



ACCESUL LA JUSTIȚIE

**GHID PRACTIC ÎN VEDEREA RESPECTĂRII
DREPTURILOR PERSOANELOR DIN GRUPURILE
VULNERABILE ȘI MARGINALIZATE**

www.irp.md

AUTORI:

Igor Dolea,

director IRP, doctor habilitat, profesor universitar

Victor Zaharia,

expert IRP, dr. în drept, conf. univ., președinte CNAJGS

Mihaela Gherasim,

expertă în comunicare publică

Bucșa Viorica,

expert judiciar psiholog, psiholog clinician, psihoterapeut

ABREVIERI

Instituții/instanțe

| | |
|---------------|--|
| CtEDO | – Curtea Europeană a Drepturilor Omului |
| CNAJGS | – Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat |
| CPEDAE | – Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității |
| CDPD | – Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități |
| OIM | – Organizația Internațională a Muncii |
| OMS | – Organizația Mondială a Sănătății |
| ONC | – Organizație necomercială |

Convenții

| | |
|-----------------------------------|--|
| CEDO | – Convenția Europeană a Drepturilor Omului |
| CDPD | – Convenția pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități |
| Convenția de la Istanbul | – Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței asupra femeilor și violenței domestice |
| Convenția OIM nr. 88/1948 | – Convenția OIM privind organizarea activității de folosire a forței de muncă din 09.07.1948 |
| Convenția OIM nr. 105/1957 | – Convenția OIM nr. 105 privind abolirea muncii forțate din 17.01.1957 |
| Convenția OIM nr. 111/1958 | – Convenția OIM nr. 111 privind discriminarea în domeniul ocupării forței de muncă și exercitării profesiei din 25.06.1958 |

Acte normative

| | |
|---------------------------|---|
| CA | – Codul administrativ |
| CC | – Codul civil |
| C.Con. | – Codul contravențional |
| CPC | – Codul de procedură civilă |
| CPP | – Codul de procedură penală |
| CM | – Codul muncii |
| Constituția RM | – Constituția Republicii Moldova |
| HCC | – Hotărârea Curții Constituționale |
| Legea nr. 411/1995 | – Legea ocrotirii sănătății nr. 411 din 28.03.1995 |
| Legea nr. 200/2001 | – Legea privind regimul străinilor în Republica Moldova nr. 200 din 16.07.2010 |
| Legea nr. 382/2001 | – Legea cu privire la drepturile persoanelor aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor nr. 382 din 19.07.2001 |
| Legea nr. 45/2007 | – Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nr. 45 din 01.03.2007 |
| Legea nr. 198/2007 | – Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat nr. 198 din 26.07.2007 |
| Legea nr. 270/2008 | – Legea privind azilul în Republica Moldova nr. 270 din 18.12.2008 |
| Legea nr. 123/2010 | – Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18.06.2010 |

- Legea nr. 60/2012** – Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități din 30.03.2012
- Legea nr. 121/2012** – Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012
- Legea nr. 298/2012** – Legea cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității nr. 298 din 21.12.2012

Alte abrevieri

- alin.** – alineat
- art.** – articol
- c.** – contra
- cm** – centimetru
- Dvs.** – Dumneavoastră
- ed.** – ediția
- etc.** – et cetera
- lit.** – litera
- m** – metru
- nr.** – număr
- RM** – Republica Moldova
- par.** – paragraf
- pct.** – punct
- ș.a.** – și altele

CUPRINS

| | |
|--|-----------|
| CAPITOLUL 1. | |
| Aspectele generale privind accesul la justiție | 8 |
| 1.1. Ce este accesul la justiție | 9 |
| 1.2. Remediul efectiv | 9 |
| 1.3. Despăgubirea | 9 |
| 1.4. Accesibilitatea | 10 |
| 1.5. Procesul echitabil | 10 |
| 1.6. Alte căi de acces la justiție | 10 |
| 1.7. Limitările de acces la justiție | 11 |
| 1.8. Asistența juridică | 12 |
| CAPITOLUL 2. | |
| Aspectele comune privind accesul la justiție al persoanelor din grupurile vulnerabile și marginalizate | 14 |
| 2.1. Generalități | 15 |
| 2.2. Dreptul la sănătate | 15 |
| 2.3. Dreptul la asistență și protecție socială | 16 |
| 2.4. Dreptul la muncă | 17 |
| 2.5. Dreptul la petiționare | 18 |
| 2.6. Dreptul la asistență juridică | 19 |
| 2.7. Nediscriminarea și accesul la justiție | 20 |
| CAPITOLUL 3. | |
| Particularitățile specifice privind accesul la justiție al unor persoane din grupurile vulnerabile și marginalizate | 21 |
| 3.1. Accesul la justiție al persoanelor cu dizabilități | 22 |
| a) Standardele internaționale | 22 |
| b) Cadrul normativ al Republicii Moldova | 23 |
| 3.2. Accesul la justiție al victimelor violenței în familie | 26 |
| a) Standardele internaționale | 26 |
| b) Cadrul normativ al Republicii Moldova | 28 |
| 3.3. Accesul la justiție al victimelor inegalității de gen | 31 |
| a) Standardele internaționale | 31 |
| b) Cadrul normativ al Republicii Moldova | 32 |

| | |
|---|------------|
| 3.4. Accesul la justiție al reprezentanților minorităților etnice | 33 |
| a) Standarde internaționale | 33 |
| b) Cadrul normativ al Republicii Moldova | 34 |
| 3.5. Accesul la justiție al persoanelor în etate | 35 |
| a) Standardele internaționale | 35 |
| b) Cadrul normativ al Republicii Moldova | 35 |
| CAPITOLUL 4. | |
| Cadrul general de interacțiune a instituțiilor cu persoana care solicită asistență sau intervenție pentru realizarea sau apărarea unui drept | 36 |
| 4.1. Identificarea problemei beneficiarului | 40 |
| 4.2. Documentarea cazului/precizarea problemei beneficiarului | 43 |
| 4.3. Identificarea și comunicarea soluției preliminare către solicitant. | |
| Acțiunile instituției vizate | 44 |
| 4.4. Referirea cazului beneficiarului către alte instituții din comunitate | 47 |
| 4.5. Intervențiile în soluționarea problemelor sistemice de încălcare a dreptului de acces la justiție identificate în exercitarea obligațiilor de serviciu | 48 |
| CAPITOLUL 5. | |
| Gestionarea situațiilor dificile în interacțiunea cu beneficiarii | 52 |
| 5.1. Comunicare eficientă în cadrul atribuțiilor de serviciu | 51 |
| 5.2. Comunicarea eficientă | 53 |
| 5.3. Stilurile de comunicare. Stilul asertiv | 60 |
| 5.4. Barierele comunicării | 63 |
| 5.5. Comunicarea dificilă vs. beneficiarii dificili | 65 |
| 5.6. Gestionarea comunicării în funcție de particularitățile comportamentale | 68 |
| CAPITOLUL 6. | |
| Interacțiunea profesioniștilor cu mass-media | 74 |
| 6.1. Relația cu mass-media | 75 |
| 6.2. Canalele de comunicare | 80 |
| 6.3. Instrumentele de comunicare | 85 |
| 6.4. Mesajele | 87 |
| 6.5. Discursul public | 88 |
| 6.6. Comunicarea de criză | 91 |
| 6.7. Comunicarea cu și despre persoanele din grupurile social-vulnerabile | 93 |
| Anexa 1. Instrumente pentru crearea conținutului | 96 |
| Anexa 2. ToolBox pentru comunicare | 99 |
| Anexa 3. Structura comunicatului de presă - modelul piramidei inversate | 102 |

CAPITOLUL 1.

ASPECTELE GENERALE PRIVIND ACCESUL LA JUSTIȚIE

1.1. CE ESTE ACCESUL LA JUSTIȚIE

Accesul la justiție asigură oricărei persoane dreptul de a se adresa instanței sau, în anumite circumstanțe, de a se adresa unei alte instituții pentru soluționarea alternativă a diferitor litigii. Acest drept este garantat atât de Convenția Europeană a Drepturilor Omului¹ (CEDO), cât și de către Constituția Republicii Moldova² (Constituția RM). Drepturile trebuie să fie „concrete și efective” mai degrabă decât „teoretice și iluzorii”³. Procesul trebuie să fie echitabil și public, în fața unei instanțe independente și imparțiale, precum și în fața altor organe. Prin urmare, accesul la justiție nu presupune doar instanțele, dar și diferite instituții ale statului la care se adresează persoanele. Acesta este așa-numitul „acces la justiție” în sens larg.

1.2. REMEDIU EFECTIV

CEDO prevede dreptul la un remediu efectiv⁴, care reprezintă o componentă esențială a accesului la justiție. Acesta permite persoanelor să solicite compensarea încălcării drepturilor. Diferite tipuri de remedii pot asigura compensare pentru tipuri de încălcări distincte. Nu există condiții cu privire la forma unui anumit tip de remediu, iar statele se bucură de o anumită marjă de apreciere. Totuși, acesta trebuie să asigure că persoana a avut o posibilitate reală și nu una teoretică de a putea rezolva problema sa și a obține o despăgubire, dacă s-a constatat că i-a fost încălcat un drept.

1.3. DESPĂGUBIREA

Despăgubirea reprezintă o formă de măsură reparatorie, pentru compensarea daunelor suferite ca urmare a unei încălcări a drepturilor prevăzute de lege.

Neacordarea despăgubirilor o perioadă lungă de timp poate constitui o ingerință în dreptul reclamantului la posesia liniștită a bunurilor sale⁵.

Un exemplu de încălcare a dreptului privind obținerea despăgubirilor. Reclamantul a obținut hotărâri prin care se dispunea plata prestațiilor, pentru activitatea sa în timpul operațiunilor de urgență de la Cernobil. O parte dintre acestea au rămas neexecutate timp de mulți ani. CtEDO a confirmat faptul că, în situațiile referitoare la neexecutarea hotărârilor judecătorești, măsurile interne pentru a asigura punerea în aplicare în timp util au fost „cele mai valoroase”⁶.

1 CEDO, art. 6 - Dreptul la un proces echitabil.

2 Constituția RM, art. 20 - Accesul liber la justiție.

3 CtEDO, Artico c. Italiei, nr. 6694/74, 13 mai 1980.

4 CEDO, art. 13 - Dreptul la un remediu efectiv.

5 CtEDO, Kirilova și alții v. Bulgaria, nr. 42908/98, 44038/98, 44816/98 și 7319/02, 09 septembrie 2005.

6 CtEDO, Burdov c. Rusiei, nr. 59498/00, 15 ianuarie 2009.

1.4. ACCESIBILITATEA

Instanțele și orice altă instituție a statului ar trebui să fie accesibile. Accesibilitatea poate implica disponibilitatea instituțiilor competente în cauză de a primi cereri de la persoane, existența condițiilor de acces fizic în instanțe sau alte instituții ale statului (de exemplu, existența căilor de acces pentru persoanele cu necesități speciale), accesul la informații, accesibilitatea hotărârilor judecătorești. Accesibilitatea se poate referi inclusiv la poziționarea geografică a unei instituții. Locația îndepărtată nu trebuie să constituie un impediment pentru participare în mod efectiv în cadrul procedurilor judiciare în care sunt implicate. De asemenea, accesibilitatea se referă și la modul de acces în instituție a persoanelor cu probleme de sănătate.

Instanța de judecată este o instituție a statului cu capacitatea de a soluționa cauzele care sunt în competența sa și de a emite decizii cu caracter obligatoriu. Instanța trebuie să fie independentă, imparțială și constituită prin lege. Totodată, instanța trebuie să fie instituită conform unor prevederi legale pentru a asigura modul de funcționare a acesteia, competența și credibilitatea societății. Sintagma „instituită de lege” din art. 6 al CEDO presupune că aceasta trebuie să îndeplinească o serie de condiții, precum independența membrilor săi și durata mandatului lor, imparțialitatea și existența garanțiilor procedurale⁷.

Independența instanței impune protecția acesteia de presiunile din exterior și asigurarea neutralității ei⁸. Regulile privind independența se referă la modul de desemnare a judecătorilor din instanță, la existența garanțiilor față de presiunile din exterior ș.a.

Imparțialitatea trebuie să excludă prejudecățile individuale ale unui judecător concret sau atitudinile partinitoare sau diferite aparențe ale unui interes al judecătorului. Imparțialitatea judecătorului se apreciază atât conform unei abordări subiective, care ia în considerare convingerile personale sau interesele judecătorului într-o cauză, cât și conform unui test obiectiv, care stabilește dacă judecătorul a oferit garanții suficiente pentru a exclude vreo îndoială motivată din acest punct de vedere⁹.

1.5. PROCESUL ECHITABIL

În termeni simpli, acesta presupune că părțile trebuie să fie egale în proces, să aibă aceleași posibilități de a prezenta argumentele lor și să cunoască argumentele părții opuse, să fie audiate de către instanță, să primească o hotărâre motivată având garanția că aceasta se va executa.

1.6. ALTE CĂI DE ACCES LA JUSTIȚIE

O imagine de ansamblu a „accesului la justiție” cuprinde atât instanțele, cât și instituțiile extrajudiciare. Printre aceste sunt instituțiile de promovare a egalității, instituțiile administrative și extrajudiciare care se ocupă de cazurile de discriminare, instituțiile naționale pentru drepturile omului, oficiul Avocatului Poporului, autoritățile pentru protecția datelor, inspectoratele de

7 CtEDO, Burdov v. Rusia (nr.2), nr 33509/04, 15 ianuarie 2009.

8 CtEDO, Maktouf și Damjanović c. Bosnia și Herțegovina, nr. 2312/08 și 34179/08, 18 iulie 2013.

9 CtEDO, Demicoli c. Maltei, nr. 13057/87, 27 august 1991.

muncă și instanțele specializate. La fel, pot fi și diferite instituții care organizează medierea între părți. Instituțiile administrative, extrajudiciare pot facilita accesul la justiție prin asigurarea acțiunilor sau depunerea plângerilor colective.

1.7. LIMITĂRILE DE ACCES LA JUSTIȚIE

Dreptul de acces la justiție nu este unul absolut. Acesta poate fi limitat. Restricțiile sunt permise în cazul în care acestea:

- **au un scop legitim**, de exemplu: impunerea unor limite de timp rezonabile pot favoriza buna administrare a actului de justiție. În plus, obligația de a plăti taxe judiciare poate duce la eliminarea cererilor neîntemeiate sau poate fi justificată din motive bugetare;
- **sunt proporționale**. Proportionalitatea necesită un echilibru just între drepturile persoanei și interesul public. De exemplu: taxele și costurile judiciare nu trebuie să fie excesive, în sens contrar, populația nu va avea posibilitatea de a apela la justiție;
- **nu afectează esența dreptului**. Aceasta garantează că dreptul declarat nu rămâne doar unul teoretic și iluzoriu. De exemplu: în cazul formalismului excesiv în instanțe sau alte instituții ale statului, când justițiabililor li se impune întocmirea unui număr nejustificat de documente sau li se cer diferite aprobări de la funcționari care nu ar fi necesare în mod obiectiv.

Exemplu de încălcare: Reclamanta este o femeie cu dizabilități, care a depus o plângere penală pentru agresiune sexuală și viol, săvârșite la un centru rezidențial de îngrijire. Pentru aceste acuzații, în 2002 a fost inițiată o anchetă judiciară. În 2006, judecătorul de instrucție a modificat acuzațiile, reținând exclusiv agresiunea sexuală, și a trimis inculpatul în judecată la instanța penală locală. Reclamanta a atacat încadrarea faptelor și hotărârea judecătorului, deoarece a considerat infracțiunile suficient de grave pentru a fi judecate de Cour d'Assise¹⁰. Cererea căii de atac a fost respinsă. Conform hotărârii de respingere, cererea căii de atac nu menționa în mod explicit motivele introducerii acesteia. Ulterior, reclamanta a atacat hotărârea cu recurs în interesul legii, dar fără niciun rezultat. Făptuitorul a fost ulterior achitat. Reclamanta a susținut că respingerea cererii în calea de atac a privat-o de dreptul de acces la instanță. CtEDO a reținut că, în conformitate cu Codul de procedură penală, reclamanta nu era obligată în mod formal să motiveze în mod expres cererea în calea de atac. Dispoziția relevantă a Codului în cauză a fost singura care a permis reclamantei să atace hotărârea judecătorului de instrucție. Curtea a admis că autoritățile naționale erau cele mai în măsură pentru a interpreta legislația națională. Cu toate acestea, autoritățile judiciare au aplicat normele de procedură relevante într-un mod excesiv de formalist, încălcând astfel dreptul de acces la instanță al reclamantei. Prin urmare, Curtea a constatat încălcarea art. 6 (1) din CEDO¹¹.

10 Cour d'Assise - din fr. Curtea de jurați.

11 CtEDO, Poirot c. Franței, nr. 29938/07, 15 decembrie 2011.

Exemplu de bune practici: Promovarea accesului la justiție prin reducerea formalismului excesiv. Curtea Administrativă din Iambol (Bulgaria) a primit, în 2010, Premiul Crystal Scales of Justice, pentru efortul de a furniza informații clare și accesibile cu privire la serviciile de promovare a încrederii în sistemul judiciar. Instanța a pus în aplicare un plan de acțiuni care vizează cetățenii și mass-media, și care impune angajaților instanței să folosească un limbaj simplu în comunicarea cu cetățenii. Alte acțiuni includ adoptarea unei „Cărți a clienților” – un angajament scris din partea instanței pentru prezentarea serviciilor într-un stil ușor de înțeles, deschis și precis. Astfel de măsuri pot îmbunătăți accesul persoanelor la instanță, deoarece acestea ajută la reducerea formelor complexe de comunicare. Sondajele confirmă că percepția publicului asupra activității instanței s-a îmbunătățit semnificativ.

1.8. ASISTENȚA JURIDICĂ

Asistența juridică constă în asistarea persoanei de către un specialist în domeniul dreptului, care s-ar realiza prin oferirea consultanței, întocmirea unor cereri, reprezentarea în fața autorităților statului ș.a.

Standardele nu stabilesc o formă concretă de asistență judiciară. Statele sunt libere să decidă cum să-și îndeplinească obligațiile legale.

Asistența juridică poate consta în reprezentarea sau asistența gratuită oferită de un avocat, centrele de consiliere juridică și para-juriști. Asistența juridică în procedurile penale este asigurată de către stat. În afara procedurilor penale, statele pot decide dacă este în interesul actului de justiție să acorde asistență judiciară, având în vedere importanța cauzei pentru justițiabil, complexitatea cauzei și capacitatea persoanei de a se reprezenta singură.

Exemplu de bune practici în asigurarea asistenței judiciare a grupurilor vulnerabile. Pentru a asigura asistența judiciară gratuită romilor din Ungaria, Ministerul Justiției și Ordinii Publice asigură funcționarea Serviciului Rețelei pentru Combaterea Discriminării Romilor (Roma Anti-diskriminációs Ügyfélszolgálati Hálózat) încă din 2001. Avocații care fac parte din această rețea oferă asistență judiciară gratuită (consultanță juridică, redactare a actelor juridice, introducerea de acțiuni în instanță și reprezentarea clienților în instanță) în situații în care drepturile clienților lor au fost încălcate. Ministerul acoperă resursele financiare necesare pentru funcționarea rețelei (onorariile avocaților și costurile pentru depunerea cererilor în instanță¹²).

12 Sursa: FRA (2011), Accesul la justiție în Europa: o prezentare de ansamblu a provocărilor și oportunităților, p. 50.

Statele pot prevedea în legislație și o anumită selecție a cazurilor când se va decide dacă se va acorda sau nu asistență în cauze civile, dar acestea nu pot funcționa în mod arbitrar sau disproporționat, sau nu pot încălca însuși dreptul de acces la instanță.

Exemplu de încălcare: Într-o cauză¹³, reclamanta a solicitat separarea judiciară de soțul ei, dar nu a reușit să obțină un ordin judecătoresc, pentru că nu-și putea permite să-și păstreze avocatul în lipsa asistenței judiciare. CtEDO a confirmat faptul că, deși art. 6 (1) din CEDO nu prevede în mod explicit asistența judiciară în procedura civilă, statele pot fi obligate să o furnizeze, atunci când asistența judiciară este indispensabilă pentru asigurarea accesului efectiv la instanță. Acest lucru nu se aplică în toate cauzele referitoare la drepturile și obligațiile civile. În mare parte, depinde de circumstanțele particulare ale fiecărui caz. În speță, factorii relevanți în favoarea acordării asistenței judiciare au fost: complexitatea procedurii și a problemelor de drept; necesitatea de a stabili faptele prin expertiză și audierea martorilor; și că acesta era un litigiu în materie matrimonială care presupune implicare emoțională. Prin urmare, CtEDO a constatat încălcarea art. 6 din CEDO.

Totuși, statele pot să evalueze dacă această persoană are dreptul, din punct de vedere financiar, să obțină asistență juridică gratuită. CtEDO a susținut că nu va exista nicio încălcare a art. 6 (1) din CEDO, în cazul în care un reclamant nu se încadrează în sistemul de asistență judiciară, deoarece venitul său nu corespunde criteriilor financiare prevăzute, cu condiția că esența dreptului de acces la instanță să nu fie afectată¹⁴.

¹³ CtEDO, Airey c. Irlandei, nr. 6289/73, 09 octombrie 1979.

¹⁴ CtEDO, Glaser c. Regatului Unit, nr. 32346/96, 19 septembrie 2000.

CAPITOLUL 2.

ASPECTELE COMUNE PRIVIND ACCESUL LA JUSTIȚIE AL PERSOANELOR DIN GRUPURILE VULNERABILE ȘI MARGINALIZATE

2.1. GENERALITĂȚI

Standardele internaționale și Constituția RM obligă autoritățile să asigure garanțiile egalității în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială¹⁵. Statul, la fel, asigură dreptul fiecărui om de a-și cunoaște drepturile și îndatoririle¹⁶. În ce privește accesul la justiție, Constituția RM garantează dreptul persoanei la satisfacție efectivă din partea instanțelor judecătorești competente împotriva actelor care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitime¹⁷.

Încălcarea egalității în drepturi a cetățenilor se urmărește penal¹⁸. La fel, există răspunderea contravențională pentru încălcarea egalității¹⁹. Răspunderea survine și în cazul discriminării în domeniul învățământului²⁰, accesul la serviciile și bunurile disponibile publicului²¹ ș.a.

2.2. DREPTUL LA SĂNĂTATE

Standardele internaționale stabilesc „dreptul fiecăruia de a se bucura de cel mai înalt standard de sănătate fizică și mentală”²². În unele cazuri, lipsa accesului la îngrijirea medicală poate constitui un tratament crud, inuman sau degradant, în special, în cazul în care suferința este severă, atingând pragul minim pentru maltratare, fapt ce încalcă art. 3 din CEDO. De asemenea, dreptul la sănătate poate fi examinat și în contextul interzicerii discriminării²³.

Constituția RM garantează dreptul la ocrotirea sănătății și minimul asigurării medicale oferit de stat²⁴.

Normele juridice, legea ocrotirii sănătății din 28 martie 1995 (în continuare Legea nr. 411-XIII) garantează cetățenilor posibilități egale în obținerea asistenței medicale oportune și calitative. Statul garantează minimul asigurării medicale gratuite cetățenilor Republicii Moldova, care cuprinde:

- măsurile profilactice antiepidemice și serviciile medicale în limita programelor naționale prevăzute în bugetul de stat;
- asistența medicală în caz de urgențe medico-chirurgicale cu pericol vital, când sunt necesare una sau mai multe intervenții realizate atât prin intermediul serviciului prespitalicesc de asistență medicală urgentă, de asistență medicală primară, cât și prin structurile prestatorilor de servicii medicale de tip ambulator sau staționar, în limita mijloacelor fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală și mijloacelor bugetului de stat pe anul respectiv;

15 Constituția RM, art. 16 - Egalitatea.

16 Constituția RM, art. 23 - Dreptul fiecărui om de a-și cunoaște drepturile și îndatoririle.

17 Constituția RM, art. 20 - Accesul liber la justiție.

18 CPP, art. 176 - Temeiurile pentru aplicarea măsurilor preventive.

19 Spre exemplu în domeniul muncii: C.Con., art. 54² - Încălcarea egalității în domeniul muncii.

20 C. Con., art. 65¹ - Discriminarea în domeniul învățământului.

21 C. Con., art. 71¹ - Instigare la discriminare.

22 Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale, art. 12.

23 CEDO, art. 14 - Interzicerea discriminării.

24 Constituția RM, art. 36 - Dreptul la ocrotirea sănătății.

- asistența medicală urgentă prespitalicească, asistența medicală primară, precum și asistența medicală specializată de ambulator și spitalicească în cazul maladiilor social-condiționate cu impact major asupra sănătății publice, conform unei liste stabilite de Ministerul Sănătății;
- asistența medicală prevăzută în Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, pentru persoanele asigurate, inclusiv cele neangajate în câmpul muncii, pentru care plătitor al primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală este statul;
- asistența medicală stomatologică în volum deplin, cu excepția protezării și restaurării dentare, acordată copiilor cu vârsta de până la 12 ani;
- acoperirea cheltuielilor pentru exoprotezele și implanturile mamare necesare pentru reabilitarea pacienților cu tumori maligne;
- acoperirea cheltuielilor pentru protezele individuale și consumabilele necesare pentru reabilitarea chirurgicală și protetică a pacienților cu tumori maligne ale capului, gâtului și ale aparatului locomotor din contul fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală gestionate de Compania Națională de Asigurări în Medicină²⁵.

La fel, este garantată asistența medico-sanitară acordată persoanelor de vârstă înaintată, conform unor programe complexe, spre asigurarea necesităților fizice și psihice, spre prelungirea perioadei de viață activă. Realizarea acestor programe revine autorităților administrației publice locale, organelor și unităților de ocrotire a sănătății și de protecție socială, care pot antrena asociații, organizații religioase și obștești, cu consimțământul acestora, la deservirea medico-socială²⁶.

2.3. DREPTUL LA ASISTENȚĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ

Prestațiile de asistență socială, sub forma de compensații, alocații și ajutoare materiale, acordate bătrânilor aflați în dificultate. Deși considerate mici, de regulă, acestea sunt apreciate ca fiind foarte necesare.

Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale²⁷ recunoaște „dreptul oricărei persoane la un nivel de trai suficient pentru el și familia sa, inclusiv hrană, îmbrăcăminte și locuință, precum și la îmbunătățirea continuă a condițiilor de viață”. De asemenea, Constituția RM prevede obligația statului de a lua măsuri pentru ca orice om să aibă un nivel de trai decent, care să-i asigure sănătatea și bunăstarea, lui și familiei lui, cuprinzând hrana, îmbrăcăminte, locuința, îngrijirea medicală, precum și serviciile sociale necesare. În același timp, în Constituția RM este prevăzut că cetățenii au dreptul la asigurare în caz de bătrânețe²⁸.

În contextul accesului la serviciile sociale, normele naționale prevăd posibilitatea oricărei persoane care se consideră într-o stare de risc social sau oricare persoană/familie defavorizată,

25 Legea nr. 411/1995, art. 20 - Dreptul la asistență medicală.

26 Ibidem, art. 38 - Asistența medico-socială acordată persoanelor în vârstă înaintată.

27 Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale, art. 11.

28 Constituția RM, art. 47 - Dreptul la asistență și protecție socială.

neglijată sau abuzată, în vederea solicitării serviciilor sociale, de a adresa inițial o cerere în scris sau verbal unității de asistență socială din raza domiciliului său. Cererea privind acordarea serviciilor sociale persoanei/familiei poate fi depusă de membrii comunității sau de alte persoane interesate, care vor indica motivul pentru care persoana sau reprezentantul legal al acesteia nu poate depune cererea de sine stătător.

Lucrătorii instituțiilor instructiv-educative, medico-sanitare publice, ai celor de prestare a serviciilor sociale, poliției și ale altor instituții competente, care dispun de informații privind necesitatea acordării serviciilor sociale unei persoane/familiei, sunt obligați să informeze neîntârziat, în decurs de 24 de ore, unitatea de asistență socială de la locul de trai al persoanei/familiei. În asemenea condiții, astfel de cazuri vor fi examinate fără cererea persoanei sau a reprezentantului legal²⁹.

2.4. DREPTUL LA MUNCĂ

Standardele interzic munca forțată³⁰ discriminarea în domeniul ocupării forței de muncă și al exercitării profesiei³¹, privind organizarea activității de folosire a forței de muncă³² ș.a. Republica Moldova a ratificat majoritatea standardelor internaționale în domeniul muncii³³. Constituția RM garantează realizarea dreptului la muncă³⁴. Legislația muncii stabilește principiile de bază ale reglementării raporturilor de muncă, asigurând:

- libertatea muncii;
- interzicerea muncii forțate (obligatorii);
- protecția împotriva șomajului și acordarea de asistență la plasarea în câmpul muncii;
- dreptul fiecărui salariat la condiții echitabile de muncă, inclusiv la condiții de muncă care corespund cerințelor securității și sănătății în muncă, și a dreptului la odihnă, inclusiv la reglementarea timpului de muncă, la acordarea concediului anual de odihnă, a pauzelor de odihnă zilnice, a zilelor de repaus și de sărbătoare nelucrătoare;
- egalitatea în drepturi și în posibilități a salariaților;
- garantarea dreptului fiecărui salariat la achitarea la timp integrală și echitabilă a salariului care ar asigura o existență decentă salariatului și familiei lui;
- egalitatea salariaților, fără nici o discriminare, la avansare în serviciu;
- dreptul salariaților și angajatorilor la asociere pentru apărarea drepturilor și intereselor lor;
- dreptul salariaților de a participa la administrarea unității în formele prevăzute de lege;

29 Legea nr. 123/2010, art. 14 - Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale.

30 Convenția OIM nr. 105/1957.

31 Convenția OIM 111/1958.

32 Convenția OIM nr. 88/1948.

33 A se vedea: Convențiile Organizației Internaționale a Muncii din domeniul muncii ratificate de către Parlamentul Republicii Moldova (<https://ism.gov.md/ro/legisla%C5%A3ia>).

