

PRESTAREA DE SERVICII JUSTIȚIABILILOR ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI

GHID PENTRU ASIGURAREA EGALITĂȚII
DE GEN ȘI A PROTECȚIEI DREPTURILOR
PERSOANELOR CU NECESITĂȚI SPECIALE





USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN

Programul pentru Justiție Transparentă

Producerea acestui Ghid a fost posibilă datorită suportului generos din partea poporului american prin intermediul Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID). Conținutul acestui material ține de responsabilitatea Programului pentru Justiție Transparentă și nu reflectă în mod necesar viziunea USAID sau a Guvernului Statelor Unite.

CUPRINS:

1. CUM SE MĂSOARĂ PERFORMANȚA INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI?	3
1.1 CE ESTE ACCESUL LA JUSTIȚIE?.....	4
1.2 PREZENTAREA GENERALĂ A INSTRUMENTELOR DE MĂSURARE A ACCESULUI LA JUSTIȚIE	5
1.3 SCURTĂ INTRODUCERE PRIVIND METODELE DE CERCETARE PENTRU ADMINISTRATORII INSTANȚELOR.....	6
2. CUM SUNT PRESTATE JUSTIȚIABILILOR SERVICIILE DIN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI?	12
2.1. CULTURA DIN INSTANȚĂ ȘI PRESTAREA DE SERVICII JUSTIȚIABILILOR.....	13
2.2 AUTOEVALUAREA: ACCESUL LA JUSTIȚIE, COMUNICAREA ÎN INSTANȚĂ	21
3. CUM POATE FI ÎNLĂTURATĂ PĂRTINIREA ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI?	23
3.1 ȘAPTE STRATEGII PENTRU COMBATerea PĂRTINIRII IMPLICITE ÎN INSTANȚĂ	24
4. CUM SĂ PRESTĂM SERVICII JUSTIȚIABILILOR CU NECESITĂȚI SPECIALE?	32
4.1 JUSTIȚIABILII CU NECESITĂȚI SPECIALE.....	33
4.2. ACCESUL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI LA JUSTIȚIE	34
5. CUM TREBUIE SĂ FIE TRATATE ASPECTELE DE GEN ȘI VIOLENȚA ÎN FAMILIE? ...	37
5.1 CONCEPȚIA NON-BINARĂ A GENULUI.....	38
5.2 EGALITATEA DE GEN ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI	39
5.3 POLITICA DE GEN	40
5.4 ASPECTELE DE GEN ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI: VIOLENȚA ÎN FAMILIE	41
5.5 VIOLENȚA ÎN FAMILIE ȘI ADMINISTRAȚIA INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI.....	43
5.6 CONSILIUL COMUNITAR DE COORDONARE	45
5.7 JUSTIȚIABILII CARE ÎȘI REPREZINTĂ INTERESELE	45
5.8 AUTOEVALUAREA INSTANȚEI PRIVIND PRACTICILE DE GESTIONARE A CAZURILOR DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE.....	46
6. MODEL DE POLITICĂ PRIVIND HĂRȚUIREA SEXUALĂ.....	49

DESPRE ACEST GHID

Prezentul Ghid a fost conceput ca material auxiliar pentru un curs de formare de două zile, oferit de Programul USAID pentru Justiție Transparentă din Republica Moldova în perioada 30 octombrie – 2 noiembrie 2018. Cursul a fost destinat angajaților instanțelor judecătorești care interacționează în mod frecvent cu populația. La încheierea cursului, participanții au sugerat ideea publicării unui ghid cu caracter practic care le-ar ajuta să pună în aplicare informația obținută.

1. CUM SE MĂSOARĂ PEFORMANȚA INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI?



1.1 CE ESTE ACCESUL LA JUSTIȚIE?

Accesul liber la justiție este un drept fundamental al omului, consacrat de Constituția Republicii Moldova. Angajații instanțelor judecătorești sunt investiți cu multă autoritate în vederea asigurării respectării acestui drept. Pentru a-l garanta, angajații instanțelor judecătorești trebuie să aibă o perspectivă largă cu privire la ceea ce înseamnă accesul la justiție. Să luăm, de exemplu, următoarea definiție a accesului la justiție:

„Accesul la justiție înseamnă mai mult decât îmbunătățirea accesului fizic la instanțele judecătorești sau garantarea reprezentării juridice. Accesul la justiție este definit ca abilitatea persoanelor de a căuta și de a obține un remediu prin intermediul instituțiilor oficiale sau neoficiale de înfăptuire a justiției, în conformitate cu principiile drepturilor omului. Nu putem vorbi despre acces la justiție dacă cetățenii (în special grupurile marginalizate) au frică de sistem, îl percep ca străin și nu îl utilizează, dacă serviciile sistemului judecătoresc sunt costisitoare, dacă părțile nu beneficiază de un avocat, dacă ele nu au fost informate în privința drepturilor lor sau nu și-le cunosc, sau dacă sectorul justiției este slab.”

Institutul Păcii din Statele Unite ale Americii

Deseori angajații instanțelor judecătorești interpretează în mod restrâns noțiunea de acces la justiție. Totuși, comunitatea internațională recunoaște că cetățenii trebuie să se bucure nu doar de un drept egal de acces la justiție, consfințit în legislația națională, ci și de posibilități egale de a-și exercita drepturile. Accesul la justiție este una dintre categoriile fundamentale cu care operează diferite instrumente de măsurare a performanței judiciare.

1.2 PREZENTAREA GENERALĂ A INSTRUMENTELOR DE MĂSURARE A ACCESULUI LA JUSTIȚIE

Există mai multe instrumente bine cunoscute de măsurare a performanței judiciare. Printre ele pot fi amintite următoarele:

- *Cadrul Internațional de Excelență Judecătorească (CIEJ), elaborat de Asociația Internațională pentru Administrarea Instanțelor (IACA);*
- *Liniile directoare ale Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției (CEPEJ);*
- *Standardele de performanță pentru instanțele de primul nivel, elaborate de Centrul Național pentru Instanțele Judecătorești din SUA.*

Aceste instrumente cuprinzătoare au fost proiectate pentru evaluarea activității instanțelor judecătorești în general.

Este important de accentuat că aceste instrumente nu sunt documente rigide, ci trebuie să corespundă necesităților concrete de informații pe care doriți să le obțineți. De exemplu, CIEJ este instrumentul de evaluare cu caracter general, de bază. El a fost proiectat în calitate de standard de referință pentru instanțele judecătorești din toată lumea.

Câteva instanțe judecătorești din Moldova au pilotat CIEJ în cadrul unor proiecte-pilot implementate în anul 2015 și 2018. Conform participanților la cursul de formare oferit de Programul USAID pentru Justiție Transparentă, rezultatele din anul 2018 sunt foarte bune și recompensatoare. Instanțele doresc să cunoască cât de bine își îndeplinesc funcțiile și în ce domenii pot face îmbunătățiri. Totuși, o analiză mai atentă denotă faptul că indicatorii CIEJ nu se concentrează asupra accesului grupurilor specifice de populație la justiție.

Înființată în anul 2002, CEPEJ oferă îndrumare pentru toate cele 47 de state-membre ale Consiliului Europei. Printre altele, CEPEJ a elaborat linii directoare cu privire la managementul timpului, organizarea și accesibilitatea fizică în instanțele judecătorești. De exemplu, potrivit celor mai recente linii directorii, instanțele urmează să consulte populația în ceea ce privește proiectele de construcție și renovare.

Standardele de performanță elaborate pentru instanțele de primul nivel din Statele Unite ale Americii, în care accesul la justiție este asigurat uniform, au o

formulare mai concretă. Pentru acest ghid un interes deosebit îl prezintă cinci standarde care cer instanțelor de primul nivel să elimine orice obstacol inutil sau nepotrivit, care împiedică accesul la serviciile lor. Pentru aceste cinci standarde sunt prevăzuți douăzeci și unu de indicatori concreți. Printre metodele de măsurare utilizate sunt observații structurate, interviuri, sondaje, precum și verificări și examinări ale registrelor de evidență.

Pentru a decide ce instrument să utilizați, trebuie să înțelegeți obiectivele și prioritățile strategice ale măsurării gradului de acces la justiție. Oricare instrument veți alege, nu trebuie să vă temeți că investigația va scoate la iveală probleme de care nu erați conștienți. De fapt, acesta ar trebui să fie scopul, căci numai „ceea ce măsoară îmbunătățește”.