34 Constituția RM, art. 43 - Dreptul la muncă și la protecția muncii.

- îmbinarea reglementării de stat și a reglementării contractuale a raporturilor de muncă și a altor raporturi legate nemijlocit de acestea;
- obligativitatea reparării integrale de către angajator a prejudiciului material și a celui moral cauzate salariatului în legătură cu îndeplinirea obligațiilor de muncă;
- stabilirea garanțiilor de stat pentru asigurarea drepturilor salariaților și angajatorilor, precum și exercitarea controlului asupra respectării lor;
- dreptul la soluționarea litigiilor individuale de muncă și a conflictelor colective de muncă³⁵.

Există anumite particularități în realizarea dreptului la muncă a diferitor categorii de persoane, dar este interzisă discriminarea în acest aspect.

Standardele prevăd dreptul beneficiarilor să-și revendice drepturile prin intermediul instanțelor de judecată, în caz de necesitate, cu mecanisme adecvate de gestionare a reclamațiilor și remedii efective.

2.5. DREPTUL LA PETIȚIONARE

Persoana poate înainta în instanța de judecată o acțiune în contencios administrativ, dacă consideră că printr-o activitate administrativă i se încalcă un drept legitim sau o libertate stabilită prin lege³⁶.

Notificările și comunicările către participanții la procedura administrativă se realizează în orice formă de comunicare adecvată, rapidă și eficientă din punct de vedere al costurilor. Comunicarea prin mijloace electronice are prioritate, dacă este adecvată obiectului comunicării și acceptată de participantul la procedură. În acest sens, autoritățile publice trebuie să se asigure că participanții la procedură indică, în cadrul procedurii, o modalitate principală de comunicare, precum și modalități alternative³⁷. Există mai multe forme de comunicare (notificare) care pot fi utilizate de către cetățeni și autorități. Acestea sunt: notificare prin act de recunoaștere a recepționării; notificare prin poștă cu act de notificare; notificare prin poștă cu scrisoare recomandată³⁸. Autoritatea publică trebuie să aleagă una din formele notificării. În situația când o persoană este asistată de un reprezentant legal, notificările se adresează reprezentantului împuternicit imediat ce acesta sau persoana reprezentată prezintă o procură. În cazul mai multor reprezentanți legali sau împuterniciți este suficientă notificarea unuia dintre ei. Dacă reprezentantul legal sau împuternicit reprezintă mai mulți participanți, acestuia i se notifică atâtea exemplare sau copii de înscrisuri de notificat câți participanți reprezintă³⁹.

Condiții similare sunt prevăzute și pentru reprezentantul său împuternicit⁴⁰. Normele legale prevăd toate formele de notificare care ar asigura informarea adecvată a petiționarului⁴¹.

35 CM, art. 5 - Principiile de bază ale reglementării raporturilor de muncă și a altor raporturi legate nemijlocit de acestea.

36 CA, art. 20 - Acțiunea în contencios administrativ.

37 Ibidem, art. 96 - Modalități de comunicare și notificare.

38 Ibidem, art. 97 - Notificarea.

39 Ibidem, art. 98 - Notificarea reprezentantului legal sau împuternicit.

40 Ibidem.

41 CA, art. 99-144.

2.6. DREPTUL LA ASISTENȚĂ JURIDICĂ

Persoanele din grupurile vulnerabile pot beneficia de asistență juridică gratuită în diferite forme, **cum ar fi**: furnizare de informații, consultații și explicații în probleme juridice; întocmire de acte juridice; reprezentare în fața autorităților administrației publice; apărare a intereselor bănuțului, învinutului, inculpatului în procesul penal; apărare și reprezentare a intereselor condamnatului; apărare și reprezentare a intereselor copiilor victime ale infracțiunilor, precum și victimelor violenței în familie; apărare a intereselor persoanei în cadrul procedurii pe cauze contravenționale; apărare și reprezentare a intereselor persoanei în cadrul procesului civil; apărare și reprezentare a intereselor persoanei în instanță de contencios administrativ⁴².

Există asistență juridică primară (adică furnizare de informații privind anumite chestiuni juridice) și calificată (servicii în instanțe ș.a.).

Asistența primară se acordă de către parajuriști (persoane care se bucură de o înaltă stimă din partea comunității locale, având studii juridice incomplete sau studii superioare complete, care nu practică activitate de avocat și care, după o instruire specială, este calificat să acorde asistență juridică primară membrilor comunității) și de asociațiile obștești specializate în acordarea asistenței juridice. Coordonarea procesului de acordare a asistenței juridice primare și organizarea controlului asupra calității serviciilor le efectuează Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat (CNAJGS)⁴³. Parajuriștii se pot asocia în oficii de consultanță. Remunerarea parajuriștilor se efectuează din bugetul de stat, din alte surse neinterzise de lege, în bază de contract de colaborare încheiat cu oficiul teritorial în a cărui rază de activitate se acordă serviciile. Autoritățile administrației publice locale pot asigura parajuriștii cu încăperi și mijloace tehnico-materiale necesare⁴⁴. La fel, asistența juridică poate fi acordată de către asociațiile obștești specializate în acordarea asistenței juridice. În acest sens, CNAJGS poate încheia contracte de colaborare cu asociații obștești în vederea acordării asistenței juridice primare⁴⁵.

Pentru asistență juridică primară, solicitantul adresează parajuristului sau asociației obștești specializate în acordarea de asistență juridică o cerere scrisă sau orală. Asistența juridică primară se acordă imediat, la momentul adresării. În cazul imposibilității de acordare imediată a asistenței, solicitantului i se va comunica data și ora audienței ce urmează să aibă loc în cel mult 3 zile de la data adresării cererii scrise sau orale. Solicitantul de asistență juridică primară are dreptul să se adreseze o singură dată în privința aceleași probleme, cu excepția cazului în care se descoperă noi circumstanțe relevante⁴⁶.

Asistența juridică calificată se acordă de către avocați publici și avocați care acordă asistență juridică la cerere⁴⁷. Diferite categorii de persoane au dreptul la asistență juridică calificată. De exemplu, cele care nu dispun de suficiente mijloace pentru a plăti pentru asistență sau au nevoie de asistență juridică de urgență în cazul reținerii în cadrul unui proces penal sau al unei proceduri contravenționale. De asemenea, victimele violenței

42 Legea nr. 198/2007, art. 7 - Formele de asistență juridică garantată de stat.

43 Ibidem, art. 15 - Asistența juridică primară.

44 Ibidem, art. 16 - Para-juriști.

45 Ibidem, art. 17 - Acordarea de asistență juridică primară de către asociațiile obștești.

46 Ibidem, art. 18 - Modul de acordare a asistenței juridice primare.

47 Ibidem, art. 29 - Acordarea de către avocați a asistenței juridice calificate.

în familie pot beneficia de asistență juridică calificată în cazul depunerii cererii pentru aplicarea măsurilor de protecție, ori în cazul depunerii plângerii privind săvârșirea violenței în familie sau a unei infracțiuni privind viața sexuală. Există și alte categorii de persoane care beneficiază de dreptul la asistența juridică calificată descrise în Legea nr. 198/2007⁴⁸.

Pentru a obține asistență este necesar ca persoana care o solicită să adreseze o cerere către oficiul teritorial pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, care activează în raza de activitate a Curții de Apel⁴⁹. Cererea se întocmește după un model care poate fi găsit în fiecare oficiu. Solicitantul trebuie să anexeze la cerere o declarație cu privire la venit, pentru a beneficia de asistență juridică garantată de stat. Cererea de acordare a asistenței juridice calificate poate fi prezentată oficiului teritorial și de **rudele sau de reprezentanții solicitantului, personal ori prin poștă**⁵⁰. Cererea poate fi depusă la oficiul teritorial sau, după caz, la organul de urmărire penală sau la instanța judecătorească care va trimite cererea la oficiul teritorial⁵¹.

2.7. NEDISCRIMINAREA ȘI ACCESUL LA JUSTIȚIE

Persoanele din grupurile vulnerabile se confruntă și cu problema discriminării. Asigurarea accesului la justiție, în acest sens, se realizează prin diferite forme.

Plângerea cu privire la fapta de discriminare se prezintă Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității (CPEDAE)⁵². Plângerea trebuie să conțină o descriere a încălcării dreptului persoanei, momentul în care a avut loc această încălcare, faptele și eventualele dovezi care susțin plângerea, numele și adresa persoanei care o depune. Plângerea poate fi depusă la CPEDAE în termen de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care se putea lua cunoștință de săvârșirea ei.

Plângerile pot fi depuse prin orice mijloc legal (poștă, fax, e-mail) sau expusă verbal în cadrul audienței. În cazul sesizărilor verbale, se întocmește o notă care conține elementele plângerii⁵³. Plângerea se depune în nume propriu, în interesul altei persoane, doar cu acordul acesteia, în interesul unui grup de persoane sau al unei comunități. Plângerea se depune personal ori prin reprezentant⁵⁴.

Petiționarul sau persoana interesată, care a depus plângere, poate renunța la ea până la încheierea audierilor⁵⁵. La examinarea plângerii se invită părțile (petiționarul, reclamatul și, după caz, persoana interesată). Neprezentarea părților nu împiedică examinarea plângerii⁵⁶.

48 Ibidem, art. 19 - Persoanele care au dreptul la asistență juridică calificată.

49 Legea nr.198/2007, art. 14 - Oficiile teritoriale ale Consiliului Național.

50 Ibidem, art. 25 - Cererea de acordare a asistenței juridice calificate.

51 Ibidem, art. 26 - Înaintarea cererii sau solicitării de acordare a asistenței juridice calificate.

52 Legea nr. 121/2012, art. 13 - Modalitatea de depunere a plângerii la Consiliu.

53 Regulamentul de activitate al Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității, art. 37, 38.

54 Ibidem, pct. 38.

55 Ibidem, pct. 45.

56 Ibidem, pct. 54.

CAPITOLUL 3.

PARTICULARITĂȚILE SPECIFICE PRIVIND ACCESUL LA JUSTIȚIE AL UNOR PERSOANE DIN GRUPURILE VULNERABILE ȘI MARGINALIZATE

3.1. ACCESUL LA JUSTIȚIE AL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI

a) Standardele internaționale

Generalități

Statul are obligația suplimentară de a se asigura că persoanele cu dizabilități se pot bucura pe deplin de dreptul de acces la justiție, deoarece acestea se confruntă cu obstacole specifice.

Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD) le impune statelor părți să favorizeze integrarea persoanelor cu dizabilități în viața profesională prin adoptarea unor măsuri corespunzătoare, să contribuie la deplina lor participare la viața economică, culturală și socială, precum și la dezvoltarea personală a acestora.

Persoanele cu dizabilități sunt mai predispuse, în comparație cu persoanele fără dizabilități, să dezvolte morbidități, să deprindă comportamente vicioase, să se rănească și să moară prematur. Persoanele cu dizabilități suferă de aceleași probleme de sănătate ca restul populației. Totuși, unele categorii de persoane cu dizabilități prezintă un risc mai mare de a dezvolta stări cronice din cauza influenței factorilor de risc comportamentali, cum ar fi inactivitatea fizică crescută⁵⁷.

Există mai multe standarde internaționale care asigură accesul la justiție al persoanelor cu dizabilități⁵⁸. Potrivit art. 14 din CEDO, exercitarea drepturilor și libertăților persoanei trebuie să fie asigurată fără nicio deosebire bazată pe anumite criterii protejate, inclusiv persoanele cu dizabilități.

Asigurarea accesului la justiție

Măsurile care sunt luate în asigurarea accesului la justiție al persoanelor cu dizabilități diferă în funcție de circumstanțele și necesitățile persoanei concrete. Aceste măsuri pot viza, de exemplu, asigurarea reprezentării juridice gratuite a persoanelor cu dizabilități⁵⁹, prin garantarea accesului la informații și comunicare, la servicii și facilități în instanță și la participarea acestora la procedura judiciară în condiții de egalitate.

Exemplu: Un copil a fost dat în plasament la scurt timp după naștere, cu consimțământul mamei sale. Apoi, mama a fost decăzută din drepturile părintești din cauza unei dizabilități intelectuale în formă atenuată și a faptului că nu putea să aibă grijă de fiul său în mod corespunzător. CtEDO a reținut că este dificil să se admită că mama ar fi putut să își susțină cauza referitoare la drepturile părintești în cadrul procedurii, deoarece însăși dificultățile sale de vorbire și vocabularul limitat au fost considerate motive de îngrijorare pentru capacitatea acesteia de a învăța copilul să vorbească în mod corespunzător. S-a constatat încălcarea art. 8 din CEDO⁶⁰.

57 Raport mondial privind dizabilitatea, OMS, București, 2012 (https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9789730135978_rum.pdf?sequence=20).

58 De bază este CDPD. La fel, a fost adoptat Protocolul Opțional la CDPD.

59 CtEDO, Nenov c. Bulgariei, nr. 33738/02, 16 iulie 2009.

60 CtEDO, A.K. și L. c. Croației, nr. 37956/11, 08 ianuarie 2013.

Capacitate juridică

Capacitatea juridică poate fi o problemă importantă pentru multe persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale. Statele sunt obligate să se asigure că persoanele care au capacitate juridică limitată sunt în măsură să participe efectiv la procedură. După cum menționează CtEDO: „prezența” unei persoane într-un proces ce are ca obiect capacitatea juridică este decisivă din două motive: în primul rând, pentru a permite persoanei să își susțină cauza și, în a doilea rând, pentru a permite judecătorului să-și formeze opinia cu privire la capacitatea mentală a reclamantului⁶¹.

Exemplu: Reclamantul avea un istoric al bolii mintale. Mama acestuia a solicitat instanței de district să-l lipsească de capacitate de exercițiu pe motiv că acesta nu era în măsură să ducă o viață independentă și trebuia plasat sub tutelă. Reclamantul nu a fost informat în mod oficial despre această acțiune. Prin urmare, decizia judecătorului de a examina cauza în baza probelor documentare, fără a vedea și fără a audia reclamantul – care, în pofida stării sale, era relativ autonom – a fost nerezonabilă și a încălcat principiul contradictorialității. CtEDO a stabilit o încălcare a art. 6 alin. (1) din CEDO, fiind încălcată procedura de stabilire a capacității juridice⁶².

Anumite obstacole care ar putea afecta accesul la justiție al persoanelor cu dizabilități

CtEDO a examinat mai multe cauze în care au fost identificate situații care ar putea afecta accesul la justiție a persoanelor cu dizabilități. A fost constatat că dreptul de acces la instanță ar putea fi încălcat în cazul în care un reclamant nu are acces fizic la aceasta - de exemplu, din cauza mobilității reduse⁶³. La fel, plasarea forțată în instituții de tratament, instituționalizarea forțată a persoanelor cu dizabilități psihosociale, ar fi o problemă frecventă pusă în fața CtEDO⁶⁴.

b) Cadrul normativ al Republicii Moldova

Art. 51 din Constituția RM prevede că persoanele cu dizabilități beneficiază de o protecție specială din partea întregii societăți. Statul este obligat să le asigure persoanelor cu dizabilități condiții normale de tratament, de readaptare, de învățământ, de instruire și de integrare socială. Acest articol impune statul să întreprindă măsuri în vederea ameliorării situației persoanelor cu dizabilități care ar putea, din cauza unor factori obiectivi sau subiectivi, să sufere excluderea din mediul societal obișnuit⁶⁵.

În mare parte, dreptul de acces la justiție în sens larg al persoanelor cu dizabilități este

61 CtEDO, X și Y c. Croației, nr. 5193/09, 03 noiembrie 2011.

62 CtEDO, Shtukurov c. Rusiei, nr. 44009/05, 27 martie 2008.

63 CtEDO, Decizie Farcaș c. României, nr. 32596/04, 14 septembrie 2010.

64 CtEDO, Gorshkov c. Ucrainei, nr. 67531/01, 08 noiembrie 2005.

65 HCC nr. 30 din 23.09.2021 privind excepția de neconstituționalitate a articolului 33 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 156 din 14 octombrie 1998 privind sistemul public de pensii (reexaminarea pensiei de dizabilitate).

reglementat de Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60 din 30.03.2012 (în continuare, Legea nr. 60/2012).

Cine este considerată persoană cu dizabilități?

Persoana cu dizabilități este persoana cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea ei deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane⁶⁶.

Autoritățile responsabile de asigurarea accesului la justiție

Drepturile persoanelor cu dizabilități sunt asigurate de către stat, prin intermediul structurilor responsabile din cadrul autorităților publice centrale și locale și al instituțiilor specializate în apărarea drepturilor omului (Avocatul Poporului). Aceste autorități trebuie să asigure ca persoanele cu dizabilități să beneficieze de capacitate juridică în egală măsură cu celelalte persoane, în toate aspectele vieții. Persoanelor trebuie să le fie garantată protecția juridică egală și eficientă contra discriminării pe orice teme⁶⁷.

Realizarea accesului la justiție

În scopul asigurării accesului la instituțiile publice a persoanelor din acest grup social, au fost prevăzute anumite garanții speciale. Măsurile specifice necesare pentru a accelera sau a obține egalitatea de facto a persoanelor cu dizabilități nu vor fi considerate o discriminare⁶⁸. Modul de realizare a accesului la justiție, în sens larg, se manifestă prin diferite forme. Spre exemplu, dacă persoana cu dizabilități este în imposibilitate de a-și administra bunurile personale, aceasta are dreptul la **protecție și asistență juridică**⁶⁹.

În privința unor subiecți speciali precum copiii sau femeile, sunt prevăzute unele garanții prioritare. În toate acțiunile privind copiii cu dizabilități, va fi luat în considerare cu prioritate interesul superior al copilului. Obligația pozitivă a statului se manifestă și în asigurarea nediscriminării inclusiv pentru femeile și fetele cu dizabilități, care în mod firesc beneficiază de toate drepturile și garanțiile⁷⁰.

Determinarea dizabilității

Dizabilitatea este determinată de Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă sau structurile sale teritoriale, instituție subordonată Ministerului Muncii și Protecției Sociale⁷¹. Accesarea datelor necesare pentru determinarea dizabilității poate fi realizată și în formă electronică⁷².

Obligațiile autorităților

Statul are anumite obligații pozitive de a asigura accesibilitatea, identificând și eliminând obstacolele/barierele față de accesul deplin al persoanelor cu dizabilități, în special, la clădiri,

66 Legea nr. 60/2012, art. 2 - Noțiuni principale.

67 Ibidem, art. 8, alin. (7) - Egalitatea și nondiscriminarea persoanelor cu dizabilități.

68 Ibidem.

69 Ibidem, art. 9 - Dreptul la proprietate, la gestionarea veniturilor și a altor bunuri personale.

70 Legea nr. 60/2012, art. 8 - Egalitatea și nondiscriminarea persoanelor cu dizabilități.

71 Ibidem, art.12 - Instituția responsabilă de determinarea dizabilității.

72 Ibidem, art. 13 - Procedura de determinare a dizabilității.

drumuri, mijloace de transport și alte utilități interioare și exterioare, inclusiv școli, case, instituții publice și locuri de muncă, la serviciile de informare și comunicare, inclusiv serviciile electronice și de urgență și la alte utilități și servicii publice⁷³.

De asemenea, autoritățile sunt obligate să asigure ca obiectele de menire socială să fie amenajate într-un mod accesibil pentru persoanele cu dizabilități, fiind dotate cu căi de acces și instalate cu respectarea actelor normative în vigoare vizând domeniul respectiv⁷⁴. Totodată, acestea trebuie să dispună de transport public, taxi, infrastructură feroviară și locuri de parcare⁷⁵.

Încăperile de locuit ocupate de persoane cu dizabilități sau de familiile care au în componența lor o persoană cu dizabilități trebuie să fie utilizate cu mijloace și dispozitive speciale în conformitate cu recomandările din programul individual de reabilitare și incluziune socială a persoanei cu dizabilități și cu procedurile, criteriile stabilite de autoritățile responsabile⁷⁶. Totodată, statul este obligat să asigure nevoile locative ale persoanelor cu dizabilități prin asigurarea cu spațiu locativ și îmbunătățirea condițiilor locative⁷⁷. La fel, Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Culturii și alte structuri competente ale autorităților publice centrale și locale au obligația să faciliteze accesul persoanelor cu dizabilități la valorile culturale, la obiectivele de patrimoniu, turistice, sportive și la locurile de petrecere a timpului liber⁷⁸.

Accesul la informații

Statul promovează accesul persoanelor cu dizabilități la informație, asigurând editarea, prin sisteme alternative de comunicare (în sistem Braille, în variantă sonoră, în limbaj simplu și ușor de înțeles etc.) a literaturii artistice, a manualelor școlare, a altor materiale didactice și mijloace de instruire⁷⁹.

Dreptul la educație, muncă și ocrotirea sănătății

Asigurarea condițiilor necesare pentru educația, instruirea și pregătirea profesională a persoanelor cu dizabilități este o prioritate pentru stat. Acestea au acces liber la sistemul educațional de toate nivelurile în condiții de egalitate cu ceilalți cetățeni⁸⁰.

În același mod se realizează dreptul la muncă al persoanelor cu dizabilități⁸¹, la ocrotirea sănătății⁸² și asigurarea socială⁸³.

73 Ibidem, art. 17 - Politica de stat în domeniul accesibilității.

74 Ibidem, art. 19 - Amenajarea obiectelor infrastructurii sociale pentru a putea fi folosite de către persoanele cu dizabilități.

75 Ibidem, art. 20 - Asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la mijloacele de transport în comun.

76 Ibidem, art. 21 - Amenajarea încăperilor de locuit pentru a putea fi folosite de către persoanele cu dizabilități.

77 Ibidem, art. 22 - Satisfacerea nevoilor locative ale persoanelor cu dizabilități.

78 Ibidem, art. 23 - Asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la obiectivele culturale, turistice și la complexele (sălile) sportive.

79 Ibidem, art. 25 - Accesul la informare.

80 Ibidem, art. 27 - Asigurarea condițiilor necesare pentru educarea, instruirea și pregătirea profesională a persoanelor cu dizabilități.

81 Legea nr.60/2012, art. 33 - Dreptul la muncă al persoanelor cu dizabilități.

82 Ibidem, art. 42 - Dreptul la ocrotirea sănătății.

83 Ibidem, art. 46 - Asigurarea socială a persoanelor cu dizabilități.

Instituțiile responsabile

Accesul la justiție, în sens larg, se realizează prin intermediul: Consiliului național pentru drepturile persoanelor cu dizabilități⁸⁴, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care este organul central de specialitate ca autoritate a administrației publice centrale⁸⁵ și al autorităților administrației publice locale (inclusiv asistența socială)⁸⁶.

Asistența juridică

Persoanele cu dizabilități pot beneficia de asistența juridică garantată de stat în funcție de problema care urmează a fi rezolvată. Acestea au dreptul la asistență juridică în cauzele penale, dacă sunt acuzate. La fel, persoanele cu dizabilități pot solicita asistență juridică gratuită în cauzele contravenționale, civile și de contencios administrativ, în situația în care nu dispun de suficiente mijloace pentru a plăti aceste servicii, cauzele fiind complexe din punct de vedere juridic sau procesual⁸⁷. Totodată, acestea pot beneficia de asistență juridică gratuită în cazurile când venitul este mai mic de nivelul stabilit de Guvern pentru beneficiere de asistență juridică⁸⁸ sau dacă au beneficiat de ajutor social pe parcursul a 6 luni calendaristice anterioare lunii în care a fost depusă solicitarea⁸⁹.

3.2. ACCESUL LA JUSTIȚIE AL VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE

a) Standardele internaționale

Preliminar

Victimele infracțiunilor și, în special ale violenței în familie sunt protejate de mai multe standarde și le este asigurat accesul la justiție prin diferite modalități.

CtEDO examinează problema accesului la justiție al victimelor infracțiunilor din perspectiva mai multor articole: art. 13 (dreptul la un remediu efectiv) combinat cu art. 2 (dreptul la viață) sau art. 3 (dreptul de a nu fi supus relexor tratamentelor (sub aspectul material și procedural)). De asemenea, accesul la justiție poate fi examinat în materia art. 6 (dreptul la proces echitabil) din CEDO în cazul în care devin parte în procedura penală în vederea executării hotărârilor pronunțate cu privire la latura civilă în cadrul procedurii penale. Drepturile victimelor violenței sunt examinate și în materia art. 8 din CEDO ce garantează dreptul la respectarea vieții private și de familie, a domiciliului și a corespondenței. Acest lucru este valabil în special în cauzele în care sunt implicați copiii și victime ale violenței domestice. Deși în astfel de cauze există adesea încălcări ale art. 2 și 3, art. 8 este aplicabil, de asemenea, deoarece violența amenință integritatea fizică și dreptul la o viață privată. În special, în temeiul art. 8 al CEDO, statele au obligația de a proteja integritatea fizică și morală a unei persoane împotriva altelor persoane. În acest scop, ele au obligația de a menține și de a aplica în practică un cadru juridic adecvat,

84 Ibidem, art. 54 - Consiliul național pentru drepturile persoanelor cu dizabilități.

85 Ibidem, art. 55 - Autoritățile administrației publice centrale.

86 Ibidem, art. 56 - Autoritățile administrației publice locale.

87 Legea nr.198/2007, art. 19 - Persoanele care au dreptul la asistență juridică calificată.

88 Ibidem, art. 21 - Acordarea asistenței juridice calificate în dependență de nivelul veniturilor.

89 Ibidem, art. 20 - Acordarea asistenței juridice calificate indiferent de nivelul veniturilor.

care să ofere protecție împotriva actelor de violență săvârșite de persoane fizice⁹⁰. Statul are o obligație pozitivă în ceea ce privește protejarea copiilor pentru ca aceștia să nu fie martori la acte de violență domestică la domiciliul lor⁹¹. Statele sunt obligate să ofere protecție adecvată în situații periculoase, unei femei agresate la domiciliul acesteia sau unei femei căreia i s-a aruncat acid pe față⁹². Acest lucru este valabil în special atunci când statul ar fi trebuit să aibă cunoștință de un anumit pericol⁹³.

În mod detaliat, standardele accesului la justiție al victimelor violenței domestice sunt prevăzute în Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței asupra femeilor și violenței domestice din 2011 (Convenția de la Istanbul). Potrivit Convenției de la Istanbul, părțile trebuie să ia măsurile legislative și alte măsuri necesare pentru a exercita diligența cuvenită în vederea prevenirii, investigării, pedepsirii și furnizării despăgubirilor pentru actele de violență⁹⁴.

Instituțiile și procedurile

Convenția de la Istanbul îndeamnă statele să înființeze una sau mai multe instituții oficiale, responsabile de coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor și a măsurilor de prevenire și combatere a tuturor formelor de violență. Aceste instituții urmează să coordoneze colectarea de date statistice relevante dezagregate la intervale regulate privind toate formele de violență acoperite de sfera de aplicare a Convenției de la Istanbul. Instituțiile desemnate sau înființate trebuie să primească informații de natură generală privind măsurile luate. Acestea vor avea capacitatea de a comunica direct și de a promova relațiile cu omologii lor din alte țări⁹⁵. Totodată, statele sunt îndemnate să sprijine cercetarea în domeniul tuturor formelor de violență, în vederea studierii cauzelor și a efectelor lor, a ratelor de incidență și de condamnare, precum și eficacitatea măsurilor luate⁹⁶.

În același timp, statele sunt îndemnate să ia măsuri legislative sau alte măsuri necesare pentru a asigura faptul că victimele primesc informații adecvate și în timp util privind serviciile de sprijin și măsurile legale, disponibile într-o limbă pe care o înțeleg⁹⁷. Potrivit Convenției de la Istanbul, statele trebuie să asigure ca victimele să aibă acces la servicii care facilitează recuperarea lor în urma violenței. Aceste măsuri ar trebui să includă, atunci când este necesar, servicii precum consilierea juridică și psihologică, asistența financiară, găzduirea, educația, formarea și asistența în găsirea unui loc de muncă sau alte măsuri necesare pentru a asigura accesul la servicii medicale și sociale⁹⁸.

Furnizarea sau asigurarea serviciilor specializate de asistență, într-o distribuție geografică adecvată, oricărei victime supuse oricărui act de violență, la fel, sunt obiective ale Convenției de la Istanbul⁹⁹.

90 CtEDO, Sandra Jankovic c. Croației, nr. 38478/05, 05 martie 2009.

91 CtEDO, Eremia c. Moldovei, nr. 3564/11, 28 mai 2013.

92 CtEDO, Sandra Jankovic c. Croației, nr. 38478/05, 05 martie 2009.

93 CtEDO, Georgeta și Georgeta Stoicescu c. României, nr. 9718/03, pct. 62, 26 iulie 2011.

94 Convenția de la Istanbul, art. 5 - Obligațiile statului și diligența cuvenită.

95 Ibidem, art. 10 - Organismul coordonator.

96 Ibidem, art. 11 - Colectarea datelor și cercetarea.

97 Ibidem, art. 19 - Informare.

98 Convenția de la Istanbul, art. 20 - Servicii de asistență generală.

99 Ibidem, art. 22 - Servicii specializate de asistență.

Statele sunt obligate să ia măsurile legislative sau alte măsuri necesare pentru a prevedea înființarea unor adăposturi corespunzătoare, linii telefonice de urgență, ușor accesibile¹⁰⁰.

Totodată, Convenția de la Istanbul, prevede dreptul la despăgubiri și compensație¹⁰¹, ca și obligația pozitivă de a porni din oficiu investigațiile în caz de violență domestică, a asigura măsuri de protecție și asistență juridică gratuită¹⁰².