1.3 SCURTĂ INTRODUCERE PRIVIND METODELE DE CERCETARE PENTRU ADMINISTRATORII INSTANȚELOR

Pentru a vă proiecta propria cercetare sau a utiliza un instrument deja existent, trebuie să cunoașteți câteva lucruri esențiale despre metodologia cercetării. Pentru a înțelege în general regulile de cercetare nu este necesar să vă aprofundați în calcule amănunțite și să utilizați programe informatice destinate cercetării statistice. Metodele de cercetare trebuie să fie un instrument de fundamentare a cercetării dumneavoastră și nu o piedică.

Standardul de referință: cât de bine se descurcă instanța judecătorească?

Pentru fiecare măsurare este necesar să stabiliți o valoare de referință, pe care să o utilizați pentru a evalua progresul. Cercetarea inițială este importantă pentru interpretarea rezultatelor. Puteți să utilizați rezultatele obținute la evaluarea precedentă, comparându-le cu cele din evaluarea care urmează, cu condiția ca ambele evaluări să fie proiectate în mod identic. Puteți să comparați performanța instanței dumneavoastră cu cea a altor instanțe judecătorești din regiune sau cu standardele internaționale. Dacă alegeți ultima opțiune, ați putea să vă proiectați cercetarea după exemplul standardului la care vă raportați.

Sursele de date

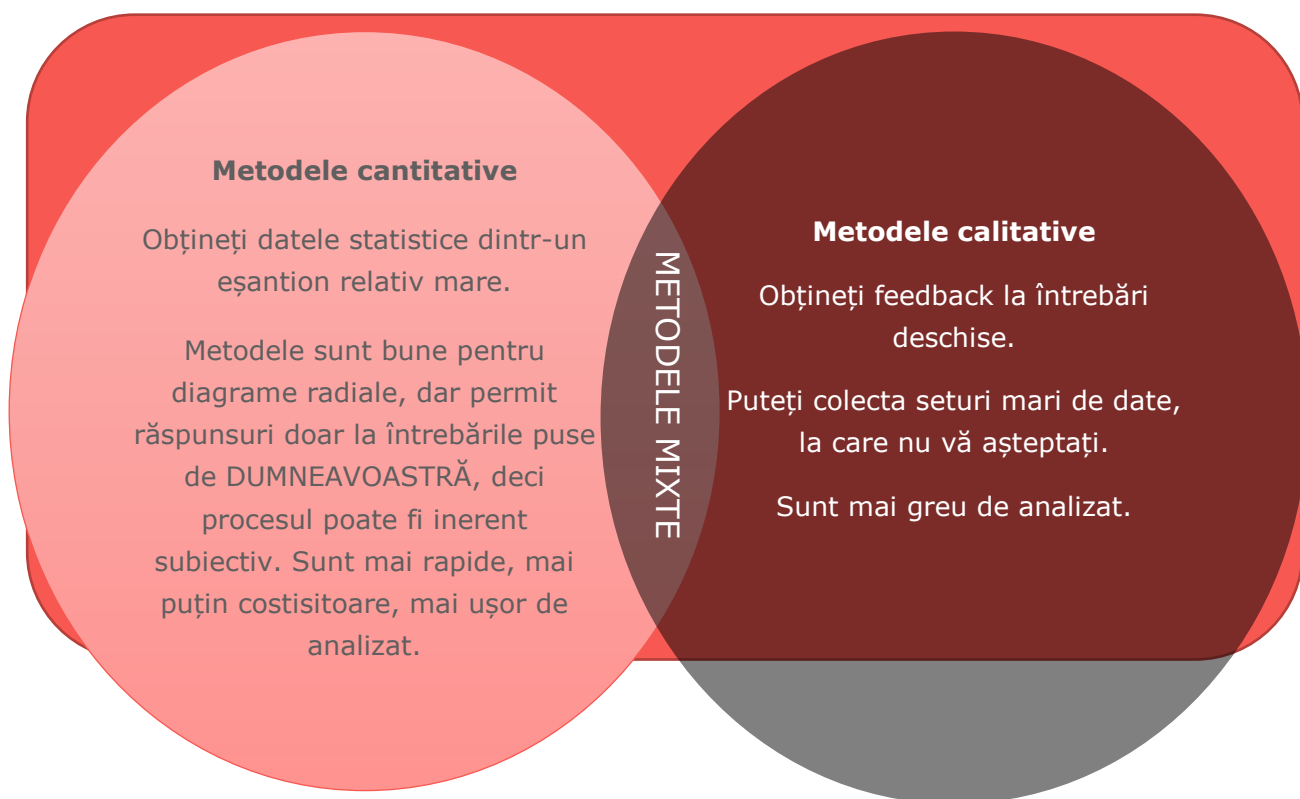
În general, toate sursele de date pot fi împărțite în date originare și în cercetare documentară (arhivistică). Datele originare sunt datele pe care le strângeți din sursele pe care le considerați potrivite pentru cercetarea dumneavoastră. Cercetarea documentară este realizată pe baza seturilor de date deja disponibile, cum ar fi datele statistice naționale, rapoartele publicate de guvern și organizații ale societății civile, diverse studii, etc. Amândouă sursele prezintă avantaje și deseori pot fi utilizate în paralel. Pe de altă parte, cercetarea documentară este necostisitoare și ia mai puțin timp, dar câteodată, poate genera probleme de compatibilitate a datelor obținute din diferite surse. Atunci când vă proiectați singuri cercetarea, puteți controla toți factorii implicați, însă timpul necesar pentru o astfel de cercetare și costul ei va trebui să fie asigurat de dumneavoastră. Mai jos sunt prezentate câteva exemple de surse de date pe care le puteți utiliza pentru proiectarea unei cercetări proprii:

- *Vizitatorii instanței.* Sondarea opiniei vizitatorilor instanței este o metodă populară utilizată în sondajele privind nivelul de satisfacție. Această sursă de date este bună deoarece, în final, scopul cercetării dumneavoastră este de a afla cum să deserviți mai bine cetățenii. Calitatea datelor obținute, însă, va depinde de modul în care v-ați proiectat cercetarea.
- *Avocații, procurorii, experții.* Acești subiecți ai studiului pot să vă ofere răspunsuri mai calificate cu privire la procedura judiciară, cooperarea interinstituțională și diferite întrebări juridice.
- *Societatea civilă:* Activiștii din societate civilă se specializează în anumite domenii, precum violența în familie sau serviciile destinate persoanelor cu dizabilități. Deseori, ei ajută justițiabilii să-și prezinte cauza în fața instanței și să perfecteze documentele procesuale, ceea ce înseamnă că ei cunosc foarte bine procedurile judiciare și aspectele care pot fi îmbunătățite în beneficiul categoriilor specifice de justițiabili. Organizațiile societății civile deseori fac propriile cercetări și pot să vă ofere datele lor sau să vă ajute să le colectați, dacă acestea nu sunt disponibile.
- *Angajații instanței.* Angajații instanței cunosc aspectele tipice, observă problemele tipice în politica instanței și pot oferi sugestii excelente privind

eventualele îmbunătățiri. De asemenea, ei conștientizează ce cunoștințe și aptitudini necesare le lipsesc pentru a fi eficienți la locul de muncă. În final, angajamentul personalului este un indice bun al sănătății organizaționale, iar instanțele cu un climat organizațional sănătos deservesc mai bine cetățenii.

Metodologia cercetării

Metodele de cercetare se încadrează în două categorii mari, iar unele se poziționează la intersecția lor.



Cercetarea calitativă este în esență o cercetare de tatonare. Ea este utilizată pentru a înțelege motivele, opiniile care stau la baza acestora. Cercetarea calitativă oferă o înțelegere aprofundată a problemei și ajută la formularea ideilor sau ipotezelor pentru o eventuală cercetare cantitativă. Cercetarea calitativă este utilizată, de asemenea, pentru a identifica tendințele în mentalitate și opinii, prin a se aprofunda mai mult în esența problemei. Metodele calitative de colectare a datelor variază de la cele cu tehnici nestructurate, la cele cu tehnici semi-structurate. Câteva dintre metodele răspândite sunt focus-grupurile (discuții în grup), interviurile individuale și

participarea/observarea. Mărimea eșantionului este, de obicei, mică, iar respondenții sunt selectați astfel încât să se completeze o anumită cotă.

Cercetarea cantitativă este utilizată pentru a analiza problema prin generarea de date numerice sau informații care pot fi convertite în date statistice utile. Cercetarea cantitativă este utilizată pentru a cuantifica atitudini, opinii, comportamente și alte variabile definite, precum și a generaliza rezultatele obținute dintr-un eșantion mai mare al populației. Cercetarea cantitativă utilizează date măsurabile pentru a formula fapte și a identifica modele de cercetare. Metodele cantitative de colectare a datelor sunt mult mai structurate decât metodele calitative de colectare a datelor. Metodele cantitative includ diferite sondaje — sondaje online, completarea anchetelor pe hârtie, sondaje prin telefonie mobilă și sondaje pe un terminal interactiv, interviuri față în față, interviuri telefonice, interceptori de date pe site-urile web, votări online și observații sistematice.

Metodele de cercetare utilizate frecvent în instanțele judecătorești

- *Observarea.* Cercetarea prin observare presupune implicarea experților care să documenteze procesul de lucru fără a interveni în acesta. Prin observare puteți colecta numeroase date, dar aveți în vedere că, uneori, simplul fapt al observației determină participanții să acționeze altfel decât ar acționa în mod normal. Uneori observarea poate fi efectuată fără ca subiecții să fie conștienți de ea, dar în acest caz trebuie să țineți cont de considerentele etice, întrucât observarea va avea loc în mod netransparent. Informațiile colectate includ jurnalele de evidență a celor văzute sau auzite, structurate pentru a permite personalului să efectueze analiza cantitativă și calitativă a informațiilor. Deși aproape oricine poate efectua observarea, este recomandabil de implicat pentru aceasta activitatea voluntarii din comunitate care sunt relativ neinițiați în ceea ce privește sistemul judecătoresc și vor colecta corespunzător informațiile și experiențele cetățenilor simpli, care nu interacționează des cu instanțele.
- *Sondajele.* Sondajele permit colectarea atât a datelor cantitative, cât și a celor calitative, în funcție de modul în care le proiectați. De cele mai multe ori sondajele presupun formularea de întrebări și de opțiuni prestabilite de

răspuns pentru respondenți (astfel de întrebări se numesc întrebări închise) sau lăsarea spațiilor pentru ca respondenții să-și formuleze singuri răspunsurile (întrebări deschise). Întrebările închise sunt oarecum limitate, deoarece vă permit să obțineți doar opțiunile de răspuns pe care le-ați oferit, ceea ce introduce un potențial de subiectivism în cercetare. Totuși aceste întrebări sunt mai ușor de evaluat și de cuantificat. Întrebările deschise, pe de altă parte, trebuie să fie codificate pe teme similare (de exemplu, x respondenți au menționat că temperatura în incinta instanței era necorespunzătoare). S-ar putea să nu aflați acest tip de informații dacă nu ați lăsa spațiu pentru completarea cu comentarii deschise.

- *Interviurile.* În teorie, interviurile pot fi structurate și nestructurate, însă interviurile nestructurate generează date greu de comparat și analizat. Se recomandă să pregătiți întrebările din timp (pentru a avea un interviu structurat) și să adresați tuturor intervievaților aceleași întrebări. Interviurile ghidate permit punerea de întrebări ulterioare structurate (de exemplu, dacă respondentul a răspuns x la întrebarea precedentă, atunci următoarea serie de întrebări trebuie să fie y și z). Interviurile structurate reprezintă o sursă excelentă de date, dar necesită mai mult timp pentru instruirea interviuatorilor.
- *Focus-grupurile.* Focus-grupul este un proces de colectare a datelor condus de un facilitator care pune întrebări structurate (elaborate de timp). Ceea ce trebuie să luați în calcul atunci când efectuați un focus-grup este modul în care vă proiectați eșantionul de cercetare (participanții focus-grupului) din cadrul populației generale. De exemplu, dacă întrebarea din cercetarea dumneavoastră este „cât de bine instanța deservește persoanele cu dificultăți de vedere”, un grup de persoane cu dificultăți de vedere și o experiență de interacțiune cu instanțele ar fi foarte reprezentativ. Persoanele cu dificultăți de vedere, dar fără o atare experiență ar fi mai puțin reprezentative, iar persoanele cu dizabilități fizice ar trebui să aibă reprezentativitate minimă.