Aspectul penal

Absența procedurii penale în cazul victimelor poate încălca art. 13 din CEDO. Totuși, accesul la sistemul de justiție penală nu este suficient, statul trebuie să asigure caracterul efectiv al acesteia¹⁰³.

Pe de altă parte, în cazul în care mijloacele de apărare disponibile ale inculpatului sunt prea vaste, legea penală nu poate proteja efectiv drepturile victimelor¹⁰⁴.

Statul este obligat să investigheze penal cazurile de violență domestică, deoarece este art. 3 din CEDO, care este un drept absolut. Pe de altă parte, în timpul unor acte de violență în familie pot fi afectate și alte drepturi. Autoritățile sunt responsabile pentru o investigație eficientă, având obligația pozitivă de a interveni și a manifesta diligență și promptitudine în cadrul anchetelor.

Exemplu: Prima reclamantă și cele două fiice ale sale s-au plâns că autoritățile Republicii Moldova nu le-au protejat de comportamentul violent și abuziv al soțului și, respectiv, tatălui lor - ofițer de poliție. CtEDO a reținut că în acest caz a existat o încălcare a art. 3 (interzicerea torturii și a tratamentelor degradante) din CEDO în privința primei reclamante, deoarece, în ciuda cunoașterii abuzului, autoritățile nu au întreprins măsuri împotriva soțului ei, pentru a o proteja de violența domestică. În continuare, CtEDO a reținut existența unei încălcări a art. 8 (dreptul la respectarea vieții private și de familie) din CEDO în privința fiicelor, considerând că, în ciuda efectelor psihologice negative pe care le-au suportat ca martore la violența tatălui împotriva mamei lor în domiciliul familiei, nu au fost întreprinse măsuri sau au fost întreprinse măsuri neînsemnate pentru a preveni un nou comportament violent. În cele din urmă, CtEDO a reținut că a existat și o încălcare a art. 14 (interzicerea discriminării)¹⁰⁵.

b) Cadrul normativ al Republicii Moldova

Mecanismul național special

În sistemul național, accesul la justiție al victimelor violenței este asigurat prin mai multe modalități. Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (Legea nr. 45/2007) prevede un mecanism național de asigurare accesului la justiție al victimelor.

100 Ibidem, art. 23 - Adăposturi și art. 24 - Linii telefonice de urgență.

101 Convenția de la Istanbul, art. 30 - Compensație.

102 Ibidem, art. 55-57.

103 CtEDO, M.C c. Bulgariei, nr. 39272/98, 04 decembrie 2003.

104 A. C. Regatului Unit, 23 septembrie 1998.

105 CtEDO, Eremia și alții c. Republicii Moldova, nr. 3564/11, 28 mai 2013.

În primul rând, în fața autorităților statului sunt puse anumite obligații pozitive de a interveni în asigurarea accesului la justiție.

Rolul autorităților

Organele administrației publice centrale și locale asigură promovarea unor politici și formează echipe multidisciplinare în domeniu. Legea nr. 45/2007 pune în seama diferitor autorități locale competențe în materia prevenirii și protecției: autoritatea tutelară locală, secțiile/direcțiile de asistență socială și de protecție a familiei; direcțiile generale de învățământ, tineret și sport; instituțiile medicale de toate tipurile și nivelurile; organele de poliție, la nivel de structură specializată¹⁰⁶.

Spectrul de servicii acordate victimelor

Victimele au dreptul la asistență pentru recuperare fizică, psihologică și socială prin acțiuni speciale medicale, psihologice, juridice și sociale. Acordarea serviciilor de protecție și asistență nu este condiționată de dorința victimei de a face declarații și a participa la procese de urmărire în justiție a agresorului. În acest sens, victima are dreptul la asistență pentru recuperare fizică, psihologică și socială, să ceară agresorului repararea prejudiciului, să obțină asistență juridică primară și calificată gratuită conform legislației cu privire la asistența juridică garantată de stat, asistență medicală în instituțiile medico-sanitare ș.a.¹⁰⁷

Sesizarea autorităților

Accesul la justiție se manifestă și prin dreptul victimei de a sesiza orice caz de violență în familie și de a solicita protecție. Reprezentanților autorităților abilitate cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie li se interzice să întreprindă acțiuni menite să descurajeze victima în denunțarea actelor de violență la care este supusă.

Poliția este obligată să răspundă imediat la comunicările despre cazurile de violență în familie și să nu subestimeze importanța acțiunilor de contracarare a oricăror forme de violență în familie¹⁰⁸.

Pornind de la obligația autorităților de a întreprinde măsuri pentru prevenirea descurajării victimelor de a sesiza cazurile de violență, cererile de protecție pot fi depuse fără plata taxei de stat la diferite autorități, precum: organele de poliție; instanța de judecată; organul de asistență socială și de protecție a familiei și copilului; autoritatea administrației publice locale¹⁰⁹.

Materia civilă

Codurile de procedură civilă și procedură penală prevăd norme speciale cu tangență la accesul la justiție al victimelor violenței în familie.

Materia civilă se referă la situațiile când victimele înaintează cereri privind aplicarea măsurilor de protecție. Acestea se examinează de instanțele judecătorești, cu participarea victimei și a persoanelor interesate care pot fi și anumite instituții abilitate prin lege cu funcții de prevenire

¹⁰⁶ Legea 45/2007, art. 8 - Competențele autorităților administrației publice centrale și locale.

¹⁰⁷ Ibidem, art. 11 - Dreptul la protecție al victimei și Legea nr.198/2007, art. 19 - Persoanele care au dreptul la asistență juridică calificată.

¹⁰⁸ Legea nr. 45/2007, art. 12 - Sesizarea cazurilor de violență în familie.

¹⁰⁹ Ibidem, art. 13 - Depunerea cererii.

și combatere a violenței în familie¹¹⁰.

Cererea privind aplicarea măsurilor de protecție

Cererea privind aplicarea măsurilor de protecție se depune de către victimă, personal sau prin reprezentant, sau poate fi depusă în interesul victimei de către organul de poliție, organul de asistență socială, procuror, autoritatea tutelară și alte persoane. Cererea se depune la instanța judecătorească competentă de la domiciliul sau locul de aflare al victimei sau al agresorului, de la locul unde victima a solicitat asistență sau de la locul unde a avut loc actul de violență¹¹¹. Chiar dacă legea stabilește care trebuie să fie conținutul cererii, omisiunea de a include un element în cerere nu poate servi ca temei de respingere a acesteia¹¹².

În continuare, instanța va asigura citarea victimei și a altor persoane, inclusiv poate audia și agresorul. La fel, instanța va solicita desemnarea gratuită a unui avocat¹¹³.

Dacă cererea a fost admisă, instanța emite o ordonanță de protecție, prin care aplică agresorului anumite măsuri, de exemplu: obligarea de a părăsi temporar locuința comună, obligarea de a sta departe de locuința victimei și interdicția de a o contacta, interzicerea de a se apropia de anumite locuri ș.a. Aceste măsuri depind de situația în care se află victima și agresorul, și orice alte circumstanțe ale cazului¹¹⁴.

Termenul de aplicare a măsurilor este de trei luni, dar acesta poate fi prelungit dacă agresorul a repetat faptele sale sau dacă nu a respectat condițiile impuse de către instanță.

Răspunderea penală a agresorului

Violența în familie se urmărește penal, aceasta presupunând o faptă intenționată comisă de un membru al familiei în privința altui membru al familiei, manifestată prin diferite forme¹¹⁵.

În aceste cazuri, nu este neapărat necesar ca victima să înalțeze o plângere. Organul de poliție sau procurorul este obligat din oficiu să pornească urmărirea penală, dacă sunt indici că s-a comis o infracțiune. De asemenea, poate informa organele de poliție și orice altă persoană, inclusiv reprezentanță a administrației publice locale sau anumite ONG-uri locale, școala etc. În asemenea situații, organele de poliție sunt obligate să reacționeze.

Audierea victimei

De regulă, în asemenea cazuri se audiază victima. Victima poate fi audiată fie la organul de poliție, fie în locul aflării acesteia: domiciliu, spital, sediul primăriei ș.a. Victima poate fi asistată de un reprezentant, iar minorul este asistat de un reprezentant legal (părinți, tutori și reprezentanți ai instituțiilor sub supravegherea cărora se află acesta). În toate cazurile participă un pedagog sau psiholog. Există prevederi procesuale care asigură ca victima sau martorul minor, în cazuri de violență în familie, să nu fie afectați psihologic în urma audierii¹¹⁶. În cazul în

¹¹⁰ CPC, art. 278³ - Examinarea cauzelor.

¹¹¹ CPC, art. 278⁴ - Depunerea cererii.

¹¹² CPC, art. 278⁵ - Cuprinsul cererii.

¹¹³ CPC, art. 278⁶ - Examinarea cererii.

¹¹⁴ CPC, art. 278⁷ - Emiterea ordonanței de protecție.

¹¹⁵ CP, art. 201¹ - Violența în familie.

¹¹⁶ CPP, art. 110 - Modalități speciale de audiere a martorului și protecția lui și art. 110¹ - Cazurile speciale de audiere a martorului minor.

care victima/partea vătămată este minoră, în vârstă de până la 14 ani, audierea se desfășoară în anumite condiții speciale pentru a nu o afecta emoțional¹¹⁷. Victima are dreptul la asistență juridică calificată din partea unui avocat, în mod gratuit.

Măsuri de protecție ale victimei

Până sau după audiere se poate constata că victima violenței în familie se află în pericol de a fi supusă violenței sau altor acțiuni ilegale, inclusiv de distrugere a bunurilor sale. În asemenea cazuri, victimei sunt aplicate măsuri de protecție, aceasta fiind o obligație a organului de urmărire penală sau a procurorului, care înaintea un demers în instanța de judecată. Măsurile aplicate au unele similitudini cu măsurile aplicate în cadrul procesului civil¹¹⁸.

Dacă învinuitul/inculpatul încalcă măsurile de protecție, acesta poate fi supus reținerii¹¹⁹ sau arestării preventive¹²⁰.

Asistența juridică

Victimele violenței în familie beneficiază de dreptul la asistență juridică calificată¹²¹. În cazuri de violență în familie, victima poate să depună cerere la oficiul teritorial al CNAJGS, la organul de urmărire penală sau la instanța judecătorească. Organul de urmărire penală sau instanța judecătorească va remite cererea și documentele anexate oficiului teritorial, în cel mult 3 zile lucrătoare de la data recepționării. Decizia de acordare a asistenței juridice calificate se emite de către coordonatorul oficiului teritorial și se aduce la cunoștință solicitantului în cel mult 3 zile lucrătoare, iar în formă scrisă i se comunică doar la solicitarea acestuia¹²².

3.3. ACCESUL LA JUSTIȚIE AL VICTIMELOR INEGALITĂȚII DE GEN

a) Standardele internaționale

Există mai multe standarde care asigură egalitatea de gen: Pactul internațional privind drepturile civile și politice¹²³ interzice discriminarea pe bază de sex¹²⁴ și garantează drepturi egale pentru bărbați și femei¹²⁵. CEDO, în art. 14, interzice discriminarea. La fel, dreptul dat poate intra și sub incidența dreptului la viața privată și familială, protejat prin art. 8 din CEDO, sau a dreptului de a nu fi supus la tratamente sau pedepse inumane sau degradante, în baza art. 3 CEDO.

Potrivit Convenției privind eliminarea tuturor formelor de violență față de femei din 1979¹²⁶, statele părți sunt obligate să aplice prin toate mijloacele adecvate și fără întârziere o politică de

117 Ibidem, art. 58 - Victima, art. 60 - Drepturile și obligațiile părții vătămate, art. 109 - Modul de audiere a martorului și art. 110¹ - Cazurile speciale de audiere a martorului minor.

118 CPP, art. 115¹.

119 Ibidem, art. 165 - Noțiunea de reținere.

120 Ibidem, art. 185 - Arestarea preventivă.

121 Legea nr.198/2007, art. 19 - Persoanele care au dreptul la asistență juridică calificată.

122 Legea nr.198/2007, art. 26 - Înaintarea cererii sau solicitării de acordare a asistenței juridice calificate.

123 Adoptat și deschis spre semnare de Adunarea generală a Națiunilor Unite la 16 decembrie 1966. Intrat în vigoare la 23 martie 1976.

124 Pactul internațional cu privire la drepturile civile și politice din 23 martie 1967, art. 2 și 26.

125 Ibidem, art. 3.

eliminarea a discriminării față de femei. Potrivit art. 3 din Convenția de la Istanbul, „violența de gen împotriva femeilor” reprezintă violența care este direcționată împotriva unei femei pentru că ea este o femeie sau care afectează femeile în mod disproporționat.

b) Cadrul normativ al Republicii Moldova

Generalități

În Republica Moldova, aspectele speciale ce țin de accesul la justiție al victimelor inegalității de gen sunt reglementate de Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05. 2012 care interzice discriminarea, adică orice deosebire, excludere, restricție ori preferință în drepturi și libertăți a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile reale, stipulate în lege sau pe criterii presupuse¹²⁶.

Totodată, Legea 121/2012 interzice în particular discriminarea în câmpul muncii¹²⁷, în accesul la serviciile și bunurile disponibile publicului¹²⁸, în domeniul învățământului¹²⁹.

Subiecții competenți

Există subiecți competenți în soluționarea litigiilor parvenite din situații de discriminare pe motiv de gen. În primul rând, este de menționat CPEDAE, care este un organ colegial instituit în scopul asigurării protecției împotriva discriminării și al asigurării egalității tuturor persoanelor care se consideră a fi victime ale discriminării.

Membrii CPEDAE nu trebuie să aibă apartenență politică. Aceștia sunt numiți de Parlament, pentru o perioadă de 5 ani. În vederea asigurării credibilității sunt înaintate anumite cerințe membrilor CPEDAE, precum: studii superioare, reputație ireproșabilă și manifestarea atitudinii tolerante față de grupurile minoritare, desfășurarea activității recunoscute în domeniul apărării drepturilor omului ș.a. CPEDAE are competența de a examina corespunderea legislației în vigoare cu standardele privind nediscriminarea, de a iniția propuneri de modificare a legislației în vigoare în domeniul prevenirii și combaterii discriminării, de a adopta avize consultative cu privire la conformitatea proiectelor de acte normative cu legislația în domeniul ș.a. În calitate de subiecți competenți participă și autoritățile publice sau instanțele judecătorești¹³⁰. Cererile în aceste autorități se înaintea conform procedurii generale.

Modul de acces la autorități

În cazul în care o persoană consideră că a avut loc o faptă de discriminare, aceasta adresează o plângere la CPEDAE. Inclusiv, poate fi înaintată o cerere de către sindicatele și asociațiile obștești care activează în domeniul promovării și protecției drepturilor omului. Plângerea trebuie să conțină o descriere a încălcării dreptului persoanei, momentul în care a avut loc această încălcare, faptele și eventualele dovezi care susțin plângerea, numele și adresa persoanei care o depune. Plângerea poate fi depusă la CPEDAE în termen de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care se putea lua cunoștință de săvârșirea ei. Depunerea plângerii pe adresa CPEDAE nu constituie o procedură prealabilă obligatorie pentru adresarea în instanța de judecată¹³¹.

126 Legea nr. 121/2012, art. 2 - Noțiuni generale.

127 Ibidem, art. 7 - Interzicerea discriminării în câmpul muncii.

128 Ibidem, art. 8 - Interzicerea discriminării privind accesul la serviciile și bunurile disponibile publicului.

129 Ibidem, art. 9 - Interzicerea discriminării în domeniul învățământului.

130 Legea 121/2012, art. 10-13.

131 Ibidem, art.13 - Modalitatea de depunere a plângerii la Consiliu.

La fel, plângerea poate fi înaintată și autorităților publice de orice nivel, care pe lângă examinarea plângerilor persoanelor care se consideră a fi victime ale discriminării, coordonează activitatea în domeniul combaterii discriminării a structurilor descentralizate și desconcentrate și contribuie la educarea și sensibilizarea populației în vederea interzicerii discriminării în domeniile de competență¹³².

Adresarea în instanța de judecată

În instanță, plângerea poate fi adresată în condiții generale, competență fiind instanța de la locul de trai al victimei.

3.4. ACCESUL LA JUSTIȚIE AL REPREZENTANȚILOR MINORITĂȚILOR ETNICE

a) Standarde internaționale

Egalitatea trebuie să se manifeste în toate domeniile vieții sociale, precum: activitatea profesională; educația și formarea profesională; protecția socială; avantajele sociale; accesul la și furnizarea de bunuri și servicii ș.a.

Exemplu: Reclamanții au invocat faptul că nu au putut candida la alegeri. În cadrul unui acord de pace menit să pună capăt războiului din anii 1990, s-a încheiat un acord de împărțire a puterii între principalele trei grupări etnice. Acesta prevedea că orice persoană care candida la alegeri trebuia să își declare afilierea la comunitatea bosniacă, sârbă sau croată. Reclamanții, care erau de origine evreiască și romă, au refuzat să procedeze în acest mod și au pretins că erau victimele unei discriminări pe baza rasei și a originii etnice. CtEDO și-a repetat explicația relației dintre rasă și origine etnică citată mai sus, adăugând că „discriminarea pe criteriul originii etnice a unei persoane este o formă de discriminare rasială”. CtEDO a constatat o discriminare rasială - interacțiunea dintre originea etnică și religie. În plus, CtEDO a stabilit că, în ciuda termenilor fragili ai acordului de pace, acesta nu putea justifica o astfel de discriminare¹³³.

b) Cadrul normativ al Republicii Moldova

Generalități

Asigurarea accesului la justiție al minorităților etnice este garantată în măsură egală cu populația majoritară. Acest drept derivă din prevederile constituționale, potrivit cărora toți cetățenii Republicii Moldova sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie (...) ¹³⁴.

¹³² Ibidem, art.16 - Competența autorităților publice.

¹³³ CtEDO, Sejdić și Finci c. Bosniei și Herțegovinei, nr. 27996/0634836/06, 22 decembrie 2009.

¹³⁴ Constituția RM, art. 16 - Cetățenia Republicii Moldova.

Normele constituționale își găsesc dezvoltare în Legea cu privire la drepturile persoanelor aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor nr. 382 din 19.07.2001 (Legea 382/2001)¹³⁵. Aceasta interzice orice discriminare din motivul apartenenței la o minoritate națională. Totodată, Legea 382/2001 garantează realizarea drepturilor la educație preșcolară, la studii primare, medii (generale și profesionale), superioare și postuniversitare în limbile română și rusă, creează condiții pentru realizarea dreptului lor la educație și la instruire în limba maternă (ucraineană, găgăuză, bulgară, ivrit, idiș etc.). De asemenea, pentru asigurarea procesului de instruire în instituțiile de învățământ în care predarea se face, în întregime sau parțial, în limbile minorităților naționale, statutul contribuie la elaborarea de programe și literatură didactico-metodică, la instruirea cadrelor didactice, colaborând în acest domeniu cu alte țări¹³⁶.

Persoanele aparținând minorităților naționale pot să-și exercite drepturile atât în mod individual, cât și asociindu-se, în condițiile legii, în organizații (asociații, comuniuni, comunități, societăți etc.) cu caracter iluminist, cultural, religios și de binefacere¹³⁷.

Accesul la justiție

Referitor la accesul la autorități, legea prevede că organul responsabil de promovarea politicii de stat în domeniul relațiilor interetnice este Agenția Relații Interetnice, de pe lângă Guvern. Pe lângă această instituție funcționează, în calitate de organ consultativ, un consiliu de coordonare, din a cărui componență fac parte și conducători ai asociațiilor etno-culturale. Agenția de Relații Interetnice organizează activitatea Naționalităților - centru cultural și organizatoric al organizațiilor etno-culturale republicane¹³⁸.

Răspunderea penală în caz de violare a dreptului

CP prevede atât ca și circumstanțe agravante¹³⁹, cât și ca semne de calificare, comiterea infracțiunii¹⁴⁰ pe motiv de ură socială, națională, etnică sau religioasă.

3.5. ACCESUL LA JUSTIȚIE AL PERSOANELOR ÎN ETATE

a) Standardele internaționale

Nu există un tratat care ar unifica toate drepturile persoanelor în etate. Drepturile acestor persoane sunt, de regulă, examinate în contextul altor drepturi, precum: dreptul la sănătate, dreptul la ocupație (muncă), dreptul la securitate socială ș.a.

Deși discriminarea bazată pe vârstă în sine nu intră sub incidența unui drept special din CEDO, aspecte ale discriminării pe baza vârstei pot apărea în contextul examinării altor articole din CEDO. CtEDO s-a pronunțat, în alte domenii, asupra cauzelor a căror situație de fapt sugera discriminarea pe baza vârstei.

¹³⁵ Legea nr.382/2001, art. 4.

¹³⁶ Ibidem, art. 6.

¹³⁷ Legea Nr. 382 art. 18

¹³⁸ Ibidem, art. 25.

¹³⁹ CP, art. 77 - Circumstanțele agravante.

¹⁴⁰ Spre exemplu: CP, art. 145 - Omor, art. 151 - Vătămări corporale grave, art. 152 - Vătămare corporală medie ș.a.

Exemplu: În cauza *Schwizgebel c. Elveției*, nr. 25762/07, din 10 iunie 2010, o mamă singură, în vârstă de patruzeci și șapte de ani, a reclamat respingerea unei cereri de adoptare a unui copil. Autoritățile naționale și-au susținut decizia pe diferența de vârstă dintre reclamantă și copil, precum și pe faptul că adopția ar fi însemnat o povară financiară suplimentară, dat fiind că reclamanta avea deja un copil. CtEDO a stabilit că aceasta fusese tratată altfel în baza vârstei, decât femeile mai tinere care solicitau adopția. Totuși, CtEDO a stabilit că diferența de tratament era justificată.

b) Cadrul normativ al Republicii Moldova

Normele generale

La nivel național, Legea 121/2012¹⁴¹ își propune ca deziderat să „prevină și să combată discriminarea pe bază de vârstă”.

Persoanele în etate pot adresa cereri, în scris sau verbal, unității de asistență socială din raza domiciliului său, în vederea solicitării serviciilor sociale¹⁴².

Asistența juridică

În funcție de caz, persoanele în etate pot beneficia de asistență juridică garantată de stat. Acestea pot solicita asistență când nu dispun de mijloace financiare pentru serviciile juridice în diferite procese, dacă acestea sunt complexe din punct de vedere juridic sau procesual¹⁴³, în cazurile când venitul este mai mic de nivelul venitului stabilit de Guvern pentru beneficiere de asistență juridică sau dacă acestea au beneficiat de ajutor social, pe parcursul a 6 luni calendaristice anterioare lunii în care a fost depusă solicitarea.

¹⁴¹ Legea nr. 121/2012, art. 1 - Scopul legii și domeniul de aplicare.

¹⁴² Legea 123/2010, art. 14 - Identificarea beneficiarilor de servicii sociale.

¹⁴³ Legea 198/2007, art. 19 - Persoanele care au dreptul la asistență juridică calificată.

CAPITOLUL 4.

CADRUL GENERAL DE INTERACȚIUNE A INSTITUȚIILOR CU PERSOANĂ CARE SOLICITĂ ASISTENȚĂ SAU INTERVENȚIE PENTRU REALIZAREA SAU APĂRAREA UNUI DREPT

În scopul asigurării unei interacțiuni eficiente cu solicitanții serviciilor din sectorul justiției, este important ca specialiștii să conștientizeze eventualele diferențe în abordare. Specialiștii trebuie să cunoască care este perceperea solicitanților privind acordarea serviciilor din sectorul justiției, ce probleme și provocări de natură sistemică există. Aceste aspecte vor contura o viziune clară privind îmbunătățirea acordării serviciilor.

Diferența în abordare

Persoana ce se adresează unei instituții publice pentru a valorifica un drept, a accesa anumite servicii, deseori va aștepta ca instituția la care a făcut adresarea să îi soluționeze cererea cât de curând posibil (uneori „aici și acum”), cu costuri minime (de timp și bani; „să mai fac un drum până la ... vă expediez o copie pe Viber”) și cu cât mai puține cerințe (inclusiv dacă e posibil cu omiterea unor cerințe „birocratice”, deseori în temeiul legii și implicit imperative de genul „suplementar este nevoie și de acest certificat” sau „certificatul sau documentul prezentat a fost valabil până la data de ... deci este nevoie de un nou certificat”).

Pe de altă parte, specialiștii din instituțiile publice se pot arăta deranjați de faptul că solicitanții de servicii nu totdeauna prezintă setul de acte cerut (ca și spectru, exigențe formale), la data sau chiar ora convenită (în caz de programare) și invocă varii motive personale de omisiune (care în opinia specialistului ar putea să nu pară plauzibile („da, dar soțul este peste hotare și originalul e la el”), exprimă nerăbdarea că trebuie să aștepte perfectarea unui act o anumită perioadă (ore sau zile) sau depun solicitări repetate, sau chiar la mai multe instituții concomitent.

Alteori, activitatea specialiștilor cu abordare proactivă este afectată de indiferența unor persoane față de propria situație socială (de exemplu, lipsa unui loc de muncă sau consum excesiv de alcool) și de probleme de natură socio-juridică (de exemplu, restanțe considerabile la plata sumelor pentru întreținerea copiilor separați) sau de inconsecvența solicitanților (de exemplu, au emigrat temporar fără a continua eforturile de soluționare a problemei de natură socio-juridică).

Complementar, specialiștii ar putea întâlni și problema prejudecăților, convingerilor pretinse a fi culturale (de exemplu, reluctanța de a interacționa cu instituțiile de drept datorită potențialei discriminări sau represiuni în comunitate; convingerea că ceea ce este gratis și asigurat de stat este necalitativ). Adicional, specialiștii pot sesiza indiferența sau ezitarea unor persoane de a contribui la activitatea specialiștilor în cazurile altor persoane (de exemplu, martorii în caz de violență în familie).

Nu vom invoca aici numărul de specialiști pentru un anumit sector, calificarea profesională a acestora care doar se prezumă a fi suficiente, la fel ca și atitudinea nediscriminatorie.

Accesibilitatea serviciilor din perspectiva solicitanților

În cadrul Platformelor de Dialog Pentru Accesul la Justiție sunt identificate probleme de interacțiune cu beneficiarii, cu anumite conotații locale. Printre acestea putem reaminti:

- nivel modest de percepere al persoanelor privind existența problemelor de natură socio-juridică (de exemplu, conștientizarea că un anumit comportament constituie contravenție sau chiar infracțiune);
- grad scăzut de informare privind serviciile disponibile în comunitate (persoanele nu

cunosc ce servicii există în comunitate și cum le pot accesa, inclusiv din cauza faptului că nu vorbesc limba română. Totodată, informația nu este distribuită la toate grupurile țintă aflate în necesitate sau aceasta nu este accesibilă fiind necorespunzătoare nivelului de înțelegere a potențialilor beneficiari);

- ezitări din cauza abilităților modeste de a interacționa cu instituții publice (de exemplu, nu a scris niciodată o cerere, nu percepe că manifestarea voinței poate fi în formă liberă);
- spectrul de servicii necesare nu este complet (de exemplu, lipsa serviciilor de asistență juridică primară, mediere sau a serviciilor de plasament la necesitate în anumite localități);
- serviciile nu sunt integrate (deseori serviciile juridice, de documentare, psihologice și sociale sunt prestate în locații diferite);
- insuficiența sau chiar lipsa resurselor financiare pentru a accesa servicii (costurile serviciilor contra plată dar și costuri de deplasare, traducere etc.);
- dificultățile logistice de accesare a serviciilor (de exemplu: lipsa unei acomodări rezonabile, graficul ineficient al serviciilor de transport) etc.

Adițional, în unele cazuri (de exemplu, persoane cu dizabilități, copii atunci când nu a fost determinat un reprezentant legal) reprezentarea de către o altă persoană este percepută ca și o condiție *sine qua non*.

Natura sistemică a unor probleme

Cu siguranță, unele dintre aceste probleme au caracter sistemic (sau cel puțin repetitiv) și necesită soluții complexe. De exemplu, în contextul pandemiei COVID 19 au devenit accesibile anumite servicii în format on-line, ceea ce implică accesul la internet și echipamentul necesar al persoanelor (inclusiv din localitățile rurale și facilitarea accesului grupurilor vulnerabile la acestea). În general, specialiștii ar trebui să înțeleagă că vor acorda, de exemplu, aproape 20% din timpul lor profesional unui flux de 80% de solicitări și alte 80% din timpul de lucru altor 20% de solicitări complexe din punct de vedere juridic, ca procedură sau în virtutea particularităților solicitantului.

Viziunea asupra serviciilor ce facilitează accesul la justiție

Sunt doar unele variații ale unor situații cotidiene de solicitare-oferire a serviciilor publice din domeniul accesului la justiție. Cumulul unor factori poate duce la percepția finală că serviciul a fost acordat calitativ (solicitantul fiind satisfăcut și plăcut impresionat de prestația instituției și a specialistului) sau la altă extremă - că instituția este birocratizată excesiv și că funcționarii sunt corupți (implicit drept impact ulterior să nu se mai adreseze pentru valorificarea drepturilor subiective). Oricum ar fi, este o obligație pozitivă a statului de a asigura accesul la servicii pentru toți în mod echitabil și efektiv. Procedura administrativă trebuie să se realizeze într-un mod simplu, adecvat, rapid, eficient și corespunzător scopului.

Cadrul normativ prevede anumite exigențe privind modalitatea de interacțiune cu solicitanții de servicii, aceste exigențe fiind fixate în legislație, dar și în codurile comportamentale și deontologice ale specialiștilor. Or, noțiunile de „empatie”, „promptitudine” sunt perfect înscrise în cadrul conceptual de activitate al serviciilor publice.

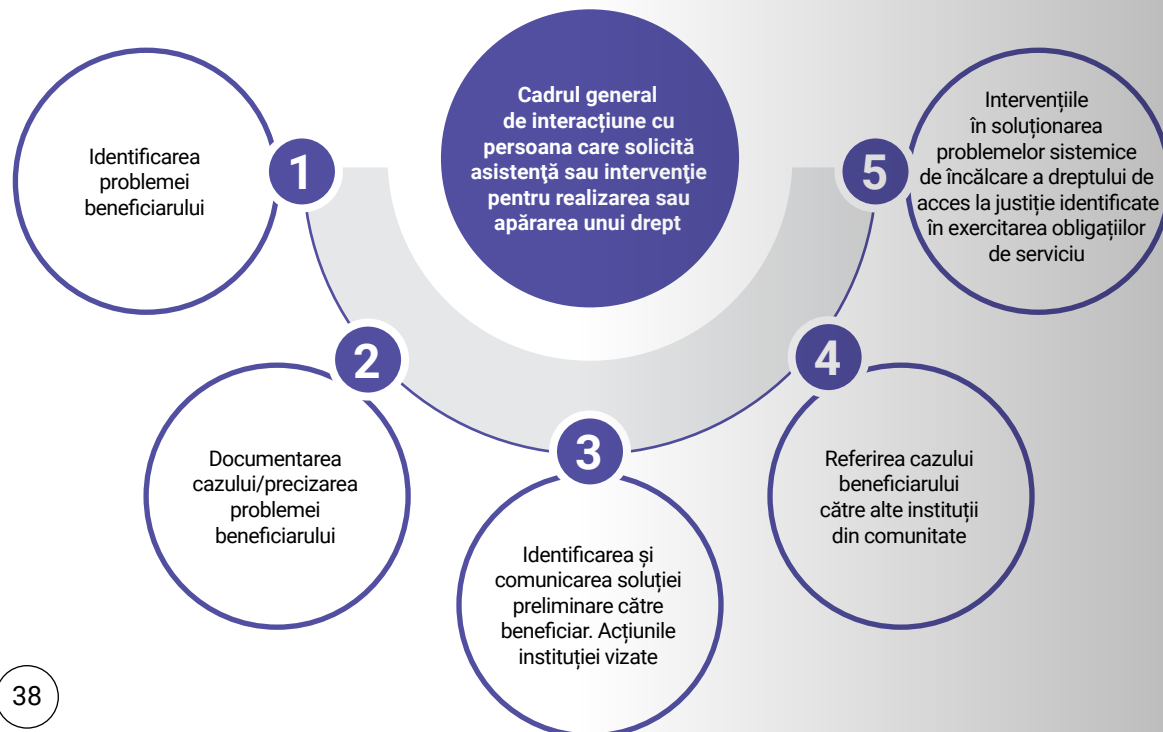
Un alt lucru pe care trebuie să îl avem în vedere este că solicitanții de servicii publice au profil „variat”, pot avea diferite necesități și nevoi, percep în mod diferit acuitatea soluționării unei probleme de natură socio-juridică. Sigur, solicitanții pot fi mai pregătiți pentru accesarea serviciilor publice prin varii programe de instruire socio-juridică și abilitare juridică. Cu toate acestea, nu trebuie să așteptăm că fiecare solicitant se va adresa instituției publice exact în termenii prevăzute, conform competenței materiale și teritoriale, cu setul de acte așa cum prevede legislația și va da dovadă de răbdare pentru ca în termenii și conform procedurii legale instituția să dea curs solicitării sale. Ce putem face însă e să pregătim specialiștii ca să gestioneze varietatea de situații în mod echitabil și eficient, așa încât nivelul de încredere a solicitantului în instituții să sporească.

Un alt element important este existența unui sistem de asigurare a calității serviciilor. Aici poate fi adus exemplul sistemului de asistență juridică garantată de stat (dar și al instanțelor, procuraturii, altor instituții publice) care încearcă prin instruire, ghidare a specialiștilor, specializare a prestatorilor de servicii, dar și monitorizare să asigure calitatea serviciilor prestate.

Sigur, există o diversitate de particularități de activitate a instituțiilor publice. Cu toate acestea, putem identifica un algoritm general ce va permite facilitarea interacțiunii cu solicitanții de servicii publice în domeniul de acces la justiție și reducerea eventualei tensiuni de interacțiune.

La nivel teoretic, vorbim de un proces de aplicare a normelor juridice, ce implică etapa de stabilire a stării de fapt, stabilire a stării de drept (alegerea și interpretarea normei) și emiterea actului de aplicare a normei (decizie prin care un drept subiectiv este valorificat sau se refuză aprobarea solicitării).

Care ar fi algoritmul general de interacțiune a unui solicitant cu o instituție publică? Pe scurt, sunt următoarele etape:



Fiecare etapă a acestui algoritmul de interacțiune are implicații legale, dar și de natură umană (psihologică). Un specialist care înțelege bine „profilul solicitantului” (determinat de factori individuali și sociali) va putea adapta stilul de interacțiune așa încât solicitantul să fie satisfăcut de prestația specialistului (neîncrederea în instituții publice poate veni din simple confuzii și neclaritate, nu numai din indiferență și demonstrare de superioritate sau din birocratie exagerată și corupție; indignarea ar putea în unele cazuri să dispară, dacă sunt explicate motivele și temeiurile legale ale unui refuz al unei solicitări).

4.1. IDENTIFICAREA PROBLEMEI BENEFICIARULUI

Nu totdeauna (să nu spunem rar) se întâmplă ca cei care solicită un serviciu public sau se adresează unei instituții publice cunosc și înțeleg exact care este problema lor socio-juridică, înțeleg clar care este procedura legală de soluționare (și de aici prezintă actele care sunt necesare) și au o viziune clară (înțelegând efectele juridice și nejuridice) ale soluției pe care și-o doresc.

Deseori, solicitantul de servicii va sesiza doar partea vizibilă a problemei (de exemplu, necesitatea imediată de protecție în caz de violență domestică), fără a conștientiza nevoile adiacente sau conexe de durată (de exemplu, clarificarea problemei spațiului locativ în caz de divorț). Uneori, pentru solicitanții de servicii e greu să navigheze în spectrul de competențe ale instituțiilor publice (cine și ce probleme poate soluționa, asta în condiția că problema juridică este identificată corect). Alteori, solicitantul de servicii nu conștientizează pe deplin efectele (juridice, dar în special cele sociale și psihologice; de exemplu dezavantajele unei soluții judiciare versus a unei soluții prin mediere în caz de conflict în familie) declanșării unei proceduri legale.

Argumentele supra dictează că, la momentul adresării către o instituție publică, specialistul trebuie să identifice clar și cu acuratețe problema beneficiarului, verificând și explicând clar competența legală a instituției.

De ce trebuie să ținem cont?

- Solicitantul de servicii ar putea avea nevoie de ajutorul specialistului pentru a înțelege exact care e problema socio-juridică pe care dorește să o soluționeze.
- Este în fișa atribuțiilor specialistului (sau cel puțin se prezumă din principiile bunei guvernări) că el trebuie să ajute beneficiarul să înțeleagă dimensiunea și implicațiile problemei de natură socio-juridică.
- Toate deciziile privind acțiunea sau inacțiunea urmează a fi luate de către solicitant (după caz, cu ajutorul specialistului, dar cu acordul informat al solicitantului).

Identificarea problemei de natură socio-juridică implică o conversație a solicitantului cu specialistul (în cadrul unei audiențe, depunerii unei cereri însoțite de un set de acte). Această discuție poate fi calificată drept interviu ce are drept scop înțelegerea de către specialist a naturii problemei solicitantului și a viziunii solicitantului asupra modalității de soluționare a problemei. Specialistul obține din sursa primară informații subiective privind o anumită problemă de natură socio-juridică, circumstanțele care au determinat sau pot determina realizarea sau lezarea unui drept subiectiv.

Informațiile obținute trebuie să fie suficiente pentru identificarea problemei cu caracter juridic, soluționarea căreia este în competența specialistului. Or, putem întâlni situații când specialistul întreabă „ce problemă aveți? ce doriți?” și, respectiv, se bazează doar pe felul în care o anumită problemă este înțeleasă și percepută de către solicitant. Putem spune că discuția a fost eficientă dacă specialistul a înțeles clar ce problemă de natură juridică vrea să soluționeze beneficiarul așa cum derivă din circumstanțe (în unele cazuri, specialiștii, trebuie să ajute beneficiarii să înțeleagă și problemele conexe; volumul de lucru dictează uneori specialiștilor un alt stil de abordare „a solicitat, e în competența mea, am soluționat” deși alte opțiuni de acțiune puteau fi mai favorabile solicitantului).

Conversația dintre specialist și solicitant ar putea avea următoarea structură (pe care intuitiv specialiștii o respectă; este o structură dezagregată, a cărei elemente în practică sunt mult mai integrate decât descrierea de mai jos):

- **Relatarea liberă a solicitantului** (de fapt, solicitantul va răspunde liber la întrebarea „Cu ce vă putem ajuta? Ce v-a adus la noi?”). Este universal acceptat că ascultarea este unul dintre cele mai importante aspecte ale comunicării și, în plus, este nevoie de mult angajament pentru a o face corect (minimizarea factorii ce distrag atenția; mențineți contactul vizual; ascultați cu atenție; fiți atent la indiciile comunicării non-verbale; puteți repeta ceea ce a fost spus). De regulă, volumul de lucru al specialiștilor nu le permite să asculte prea multă informație, și din aceste considerente orice întrerupere a relatării libere urmează a fi făcută tacticos, inclusiv prin adresarea unor întrebări de precizare, clarificare ce vor canaliza discuția în arealul pertinent problemei invocate.
- **Precizări, clarificări.** Pot fi diferite tipuri de întrebări adresate (închise, deschise), este însă important ca această etapă să nu fie percepută sau să se transforme într-un interogatoriu. Parafrazarea sau rezumarea informațiilor este o modalitate utilă de a evidenția domeniile în care sunt necesare informații suplimentare. Dacă rămâneți blocat, reveniți întotdeauna la cine, cum, ce, când, unde și de ce - aceste întrebări de bază vă vor ajuta să obțineți informațiile de care aveți nevoie. Specialistul poate reaminti că toate cele invocate trebuie să fie posibil și de confirmat prin acte, documente, deci contează mult ca informația prezentată să fie veridică, iar dacă sunt doar presupuneri pertinente cazului solicitantului ar urma să menționeze acest fapt. Evitați utilizarea întrebărilor complexe (mai multe întrebări într-o întrebare); păstrați întrebările scurte și simple; evitați utilizarea dublelor negative; evitați jargonul de orice tip și terminologia tehnică, deoarece acest lucru poate submina încrederea, ar putea să nu o înțeleagă, consecința fiind furnizarea de informații inexacte; încercați să folosiți propriile cuvinte ale solicitantului.
- **Rezumatul.** Solicitantul poate vedea multe fapte, circumstanțe, informații ca fiind conexe problemei pe care o invocă, specialistul însă le va identifica pe cele ce țin direct

(pot avea efecte juridice) de o anumită problemă de natură juridică. Doar identificarea și formularea corectă a problemei poate duce la un grad înalt de satisfacție a beneficiarului de felul în care a fost soluționată problema de către specialist.

O modalitate simplă de a verifica dacă această etapă a fost realizată cu succes este ca specialistul să formuleze exact problema juridică pe care o are solicitantul (cu anumit nivel de detalii și informații pertinente din punct de vedere juridic) și modalitatea cum vede solicitantul soluționarea problemei, specificând efectele care ar avea admiterea solicitării.

Pentru ca, în ansamblu, această etapă de conversație-interviu să fie realizată cu succes, este important ca solicitantul să se simtă „comod” (nu numai de cât confortabil or posibilitățile anumitor instituții pot fi modeste, oricum este deranjant când, de exemplu, nu este respectată confidențialitatea și alte persoane au posibilitatea de a auzi informații sensibile sau „rușinoase”). Contează mult terminologia utilizată de specialist, or intuitiv specialiștii încearcă a utiliza termenii legali care exprimă cu acuratețe o anumită situație, proces, dar care nu sunt în mod necesar cunoscuți de către solicitanți. Totodată, ritmul, limba în care este desfășurată conversația și evident atitudinea (demonstrarea indiferenței prin pauze de ceai, cafea atunci când solicitanții așteaptă în coridor nu va duce la sporirea încrederii în specialist și instituție și din contra, empatia și o atitudine înțelegătoare pot contribui la o interacțiune eficientă). De aici, contează ca specialiștii să poate percepe „profilul solicitantului” (educat, politicos, respectuos, agresiv, ezitant etc.) pentru a adapta stilul de interacțiune. Indiferent însă de „profilul solicitantului”, stilul specialistului trebuie să fie profesionist.

Specialistul are nevoie de cunoștințe profunde în psihologia individuală și colectivă (de grup), dar și de abilități practice. Un ajutor esențial, dacă nu decisiv, îl prezintă cunoașterea tradițiilor și obiceiurilor comunității, a relațiilor stabilite în comunitate (inclusiv cele de rudenie), starea socială și economică a localnicilor, influențele culturale, lingvistice și religioase, preferințele politice și religioase ale comunității etc. Aceste cunoștințe permit conturarea unui „portret psihologic” al solicitantului, care va ajuta să dirijăm corect și respectuos relația dintre specialist și solicitant, să alegem vocabularul adecvat situației, totodată diminuând incidența și evitând perpetuarea unor practici vicioase, precum: stereotipuri pe bază de gen, vârstă, etnie sau orice alt criteriu.

Fără îndoială că cea mai mare parte a interacțiunii specialistului cu solicitantul de servicii din sectorul justiției are loc prin intermediul comunicării verbale directe. La fel de important este să menționăm că, constituirea unui climat psihologic de colaborare între specialist și solicitant, depinde de abilitatea specialistului de a construi un dialog eficient și de a găsi formula optimă de comunicare. Contează climatul de colaborare, menținerea acestuia pe întreg parcursul interacțiunii și detensionarea relației specialist-solicitant, dacă aceasta s-a întâmplat.

În cazul în care solicitarea persoanei ține de competența instituției și se examinează imediat, se trece la următoarele etape de verificare a actelor (documentare) și apoi comunicarea deciziei preliminară solicitantului. E altceva atunci când documentarea cazului, verificarea actelor se va face în absența solicitantului. În acest ultim caz, e important ca să se convină „un plan de acțiune”, „cine și ce face”.

Acesta poate consta în:

- aducerea de către solicitant a unor acte suplimentare (se recomandă să înmânați solicitantului în scris ce acte trebuie să prezinte, denumirea exactă, de exemplu, „formularul nr. 28”)
- prezentarea la anumită dată pentru o ședință cu factori de decizie (se recomandă să explicați solicitantului în ce va consta în linii mari acea ședință, scopul, cine va participa etc.)
- ridicarea actului solicitat la o anumită dată (se recomandă să înmânați o fișă în baza căreia solicitantul va ridica actul, documentul)

Este important ca solicitantul să aibă claritate maximă în ceea ce privește acțiunile ulterioare (dacă este necesară contribuția unui participant, acestuia i se comunică neîntârziat, într-un limbaj clar și ușor de înțeles, acțiunile care trebuie întreprinse).

Dacă nu puteți oferi solicitantului un răspuns complet și precis la momentul solicitării, informați-l când s-ar putea aștepta la un răspuns complet. Stabiliți intervale de timp rezonabile și respectați-le. Anunțați solicitantii dacă veți fi indisponibil pentru o perioadă semnificativă de timp (cum ar fi concediu) și, dacă este posibil, informați-i cu privire la progres înainte de a pleca și pe cine pot contacta sau cum pot lăsa un mesaj pentru probleme urgente.

Se întâlnește în practica instituțiilor private, dar și a unor instituții publice să comunice proactiv cu solicitanții de servicii (de exemplu, în situația în care o problemă este soluționată considerabil mai devreme decât termenul limită stabilit sau data convenită pentru ca solicitantul să se prezinte specialistului, instituția contactează în termeni utili solicitanții, oferindu-le opțiunea de a se prezenta mai devreme). În acest caz, este important ca specialistul să cunoască preferințele de comunicare (deseori, preferințele de comunicare pot fi aflate de la solicitant, beneficiar la prima întrevedere; sunt precizate modalitățile de comunicare, de exemplu, prin e-mail sau viber pentru cei care vor fi o perioadă de timp în afara țării; preferințele de comunicare se pot schimba; uneori solicitanții pot indica și o persoană alternativă de contact). Prin comunicarea proactivă specialistul nu doar consolidează încrederea în instituția publică, dar și poate evita apeluri telefonice necesare și repetitive.

4.2. DOCUMENTAREA CAZULUI/PRECIZAREA PROBLEMEI BENEFICIARULUI

Nu avem în vedere aici evidența solicitărilor sau lucrări de secretariat. Prin documentarea cazului avem în vedere verificarea informației prezentate de către solicitant în cadrul conversației prin:

- verificarea actelor prezentate (de care dispune la moment solicitantul; fiecare instituție are prescrise procedurile privind ce fapt și prin ce act se verifică sau confirmă, spectrul actelor cerute pentru majoritatea situațiilor este exhaustiv prevăzut și trebuie să fie clar adus la cunoștință prin mijloacele de informare de care dispune instituția);

- solicitarea unor acte adiționale (uneori legislația indica mai puțin exact „sau alte acte ce pot confirma...” și în acest caz este o doză de discreție a specialistului deși în majoritatea instituțiilor sunt practici bine stabilite ce ar semnifica sintagma „sau alt act care confirmă...”). Deseori, este important de a sublinia că prezentarea unor acte adiționale se încadrează într-o procedură deja declanșată („am înregistrat solicitarea Dvs., prezentați următoarele acte...” versus „când aveți tot setul de acte de care am spus, depuneți solicitarea...”);
- verificarea din oficiu în baze de date a anumitor informații. Pare a fi o tendință bună de a plasa responsabilitatea de verificare a anumitor informații pe specialiști, or interconexiunea la varii baze de date (autentice și securizate) pentru a economisi din timp, efort, de ce nu și stres al solicitanților de servicii publice din sectorul justiției;
- în anumite situații, activitatea de documentare este mult mai complexă (chiar prin ieșire în teren).

Reamintim aici prezumția validității actelor prezentate, dacă acestea întrunesc cerințele de formă și conținut.

Această parte a documentării se realizează de către specialist, împreună cu solicitantul (chiar în prezența acestuia), sau independent (solicitantul așteptând în afara biroului sau urmând să se prezinte la o altă dată indicată).

Un alt element important al documentării este verificarea prevederilor legale ce constituie baza legală de admitere sau respingere a solicitării.

Ca urmare a documentării, identificării informației relevante și pertinente „problemei” expuse de solicitant, circumstanțele trebuie încadrate juridic, adică supuse examenului de încadrare în prevederile normei juridice ce urmează a fi aplicată în scopul protecției sau restabilirii dreptului subiectiv lezat sau pretins lezat. Astfel, urmează a fi analizate prevederile normelor juridice aplicabile speței, indiferent de originea lor (internă sau internațională), natura lor (legislativă sau jurisprudențială), scopul lor (materiale sau procedurale) etc. La această etapă a documentării un loc aparte îl are interpretarea normei legale.

Nu mai puțin importantă este conștientizarea că anume lacunele în reglementări pot fi depășite valorificând practica judiciară într-un anumit domeniu sau standardele internaționale. Acest fapt rar se întâmplă la nivel local, la nivel de specialiști și aceștia, de regulă (cum este și firesc), așteaptă anumite ghidări de la nivel central pentru a asigura aplicarea uniformă a legii.

4.3. IDENTIFICAREA ȘI COMUNICAREA SOLUȚIEI PRELIMINARE CĂTRE SOLICITANT. ACȚIUNILE INSTITUȚIEI VIZATE

Perioada

Fiecare instituție are stabilite clar procedurile și nivelul de luare a deciziilor. Uneori, anumite tipuri de solicitări au prioritate din oficiu în examinare. Deseori, solicitantului i se va comunica decizia pe loc, alteori va fi o anumită perioadă de așteptare. Oricum ar fi, tendința firească a specialiștilor este de a se încadra în termenii legali prevăzuți. Vom reaminti totuși că sintagmele

„în termen de până la 30 zile” nu semnifică în ziua a 30-a și diligența manifestată de specialiști (în măsura în care le permite volumul de muncă și complexitatea problemei invocate de către solicitant) va fi, de regulă, înalt apreciată.

Stilul de comunicare a deciziei

Pe tot parcursul comunicării cu solicitantul, specialistul va vorbi calm și rar, urmărind reacția solicitantului la cuvintele (explicațiile) sale, pentru a-și ajusta vocabularul și maniera de relatare la particularitățile situației solicitantului.

Constrângerile în interacțiune

Pot exista însă situații mai complexe și acestea necesită abilități avansate ale specialistului pentru a-și îndeplini atribuțiile, precum gestionarea unor conversații dificile, furnizarea refuzului și „oferirea noutăților proaste”, gestionarea beneficiarilor indiferenți și iresponsabili, gestionarea beneficiarilor furioși și agresivi, gestionarea beneficiarilor agitați și nerăbdători, interacțiunea cu persoanele din grupurile vulnerabile și marginalizate etc.

Pentru comunicarea eficientă cu solicitanții în asemenea situații (și nu numai):

- fiți onest cu solicitanții, stabiliți o relație profesională și nu prietenească sau de superioritate;
- rămâneți calm, controlați-vă emoțiile;
- promovați o atmosferă relaxată, evitând mișcările rapide și vorbirea agitată;
- vorbiți pe un ton calm, bine ritmat și uniform. Acest lucru are ca efect că solicitantul va prelua același comportament („oglindire”);
- fiți clar și specific în ceea ce spuneți. Acest lucru va ajuta la minimizarea posibilității de interpretare greșită;
- înțelegeți-i pe ceilalți, fiți empatici;
- așteptați până când emoțiile dispar sau se reduc înainte de a încerca să abordați subiecte sensibile;
- încurajați persoana să se concentreze pe fapte, situație și nu atât pe consecințele negative viitoare; încurajați persoana să se concentreze pe aspecte mai pozitive ale situației;
- asigurați persoana că problemele pot fi abordate și că pot fi găsite soluții. Fiți realist, nu sporiți nejustificat așteptările;
- înțelegeți mesajele și semnalele;
- ascultați activ, oferiți feedback;
- fiți conștienți de modul în care funcționează o interacțiune;
- concentrați-vă și folosiți contactul vizual, dar nu „priviți țintit”;
- acceptați că punctele de vedere pot fi divergente, încercați să fiți convergenți;
- nu râdeți sau zâmbiți nepotrivit;
- încercați să nu judecați sau să demonstrați dispreț.

Dacă solicitantul optează pentru o metodă ilegală de soluționare a problemei sale, specialistul este obligat să prezinte dezavantajele unei asemenea abordări, efectele juridice adiacente și să refuze acordarea ulterioară a suportului în rezolvarea problemei invocate. Altfel spus, specialistul nu va acorda suport unui solicitant, dacă acesta urmărește scopuri ilicite. În acest caz, specialistul va explica solicitantului situația, consecințele încălcării legii, se va abține de la oferire de suport și va recomanda solicitantului să renunțe la acțiunile ce sunt în contradicție cu legea.

Îndeplinirea calitativă a atribuțiilor

Specialistul trebuie să se asigure că solicitantul conștientizează clar care sunt responsabilitățile ce și le asumă, acțiunile, consecutivitatea, termenele de executare ale acestora.

Specialistul și-a îndeplinit sarcina calitativ, atunci când solicitantul a înțeles clar:



structura și cauzele problemei sale;



cum este reglementată situația de către legislație (extrasele din lege pot fi oferite doar în situația în care contextul o presupune și aceasta nu va deruta solicitantul);



care sunt soluțiile posibile (în limita competenței instituției din care face parte specialistul, nu consultanță juridică), inclusiv analiza respectivelor soluții din perspectiva costurilor și acțiunilor pe care urmează să le întreprindă solicitantul;



acțiunile ce trebuie întreprinse;



consecutivitatea acestora;



rezultatele scontate;



ce documente trebuie să întocmească solicitantul sau să prezinte și de la care instituție publică sau privată;



instituțiile/ organizațiile, specialiștii la care urmează să se adreseze adițional;



ce termene sunt prevăzute pentru acțiunile pe care urmează să le întreprindă solicitantul (de exemplu, termenul prevăzut pentru răspunsul unei autorități publice la solicitarea beneficiarului);



care sunt costurile aferente soluționării problemei solicitantului pe calea aleasă de către acesta;



care pot fi riscurile aferente acțiunilor solicitantului (de exemplu, a donat casa și ar putea fi lipsit de loc de trai) și recomandări pentru evitarea acestora.

Nu vom vorbi aici despre situațiile inadmisibile de respingere a solicitărilor pentru oricare omisiune minoră, fără posibilitate de remediere în cadrul aceleiași adresări, cu indiferență totală față de soarta beneficiarului.

Vom sublinia faptul că în unele situații legea oferă discreție specialistului, precum în caz de depășire, dar pretinsă justificată, a termenului, privind setul de acte prezentate (atunci când legea permite ca specialistul să poată solicita „și alte acte care confirmă...”), ușoara depășire a programului de lucru versus nepreluarea solicitanților în ultimele minute ale programului de lucru. Reamintim aici obligația pozitivă a instituțiilor publice de a respecta, promova, proteja și crea contextul de realizare a drepturilor și libertăților subiecților de drept.

În caz contrar, solicitanții pierd motivarea de a căuta soluție la problema pe care o au sau cel puțin li se formează impresia de birocrație și incompetență, neîncrederea în instituțiile publice și stat în ansamblu.

4.4. REFERIREA CAZULUI BENEFICIARULUI CĂTRE ALTE INSTITUȚII DIN COMUNITATE

Activitatea în cadrul Platformelor de Dialog pentru Accesul la Justiție, de asemenea, evidențiază anumite probleme de interacțiune dintre instituțiile publice (reprezentate de specialiștii care lucrează acolo), cu anumite conotații locale, precum:

- cunoașterea uneori superficială a competențelor, procedurilor, uneori chiar a programului de activitate a instituțiilor din comunitate;
- insuficiența detaliilor privind procedura specifică de colaborare între specialiștii din instituții (la nivel declarativ se spune că este deschidere pentru colaborare, dar reacțiile specialiștilor la solicitările colegilor din alte instituții par să demonstreze contrariul);
- modificarea abordărilor în cadrul unor instituții cauzată de schimbarea conducătorilor sau managerilor superiori (discontinuitate în modalitatea de interacțiune, pierderea memoriei instituționale).

Drept rezultat, se întâlnesc:

- ezitări de a recurge la procedura de referire (se refuză serviciul pe motiv de lipsă de competență sau insuficiență a actelor/dosarului incomplet);
- referiri neconforme competenței.

Prin referirea solicitanților se înțelege oferirea unei recomandări solicitantului de către specialist pentru a se adresa unei instituții/persoane în vederea soluționării problemei sale, care, în opinia specialistului, este competentă în soluționarea acestei probleme. Specialiștii trebuie să fie pregătiți să ofere informații generale privind competența instituțiilor din comunitate. Este în sarcina specialistului să determine corect instituția/persoana competentă în soluționarea problemei cu care se confruntă solicitantul și să direcționeze solicitantul către instituția/persoana respectivă, fără a se implica în procesul de examinare și soluționare a problemei.

De exemplu, dacă petiția ține de competența altei autorități publice, originalul petiției se expediază autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care petiționarul este informat.

Scopul unei direcționări, referiri constă în ajutarea unui solicitant în soluționarea problemei cu care se confruntă, prin oferirea de către specialist a informației despre instituția/persoana în a cărei competență intră examinarea și soluționarea unei asemenea probleme.

La efectuarea direcționării, specialistul trebuie să se asigure că:

- direcționarea este efectuată în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- solicitantul înțelege de ce și către cine este direcționat;
- solicitantul înțelege ceea ce urmează să întreprindă;
- cu acordul și la solicitarea solicitantului, atunci când este posibil, specialistul face o programare pentru solicitant la instituția/persoana către care l-a direcționat sau asistă solicitantul în efectuarea programării.

În vederea direcționării solicitanților către alte instituții din comunitate, specialistul trebuie să posede următoarele cunoștințe și abilități:

- cunoștințe despre cadrul normativ care reglementează activitatea instituțiilor din comunitate;
- cunoștințe despre datele de contact și programul de activitate al instituțiilor din comunitate;
- informații generale (de exemplu, broșuri, leaflete) despre aceste instituții și eventual formularele tip ale acestor instituții pentru a le oferi solicitantului.

În vederea direcționării solicitanților către instituții publice sau private, specialistul poate ține un registru cu datele de contact ale potențialelor instituții publice și private, care este actualizat continuu.

4.5. INTERVENȚIILE ÎN SOLUȚIONAREA PROBLEMELOR SISTEMICE DE ÎNCĂLCARE A DREPTULUI DE ACCES LA JUSTIȚIE IDENTIFICATE ÎN EXERCITAREA OBLIGAȚIILOR DE SERVICIU

În timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, specialiștii ar putea identifica anumite probleme sistemice. Cu certitudine:

- unele dintre acestea ar impune modificarea legislației,
- în alte cazuri sunt necesare măsuri administrative sau organizatorice la nivel național și
- doar în anumite situații acestea sunt pasibile de a fi soluționate la nivel local.

Există o multitudine de aspecte interconexe ce pot influența realizarea dreptului de acces la justiție.

Fără a pretinde că trebuie să îndepliniți rolul autorităților centrale care beneficiază și de suportul a varii centre de cercetare și analitice, vom formula câteva recomandări ce pot fi luate în calcul la abordarea problemelor sistemice:

- Semne privind existența problemelor sistemice pot veni din plângeri a diferite persoane ce invocă aceeași problemă, observațiile specialiștilor, studii și cercetări, monitorizări efectuate dedicat într-un anumit domeniu. De exemplu, absența serviciilor de asistență juridică primară într-o anumită localitate poate fi clar dedusă chiar din harta localizării para-juriștilor.
- Analizați situația în ansamblu, din perspectiva rezultatelor și nu doar a proceselor componente (pot fi mai multe sub-segmente bine organizate și realizate, dar în ansamblu lucrurile să meargă prost). De exemplu, avocații sunt încurajați să promoveze mijloacele alternative de soluționare a conflictelor, există mediatori într-o anumită localitate, dar cazuri la mediere totuși nu sunt referite.
- Identificați problemele clar. Încercați să vedeți dacă este o problemă la nivel național sau are anumite variații și particularități locale. Ar putea exista situația în care problema e de fapt la nivel național, deși soluția problemei e la nivel local. De exemplu, abținerea de la apelarea la poliție în cazuri de violență domestică poate fi explicată prin „tradițiile” formate în societate, cu toate acestea în anumite comunități mai există și „represiune publică” pentru expunerea problemelor de familie altor persoane. Soluțiile pot veni numai dacă problemele sunt identificate corect (în acest caz, problema e „tradiția” sau „neîncrederea datorită incapacității de protecție sau atitudinilor discriminatorii ale poliției”?).
- Identificați problema sistemică, nu practica anumitor persoane (cu certitudine, în unele cazuri problema sistemică e cauzată de persoane). De exemplu, lipsa de referiri a unor solicitări de la o instituție la alta poate veni din faptul că din cele patru unități de specialiști, în prezent sunt completate doar două și ambii angajați nu demonstrează intenție clară de a activa mult timp în instituție.
- Detașați-vă de cazurile individuale „ieșite din comun”. Asemenea cazuri nu trebuie neglijate, dar nu putem aborda problemele sistemice prin prisma cazurilor excepționale. Cazurile de excepție, cel mai des și mediatizate, pot ajuta la mobilizarea partenerilor potențiali, dar nu putem determina mecanismele de intervenție (care pot fi și excesive) doar în baza unor cazuri ieșite din comun (de exemplu, caz de abuz sexual într-o anumită instituție de învățământ). Altfel spus, examinăm paternelle, șablonul și nu doar istoriile individuale și specifice.
- Analizați situația din perspectiva categoriei „cauză-efect”, ce practică vicioasă există și de ce factori aceasta este determinată. Priviți „partea de jos a aisbergului” pentru a înțelege cauzele (legislație, resurse sau percepții, atitudini, cultură etc.). De exemplu, utilizarea excesivă a forței fizice și mijloacelor speciale în raport cu consumatorii de droguri poate fi determinată de lipsa instruirii polițiștilor în determinarea gradului

individual de risc, de multitudinea de reglementări complexe și ghidări în domeniu sau de sentimentul impunității etc. Evident, tipul „intervenției” va depinde de categoria „cauzei”.

- Identificați factorii care pot influența în direcția pozitivă anumite practici. Totdeauna există elemente ce pot fi rearanjate astfel încât practicile să se îmbunătățească. De regulă, nu va fi doar o intervenție unilaterală (nu putem adresa problema impunității pentru abuzul autorităților prin instruire, ci prin responsabilizare și atragere la răspundere).
- Atrageți atenție la mediul extern și cum puteți să îl valorificați (angajamente politice; legislație și modificări așteptate; atitudini, tradiții, obiceiuri, comportament și practici; implicarea mass-media și a societății civile; monitorizare și supraveghere). De exemplu, cu siguranță la nivel central se îndeplinesc anumite acțiuni pentru a îmbunătăți situația (de exemplu, se discută modificarea legislației în timp ce specialiștii urmează instruirii; aceste oportunități trebuie valorificate).
- Formulați obiective și modalitatea cum vreți să arate realitatea și de acolo deduceți elementele definitorii și sub-segmentele ce trebuie îmbunătățite („începeți cu sfârșitul”). Trebuie să răspundem la întrebările „Ce vrem să obținem? Cum trebuie să fie?” și doar apoi să definim cadrul de acțiune, bazat de o abordare strategică. Acest exercițiu poate fi mai simplu dacă utilizăm anumiți indicatori, inclusiv de performanță (de exemplu, ponderea petițiilor examinate în 10, 20 și 30 zile).
- Fiți conștient de limitările pe care le aveți și ce puteți schimba efectiv. Nu totdeauna planurile mai ambițioase dau rezultate mai bune. Ambițiile de durată trebuie să se reflecte în obiective realiste pe termen mediu și scurt (de exemplu, verificarea registrelor din unitățile de detenție lunar pentru a evita situațiile de „rețineri de documente”).
- Faceți adaptări din perspectivă sistemică și nu doar a unor angajamente asumate de persoane (persoanele vin și pleacă și cu aceasta ar putea fi readusă problema pe ordinea de zi). Oricare bună practică identificată sau dezvoltată trebuie să se reflecte în acte, documente, acorduri și evidențe instituționale și doar prin aceasta putem asigura continuitatea și consecvența.
- Implicații pe toți cei vizați, să se implice așa cum este așteptat. Nu construiți soluții doar pe entuziasmul unor persoane sau angajamente luate de instituții pentru moment. În caz de necesitate, se poate sesiza instituția ierarhic superioară sau cei care pot modela atitudinile instituțiilor ce nu își doresc suficientă implicare.
- Analizați critic rolul instituției pe care o reprezentați și încercați să vedeți în ce măsură puteți contribui la diminuarea incidenței problemei sistemice (ține exclusiv de instituția Dvs.?, Puteți contribui parțial la soluționarea problemei? Puteți doar încuraja soluționarea problemei de către alții?). Cu certitudine, atunci când aveți un angajament comun de a îmbunătăți situația, dar pe care Dvs. înșivă nu îl respectați (sau nu o faceți pe deplin), veți stimula o atitudine similară din partea altor instituții (de exemplu, judecătorul și procurorul dau „tonalitatea” respectării legii în cadrul urmăririi penale).

- Implicați în acest proces varii persoane, ce reprezintă perspectiva a diferitor instituții și specialiști, dar în mod special implicați grupurile țintă de beneficiari și solicitanți. Aceștia din urmă vă pot sugera lucruri care sunt cruciale din perspectiva utilizatorului de servicii și care pot părea mai puțin importante din perspectiva prestatorilor de servicii. Aveți grijă că uneori implicăm anumite porta voce ce au pretenții că reprezintă un anumit grup, dar o fac părtinitor și din perspectivă subiectivă. Din asemenea considerente se recomandă ca grupurile țintă să fie consultate în teren, cu participare largă și nu doar a exponenților anumitor grupuri țintă. În unele cazuri, e nevoie de pregătire minuțioasă și abordare tacticoasă (de exemplu, percepția minorităților sexuale, a lucrătorilor/oarelor sexului comercial privind calitatea serviciilor de suport).
- Dați dovadă de răbdare, toleranță față de insuccesele temporare și nu renunțați la idee, or contextul oportun poate apărea mai târziu decât a fost estimat.

CAPITOLUL 5.

GESTIONAREA SITUAȚIILOR DIFICILE ÎN INTERACȚIUNEA CU BENEFICIARII

5.1. COMUNICARE EFICIENTĂ ÎN CADRUL ATRIBUȚIILOR DE SERVICIU

Noțiuni generale

Comunicarea este transmiterea informațiilor, ideilor și atitudinilor, emoțiilor de la o persoană la altă persoană sau de la un grup la altul, în mod esențial, prin intermediul simbolurilor.

Comunicarea reprezintă procesul de transmitere a unui mesaj de către un emițător (persoana care transmite mesajul) într-o manieră codificată, printr-un anumit canal, către un receptor (persoana care primește mesajul), în vederea decodificării adecvate.

Pentru realizarea comunicării sunt necesare două condiții fundamentale:

- existența mesajului;
- compatibilitatea mesajelor (sub forma limbajului natural, verbal, nonverbal, simbolurilor concrete sau abstracte).

În procesul comunicării interumane cel mai des utilizate sunt codurile verbale (semnale, simboluri, cuvinte etc.) și nonverbale (gesturi, intonații, mimică, expresii faciale ș.a.). Gradul de accesibilitate și de înțelegere a conținutului mesajului depind în mare măsură de compatibilitatea capacităților comunicative ale emițătorului și receptorului, adică modul în care este recepționat, înțeles și interpretat mesajul. Astfel, cu cât repertoriile lor operaționale de coduri verbale și non-verbale sunt mai comune, mai apropiate și compatibile cu atât sporește capacitatea lor de decodificare în plan sintactic semantic și pragmatic. Pentru asigurarea acestui proces e importantă axa comună a comunicării, interese comune, motivație similară, compatibilitate relațională și emoțională.

Comunicarea este o interacțiune psihosocială, prin care subiecții schimbă mesaje, realizează obiective specifice, dirijează și controlează activitatea unei persoane sau grup, se influențează reciproc și se așteaptă reacții de răspuns (pozitive sau negative sub formă de feedback-uri).

Comunicarea interumană se realizează cu ajutorul unor limbaje verbale și nonverbale prin care se schimbă informații, simboluri, semnificații, idei, sentimente, intenții, interese, pentru a influența într-un anumit sens, mai ales calitativ, comportamentul celuilalt.

5.2. COMUNICAREA EFICIENTĂ

A comunica eficient și expresiv înseamnă:

- ✓ să convingeți;
- ✓ să dezvoltați gândirea, afectivitatea și personalitatea;
- ✓ să informați inteligibil și să înțelegeți corect semnificația mesajului;
- ✓ să sesizați și să conștientizați reacțiile, atitudinile și modificările comportamentale ale interlocutorului/receptorilor sau auditoriului.

Prin procesul comunicării verbale sau nonverbale noi urmărim, așadar, să fim receptați cum trebuie, să fim înțeleși cât mai corect posibil, să fim acceptați de interlocutori și să provocăm o schimbare de atitudine sau de comportament în rândul audienței.

Comunicarea interpersonală se produce, de regulă, intenționat, dar și neintenționat, în funcție de context, distanța dintre interlocutori, posibilități, motive, scopuri.

Orice grup de comunicare există diferențe semnificative între rolurile ocupate în comunicare, interesul și motivația comunicatorului. Diferențele se datorează, mai ales, pozițiilor și rolurilor sociale diferite ale partenerilor de interacțiune în cadrul structurii formale a activității și naturii relațiilor afective în dinamica informală a grupului de comunicare.

Rețeaua de comunicare interpersonală și de grup poate fi caracterizată prin:

- conformitate/non-conformitate (după reguli stabilite sau fără ele);
- centralitate/lateralitate (adresate direct, sau indirect, individual sau pe grup);
- formalitate/informalitate (în funcție de scopul comunicării);
- flexibilitate/rigiditate (în funcție de atitudinea personală).

Comunicarea fiind un proces de mare complexitate, dificil de descifrat, impune simplificarea mesajului transmis, pentru a-l putea înțelege. Acest proces cu elemente sensibile și personale, se realizează în două etape semnificative:

Prima etapă o reprezintă transferul unui gând, idei sau ordin de către emițător (cel care inițiază comunicarea) către receptor (cel care primește informația). Aceasta presupune:

- exprimarea ideii ce urmează să fie transmisă;
- codificarea ei sub forma unui simbol, capabil să exprime un mesaj;
- transmiterea mesajului codificat de la emitent la receptor prin canalul ales (vizual, auditiv, tactil, electronic).

A doua etapă constă în transformarea de către receptor a mesajului primit. Aceasta presupune decodificarea mesajului, adică descifrarea simbolului transmis și interpretarea, adică explicarea sensului acestuia.

Comunicarea este reușită atunci când mesajul primit este înțeles exact așa cum a fost conceput de către emitent. Adesea se constată că sensul unui mesaj a fost deformat din motive fiziologice sau psihologice. Aceste filtre afectează percepția și interpretarea, dându-le o semnificație total sau parțial diferită față de cea dorită de emitent. Procesul se încheie cu feedbackul, adică răspunsul de percepție, prin care emitentul verifică dacă mesajul s-a înțeles corect sau a fost modificat și acceptat. În acest context sunt utilizate întrebările de control, specificarea, sau parafrizarea, pentru a confirma sesizarea corectă a mesajului.

Verificarea se poate face fie direct, prin răspunsul imediat al receptorului sau prin simboluri, fie indirect, propagat sau întârziat, prin efectele practice ale mesajului, prin consecințele comunicării, exprimate comportamental.

De exemplu: mimica este un simbol, care exprimă atitudinea receptorului. Spatele întors spre emițător este și el un simbol comportamental al receptorului, care exprimă atitudinea acestuia față de mesajul recepționat.

Pentru a asigura o comunicare eficientă, sunt absolut necesare următoarele abilități:

- de ascultare activă;
- de înțelegere a mesajului și de a răspunde unor întrebări;
- de interpretare și exprimare corectă a mesajului nonverbal;
- de motivare a interlocutorului pentru a susține conversația.

Obiectivul comunicării este un anumit comportament pe care vrem să-l obținem din partea interlocutorului, pe care neapărat îl lansăm, înainte de a iniția comunicarea.

Pentru a asigura procesul comunicării eficiente, e necesar să se respecte următoarele reguli de bază:

- transmitem mesajul clar și concis;
- ascultăm și înțelegem mesajul pe care îl transmite interlocutorul nostru.

Atunci când comunicați:



**faceți
așa**

- **fiți direct** și calm;
- **fiți laconic** în expunerile Dvs.;
- **delimitați** procesele și intențiile personale de cele ale interlocutorului Dvs.;
- **indicați** reperele principale ale discuției, apoi desfășurați-le.
- **nu jigniți**, indiferent cu cine vorbiți;



**NU faceți
așa**

- **nu fiți sarcastic** și superior în discuții;
- **nu atacați** persoana cu care discutați și nu faceți insinuări;
- **nu insistați** asupra propriei păreri, încercați să argumentați propria părere pe înțelesul interlocutorului Dvs.

Categorii de comunicare:

- **comunicarea verbală:** față-în-față, telefon, radio sau televiziune și alte mijloace de comunicare (8% de eficiență);
- **comunicarea non-verbală:** limbajul corpului, gesturile, modul în care ne îmbrăcăm sau acționăm, chiar și parfumul nostru (53% de eficiență);
- **comunicarea scrisă:** scrisori, e-mailuri, cărți, reviste, Internet sau prin alte mijloace de comunicare. (33% de eficiență);
- **elemente vizuale:** graficele și diagramele, hărțile, logo-urile și alte elemente vizuale pot comunica mesaje (23% de eficiență).

Pentru asigurarea unei comunicări eficiente în cadrul atribuțiilor de serviciu, este important să se respecte următoarele **condiții de formulare a mesajului**:

- **conținutul laconic și argumentat** al mesajelor prin care sunt transmise informații, idei, opinii, îndemnuri, recomandări, sfaturi, convingeri, motivații;
- **modul de exprimare a mesajelor** este caracterizat de indicatori ca: relevanță, forță, intensitate, specificul exprimării verbale și nonverbale, putere de convingere, capacitate de inducere a unei stări dorite;
- **metodologia emiterii mesajelor** este exprimată de indicatorii eficienței metodelor: expunere, dezbateră purtată pentru a descoperi adevărul, problematizatoare;
- **tactul comunicării** solicită indicatori ca: limbaj adecvat, accesibil, pertinent, nuanțe expresive (ton, pauze), captarea și menținerea atenției, trezirea interesului, crearea atmosferei agreabile prin atitudine personală (gesturi, mimică).

Elementele capacității de recepție a mesajului se caracterizează prin:

- **capacitățile intelectuale:** concentrarea atenției, disponibilitatea de a asculta, actualizarea cunoștințelor proprii, conexiunile;
- **trăirea afectivă:** dorința comunicării, curiozitatea, disponibilitatea;
- **atitudinea:** acceptarea comunicării, deschiderea spre confruntarea opiniilor;
- **capacitățile volitive:** răbdarea, rezistența la efort, consecvența;
- **capacitatea de a percepe și de a asculta:** ascultarea activă, deprinderea ascultării.

A comunica eficient înseamnă:

- să transmiteți informația reală percepută și nemodificată interpretativ;
- să solicitați clar ceea ce doriți;
- să ripostați non-agresiv, cu convingeri constructive;
- să exprimați mesajul clar și în mod direct, fără a afecta demnitatea personală sau a interlocutorului.

Etapele unei comunicări eficiente:



1. **Conceperea ideii** - structura personală a mesajului pregătit pentru emiter.
2. **Codarea**, prin care dați o formă mesajului conceput, care ar fi sesizabil pentru interlocutorul Dvs.
3. **Transmiterea mesajului**, prin care alegeți forma de transmitere a mesajului comod pentru Dvs. și sesizabil pentru interlocutor.
4. **Receptarea** prin care informația ajunge la interlocutorul Dvs.
5. **Decodarea** este maniera interpretativă și posibilitățile de sesizare a interlocutorului.
6. **Înțelegerea** este modul în care interlocutorul sintetizează informația.
7. **Feedback-ul** semnifică atitudinea personală a interlocutorului, exprimată prin relația de răspuns a acestuia.

Factorii care generează probleme de comunicare:

- volumul prea mare de informații transmise;
- volumul redus de informații transmise;
- comunicarea greșit direcționată (abaterea de la subiect);
- comunicarea inexactă și incompletă;
- zvonul (mesaje comunicate indirect; mesaje cu tentă de aluzie).

Pentru asigurarea comunicării eficiente, e foarte important să ținem cont de următoarele modalități de transmitere a mesajelor non-verbale:

- **Orientarea corpului** în raport cu interlocutorul.
 - Orientarea corpului și contactul vizual orientat spre interlocutor susține comunicarea.
 - Orientarea corpului și a privirii spre ușă, semnalează dorința de a pleca sau de a evita dialogul.
 - Poziția corpului ușor direcționată spre interlocutor, păstrând spațiul personal al acestuia la distanța mâinii întinse, semnalizează interes față de conversație.

De exemplu, pentru a facilita comunicarea e recomandat să stăm întotdeauna cu fața spre interlocutor, să nu scriem și să nu căutăm diverse lucruri prin birou, în calculator, telefon, sau în buzunare.

- **Postura** pe care o avem trebuie să fie asociată cu încrederea și entuziasmul. Ea indică nivelul de relaxare sau tensionare pe care o avem. E important să ținem cont nu numai de propria postură, dar și de postura interlocutorului nostru, care este un indicator al atitudinii acestuia în momentul comunicării. Atunci când postura interlocutorului oglindește postura emițătorului, semnifică asupra comunicării eficiente.

De exemplu, postura dreaptă, capul ridicat sau lăsat pe spate indică asupra mulțumirii de sine. Capul plecat și umerii căzuți indică supunere, sentiment de inferioritate sau timiditate. O postură încordată și rigidă trădează frica.

- **Expresia facială (mimica)**. Fața umană cuprinde peste 80 de mușchi care pot crea peste 7000 de expresii. Observarea expresiei faciale ne oferă informații atitudinale din cadrul dialogului purtat. Dintre toate canalele nonverbale, față este cel mai informativ ecran al emoțiilor trăite.

De exemplu, Dacă observăm discrepanțe sau contradicții între mesajul verbal și cel nonverbal e necesar să specificăm realitatea atitudinală a interlocutorului. Dacă interlocutorul susține părerea noastră verbal, dar nu menține contactul vizual, acesta exprimă disconcordanță atitudinală, adică el nu este de-acord cu emițătorul mesajului.

- **Contactul vizual**. E foarte important, în timpul dialogului să stabilim și să menținem contactul vizual cu interlocutorul, pentru a recunoaște nu numai când el nu se uită în direcția noastră, ci și pentru a înțelege unde se uită el, deoarece fiecare indiciu ne poate furniza informații despre posibilele procese inconștiente ale interlocutorului. Aceste indicii, nefiind controlate conștient, aduc în sine atitudini sincere în menținerea dialogului. Lipsa contactului vizual indică asupra comportamentului evitant, plictiseală, intenția de a ascunde ceva, nesinceritatea, ignorarea sau dorința de a încheia cât mai repede dialogul. Menținerea contactului vizual semnifică interesul și implicarea în dialog. Privirea fixată țintă, este un indicator de agresivitate sau dominare.

De exemplu, privirea direcționată în jos sugerează modestie, privirea fixă - răceală, superioritate. Ochii larg deschiși sugerează curiozitate, uimire, naivitate. Privirea direcționată în sus sugerează refugiul în amintiri sau fantezie, ochii direcționați într-o parte indică evitare sau lipsă de interes în comunicare. Clipirea excesivă redă neîncrederea.

- **Spațiul personal**. Cu cât distanța între noi și interlocutorul nostru este mai mică, cu atât relația pe care o stabilim va fi mai intimă și mai informală. Spațiul personal este distanța la care suntem pregătiți să interacționăm cu alții.

Avem câteva tipuri de distanță, și anume:

- distanța intimă – de la contact fizic până la 45 cm;
- distanța personală – de la 45 cm la 120 cm;
- distanța socială – 120 cm la 3m;
- distanța publică – peste 3 m.

De exemplu, dacă beneficiarul Dvs. a ocupat poziția la distanța intimă, atunci el ar avea intenții să vă influențeze în propria părere, sau să vă manipuleze în dialog.

- **Spațiul personal** poate fi stabilit reieșind din următorii factori:
 - **Statutul personal:** persoanele care au același statut, de obicei, mențin o distanță mai mică între ele în procesul de comunicare.
 - **Contextul:** cu cât spațiul fizic în care se află interlocutorii este mai mare, cu atât distanța dintre ei poate să fie redusă și invers.
 - **Natura problemei discutate:** când se discută probleme personale sau secrete, distanța va fi mai redusă între interlocutori, decât atunci când se discută probleme de ordin general.
 - **Sexul și vârsta:** femeile stau mai aproape una de alta decât bărbații, în timp ce distanța între doi interlocutori de sex opus, în cadrul comunicărilor oficiale, trebuie să fie mai mare.
 - **Evaluarea pozitivă sau negativă:** distanța devine mai mare atunci când interlocutorii se percep negativ sau suspicios unii pe alții. Și scade atunci când interlocutorii au atitudine pozitivă, manifestând atitudinea prin stabilirea spațiului personal.

De exemplu, chiar dacă distanța dintre Dvs. și interlocutor este mare în cadrul ședințelor de judecată, mesajul transmis de Dvs. va purta un caracter sesizabil, care va emite o atitudine, indiferent de distanța între voi, deoarece dialogul poartă un caracter oficial.

- **Gesturile.** Se mai numesc și limbajul mâinilor și sunt foarte importante în procesul de comunicare. De regulă, gesturile largi exprimă încrederea în sine. Gesturile de amplitudine foarte mică exprimă neîncredere, sfidare, frică. Lipsa gesturilor în dialog dă senzația de discuție seacă. Gesturile largi și gesticularea excesivă, semnifică tendința de a domina în dialog, graba sau neîncrederea în informația relatată.
- **Componența para-verbală.** Reprezintă modul prin care mesajul este transmis. Astfel, tonul și volumul vocii sau viteza cu care se vorbește, sunt elemente ale comunicării para-verbale, care transmit mesaje congruente sau incongruente cu mesajul verbal.
 - **Tonalitatea vocii** se referă la sunetele înalte sau joase ale vocii. Tindem să asociem sunetele înalte cu vocea femeilor și sunetele joase cu vocea bărbaților. De asemenea, elaborăm stereotipuri verbale, asociind vocile joase cu puterea și maturitatea, iar vocile înalte cu neajutorarea, tensionarea și nervozitatea. Deși, avem cu toții o înălțime obișnuită a vocii, atunci când vrem să accentuăm ceva, sau să insistăm asupra părerii noastre, tonul vocii se modifică involuntar.

De exemplu, tonalități înalte cu voce stridentă, țipătoare, semnifică tensionare emoțională, neîncredere sau frică. Tonalități joase, cu voce plină, sigură, semnifică încredere, relaxare, calm. Tonalitățile foarte joase, cu vocea aspră, gâtuită, bazală, indică oboseală, tristețe, acceptare sau indiferență.

Se recomandă să aveți timbrul vocii ușor variabil, păstrând tonalitățile joase și sigure.

- **Timbrul și ritmul vocii** definește modul în care ne ridicăm și coborâm vocea. Timbrul poate fi ascuțit sau grav și se asociază cu intensitatea și ritmul vorbirii. Timbrul poate reda atitudinile și emoțiile de însoțire a comunicării. Este important să ne adaptăm timbrul sonor în funcție de situație.

De exemplu, dacă vrem să menținem calmul, vorbim cu intonație mai joasă, cu un tempo stabil. Dacă tempoul vorbirii este accelerat, interlocutorul poate să perceapă mesajul ca urgență. Accelerarea vorbirii, poate crea dificultăți de pronunțare, motiv din care interlocutorul nostru s-ar putea să audă frânturi de cuvinte, care vor modifica sensul mesajului transmis.

Cu cât informațiile sunt mai importante, cu atât ele solicită tempo temperat și voce gravă, statornică, bine definită. Oamenii zgomotoși sunt deseori percepuți ca fiind agresivi, aroganți și dominatori. Oamenii care vorbesc încet, abia auziți, sunt percepuți ca timizi și politicoși.

E important să știm: dacă mesajul verbal și cel nonverbal/para-verbal nu sunt congruente, interlocutorul va recepționa și interpreta mesajul nonverbal/para-verbal, deoarece componentele nonverbale și para-verbale sunt mai eficiente în recepționare și nu pot fi controlate atât de ușor ca și componenta verbală. Ce ar însemna că mesajul non-verbal/para-verbal au o funcționalitate mult mai mare în comunicare și redau semnificația atitudinală mult mai obiectiv.

5.3. STILURILE DE COMUNICARE. STILUL ASERTIV

În procesul de comunicare, fiecare participant vine cu o atitudine personală, care este determinată de individualitatea fiecăruia, interesul de participare în comunicare, motivație, rol și statut.

Se desemnează patru stiluri de comunicare:

- **Stilul pasiv**, cu atitudinea: eu nu contez, Dvs. contați.
- **Stilul agresiv**, cu atitudinea: eu contez, Dvs. nu contați.
- **Stilul agresiv-pasiv**, cu atitudinea: eu contez, Dvs. nu contați, dar nu vă spun.
- **Stilul asertiv**, cu atitudinea: eu contez, Dvs. contați.

Reieșind din particularitățile noastre individuale, adoptăm și practicăm în mod ordinar, două stiluri de comunicare de bază, periodic fiind atrași de interlocutor și situație de a utiliza și alte stiluri, mai puțin specifice nouă. Stilurile de comunicare prioritare, ne caracterizează în mare parte felul nostru de a fi.

În activitatea profesională a Dvs., stilul asertiv se consideră a fi eficient, pentru că el este reprezentativ pentru etica profesională, corespunde nivelului de cultură al Dvs. și este prioritar în aplicare pentru a evita situațiile de conflict în cadrul activității profesionale.

Stilul pasiv, în care drepturile și interesele interlocutorului sunt prioritare.

Caracterizare:

- convingerea că interlocutorul este mai important;
- tendința de ați cere scuze mereu;
- te îngrijorează reacțiile emoționale ale interlocutorului;
- tonul vocii este scăzut;
- evitarea contactului vizual.

Consecințe:

- scăderea stimei de sine;
- tendința de autoblamare;
- sentiment de inferioritate;
- lipsa de respect din partea interlocutorului.

Stilul agresiv, în care contează doar drepturile și interesele tale, dar drepturile și interesele interlocutorului sunt neglijate. Este un stil dominant.

Caracterizare:

- ceilalți sunt umiliți și dominați;
- deciziile și alegerile îți aparțin doar ție;
- lipsa de respect față de interesele altora;
- sarcasmul;
- îi insultă pe ceilalți;
- exprimi cereri necinstite;
- manipulezi;
- voce puternică;
- postură rigidă.

Consecințe:

- produce sentimentul inferiorității și al vinovăției interlocutorului;
- resimți dezaprobare din partea altora;
- scăderea respectului de sine;
- lipsa de respect din partea interlocutorului;
- ceilalți se tem de tine.

Stilul agresiv-pasiv, stil în care contează doar drepturile și interesele tale, iar drepturile și interesele celorlalți sunt încălcate, dar tu nu recunoști acest lucru.

Caracterizare:

- îți exprimi indirect gândurile și sentimentele, iar rezultatul este superioritatea ta;
- eviți confruntările și prin asta manipulezi situația;
- mesajul verbal este diferit de mesajul nonverbal;
- adesea uiți de problemele altora, sau le lași pentru altă dată;
- ești superficial în relația cu ceilalți;
- nu spui ce te frământă, așa că ceilalți nu știu de ce ești nervos;
- adesea te descarci pe persoane mai slabe ca tine.

Consecințe:

- adesea determină neliniște din partea celorlalți;
- generează neîncrederea;
- ceilalți s-ar putea să nu mai fie interesați de ceea ce te frământă pe tine;
- predispoziție la greșeli;
- apare teama de asumare a responsabilităților.

Stilul asertiv, stilul în care susții drepturile și interesele tale fără a încălca drepturile interlocutorului.

Caracterizare:

- ai convingerea că toți sunt egali;
- acorzi importanță intereselor și părerilor celorlalți;
- există concordanță între mesajul verbal și expresia mimală, gesturile;
- menții contactul vizual;
- tonul vocii neimpunător.

Consecințe:

- creșterea stimei de sine;
- respect pentru ceilalți;
- respect primit din partea celorlalți.

Cum să fii asertiv?

- Indică asupra propriilor drepturi și priorități.
- Identificăți stările emoționale în diverse situații (de exemplu, „sunt indignat, de situație, dar această realitate trebuie s-o accept”, „mă simt frustrat de situația creată, dar aceasta nu depinde doar de mine”).
- Folosește mesaje de tip „Eu” când îți exprimi părerea, pentru a nu-l învinovăți pe interlocutor (de exemplu, „mă simt lezat de aprecierea Dvs.” în loc de „m-ați lezat cu critica Dvs.”).
- Atenționați neacceptarea comportamentului celor care vă lezează diferite sentimente personale, în activitatea profesională (de exemplu, „mă supără tonul Dvs. ridicat și cred că e cazul să revenim la un ton pașnic și non-agresiv”).

- Fiți direct – comunicați mesajul direct persoanei, căreia îi este destinat, fără a ezita.
- Exprimați-vă cât mai clar și concis.
- Evitați să faceți presupuneri asupra a ce cred, ce gândesc, ce simt alții.
- Evitați să fiți sarcastic.
- Evitați să faceți generalizări. (de exemplu, „Dvs. niciodată nu vă țineți de cuvânt. Vă știu.”).
- Evitați să folosiți etichete.
- Cereți în permanență feedback. (de exemplu, „sunt pe înțelesul Dvs. explicațiile mele?”, sau „cum vi se pare această situație?”).
- Evaluați-vă așteptările în permanență. Sunt rezonabile?.
- Fiți deschis pentru a asculta și a colabora.

A comunica asertiv înseamnă:

- A asculta activ.
- A fi atent la expunerile și solicitările interlocutorului.
- A analiza și a înțelege atât starea proprie cât și starea interlocutorului Dvs.
- A nu întrerupe interlocutorul, în special pentru a face corectări sau a impune propria părere.
- A-i arăta interlocutorului Dvs. că îi înțelegeți sentimentele și valorile după care se ghidează.
- A nu face judecăți de valoare, iar dacă le facem, atunci doar asupra comportamentelor și nu asupra persoanelor.
- A păstra distanța și contactul vizual cu interlocutorul.
- A nu lua în derâdere și a nu fi sarcastic.
- A ține cont de solicitarea și de părerea interlocutorului Dvs., chiar dacă nu sunteți de acord cu el.

5.4. BARIERELE COMUNICĂRII

Uneori comunicarea poate suferi distorsiuni, din cauza unor limitări, denumite bariere, cum ar fi:

- bariere interne în comunicarea verbală - stare emoțională negativă, tensionare emoțională, timiditate, complex al inferiorității, lipsa de interes;
- factori fiziologici/psihologici – starea de sănătate a interlocutorilor, starea emoțională, stări, precum foamea, setea, nevoia de somn etc.;
- decodarea sau înțelegerea incorectă a mesajului, din cauza diferențelor de sens pe care oamenii îl acordă aceluiași cuvânt;
- distorsiuni legate de diferențele de atitudini, convingeri, sisteme de valori, experiențe de viață;
- tendința de a aprecia expunerile interlocutorului prin prisma propriilor convingeri;

- formularea defectuoasă a mesajului – formularea neclară sau incompletă a mesajului, în mod intenționat sau nu;
- limitele individuale în transmiterea și în receptarea mesajului – viteza de vorbire/gândire; capacitatea de reținere/prelucrare a informației.

Bariere externe în comunicarea verbală:

- mediul fizic, spațiul în care se desfășoară comunicarea – nivelul zgomotului, iluminarea, temperatura etc. (zgomotul mărește sensibilitatea și poate provoca nervozitatea în comunicare);
- stimuli vizuali/olfactivi etc. ce distrag atenția (mobilierul, vestimentația, mirosuri etc.);
- întreruperile repetate în dialog, care provoacă o stare de stres.

Îmbunătățirea abilităților de comunicare verbală:

Comunicarea permite stabilirea și menținerea relațiilor cu ceilalți și dacă aceasta este deficitară, poate duce la neînțelegeri pe toate planurile, atât personal, cât și profesional. De aceea este important să ținem cont de câteva idei pentru o comunicare cât mai eficientă cu beneficiarii din sistemul justiției:

- Învățați să stăpâniți arta de a asculta – este foarte importantă în comunicarea verbală.
- Ascultarea activă este o abilitate foarte importantă, ascultarea cu atenție a interlocutorului fiind vitală pentru o bună comunicare.
- Fiți pregătiți să vă ascultați interlocutorul – concentrați-vă pe ce are de spus acesta, și nu pe ceea ce urmează să îi răspundeți.
- Păstrați-vă mintea deschisă și evitați să generați prejudecăți despre interlocutor – încercați să lăsați deoparte ideile preconceptuate asociate cu sexul, etnia, accentul, clasa socială sau aspectul fizic al interlocutorului.
- Concentrați-vă pe direcția principală a mesajului – încercați să înțelegeți ce are de spus, dar încercați să „citiți” și printre rânduri, adică să încercați a înțelege sensul ascuns al mesajului, dacă îl sesizați.
- Evitați orice ar putea să vă distragă atenția de la conversație. De exemplu, dacă există mult zgomot de fond, amânați ședința de judecată/conversația pentru altă oră/zi. Încercați să folosiți argumente bine definite pentru a fi convingător.
- Folosiți un ton uniform, cu intonația joasă.
- Sistematizați ideile într-un mesaj laconic și convingător.
- Fiți autentic – încercați să fiți sincer și transparent atunci când comunicați cu ceilalți.
- Fiți clar și concis în exprimare, pentru ca mesajul să fie cât mai bine înțeles.
- Respectați-vă interlocutorul – acordați atenție celor spuse de interlocutor.
- Exprimați-vă punctul de vedere fără a-i răni pe ceilalți. Ascultați ceea ce au de spus ceilalți și răspundeți fără a deveni agresiv, chiar și atunci când nu sunteți de acord cu ceea ce auziți.
- Fiți încrezător – încrederea se simte din cuvintele pe care le folosiți, din tonul vocii, din contactul vizual, din limbajul corpului.
- Fiți atent la limbajul corpului și la tonul vocii, pentru că aceste elemente non-verbale sunt cele care transmit mesajul de implicare, atitudine și respect pentru interlocutor.
- Adaptați-vă mesajul în funcție de interlocutor, astfel încât să fiți înțeles.

„Nu spune puțin în vorbe multe, ci mult în vorbe puține.” - Pitagora

5.5. COMUNICAREA DIFICILĂ VS. BENEFICIARI DIFICILI

Cunoașterea unor tactici eficiente de abordare a persoanelor cât și a situațiilor dificile vă poate spori încrederea în sine, vă poate îmbunătăți competența profesională, poate reduce stresul și anxietatea, și vă poate crește entuziasmul pentru ceea ce faceți. Făcând față cu succes situațiilor dificile, veți trăi un sentiment de satisfacție și motivație înaltă.

Când susținem că avem o conversație dificilă?

Comunicarea înseamnă interacțiunea dintre noi și ceilalți, ea este ca o stradă cu două sensuri. Noi reacționăm față de o persoană, iar persoana respectivă reacționează față de noi. O conversație dificilă se consideră atunci când interlocutorul Dvs., prin comportamentul său vă condiționează disconfort, vă mărește rata stresului și vă crează dificultăți în comunicare. A iniția comunicarea cu interlocutori dificili, înseamnă a avea riscul de a te ciocni cu un comportament dificil și de asemenea înseamnă a recunoaște că acest gen de comportament poate fi generat de propriile noastre acțiuni sau manifestări.

Un lucru este cert, nu puteți evita această comunicare fiind încadrat în sistemul justiției, aici comunicarea este inevitabilă. Cei mai mulți dintre noi suntem nevoiți să interacționăm zilnic cu persoane dificile, fie la serviciu, fie în plan personal. Le percepem cu ușurință ca fiind agresive, critice, insistente, arogante, lipsite de bun simț, ostile, sarcastice, se plâng din orice, refuză să-și asume responsabilități, refuză să vorbească atunci când e absolut necesar, îi învinovătesc permanent pe cei din jur, pot minți, refuză să asculte părerile altora sau le resping din principiu pentru că doar ei au întotdeauna dreptate, fac promisiuni pe care nu le respectă niciodată... și lista poate continua. Sunt situații cu care aveți șansa să vă confrunțați zilnic. Într-o lume ideală, pur și simplu i-am ocoli. În lumea reală însă ei sunt interlocutorii noștri cu care, în virtutea circumstanțelor, obligațiilor de serviciu, trebuie să comunicăm, să interacționăm.

În unele cazuri, ruperea relațiilor cu astfel de persoane implică consecințe prea mari, de aceea pentru a face față acestor provocări, e nevoie să învățăm cum gândesc cei cu care comunicăm, care sunt temerile lor cele mai profunde, de ce fac ceea ce fac. Poate că nu suntem în măsură să controlăm direct comportamentul celorlalți, dar dacă învățăm să ne controlăm propriul comportament și să dezvoltăm tehnici de comunicare eficientă, îi putem influența pe ceilalți într-o manieră pozitivă. A învăța să comunicăm cu oamenii dificili înseamnă a învăța să abordezi partea care îți revine dintr-o tranzacție cu două sensuri. Acest fapt îi oferă celuilalt șansa de a colabora cu Dvs. pentru rezolvarea conflictului.

Atunci când interlocutorul nostru pare a fi o persoană dificilă, mulți dintre noi au intenția de a reacționa în același mod, prin care nu fac decât să înrăutățească problema – de exemplu, ripostează cu o remarcă tăioasă, adoptă o atitudine defensivă în loc să abordeze problema reală ori tratează izbucnirea de furie a celuilalt ca pe un front personal. Aceste reacții firești, dar ineficiente, reduc șansa de a transforma o întâlnire negativă în una constructivă. Să presupunem că un beneficiar se adresează cu un ton tăios, arogant la Dvs., fără motiv întemeiat, fără ca să aveți vreo vină. Care este reacția Dvs. firească?

1. Vă apărați pe Dvs. înșivă, sau sistemul în care activați. Beneficiarul v-a atacat verbal, fapt care a declanșat mecanismul de apărare. Cei mai mulți dintre noi răspund tocmai în acest fel. Este un mecanism de apărare, un răspuns instinctiv, la fel de normal ca respirația. Totul se poate transforma într-un concurs de tonalități înalte, care va crea sentimente negative de ambele părți. Este o situație în care ambii parteneri de discuție au numai de pierdut.

2. Comportamentul celuilalt vă înfurie, dar strângeți din dinți și vă concentrați asupra soluției, dar nu pe sentimentul de furie. Chiar dacă nu o arătați, simțiți vertiginos creșterea furiei. Dacă absorbiți furia celuilalt, mai târziu va trebui s-o exprimați. Pentru a scăpa de furia reprimată în timpul dialogului dificil, unii o transferă pe alte persoane (membrii de familie, participanți la trafic, vânzători etc.), care nu au participat la dialogul defectuos, dar au menirea să recepționeze emoția din dialogul defectuos, neavând tangență direct cu acesta.

Rețineți, Dvs. alegeți dacă conlucrați sau nu cu furia beneficiarului. Dacă o acceptați sau o asimilați, înseamnă că ați permis situației să vă controleze.

Rețineți pauza, respirați adânc și întrebați-vă: pe cine e furios beneficiarul meu - pe mine sau pe situație? În marea majoritate a cazurilor, de situație. Dat fiind faptul că s-a întâmplat să fiți de față, ați devenit ținta frustrării și a furiei beneficiarului Dvs.

3. Înainte de a răspunde, acordați-vă un răgaz pentru a conștientiza că pe interlocutor îl deranjează situația, nu persoana Dvs. Prin urmare, nu e nevoie să vă apărați.

Această reacție de răgaz în a nu răspunde deodată, este cea mai eficientă, deoarece vă permite să opriți din start mecanismul defensiv.

De îndată ce începeți să fiți tensionat și simțiți nevoia să vă apărați, luați timp, pentru a analiza situația. Beneficiarul este supărat pe factorii externi sau pe situație, dar nu pe Dvs. Mai eficient ar fi să vă axați pe modul în care puteți soluționa problema beneficiarului, căruia puțin îi pasă în situația frustrantă cine a greșit și el nu vrea decât să i se rezolve problema.

Așadar, abordați corect situația, concentrându-vă asupra problemei beneficiarului, nu asupra propriilor sentimente.

Este foarte important ca, înainte de a încerca să-i abordăm eficient pe oamenii dificili, să ne percepem starea noastră. Stăpânirea de sine în situații dificile este esențială pentru a asigura starea de bine atât a corpului, cât și a spiritului vostru. De multe ori, starea noastră de spirit depinde de ceea ce se întâmplă în jur. O metodă care vă poate ajuta să identificați aceste situații este conștientizarea propriilor reacții fizice, adică ceea ce se întâmplă cu corpul Dvs. Ori de câte ori ne confruntăm cu situații dificile, se declanșează reacția „luptă sau fugi”. Simptomele fizice ale acestei reacții sunt tensiunea musculară, dinții încleștați, starea de tensiune în maxilar, puls rapid, bătăi de inimă puternice, respirație întretăiată, creșterea tensiunii arteriale, respirație rapidă sau piele umedă și rece. Ori de câte ori observați aceste reacții, opriți-vă pentru o clipă și întrebați-vă: oare reacționez corect sau am o reacție exagerată? Veți descoperi că în 8 situații din 10 ați avut o reacție exagerată, adică i-ați permis beneficiarului să controleze situația.

Așadar, ori de câte ori aveți un impuls emoțional negativ, încercați să vă analizați starea, pentru a conștientiza dacă aceasta are aceeași semnificație, precum e intensitatea trăirilor emoționale resimțite de Dvs., pentru că s-ar putea să aveți o reacție exagerată și trebuie să o neutralizați prin devalorizare. Dacă mintea Dvs. continuă să dea târcoale incidentelor neplăcute, amintiți-vă că astfel îi permiteți altcuiva să vă controleze viața.

Există numeroase abilitați care vă pot ajuta să comunicați constructiv în situațiile dificile:

PARAFRAZAREA – a repeta ceva cu alte cuvinte, a reformula, a transmite un mesaj sub o altă formă sau a amplifica un mesaj. Parafrazarea nu înseamnă să repetați papagalicește ce a spus interlocutorul. A parafraza înseamnă a specifica interlocutorului ce a subînțeles și să-i cereți să vă confirme că ați înțeles corect mesajul pentru a nu trage concluzii greșite.

De exemplu, V-am înțeles corect? Și repetați fraza comunicată de interlocutor pentru a specifica sensul înțeles de Dvs.

- **INTERPRETAREA DIFERITĂ A CUVINTELOR** – multe cuvinte au interpretări diferite în funcție de nivelul de educație, intelectual al interlocutorului.

De exemplu, utilizarea neologismelor, sinonimelor, frazelor cu sens figurat. Pentru a evita neînțelegerile, specificați sensul la interlocutor.

- **FEEDBACK-UL** – a vă expune părerea imediat în dialog și în contextul discuției, specificând detalii neînțelese contextual, proces care determină păstrarea legăturii cu propriile Dvs. reacții, astfel încât să le puteți ajusta înainte ca ele să se transforme în sentimente de frustrare, furie, nemulțumire, blocaj, neîncredere.

De exemplu, dacă am înțeles corect, Dvs. nu puteți prezenta aceste acte? Cu părere de rău, în această situație, eu n-o să vă pot soluționa problema.

- **ASCULTAREA** – toți merită șansa de a fi ascultați. Un bun ascultător permite interlocutorului să-și ducă gândul până la capăt, fără a-l întrerupe, apoi intervine. Pune întrebări, atunci când nu înțelege ceva, este atent la ceea ce spune interlocutorul său, manifestă interes privindul în ochi pe vorbitor, ramâne deschis și pregătit să-și revizuiască opiniile, folosește feedback-ul și parafrizarea, și neapărat este atent la semnalele nonverbale.

Principalele indicii care vă ajută să depășiți un conflict în comunicare:

1. Cereți timp de gândire, adică luați o pauză scurtă, pentru a vă aduna gândurile. Profitați de această ocazie pentru calmarea spiritelor ambelor părți.

2. Acordați atenție reacțiilor corporale. Dacă s-a declanșat reacția „luptă sau fugi” respirați adânc, încât să sporiiți aportul de oxigen către creier și să puteți analiza mai clar situația.
3. Nu strigați la interlocutor, nu vorbiți aspru. S-ar putea să regretați o remarcă aruncată în grabă, ce poate avea consecințe de durată, sau poate amplifica probabila situație de conflict.
4. Determinați clar ce intenții aveți și cât de compatibile sunt acestea cu intențiile interlocutorului. Poate e cazul să analizați mai profund situația?
5. Dacă interlocutorul și-a pierdut cumpătul, nu mai conversați până când nu își revine. Întotdeauna în astfel de împrejurări cea mai bună abordare este tăcerea.
6. Așteptați până când celălalt este dispus să vă asculte.
7. Verificați dacă celălalt este conștient că îl ascultați. Folosiți parafrizarea pentru a-i confirma că ați înțeles exact ceea ce a spus.
8. Dacă celălalt pare să nu asculte, insistați să vă faceți ascultat. Puteți spune: „Eu am ascultat cu atenție ce ați avut de spus. Pot conta pe Dvs. că faceți același lucru, adică mă ascultați”.

5.6. GESTIONAREA COMUNICĂRII ÎN FUNCȚIE DE PARTICULARITĂȚILE COMPORTAMENTALE

COMPORTAMENTUL PASIV crează un impediment major în comunicare. Acesta este specific mai mult beneficiarilor cu statut de victimă. Aceste persoane sunt caracterizate printr-un comportament neîncrezut, anxios, evitant, motiv pentru care se confruntă cu dificultăți în comunicare. În cadrul comportamentului victimogen ei se culpabilizează, considerând că e ceva în neregulă cu ei, dar că cei cu care comunică sunt superiori lor, sau îi acuză că au ajuns în asemenea situație. Ei pot fi și furioși pentru că simt pericol persistent și prin agresiune au tendința de a se apăra. Ei sunt retrași pentru că cred că nimeni nu-i ascultă, se simt nesiguri și inferiori, le lipsesc respectul de sine și încrederea în sine, nu sunt conștienți de capacitățile lor, motiv pentru care sunt pasivi sau evitanți în comunicare.



Soluția:

Mențineți contactul vizual cu un asemenea interlocutor, păstrați-i spațiul personal, nu faceți multe mișcări prin birou, încurajați-l, vorbiți-i calm, nu insistați să dea răspunsul imediat.

Exemplu: aveți beneficiar/ă, care nu descrie detaliile cazului de agresiune. Soluția: Eu vă înțeleg că vă este greu să vorbiți despre evenimetele stresante, și dacă e necesar putem lua o pauză, pentru a vă calma.

COMPORTAMENT AGRESIV au persoanele care cred că ei sunt în regulă, în vreme ce cu ceilalți e ceva în neregulă, se superiorizează, se cred puternici. Tot timpul se laudă cât sunt de buni și de inteligenți. Fac aceasta, deoarece s-ar putea ca alții să afle că în realitate nu sunt chiar atât de grozavi. Sunt convinși că singurele idei care merită atenție, le aparțin doar lor, dau vina pe alții, atunci când lucrurile merg prost, sunt critici și insistenți cu interlocutorii lor. Comportamentul agresiv îi poate face pe ceilalți să se simtă: furioși, amenințați, frustrați, retrași, neliniștiți, supărați, lezați, umiliți sau/și obosiți.

Oamenii agresivi își ating scopurile uneori, pe termen scurt, dar mai târziu se confruntă cu adversități și răzbunare.



Soluția:

Păstrați calmul, delimitați propria stare emoțională de starea interlocutorului agresiv, nu gesticulați frecvent și nu faceți mișcări frecvente în preajma lor și în timpul dialogului, păstrați distanța personală, nu ridicați tonul vocii și nu accelerați vorbirea, fiți laconic, concis și convingător. Argumentați propria poziție.

În cazul în care nu vă reușește să stăpâniți situația, luați o pauză și ulterior reveniți și vorbiți clar, laconic, concis și convingător.

COMPORTAMENT PERMISSIV au persoanele excesiv de amabile. Acestea vă acordă multă atenție ca persoană, dar nu sunt atenți la ce spuneți. Fac promisiuni multe, dar nu le realizează. Sunt flexibili în deciziile sale, uneori chiar le neagă. Nu recunosc greșelile proprii, deseori învinuiesc. Nu sunt sinceri.



Soluția:

Dați-le de știre că aveți așteptări în legătură cu promisiunile lor, cereți confirmarea deciziilor luate sau a concluziilor făcute, asigurați-vă prin parafrază, încurajați, păstrați spațiul personal și contactul vizual cu asemenea interlocutori.

COMPORTAMENT ANXIOS-EVITANT manifestă persoanele care se blochează atunci când li se declanșează reacția de tipul „luptă sau fugi”, ei pur și simplu se blochează, resimțind senzația de pericol, sunt incapabili să mai gândească sau să facă ceva. Sunt predispuși la blocaj, care-i poate lăsa fără grai atunci, când trebuie luată o decizie importantă, speră că se va ocupa altcineva de ea. Manifestă frecvent încăpăținarea nejustificată, insistență tacită, neexprimată.



Soluția:

Încurajați-i, oferiți-le suport emoțional empatic, nu insistați, negociați, folosiți tempoul moderat al vorbirii.

COMPORTAMENT NEHOTĂRÂT manifestă persoanele care caută o soluție, însă luând decizia, se răzgândesc ușor, oscilează mereu între decizii.



Soluția:

Încurajați-i privind decizia luată, care vi se pare rezonabilă, puneți-i să indice mai multe soluții și apoi încurajați-i să ia o decizie proprie, vorbiți pe un ton sigur, ferm, cu tempo al vorbirii stabil, nu provocați, nu insistați, pentru că există riscul blocajului.

COMPORTAMENT ISTERIC manifestă acei beneficiari, care nu sunt mulțumiți de sine și de viață în legătură cu orice, care mereu au ceva de protestat cu privire la niște fleacuri, deși în realitate, totul merge bine. În comunicare, acești beneficiari sunt manipulatori, insistenți în promovarea propriei păreri, acționând prin plâns, stare de rău, amețeli, leșin.



Soluția:

Păstrați calmul, delimitați propria stare emoțională de starea emoțională a beneficiarului, nu faceți mișcări în plus, vorbiți pe un ton calm, temperat, nu fixați atenția asupra emoțiilor beneficiarului dificil și nici nu încercați să-l calmați, axați-vă pe conștientizarea intenției pe care o urmărește prin asemenea comportament. În situații dificile, puteți solicita pauză în comunicare, pe un termen stabilit de Dvs.

COMPORTAMENT NEGATIVIST SAU OPOZIȚIONIST – sunt persoane care au o atitudine mentală negativă și afectează moralul tuturor celor din jur. Se plâng și se văicără în mod permanent sau neagă realitățile evidente, solicitând prin acest comportament atenție sporită, repetativă.



Soluția:

Nu încercați să reproduceți insistența persoanei ci aduceți un șir de argumente, solicitați-i să-și argumenteze părerea sa.

Nu conlucrați cu emoțiile persoanei, mențineți contactul vizual și oferiți-i persoanei o doză de încurajare.

PERSOANE CARE EXAGEREAZĂ – pentru ei totul e un dezastru și sunt predispuși de a preamări emoțiile trăite, agravează situațiile reale, pot fi persoane foarte negativiste care resping orice idee nouă. Exagerează importanța a tot ceea ce fac, au o dorință copilărească de a-i impresiona pe ceilalți cu lucruri neînsemnate, exagerează perceperea evenimentelor pentru a se simți importanți.

Majoritatea sunt perfecționiști.



Soluția:

Oferiți-i unei astfel de persoane bine argumentată situația reală, păstrați-vă calmul, delimitați emoțiile Dvs. de scopul beneficiarului, nu devalorizați părerea interlocutorului, dar nu ezitați să o expuneți pe a Dvs. Păstrați contactul vizual și spațiul personal.

Utilizați frazele: „Voi ține cont de părerea Dvs., dar...”, „Eu v-am auzit, v-am înțeles, dar ...”

PERSOANELE INDIFERENTE SAU IRESPONSABILE sunt beneficiarii care vă vor trata în dialog cu implicare personală minimalizată. Ei vor evita cu orice preț comunicarea, pentru că nu sunt cointeresați în aceasta. Vor fi demonstrativi și insistenți în comportamentul lor evitant.



Soluția:

Facilitați dialogul prin încurajare, cereți părerea, adresați întrebări suplimentare, încercați să activați dialogul cu implicarea emoțiilor pozitive, disensibilizați pauzele în dialog, sustrageți atenția interlocutorului, utilizați gesturile active, păstrați contactul vizual, puteți să vă mișcați în timpul dialogului.

Nu insistați, cereți părerea, adresați întrebări suplimentare, utilizați intonația activă. Utilizați frazele: „Dvs. ce părere aveți?”, „E și interesul dvs. să vă expuneți...”

PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI sunt beneficiarii cu nevoi speciale, care se diferențiază prin următoarele deficiențe:

- **Deficiențe locomotorii** – acestea sunt persoane limitate în posibilitatea de a se deplasa ușor. De regulă sunt persoane vulnerabile, sensibile, emotive, insuficient de empatic, anxioase, motiv pentru care uneori manifestă agresivitate sau negativism.



Soluția:

Asigurați-le senzația de securitate personală, suport și siguranță, oferiți-le spațiu suficient, păstrați contactul vizual, dar nu țintuiți privirea prea mult asupra lor, nu vă ascundeți după masă sau calculator, păstrați calmul, nu provocați, nu oferiți atenție excesivă, încurajați-i pe parcursul dialogului.

- **Deficiențe de auz** acești beneficiari pot fi foarte sensibili, vor gesticula mai mult, vorbirea lor poate fi pe un ton ridicat, pot fi irascibili, nestăpâniți.



Soluția:

Asigurați-le translator, dacă nu aveți posibilitatea unui contact verbal eficient, exprimați non-verbal mai mult, pentru a păstra impresia de egalitate.

Nu ridicați tonul vocii, nu insistați în promovarea propriei păreri, fiți tolerant și empatic, utilizați cuvinte simple, s-ar putea acești beneficiari să dispună de un vocabular limitat.

- **Deficiențe de vorbire** manifestă acei beneficiari, care au dificultăți de vorbire exprimate prin pronunțare dificilă, dezarticularea vorbirii, bîlbîială sau mutism. Acești beneficiari, frecvent vor manifesta și indezvoltare psihică. Specificul comportamental și emoțional al acestora este determinat de sensibilitate înaltă la frustrări, emotivitate sporită, neîncredere, comportament evitant sau agresiv.



Soluția:

Asigurați-le translator, dacă nu aveți posibilitatea unei comunicări eficiente. Utilizați gesticularea, mimica în conversație. Utilizați cuvinte simple și vocea liniștită. Tempoul vorbirii e bine să rămână stabil, temperat. Delimitați propriile stări de stările beneficiarului. Încurajați-l și oferiți-i senzația de încredere în el.

- **Deficiențe mentale:** beneficiarii, care având la bază diverse motive, vor manifesta deficit intelectual, exprimat prin: insuficiența înțelegerii mesajelor pe care le transmiteți, cu o reacție de răspuns fie întârziată, fie lipsa acesteia. Susținerea unui dialog cu aceste persoane, va fi dificilă sau neproductivă. Acești beneficiari pot manifesta reacții emoționale și comportamentale inadecvate, emotivitate sporită, neîncredere, sau inhibare, pot fi anxioși, evitanți, sau excentrici.



Soluția:

Păstrați calmul, delimitați și identificați propriile stări de starea beneficiarului Dvs. Manifestați atitudine empatică și tolerantă. Reduceți gesticulările și mișcările agitate. Utilizați timbrul vocii și intonația stabil-liniștită. Vorbiți calm, temperat, utilizând cuvinte simple în dialog. Nu insistați și nu dominați în conversație. În cazul unui comportament neadecvat al beneficiarului, pe care nu îl puteți gestiona, apelați la serviciile medicinei de urgență.

Modalități de furnizare a unor noutăți nefavorabile pentru beneficiari

Noutățile nefavorabile, sunt acele noutăți, care nu corespund așteptărilor beneficiarului. Acestea vin să declanșeze beneficiarului stări emoționale condiționate de stresul neacceptării acestei noutăți pe moment. Pe lângă acest fapt, noutățile nefavorabile au o semnificație negativă pentru beneficiar, chiar dacă acesta nu a avut alte așteptări.

La ce vă puteți aștepta atunci când expuneți o noutate nefavorabilă beneficiarului:

- reacții emoționale insuficient controlate, exprimate prin: isterie, crize de plâns, furie, agresivitate;
- intoleranță personală;
- reproșuri, învinuiri nejustificate;
- amenințări;
- șantaj.

Cum să reacționați corect:

- să delimitați starea emoțională proprie de cea a beneficiarului;
- să conștientizați propriile emoții, să le acceptați și să încercați să le justificați;
- să vă amintiți dacă ați mai avut asemenea trăiri cândva, s-ar putea ca ele să vă intensifice starea emoțională nejustificat;
- să luați o atitudine proprie, ținând cont de atitudinea profesională;
- să reglați respirația;
- să dați continuitate comunicării constructive, dacă beneficiarul solicită.

Cum transmitem mesajul nefavorabil pentru beneficiar:

- convingător, fiind sigur de obiectivitatea mesajului;
- structurat și logic;
- laconic și argumentat.
- manifestați empatie;
- reglați-vă tonul și tempoul vorbiri, acesta fiind unul temperat și calm;
- utilizați fraza de început a mesajului: „Îmi pare rău, dar sunt nevoit să vă comunic...”.



CAPITOLUL 6.

INTERACȚIUNEA
PROFESIONIȘTILOR CU
MASS-MEDIA

6.1. RELAȚIA CU MASS-MEDIA



„Practica relațiilor publice este arta și știința socială a analizării unor tendințe, a anticipării consecințelor lor, a sfătuirii liderilor unei organizații și a implementării unor programe de acțiune care vor servi atât interesele organizației, cât și interesele publicului.”

Asociația Internațională a Relațiilor Publice

Mass-media trebuie să fie un partener extrem de important pentru orice organizație care înțelege și dezvoltă relațiile publice pentru a-și transmite mesajele, ideile și acțiunile. În condițiile prezentului în care știrile vehiculate în social media devin atât de virale încât capătă statut de adevăr absolut pentru prea mulți, iar lupta împotriva campaniilor de dezinformare trebuie să ia un ritm mai susținut, presa rămâne o sursă de informație veridică și un formator de opinie foarte important. Tocmai din acest motiv relația cu presa este importantă. O relație bună poate duce în timp la un sprijin real în procesul de informare și conștientizare pe subiecte sensibile și de educare a populației prin articole detaliate.

În dezvoltarea relației cu jurnaliștii putem pune la dispoziția acestora o listă cu subiecte interesante, documentate din care poate să își aleagă un subiect de știre, reportaj sau chiar anchetă, dacă i se pare interesant. Fiecare subiect din listă poate fi dezvoltat în 2-3 alineate de text, cuprinzând explicarea mai profundă a unor fenomene/sisteme, etc. Avantajul unei liste cu subiecte gata dezvoltate este acela că se oferă explicația reală a unui fenomen, felul în care funcționează, urmările, cauzalitatea și interacțiunea dintre acestea etc.

În cadrul campaniilor de educare și conștientizare, organizația poate petrece (o dată pe an) un atelier de 2-3 ore cu jurnaliștii, în care aceștia să poată fi informați pe o anumită temă de

interes într-o atmosferă prietenoasă și cu invitați interesanți. Acest atelier poate face parte din acțiunile organizate cu ocazia unor evenimente internaționale sau naționale.

Acest tip de activitate ar putea sta la baza consolidării relației organizației cu mass-media și va lansa o bună platformă pentru a realiza așa-zisul media pitching. Ce înseamnă aceasta, descriem mai jos.

Ce este media pitching?

Media pitch-ul este definit ca fiind un e-mail sau apel telefonic care oferă o știre unui jurnalist sau unui editor al unui ziar, unei reviste, unui post de radio, unei televiziuni sau unei platforme on-line. Scopul este de a crea interes pentru poveste și de a afla dacă jurnalistul este dispus să o folosească. Cu alte cuvinte, **media pitching este o acțiune prin care comunicăm cu o serie de jurnaliști pe care îi considerăm relevanți pentru știrea noastră sau pentru a organiza un interviu.**

Cum se face media pitching?

- Începeți cu o listă media de calitate. Din lista de contacte mass-media alegeți doar acele contacte care sunt relevante pentru știrea pe care vreți să o distribuiți. Actualizați lista de contacte ori de câte ori puteți.

IMPORTANT: Relevanța este dată de potrivirea dintre temele de care se ocupă jurnalistul respectiv, publicația sau instituția media din care face parte și tematica știrii sau a interviului pe care vrem să îl organizăm. Un mod bun de a afla mai multe despre un jurnalist este de a-i citi sau asculta materialele pe care le semnează/produce.

- Pregătiți informația pe care intenționați să o trimiteți.

IMPORTANT: Oferiți o poveste! Nu trimiteți un material sec, în măsura în care puteți. Îmbunătățiți-vă stilul de scris.

- Elaborați un e-mail care în mare parte e adresat doar aceluși jurnalist.

IMPORTANT: Revizuiți e-mailul pentru fiecare jurnalist în parte, dar și informația pe care o includeți ca „subiect” al e-mailului. Statisticile arată că această informație este vitală pentru creșterea ratei de deschidere a e-mailului Dvs. de către jurnaliști.

- Trimiteți e-mailul. Așteptați pentru răspuns între o oră (dacă e într-adevăr urgent, e o situație de criză) și 24 de ore.

IMPORTANT: Dacă nu primiți răspuns, dați-i un telefon sau încă un e-mail – atâta vreme cât încă mai are valoare de știre informația trimisă!

- Pregătiți-vă dinainte discuția telefonică cu jurnalistul. Când vorbiți cu acesta, fiți direcți și vorbiți doar despre ce i-ați propus. Prezentați-vă și explicați pe scurt motivul pentru care sunați.

IMPORTANT: Este posibil să aveți doar o fereastră de 60 de secunde pentru a-i stârni interesul, așa că repetați înainte de apel, dacă este nevoie.

„Fiți pregătit pentru respingere și nu luați nimic prea personal. Încercați să înțelegeți motivul de ce pentru jurnalist subiectul nu este de interes. Întrebați-l direct și țineți cont data viitoare când trebuie să comunicați din nou.”

Aparițiile în presă

O bună promovare organizațională și asigurarea că mesajul Dvs. este transmis corect și ajunge la publicul țintă presupun apariția liderilor organizației în spațiul public: știri, interviuri, emisiuni de dezbateri social-economice etc. Înainte de a apărea în presă, trebuie să vă documentați despre următoarele:

- **Contextul apariției media.** De ce ați fost invitat/-ă anume Dvs.? Ce politică editorială

are instituția de presă? Cine va mai participa la emisiune sau în reportaj? În funcție de răspunsurile pe care le găsiți, adaptați-vă mesajul la contextul documentat.

- **Informarea despre moderator/-oare/jurnalist/-ă.** Ce experiență are? Care este specializarea sa: socială, economică, politică? Încercați să priviți emisiuni sau reportaje/știri realizate de jurnalist/-ă, inclusiv pentru a observa cum pune întrebările și ce fel de întrebări adresează (directe, generale).
- **Elaborarea punctelor de reper.** Aceasta înseamnă că Dvs. anticipați ce întrebări vă vor fi adresate (rareori se întâmplă ca presa să expedieze întrebările în prealabil, în general nu se practică) și vă notați în scris niște răspunsuri probabile. De asemenea, e important să vă scrieți și toate datele/detaliile relevante subiectului. Aici trebuie să includeți numaidecât și câteva dintre mesajele organizației și cele specifice, ale campaniei sau subiectului pe care îl abordați. La final, trebuie să aveți o listă de propoziții scurte, clare, ce vă vor fi utile pentru a vă pregăti de interviu/participare la emisiune.
- **Elaborarea informației de suport pentru emisiune/interviu.** Aici ne referim la informația în plus față de punctele de reper. Poate fi vorba despre o lege sau un proiect de lege, un proiect de hotărâre a Guvernului sau a Consiliului raional/local; un memorandum sau acorduri de colaborare și alte documente/materiale care ar putea fi de folos și jurnalistului/-ei pentru realizarea materialului și documentarea lui.
- **Analiza apariției media.** După fiecare apariție în presă, vedeți repetat sau citiți, ascultați interviul pentru a observa prestația Dvs. publică, contextul în care ați apărut (dacă a fost cel pe care l-ați anticipat). Învățați să perfecționați fiecare prezentă a Dvs. în mass-media în baza lecțiilor învățate.

Interviul și lucruri bine de știut

Definiția clasică a interviului este următoarea: interviul este o conversație, de obicei dintre două persoane, pentru a obține informație în beneficiul unei audiențe nevăzute. Interviul este adesea un schimb informațional ce poate da naștere unui nivel de înțelegere la care, singură, nici una dintre părți nu ar avea acces.

Tocmai din acest motiv, jurnaliștii profesioniști știu că un interviu trebuie să fie planificat, documentat și structurat. Prin urmare, își vor alege cu grijă pe cine interviează, indiferent că e vorba de o știre, reportaj sau interviu propriu-zis.

Oamenii devin subiecți de interviu dacă:

- dețin funcții publice;
- au realizări mari și extraordinare (sportivii de performanță);
- sunt acuzați de fărâdelegi grave;
- cunosc ceva sau pe cineva important;
- sunt martori al unui eveniment;
- sunt persoane cărora li s-a întâmplat ceva (supraviețuitorul unui accident grav).

E bine să știți că cea mai recomandată metodă de a realiza un interviu, indiferent dacă e filmat

sau înregistrat audio, este cea față în față. Astfel vă asigurați că jurnalistul/-a din față Dvs. înțelege mesajul transmis de Dvs., cere clarificări și, la rândul Dvs., oferiți răspunsuri complete fără a lăsa loc de interpretări. În cazul în care, instituția media va publica un interviu cu fraze scoase din context ori va fi un material cu care nu veți fi de acord, veți avea suficiente argumente pentru a cere dreptul la replică sau în instanță, cerând materialul brut filmat sau înregistrat audio și argumentând astfel poziția dvs.

Presa vă mai poate solicita interviuri prin Skype/Zoom sau prin telefon atunci când nu sunteți disponibil pentru a vă întâlni față în față sau când jurnalistul/-a se grăbește să facă știrea/reportajul. De asemenea, o metodă de interviu este prin e-mail, deși se practică foarte rar în prezent.

Dacă jurnalistul/-a v-a surprins pe stradă, la ieșirea din birou sau acasă și Dvs. nu sunteți gata să răspundeți întrebărilor pe care vi le adresează, utilizați următoarele răspunsuri probabile:

- nu am nici un comentariu în acest moment;
- voi reveni mai târziu cu un comentariu;
- vă va contacta colegul meu de la departamentul comunicare cu mass-media;
- mă voi consulta cu colegii și voi reveni cu un comentariu;
- voi oferi mâine un interviu pe acest subiect (în cazul în care vă întreabă despre ceva ce vă ia mai mult timp de pregătire, luați-vă timp să vă pregătiți);
- este prea devreme să facem speculații/comentarii.

IMPORTANT: Nu țineți jurnalistul prea mult în așteptare. Dacă i-ați promis că reveniți (iar dacă ați spus trebuie să o faceți) nu îl evitați la nesfârșit. Ori nu poate asistenta/colega Dvs. să-i zică că nu sunteți disponibil la nesfârșit. Asigurați-vă că ori Dvs. ori cineva din echipă vorbește cu jurnalistul respectiv. Dacă nu o faceți, jurnalistul va percepe gestul ca:

- se simte vinovat;
- protejează pe cineva;
- Nu se pricepe la subiect;
- îi este jenă;
- este marcat de ceea ce i s-a întâmplat;
- are alte interese (politice, economice).

Reguli de comunicare cu jurnaliștii

- Niciodată nu învățați pe de rost ceea ce aveți de gând să spuneți. Încercați să povestiți de fiecare dată schimbând cuvinte, folosind sinonime.
- Chiar dacă vreți să transmiteți un mesaj, o faceți pe parcursul discuției. Nu-i spuneți reporterului/moderatorului să aștepte răspunsul la întrebarea pe care v-a pus-o după ce Dvs. vă spuneți textul. Prindeți momentul potrivit. Altfel, din start enervați jurnalistul și nu e bine pentru Dvs.
- Folosiți fraze scurte, clare. Vorbiți calm. Calmul vă oferă credibilitate.
- Nu încărcăți discuția cu numere exacte și lungi. Nimeni nu le ține minte. Dați varianta rotunjită. Una e să spuneți 135 876 și alta peste 130 de mii.

- Dacă vreți să intrați în polemică cu reporterul/jurnalistul, asigurați-vă că ați venit pregătit. Nu atacați fără să aveți setul de argumente pregătit.
- Fiți empatic, arătați că înțelegeți problema sau durerea omului, dar nu exagerați.
- Răspundeți la întrebări chiar dacă întrebarea a mai fost adresată.

TRUCURI ALE JURNALIȘTILOR ÎN COMUNICAREA CU FUNCȚIONARI

- Un jurnalist poate începe să vă descoase la tema care vrea el începând cu întrebări simple. Atenție: poate fi o metodă de a iniția interviul sau poate fi o capcană. Exemplu (cel mai simplu): Când ați fost ultima oară în vacanță? – Iar următoarea întrebare va fi: Din informațiile noastre, vacanța Dvs. a costat câteva mii de euro. Cum un funcționar public își permite o astfel de vacanță?
- Un jurnalist puternic va începe dialogul intrând direct în pâine și punându-vă direct întrebarea fără ocolișuri. Nu vă relaxați și documentați-vă cine este cel care urmează să vă adreseze întrebările.
- Întrebările cele mai banale sunt deseori capcană pentru persoanele publice. Exemplu: Care este amenda pentru depășirea vitezei?

TRUCURI ALE PERSOANELOR PUBLICE ÎN COMUNICAREA CU JURNALIȘTII

- În cazul în care sunteți atacat, fiți calm. Cel mai important este să vă păstrați calmul.
- În cazul în care sunteți acuzat pe nedrept Dvs. sau familia Dvs., fiți sincer pentru a-i sensibiliza pe cei care se vor uita sau vor asculta ceea ce spuneți.
- Într-o dezbatere/talk show, dacă nu știți răspunsul la o întrebare pe care v-a adresat-o jurnalistul, schimbați vectorul de atenție, adresându-i Dvs. o întrebare jurnalistului.
- Documentați-vă în privința jurnalistului cu care urmează să vorbiți. Complementați-l frumos și decent, în limitele bunului simț.

TEHNICI DE COMPORTAMENT ÎN FAȚA CAMEREI DE LUAT VEDERI

Gesturi și mimică

- Nu priviți direct în obiectiv, dialogați cu reporterul/moderatorul.
- Fața Dvs. trebuie să exprime siguranță și încredere. Chiar dacă nu sunteți de acord cu ceea ce se spune în platou ori cu întrebarea moderatorului, nu dați pe față. Nu încruntați sprâncenele, nu dați ochii peste cap.
- Încercați să vă găsiți o ocupație pentru mâini. Dacă sunteți așezat, luați un pix și o coală de hârtie. Dacă purtați ochelarii, puteți să țineți ochelarii în mână. Puteți să nu aveți nimic, dar aveți grijă să nu țineți mâinile încrucișate ori în buzunar.

Vestimentație și ținută

Dacă urmează să aveți o apariție în fața camerei de luat vederi, țineți cont de următoarele lucruri:

- Dacă fundalul este foarte aglomerat, păstrați ținuta cât mai simplă și feriți-vă de imprimeuri.
- Dacă fundalul este colorat puternic, nu purtați aceleași nuanțe, pentru a nu vă confunda cu peisajul.

- Dacă știți că veți avea parte de câteva close-up-uri (filmare doar cap și gât), evitați decolteul, bijuteriile opulente sau alte elemente decorative care distrag atenția de la mesaj și abordați o culoare care știți că vă avantajează, exceptând alb, negru și roșu.
- Dacă se văd picioarele, stați departe de croiurile scurte și abordați o ținută care denotă profesionalism, dar în care să vă simțiți confortabil. Este extrem de important ca hainele să fie bine ajustate pe corp și să arate bine când sunteți așezat/ă fără cute inestetice și fără să limiteze libertatea de mișcare.
- Culorile potrivite. De evitat în fața camerelor albul, pastelurile, roșul și negrul. Din cauza luminilor puternice ale reflectoarelor, camerele de luat vederi nu percep distinct forma corpului uman și veți apărea ca niște mase solide de culoare. Pe când tonurile de albastru, verde sau violet sunt cărți câștigătoare.

6.2. CANALELE DE COMUNICARE

Organizația sau instituția pe care o reprezentați, își va dezvolta comunicarea externă prin următoarele canale de comunicare: **mass-media**, **formatorii de opinie**, **partenerii instituționali**, **rețelele de socializare**. Ne vom opri în continuare la două dintre acestea: **mass-media și rețelele de socializare**.

Mass-media se împarte în:

- televiziune;
- radio;
- on-line/portaluri informaționale;
- presă tipărită;
- rețele de socializare.

Trebuie să cunoașteți că indiferent de tipul de mass-media, fiecare instituție de presă are publicul său țintă și acesta se alege în funcție de:

- | | |
|------------------------|--------------------|
| ■ aspectul demografic: | ■ aspectul de gen: |
| ▫ urban-rural; | ▫ femei; |
| ▫ național – regional; | ▫ bărbați. |

Televiziunile se împart de obicei în:

- | | | |
|-----------------|----------------------|-----------------|
| ■ generaliste: | ■ de nișă: | ■ specializate: |
| ▫ știri; | ▫ frumusețe și modă; | ▫ sport; |
| ▫ filme; | ▫ copii; | ▫ istorie; |
| ▫ divertisment; | ▫ muzică; | ▫ financiar. |
| ▫ documentar; | | |

Analizând tipologia oferită mai sus, identificați ce fel de media aveți în regiunea Dvs. și unde ați putea Dvs. să participați/să vă implicați.

În lumea întreagă, platformele informaționale on-line au început să înlocuiască tot mai mult presa tipărită și televiziunea. Astfel că și aici oferta este bogată: știri, analiză, blog, investigații, platforme de nișă (pentru femei, pentru copii, sport, divertisment). Portalurile de știri pe on-line au întrecut de câțiva ani rapiditatea televiziunilor la publicarea informației. Televiziunile nu mai pot să țină pasul cu on-line-ul, de aceea și televiziunile dubleză conținutul lor pe on-line.

La fel ca și media tradițională, platformele on-line pot fi afiliate unor oameni de afaceri sau partide politice or să demonstreze obiectivitate și echidistanță datorită donațiilor oferite de cititori sau organizațiile internaționale. Însă mediul on-line este mult mai puțin controlat decât media tradițională, aici neexistând încă instrumente clare de monitorizare, evaluare și sancționare a depășirii sau încălcării codului deontologic al jurnalistului.

E important să rețineți că o apariție pe un portal on-line, care nu este de încredere sau creat pentru așa-numitul fenomen de trolling și știri false, va dăuna nu doar Dvs. personal, ci și instituției pe care o reprezentați în cazul în care declarația Dvs. va fi pusă într-un context politic sau negativ. Dacă numele publicației on-line nu vă sună cunoscut, documentați-vă și dacă informația pe care o găsiți este prea puțină sau, dimpotrivă, ați aflat că este un canal utilizat în scopul știrilor false, refuzați imediat să oferiți vreun interviu.

Dar, atenție! Dacă nu vă place dvs. personal un jurnalist sau o sursă media, nu înseamnă că trebuie să refuzați sau să reacționați negativ. Discutați în echipă și decideți cum procedați (poate merge un coleg al Dvs.).

Dincolo de toate aspectele documentării în privința canalelor de media, țineți cont că suntem prinși în era informațională și ori ne adaptăm, ori murim. Putem fi nostalgici după media tradițională, dar pentru o bună comunicare instituțională trebuie să ne adaptăm noilor media.

Iar noile media înseamnă și rețelele de socializare, canale informale, dar care au devenit surse credibile pentru majoritatea jurnaliștilor din Moldova. Din aceste considerente, și reieșind din faptul că aceste canale sunt cele mai accesibile, urmează să fie exploatate la maximum. Acest lucru nu înseamnă însă că, comunicarea pe celelalte canale va fi neglijată. Comunicarea pe social media, cât și comunicarea tradițională prin intermediul presei va fi abordată cu prioritate, pentru că este cea mai utilizată de grupurile specializate și de multiplicatorii de informație. De asemenea, aceste canale permit mutarea accentului către comunicare bi-direcțională on-line (nu doar emiteri de informații, ci și preluare de feedback și oferire de răspunsuri).

Pentru mai multă informație despre rețelele sociale din Republica Moldova, vezi Gramatic Social Media Report 2019, singurul studiu de analiză a utilizării rețelelor de socializare în Moldova.

Ca și abordare generală, fiecare acțiune majoră a organizației/instituției va fi însoțită de comunicare pe rețelele de socializare, însă vom duce lucrurile mai departe prin istorii (foto/video), dând o față umană comunicărilor prin a spune povești despre ceea ce se întâmplă nemijlocit în organizația Dvs. sau în viața beneficiarilor Dvs. Mai mult, în susținerea eforturilor de creștere a nivelului de conștientizare și de educare a opiniei publice, social media vor fi folosite pentru a angaja publicul țintă și a genera susținerea campaniei de comunicare și implicit a instituției/organizației.

Principiile de bază ale comunicării pe rețelele de socializare:

1. În primul rând trebuie să se înțeleagă cui ne adresăm:

Cine este publicul nostru? Ce vrem de la el? (like-uri, comentarii, share-uri etc.)
Care este scopul nostru? De ce vrem să ne promovăm pe social media?

2. Campanii și istorii umane

De regulă, textul unei postări trebuie să răspundă la 6 întrebări:

- Ce? Numele/titlul/descrierea evenimentului;
- Cine? Cine participă?
- De ce? De ce acest eveniment?
- Cum? Prin hashtag, de exemplu?
- Unde? Ce platforme de socializare veți folosi?
- Când? Data/ora după caz.

Instrumente pentru o comunicare interactivă pe social media:

- apel la acțiune;
- crearea grupurilor;
- crearea evenimentelor;
- completarea formularelor;
- consultarea opiniei prin sondaje.

Comunicarea și interacțiunea trebuie să fie una cât mai reală, neformală și cât mai umană (comunicăm succese, nereușite și astfel sporim credibilitatea). **Mesajele trebuie adaptate pentru fiecare rețea de socializare.** Facebook poate fi utilizat în mare parte pentru noutăți, istorii de succes, împărtășire de opinii, distribuiri de pe pagina web a organizației/instituției, iar Instagram pentru conținut vizual.

Cum utilizăm Facebook?

- grupuri/comunități;
- postări sponsorizate;
- testimoniale/istorii;
- Facebook Live;
- video;
- Facebook sondaje;
- Facebook eveniment.

ATENȚIE!

- Nu puneți like la propria postare. A-ți plăcea propria postare are potențialul de a afișa din nou conținutul în news feed (mai întâi când publici și din nou când îți place) și de a începe angajamentul celorlalți. Acestea fiind spuse, a face acest lucru tinde să transmită un mesaj destul de disperat, dezagreabil celor care prind.
- Nu postați și nu etichetați fotografii cu fani, clienți sau angajați fără permisiune. Multe site-uri recomandă obținerea permisiunii scrise înainte de a continua cu postarea și etichetarea fotografiilor altora pe pagina Dvs. de Facebook. Este posibil să existe probleme de confidențialitate foarte valabile care ar putea apărea dacă nu sunteți atenți în acest domeniu.
- Nu etichetați persoane sau pagini care nu sunt relevante pentru postarea Dvs. Persoanele și paginile care sunt etichetate în actualizările Facebook primesc notificări despre menționarea acestora. Unii oameni folosesc acest lucru ca un simplu hack pentru a atrage atenția asupra conținutului pe care îl publică. Din nou, aceasta este una dintre acele tactici care ar putea funcționa bine, dar nu se simte deosebit de grozav.
- Nu solicitați Aprecieri, Comentarii sau Distribuiri. Anterior, regula social media pentru aceasta era: Solicitați oamenilor să vă placă statutul Dvs. numai dacă participați la un sondaj, adică „Apreciați această postare dacă sunteți un iubitor de câini, distribuiți-o dacă sunteți un iubitor de pisici”. Solicitarea de aprecieri, comentarii sau distribuiri este unul dintre factorii pe care News Feed-ul Facebook îi ia în considerare atunci când decide ce conținut să afișeze. Textul promoțional de acest fel reduce vizibilitatea conținutului Dvs.

Cum utilizăm Instagram?

- poze;
- stories;
- video;
- live-uri.

ATENȚIE:

- Nu cereți oamenilor să vă urmărească sau să folosească hashtag-uri precum #tagpentruLike - este neprofesionist.
- Nu exagerați. Nimănui nu îi place feed-ul său umplut cu un singur utilizator.
- Folosiți în mod corespunzător hashtag-uri pentru organizația Dvs. Numărul de aur al hashtag-urilor este 11.

Cum utilizăm OK.ru?

- grupuri
- pagini
- evenimente
- video
- ok live
- promoPost
- reclamă în aplicații

Cum utilizăm Telegram?

Canal telegram cu:

- știri;
- anunțuri;
- link spre video/foto.

Cum utilizăm Newsletter?

- rezumat de știri;
- anunțuri;
- link spre video/foto.

Recomandări de bune practici pentru postări în rețelele de socializare:

- Pentru o mai bună vizibilitate și mai multe accesări organice, postările vor fi făcute dimineața și după-amiaza în intervalele: 8:00 - 10:00 și 16:00 - 19:00.
- Pentru o mai bună organizare a timpului echipei, postările se vor programa la ora dorită pentru următoarea zi sau următoarea săptămână.
- În rețelele de socializare, se cer titluri specifice doar la video. Acesta va fi scris într-un limbaj simplu și cald. Se va exclude limbajul de lemn și cel sec.
- Utilizați în textele postărilor hashtags și slogane.
- Textele postărilor nu trebuie să conțină mai mult de 5-6 fraze. Pentru mai multă informație, dați link scurt la pagina web, cu istoria/comunicatul/articolul.
- Răspundeți la comentariile postărilor cu un limbaj corect și nu faceți acuzații, ci doar referire la mesajele aprobate ale proiectului.
- Comentariile care conțin înjurături, ștergeți-le, dar nu înainte de a anunța persoana respectivă că un astfel de comportament este inacceptabil.
- În mod normal, e bine să aveți cel puțin 3 postări pe săptămână. În mod ideal, pot fi și 3 pe zi. În funcție de câte evenimente aveți planificate și cât de interesante sunt acestea.
- Dacă faceți o postare care știți că o veți plasa cu conținut sponsorizat, atunci nu contează ora la care o publicați.
- Rețelele de socializare se schimbă mereu, astfel schimbându-se și instrumentele. Fiți la zi cu toate aceste schimbări pentru că în funcție de aceasta veți avea și rezultate.
- În calitate de administrator al contului pe rețeaua de socializare, urmăriți statistica paginii. Vedeți ce merge bine și ce mai puțin bine și în funcție de aceasta, adaptați-vă cerințelor publicului.

Pentru crearea de conținut gratuit sau cu abonamente accesibile organizației/instituției, în funcție de bugetul disponibil (vezi Anexa 1. Instrumente pentru crearea conținutului și Anexa 2. ToolBox Comunicare).

6.3. INSTRUMENTELE DE COMUNICARE

Invitația de presă

Invitația de presă este un instrument important pentru că de acest document depinde prezența jurnaliștilor la evenimentul care se propune a fi organizat. Invitația de presă trebuie să fie foarte scurtă și să păstreze momentul de „ințrigă”, adică să ofere jurnalistului doar informația de bază, critică, pentru a-i păstra interesul și a-l determina să vină la eveniment. În mod practic, invitația de presă trebuie să aibă maxim 1/3 din pagina A4.

Titlul e-mailului în care se expediază invitația trebuie să se evidențieze dintre zecile de invitații pe care jurnalistul le primește zilnic în cutia sa poștală. În corpul emailului va fi un text introductiv scurt care poate fi parte din informația din documentul invitației.

După expedierea invitațiilor de presă, este important ca prezența la eveniment a jurnaliștilor să fie confirmată la telefon cu o zi înainte sau chiar în ziua evenimentului. Mulți jurnaliști așteaptă acest gest și dacă nu este făcut, pot lipsi de la eveniment anume din acest motiv. Invitația de presă nu se expediază împreună cu comunicatul, deoarece există riscul ca jurnalistul să piardă interesul de a mai veni dacă are toată informația.

Structura invitației de presă:

- **titlul invitației** – scurt și concis, care să reflecte tema/subiectul evenimentului;
- **subiectul evenimentului**/o scurtă descriere a evenimentului;
- **data și ora** evenimentului;
- **locația evenimentului** – adresa;
- **participanții**: persoanele cheie care vor participa la eveniment – numele și funcția;
- dacă este necesară **confirmarea prezenței** la eveniment, aceasta se va specifica în invitația de presă;
- **persoană de contact**: nume, prenume, funcția, număr de telefon și e-mail;
- **disclaimer** – informația șablon (standard) care trebuie să se regăsească la finalul fiecărui material oferit presei în cazul în care evenimentul/acțiunea este parte a vreunui proiect implementat.

De asemenea, în e-mailul de expediere a invitației se vor atașa și 1-2 fotografii simbolice pentru jurnaliștii care vor dori să facă o știre despre evenimentul anunțat.

Comunicatul de presă

Comunicatul de presă este unul dintre cele mai practice instrumente de comunicare cu mass-media, de aceea acesta va fi pe larg utilizat în comunicarea cu jurnaliștii. De aici jurnaliștii se inspiră pentru știri on-line, presă tipărită, radio sau TV. De asemenea, pot solicita un interviu cu reprezentantul organizației despre eveniment.

Cert este faptul că un comunicat de presă trebuie să aducă o noutate. Un comunicat care nu poartă în sine o noutate nu reprezintă interes pentru jurnaliști, astfel în scurt timp există riscul că aceștia vor percepe mesajele venite din partea instituției drept spam.

Un comunicat de presă care povestește despre un eveniment prezintă un interes relativ din partea jurnaliștilor, dar un comunicat de presă care prezintă situația domeniilor vizate de organizație la ora actuală garantează un succes sigur în preluare. Dintr-un astfel de comunicat jurnaliștii pot face 3-5 știri.

Comunicatul de presă nu se expediază niciodată înainte de eveniment. Textul tipărit se pregătește și se oferă jurnaliștilor la eveniment împreună cu alte materiale și se expediază post-eveniment, pe e-mail, listei de jurnaliști pe care o are instituția/organizația. La necesitate, comunicatul se prezintă în mai multe limbi: română, rusă sau engleză.

Sfaturi utile de scriere a unui comunicat:

- să fie laconic (până la 1,5-2 pagini);
- să respecte regula „piramidei inversate”;
- primul alineat, altfel spus lead-ul, trebuie să „prindă” la public;
- să conțină declarații/citate ale principalelor actori, în mod ideal, și 1-2 beneficiari;
- să fie asemenea unui articol finalizat;
- să conțină antetul (header-ul) organizației, cu logo-urile respective;
- să ofere datele persoanei de contact;
- să includă informație generală despre organizație;
- disclaimer – informația șablon (standard) care trebuie să se regăsească la final în cazul în care activitatea face parte dintr-un proiect implementat.

Pentru structura comunicatului de presă conform principiului piramidei inversate, vezi Anexa 3.

Briefingul și conferința de presă

Briefingul și conferința de presă reprezintă cele mai accesibile instrumente de comunicare cu publicul. O conferință de presă poate și trebuie să devină subiect media, astfel, ca această prezență publică să aducă doar beneficii de imagine.

Pentru aceasta e nevoie de:

- alegerea subiectului conferinței;
- scrierea invitației & comunicatului de presă;
- elaborarea punctelor de reper pentru conferință;
- elaborarea fișei posibilelor întrebări-răspunsuri;
- comunicarea cu presa post-conferință;
- analiza prestației publice.

6.4. MESAJELE

Mesajele sunt acele idei mari care se comunică publicului. Acestea se definesc prin înțelegerea audiențelor și a publicului țintă, dar mai ales a nevoilor, aspirațiilor, dorințelor și chiar a frustrărilor acestora pentru că un mesaj bun este ancorat în realitatea lor pe de o parte, iar pe de altă parte, în ceea ce poate oferi organizația/instituția.

O provocare pentru o organizație/instituție este să adopte un stil de comunicare oficial, dar lejer, cu simplificarea limbajului specializat și excluderea limbajului de lemn, făcându-l accesibil pentru orice categorie de public vizat. Orice mesaj instituțional transmis către grupuri-țintă va fi formulat într-o manieră corectă, precisă din punct de vedere legal, dar simplă și accesibilă pentru audiență. Pentru ca mesajele să atragă atenția, acestea trebuie să aibă o valoare practică și să fie interesante pentru publicul vizat.

IMPORTANT: Mesajele nu sunt sloganuri creative. Mesajele sunt idei abstracte și clare care sintetizează valoarea pe care organizația / instituția o aduce în viața oamenilor. Scopul lor este să ghideze întreaga activitate de comunicare pe termen mediu și lung.

Caracteristicile unui mesaj ușor de înțeles sunt:

- propoziții scurte: se va opta pentru o medie de 9-10 cuvinte per propoziție;
- teme complicate abordate prin respectarea unei structuri simple de tip subiect – predicat – complement;
- proporție între cuvintele ușor de înțeles și cele tehnice/juridice (dificil de înțeles);
- construcția logică a textului.

Bunele practici arată că un mesaj eficient și eficace este:

- clar – fără jargon, golit de termeni tehnici și relevant;
- concis – trebuie să se poată livra în 7-8 secunde;
- consistent – mesajele trebuie repetate pentru a se întipări.

În general, mesajele pot fi grupate în trei categorii:

- **Mesaje generale.** În această categorie se încadrează mesajele care exprimă esența organizației/instituției, scopul și valorile spre care tind. Mesajele generale au un caracter ideologic.
- **Mesaje secundare** (informative și educative) tratează anumite situații din activitatea organizației/ instituției. Au un caracter practic și explică procese, acțiuni etc.
- **Mesaje specifice.** În această categorie se înscriu mesajele care răspund la anumite cereri specifice din partea unor grupuri țintă. De obicei, sunt mesaje de clarificare sau completare pe subiecte înguste.

Mesajele răspund în general la trei întrebări:

- **De ce i-ar păsa publicului?** – aceste informații rezultă din analiza audienței când identificăm dorințele și nevoile grupului țintă. De exemplu, „Cetățenii își doresc justiție adevărată pentru sine și apropiații lor”.
- **Ce oferim noi publicului?** – răspundem exemplificând cu acțiunile organizației/ instituției la dorințele și nevoile grupului țintă. De exemplu, „Organizația noastră stă mereu de veghe asupra sistemului de justiție și identifică neregulile”.
- **Care este „call-to-action”?** – de exemplu, „Sună la ...” sau „Vino la ... și spune-ne care este nedreptatea cu care te-ai confruntat și noi vom încerca să te ajutăm”. Ori: „Nu aștepta, declară acum despre un act corupt care ți-a fost pretins sau despre care știi”.

Mesajele sunt utilizate de organizație/instituție în aparițiile publice, în conținutul pe rețelele de socializare, în comunicarea campaniilor și activităților organizate.

6.5. DISCURSUL PUBLIC



„Când ești lider sau avocat al unei cauze, vorbitul în public este cheia care duce la empatie, stârnește entuziasmul, împărtășește cunoștințe și idei și promovează un vis comun.”

*Chris Anderson,
Director TED Talks*

Orice ieșire în spațiul public este o expunere la anumite judecăți de valoare. Oamenii interpretează și își creează o imagine din prestața pe care o are o persoană publică, fie că vorbim de un discurs sau doar de o simplă prezență la un eveniment sau în mass-media. Un discurs bun trebuie să nască titluri de presă, emoții și, de ce nu, stări contradictorii în rândul publicului.

Un discurs bun asigură o comunicare completă și eficientă a organizației/instituției și îmbogățește reputația atât a celui care a ținut discursul, cât și a organizației/instituției pe care acesta o reprezintă. Pe de altă parte, facilitează procesul decizional în condițiile în care publicul obține toate informațiile de care ar putea avea nevoie.

Concizia este un aspect esențial al unui proces eficient de comunicare. Furnizarea mesajului esențial în cât mai puține cuvinte evită repetiția, făcând mesajul nu doar mai atractiv, ci și mai ușor de perceput, reducând riscul apariției interpretărilor eronate.

Empatia presupune „punerea în locul celuilalt”, cu accentul pe așteptările, punctele de vedere, background-ul, setul de valori, nivelul de educație etc. ale grupului țintă. Comunicarea empatică rezonază cu publicul, stimulând reacția pozitivă a acestuia și abordează optimismul, accentuând în primul rând ceea ce este posibil.

Claritatea implică stabilirea și urmărirea unui singur mesaj sau obiectiv specific în detrimentul încercării de a atinge simultan mai multe aspecte. Claritatea presupune folosirea unor termeni exacti, potriviți, corecți, facilitând înțelegerea sensului mesajului.

Precizia presupune abordarea temelor specifice în defavoarea celor generale, reducând riscul confuziei și al interpretărilor eronate. Sporește încrederea publicului în vorbitor utilizând cifre, date și cuvinte exacte.

Politețea procesului de comunicare presupune manifestarea respectului față de audiență, necesitatea ca vorbitorul să fie nu doar politicos, ci și entuziast, pozitiv și concentrat pe reacția audienței.

Corectitudinea comunicării implică exactitatea, corectitudinea și sincronizarea mesajului, toate acestea fiind de natură să-i crească impactul asupra publicului.

Foarte puțini sunt aceia care se nasc cu abilitatea unei comunicări publice perfecte, acesta fiind și motivul pentru care ea trebuie deprinsă. Comunicarea eficientă presupune existența câtorva deprinderi de bază:

- gândirea critică;
- persuasiunea;
- ascultarea activă;
- toleranța față de varietatea opiniilor;
- concizia, ca principiu guvernator;
- sistemul și structura argumentării.

Ceea ce este extrem de important pentru orice vorbitor care se dorește eficient este să știe că măcar o parte dintre cei care îi formează publicul nu sunt familiarizați cu subiectul/tema, astfel încât se oferă o scurtă prezentare, cu precizarea poziției pe care o are vorbitorul față de tema respectivă, dar și cu explicarea principiilor, raționamentelor care stau la baza argumentării sale.

Structura standard a discursului:

- introducerea/prezentarea/conexiunea cu publicul;
- poziția față de subiect/istoric;
- conceptul care stă la baza discursului/de ce a ales să vorbească despre acest subiect;
- enumerarea argumentelor cu exemple de susținere;
- concluzii.

Pregătirea discursului ocupă un loc extrem de important în procesul de asigurare a eficienței unui discurs, iar ea trebuie să se manifeste pe multiple planuri, astfel încât discursul final livrat publicului să fie unul complet și coerent. Aceste planuri se referă la:

- conținutul;
- structura;
- prezentarea;
- controlul emoțiilor;
- pregătirea/repetiția;
- caracterul interactiv/dialogul cu publicul.

Conținutul trebuie să aibă în vedere:

- prezentarea bine organizată – limitare la 3 – 4 puncte (argumente);
- exprimarea fără echivoc a poziției;
- scurt - canalizează așteptările audienței și facilitează înțelegerea;
- exprimarea clară a fiecărui punct nou în momentul introducerii lui;
- repetiții și elemente de tranziție pentru a capta atenția și a fixa elementele de bază;
- concluzie solidă.

Informația prezentată în cadrul oricărui discurs trebuie să întrunească o serie de caracteristici esențiale pentru ca ea să fie percepută așa cum a fost livrată și să aibă un impact cât mai puternic:

- relevantă pentru public;
- inedită;
- captivantă;
- atractivă (ca mod prezentare);
- familiară (prin asocieri cu elemente cunoscute);
- repetată (pentru fixare);
- bine structurată;
- clară.

Prezentarea are, la rândul său, mai multe dimensiuni:

- vestimentația (mereu potrivită formatului apariției publice: formal/informal);
- începutul - scurtă pauză pentru stabilirea/conștientizarea prezenței, pentru stabilirea conexiunii vizuale cu publicul;
- finalul – ferm, clar, dar deschis spre dialog;
- poziția și mobilitatea vorbitorului;
- gesturile;
- contactul vizual;
- vocea.

Înainte de a începe un discurs sau de o apariție în mass-media, se recomandă exercițiile de încălzire a aparatului fono-articular și, de asemenea, repetiția în oglindă a celor mai importante mesaje și teze. Pentru vizualizarea celor mai bune și pregătite discursuri publice, accesați: ted.com - o platformă internațională cu discursuri ale oamenilor diferiți pe teme diferite.

6.6. COMUNICAREA DE CRIZĂ

La nivelul unei organizații/instituții, o situație de criză poate fi generată de cauze interne sau externe.

Printre cauzele interne se pot afla: inexistența unui cod intern de norme, reguli, standarde sau existența doar formală a unui regulament de organizare și funcționare și a fișelor de post aferente personalului angajat; conflictul de interese, concurența neloială generată de conduite profesionale și morale incorecte ale unor angajați; managementul defectuos.

Mai puțin supuse controlului instituției/organizației, cauzele externe sunt mai greu previzibile și, de multe ori, imposibil de evitat. Printre exemple se pot găsi schimbările legislative și/sau instituționale care pot afecta domeniul de activitate al organizației/instituției; campanii ostile împotriva organizației/instituției, folosind diverse medii de comunicare; catastrofele naturale (inundații, cutremure etc.).

Gestionarea situațiilor de criză începe înainte ca aceste situații să se producă. Începem prin a analiza zonele de vulnerabilitate, dezvoltăm scenarii de gestionare a crizelor, stabilim echipa dedicată pentru managementul crizelor și instruiem echipa pentru a face față acestor situații.

În gestionarea situațiilor de criză, este esențial să aveți un plan de acțiune cu responsabili și roluri, dar și cu timpi de reacție.

Elementele esențiale în gestiunea unei crize sunt reprezentate de:

- existența unui plan de criză aprobat de conducerea organizației/instituției;
- menționarea în plan a punctelor vulnerabile;
- existența unor măsuri de intervenție pregătite pentru orice tip de risc identificat;
- existența unei echipe de gestionare a crizei;
- existența unei echipe de comunicare de criză, definirea audiențelor țintă pentru comunicarea internă și externă;
- schițe de întrebări, răspunsuri, soluții la fiecare scenariu de criză;
- schițe de comunicate de presă, declarații de presă pentru fiecare scenariu de criză;
- focalizarea pe două direcții: CE SĂ FACI și CE SĂ SPUI în primele ore ale crizei;
- pregătirea periodică prin simularea crizelor;
- evaluarea periodică a planului de criză și modificarea lui (atunci când este cazul), pentru a include elementele necesare unei bune intervenții în situații de criză.

Cu cine comunicăm într-o situație de criză?

- întâi intern, cu echipa, apoi, dacă este cazul, se informează superiorii (în cazul instituțiilor);
- pregătim planul de acțiune care include;
 - CE comunicăm (baza anunțului de presă, a declarației de presă sau chiar a conferinței de presă);
 - CINE este purtătorul de cuvânt (doar acea persoană vorbește despre situație și NIMENI altcineva);

- CUI comunicăm (lista de contacte media);
 - CÂND comunicăm și cu ce frecvență.
- ținem echipa internă informată tot timpul.

Bune practici în gestionarea unei situații de criză

- Declarațiile făcute de către purtătorul de cuvânt trebuie să fie identice cu informațiile din comunicatul de presă.
- Purtătorul de cuvânt trebuie să trateze presa nediscriminatoriu, să aibă disponibilitate și nu în ultimul rând capacitate de anticipare.
- Purtătorul de cuvânt trebuie să pregătească din timp și să exerseze posibile întrebări și răspunsuri la acestea.
- Toate întrebările jurnaliștilor trebuie să fie primite cu politețe și maximă deschidere.
- Toate informațiile furnizate presei trebuie să fie precise, sincere și să nu inducă în eroare.
- Relații bune cu mass-media. Stabilirea și menținerea relațiilor strânse cu reporterii și stabilirea de contacte cu reporterii dificili sau sceptici. Poziționarea purtătorului de cuvânt al organizației ca fiind singura sursă de informații reale.
- Este recomandat ca procesul de comunicare cu presa să fie unul continuu și pe termen lung, nu să înceapă sau să se rezume la momentul crizei.
- Actualizarea permanentă a bazei de date a jurnaliștilor.

Bune practici în conferința de presă, într-o situație de criză

- Cuvintele au consecințe, deci alegeți-vă cuvintele foarte atent.
- Nu vă bâlbâiți. Știți ce o să spuneți. Spuneți. Repetați. Dacă nu știți răspunsul, încetați să vorbiți.
- Concentrați-vă pe informarea publicului. Folosiți un limbaj comun cu acesta.
- așteptați-vă ca tot ceea ce spuneți să apară în presa scrisă și în mediul on-line.
- Nu mințiți niciodată. Nu faceți promisiuni pe care nu le puteți respecta.
- Evitați să folosiți echivalentul moldovenesc al lui „No comment”. În schimb, explicați de ce nu puteți comenta.
- Nu vă certați și nu vă pierdeți. Mass-media câștigă întotdeauna.
- Nu speculați, nu ghiciți și nu acceptați presupuneri.

Propunere de mecanisme de refacere post criză

- Comunicare externă: pregătirea și difuzarea unui comunicat final în care se prezintă concluzia asupra celor întâmplate și acțiunilor planificate pentru restabilirea normalității; trimiterea de scrisori celor afectați de criză; scrisori de mulțumire instituțiilor partenere și celor care au participat la gestionarea crizei.
- Comunicare internă cu angajații pentru împărtășirea concluziilor.
- Evaluarea post-criză - analiza tuturor mesajelor emise, a modului cum au fost preluate

de către media/social media, analiza reacțiilor opiniei publice, reacțiile angajaților și sugestiile lor pentru îmbunătățirea comunicării; reacția și concluziile din partea instituțiilor partenere și a altor colaboratori.

6.7. COMUNICAREA DE CRIZĂ CU ȘI DESPRE PERSOANELE DIN GRUPURILE SOCIAL-VULNERABILE

O comunicare corectă presupune să fie și non discriminatorie. În continuare, venim cu sfaturi utile pentru creatorii de conținut să adopte un limbaj incluziv pentru a aborda și descrie toți oamenii, indiferent de sex, rasă, etnie și caracteristici fizice sau intelectuale, conform Ghidului terminologic pentru mass-media în comunicarea cu și despre grupurile vulnerabile discriminării, publicat de Organizația Națiunilor Unite în Moldova.

Minoritățile etnice și lingvistice

- Autoidentificarea etnică este o alegere a fiecărei persoane. Cineva poate alege să se autoidentifice drept „moldovean”, „român”, „rus” sau chiar „european”, „euroasiatic” etc. Persoana poate să aleagă să se autoidentifice chiar într-o manieră complexă, de exemplu, „moldovean de origine rusă” sau „român-evreu” sau „afro-moldovean” etc. Autoidentificarea este o alegere individuală și trebuie să fie respectată.
- În aceeași manieră, să numești un grup etnic altfel decât acesta se autoidentifică sau se numește, este o manifestare a lipsei de respect și un atac asupra demnității membrilor. Din această cauză, dacă persoanele de etnie romă doresc să fie numite Roma (acesta fiind un nume recunoscut și agreat de majoritatea organizațiilor pentru promovarea drepturilor persoanelor de etnie romă), ele urmează a fi numite anume „Roma” și nu „Țigani”.

Identitatea de gen și orientarea sexuală

- În cazul adresării către un auditoriu despre care nu știți cu certitudine dacă este format din femei sau bărbați sau dacă acesta este mixt, utilizați titlurile și modurile de adresare în mod consecvent și egal pentru bărbați și femei. Utilizați „doamnă” în paralel cu „domn”: „Stimați/Stimate Domn(i)/Doamnă(e)”.
- Utilizați subiectul de gen masculin/feminin când nu vă referiți în mod specific la un anumit gen (de exemplu, „Fiecare participant/participantă este responsabil/ă pentru propriile sale aranjamente de călătorie” sau „Participanții/participantele sunt responsabili/responsabile pentru propriile aranjamente de călătorie”).
- Evitați să utilizați termeni sau expresii care ar putea submina rolul genului feminin (de exemplu: femeia de serviciu (ar trebui de spus persoana de serviciu); bărbații – sexul puternic, femeia – sexul slab/frumos, femeile – florile vieții).
- Evitați descrierile irelevante legate de gen sau de orientarea sexuală (ministrul homosexual, domnișoara asistentă/secretară a domnului director).
- Evitați referirea inutilă la situația relației și/sau a statutului familial/parental al unei persoane sau al unui grup (de exemplu, mama a cinci copii numită în funcția de Ministru al educației).
- Utilizați termenul „orientare sexuală” și nu „preferință sexuală” atunci când vorbiți despre persoane homosexuale.

Persoane cu dizabilități

- Este incorect să fie utilizat termenul „handicapat” atunci când se vorbește de o persoană cu dizabilități, pentru că accentuează limitările persoanei și nu cele existente în societate. În același spirit, nu se va utiliza termenul de „invalid/invaliditate”, pentru că face aluzie la o inferioritate a persoanelor, ceea ce lezează demnitatea și onoarea acestora.
- În loc de acești termeni greșiți, se va utiliza „persoană cu dizabilitate” sau „persoană cu nevoi speciale” (preferabil, totuși, de folosit „persoană cu dizabilitate”).
- Esențializarea afecțiunilor medicale are loc și atunci când boala pe care o are persoana servește drept calificativ pentru aceasta. Astfel, nu se va utiliza termenul de „epileptic”, sau „Down”, sau „schizofrenic”, sau „autist”, ci „persoană cu autism/cu Tulburări din Spectrul Autist (TSA)”, „persoană cu epilepsie”, „persoană cu sindromul Down”, „persoană care suferă de schizofrenie”.
- De asemenea, atunci când se vorbește despre modul de deplasare a persoanei, nu se va menționa „invalid în cărucior”, ci se va utiliza formularea „utilizator de scaun rulant”.
- În același spirit, urmează să discernem între diferite tipuri de dizabilitate care pot condiționa diferite necesități. Astfel, o să utilizăm sintagmele „persoană cu dizabilitate fizică”, „persoană cu dizabilitate psiho-socială” sau „persoană cu dizabilități mintale sau intelectuale”, „persoană cu dificultăți de comunicare sau de învățare” când facem referire la diferite tipuri de dizabilități.

Persoanele HIV pozitive

- HIV este o infecție transmisibilă și în privința acesteia urmează să fie utilizată sintagma potrivită, iar SIDA este sindromul care survine din cauza virusului, respectiv nu SIDA este infecția, ci HIV. În același sens, testarea persoanelor are loc referitor la HIV și nu la HIV/SIDA (test la HIV).

Minorități religioase și etno-lingvistice

- Vom evita utilizarea noțiunilor de „sectă” sau „mișcare sectară” în privința cultelor minoritare, or aceste sintagme subliniază pretense mișcări schismatice a diferitor culte, în special cele Neo-Creștine. Folosim „Biserică”, „credință”, „organizație religioasă”.
- Când vorbim despre Islam sau musulmani, evităm noțiunea de „islamiști”, „islamism”, „islamizare”, acestea fiind derivate ale islamului, transmit mesajul că, cei de religie musulmană ar vrea cucerirea populației majoritare, fapt ce mărește rata de repulsie a oamenilor.
- Folosim cuvintele „Islam”, „religie Musulmană”, iar în privința persoanelor folosim „musulman” și nu „islamist”, „credință musulmană” și nu „Islamică”.
- În Republica Moldova nu există religie de stat, iată de ce se va evita utilizarea noțiunilor precum „religie oficială”, „Biserica oficială”, „Biserica majoritară” și se va utiliza denumirea concretă a bisericii – „Biserica Ortodoxă din Moldova” sau „Mitropolia Chișinăului și a Întregii Moldove”.

Foști deținuți

- Termenii folosiți ar trebui să reflecte strict statutul juridic al acestor persoane și nu stereotipurile sociale care însoțesc statutul de deținut.
- O să folosim „deținut” sau „fost deținut” și nu „pușcăriaș”, „condamnat”, sau „criminal”. Când facem referire la instituție, o să menționăm „penitenciar” și nu „închisoare” sau „pușcărie”, pentru că, contribuim la perpetuarea stereotipului că rolul acestora este doar de a pedepsi, fără a sublinia rolul de reeducare a persoanelor.

ANEXA 1. INSTRUMENTE PENTRU CREAREA CONȚINUTULUI

| | |
|---|---|
| Vizual pentru rețelele sociale (machete, postere, broșuri, pliante etc) | https://www.canva.com/ https://crello.com/home/ https://spark.adobe.com/ https://pablo.buffer.com/ https://piktochart.com/ http://www.creativeswithoutborders.org/ |
| Animații video | https://giphy.com/ http://codecartooning.tumblr.com/post/ https://biteable.com/pricing/ |
| Infografice | https://www.canva.com/ https://piktochart.com/ https://www.visme.co/ https://infogram.com/ https://graphs.net/ https://www.easel.ly/ https://developers.google.com/chart/ |
| Pictograme pentru infografice | https://thenounproject.com/ https://www.iconfinder.com/ |
| Creare video | https://spark.adobe.com/ https://www.powtoon.com https://www.rawshorts.com https://creatoracademy.youtube.com/page/welcome https://biteable.com/ https://www.renderforest.com/ https://filmora.wondershare.com/imovie/ |
| Hărți interactive | https://storymap.knightlab.com https://www.google.com/maps/d/u/0/ |
| Editarea creativă a pozelor | https://www.picmonkey.com/ https://www.befunky.com/ https://www.picmonkey.com/ |
| Compararea pozelor | https://juxtapose.knightlab.com/ |
| Crearea unei istorii pe ani (timeline) | https://timeline.knightlab.com/ |
| Stocuri de poze | https://stock.adobe.com/ https://unsplash.com/ https://pixabay.com/ http://www.gratisography.com http://littlevisuals.co/ https://deathtothestockphoto.com/ https://images.superfamous.com/ |

| | |
|---|--|
| Creare GIF-uri | http://gifmaker.me/ https://giphy.com/create/gifmaker https://makeagif.com/ https://imgur.com/vidgif |
| Creare MEME-uri | https://imgflip.com https://www.canva.com/create/memes/ https://makeameme.org/ https://datagifmaker.withgoogle.com |
| E-mailuri atractive pentru persoanele din baza de date (e-mail marketing) | https://mailchimp.com/ http://www.hemingwayapp.com/ |
| Vizualizarea interactivă a datelor | https://www.datawrapper.de/ https://datastudio.google.com https://rawgraphs.io |
| Convertor video | http://www.mirovideoconverter.com/ |
| Publicare interactivă a produselor | https://publizr.com/ https://www.playbuzz.com/ |
| Crearea chestionarelor on-line | https://docs.google.com/forms/u/0/ https://www.typeform.com/ |
| Crearea ramelor pentru poza de profil pe Facebook | https://www.facebook.com/fbcameraeffects/home/ |
| Instrumente pentru combinarea culorilor | http://www.colourlovers.com/palettes https://colors.co/ https://color.adobe.com/explore |

EDUCAȚIE ȘI RESURSE ON-LINE:

1. Școala digitală pentru ONG-uri: <https://ongon-line.techsoup.ro/>
2. Ateliere Digitale de la Google: <https://learndigital.withgoogle.com>
3. Educație media digitală: <https://newslit.org/get-smart/>
4. Facebook pentru jurnaliști: https://www.facebook.com/business/e/courses/journalists?hc_location=ufi
5. Laboratorul Google NewsLab: <https://newsinitiative.withgoogle.com/training/>
6. Google for Nonprofits: <https://www.google.com/nonprofits/>
7. Facebook for Nonprofits: <https://nonprofits.fb.com/>
8. YouTube for Nonprofit: <https://creatoracademy.youtube.com/page/course/nonprofits>

ANEXA 2. TOOLBOX PENTRU COMUNICARE

Design, fotografie, video

| Instrument | Ce poți face cu el | Link | Comentarii |
|--------------|--|--|---|
| Canva | Infografice, postări social media, postere, cover photo etc. | www.canva.com | Gratuit pentru majoritatea nevoilor unui ONG |
| NounProject | Simboluri, iconițe | www.thenounproject.com | Gratuit, dar trebuie atribuită sursa |
| BeFunky | Colaje foto | www.befunky.com | Gratuit |
| PicMonkey | Editare foto, colaje foto | www.picmonkey.com | Gratuit |
| Infogr.am | Infografice interactive | www.infogr.am | Excelent pentru a face infografice interactive, însă versiunea gratuită nu permite descărcarea lor în propriul calculator, ci doar afișarea on-line |
| PIXLR | Editare foto, Colaje foto | www.pixlr.com | Gratuit. Are o variantă pentru editarea elaborată a unei fotografii și o variantă expres pentru retușuri și efecte. |
| Fotor | Editare foto, colaje foto | www.fotor.com | Gratuit |
| ColorHexa | Informații despre culori | www.colorhexa.com | Gratuit. Util pentru cei care creează imagini și au nevoie de informații legate de complementaritatea culorilor etc. |
| Pexels | Fotografii de înaltă calitate gratuite | www.pexels.com | Poți găsi fotografii profesionale pe care le poți folosi gratuit, cu licență |
| PiktoChart | Infografice, colaje, editare foto, mash-up-uri | www.piktochart.com | Instrument complex și gratuit pentru crearea de materiale vizuale |
| Font Painter | Personalizare font | www.paintfont.com | Gratuit. Oferă posibilitatea de a-ți crea propriul font. |

| | | | |
|--------------------|---|----------------------------|--|
| Imgur video to gif | Realizare gif | www.imgur.com/vidgif | Gratuit. Cu ajutorul acestui site, se poate transforma o parte dintr-un video în gif. |
| Map compare | Comparare hărți | www.tools.geofabrik.de/mc/ | Gratuit. Util în ilustrarea diferențelor datorită suprafețelor pe care le compară. |
| JPEGmini | Comprimă fișierele tip: .jpeg | www.jpegmini.com | Gratuit. Instrument util în comprimarea fotografiilor fiindcă nu se pierde din calitate. |
| Dropbox | Stocare în cloud, sharing de fișiere automat | www.dropbox.com | 2 GB de spațiu gratuit, cu posibilitatea de creștere prin referrals. Opțiunea plătită oferă 1000 Gb pentru aproximativ 10\$/lună. Este un instrument pe care îl considerăm critic |
| Dropbox Paper | Colaborare documente | paper.dropbox.com | Este un produs nou și încă în bet al Dropbox, ce oferă posibilitatea de a lucra în real-time la documente. Îl recomandăm pentru brainstorming, pagini pentru crearea de idei, proiecte |
| Google Drive | Spațiu stocare în cloud, colaborare on-line pe documente, chestionare on-line, multe altele | drive.google.com | Pur și simplu esențial, împreună cu Gmail |
| Todoist | To-do list | www.todoist.com | Managementul task-urilor, foarte ușor de folosit, minimalist și accesibil pe toate platformele |
| Wunderlist | To-do list | www.wunderlist.com | Asemănător ca Todoist |

| | | | |
|----------|--------------------|------------------|--|
| Evernote | Notițe | www.evernote.com | Foarte util pentru luarea de notițe în moduri cât mai interactive și utilizarea acestora simultan pe toate platformele |
| Trello | Project management | www.trello.com | Platforme de management de proiect ce fac mai ușoară urmărirea stadiului unui proiect, a sarcinilor și a oamenilor implicați. Utile pentru monitorizare, dar și pentru comunicarea internă |
| Asana | Project management | www.asana.com | |

Social Media și Comunicare

| Instrument | Ce poți face cu el | Link | Comentarii |
|--------------|-------------------------|----------------------|--|
| Hootsuite | Social media management | www.hootsuite.com | Dacă ai conturi de social media pe mai multe platforme (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn etc.) poți folosi HootSuite pentru a administra totul dintr-un singur punct. Poți să și programezi postări direct de acolo. |
| Buffer | Social media management | www.buffer.com | Asemănător cu Hootsuite |
| MailChimp | Newsletter | www.mailchimp.com | Cu MailChimp este foarte ușor să crezi newslettere, template-uri și să urmărești cine a deschis email-urile și cine nu |
| SurveyMonkey | Chestionare, sondaje | www.surveymonkey.com | Instrument avansat de sondaje și chestionare on-line. Opțiunile plătite permit facilități complexe. |

| | | | |
|-----------------|--|------------------------------|--|
| Slack | Comunicare internă | www.slack.com | Instrument complex, dar foarte util pentru a comunica eficient cu și între echipele din ONG-ul tău. Poate fi integrat cu zeci de alte aplicații și instrumente și poate fi folosit inclusiv pe telefon. |
| How Many Shares | Monitorizare distribuție conținut social media | www.howmanyshares.com | Gratuit. Monitorizează cât de distribuit, apreciat, comentat a fost un site/o pagină. |
| Screenfly | Rezoluție website | www.quirktools.com/screenfly | Gratuit. Este un instrument util pentru testarea rezoluției site-ului pe diferite device-uri (laptop, tabletă, mobil). |

ANEXA 3. STRUCTURA COMUNICATULUI DE PRESĂ - MODELUL PIRAMIDEI INVERSATE