Formularea întrebării pentru cercetare

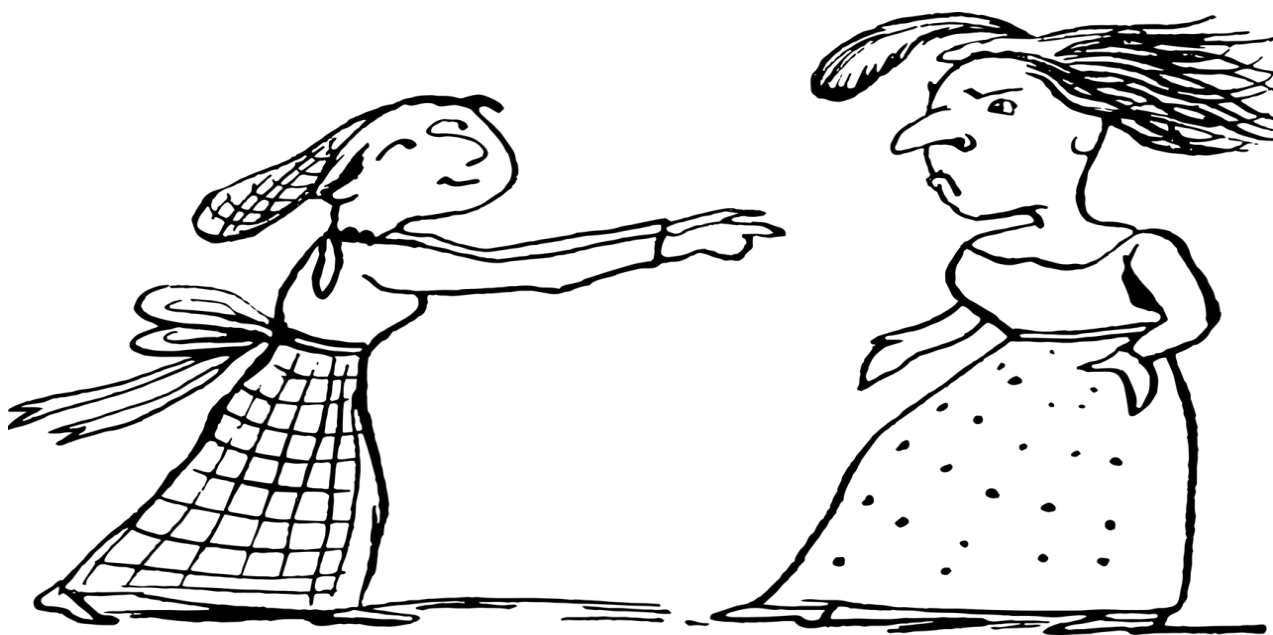
Formularea unei întrebări bune pentru cercetare este unul dintre primii pași de importanță critică pentru cercetare. Întrebarea formulată corespunzător va

îndruma procesul cercetării și va ajuta la elaborarea argumentării logice. Întrebarea pentru cercetare trebuie să fie clară, concretă, rezumând subiectul studiat de cercetător.

Iată câteva întrebări care pot să vă ajute să vă evaluați întrebarea pentru cercetare.

- Întrebarea supusă cercetării prezintă interes pentru cercetător și eventual pentru alții? Ea se referă la o chestiune nouă sau la o problemă care trebuie să fie soluționată, sau are scopul de a elucida un subiect investigat anterior?
- Această întrebare se pretează cercetării? Țineți cont de timpul disponibil și de resursele necesare. Este metodologia cercetării fezabilă?
- Întrebarea supusă cercetării este măsurabilă și va genera date care pot fi confirmate sau combătute?
- Întrebarea supusă cercetării este formulată prea larg sau într-un mod prea îngust?

2. CUM SUNT PRESTATE JUSTIȚIABILILOR SERVICIILE DIN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI?



2.1. CULTURA DIN INSTANȚĂ ȘI PRESTAREA DE SERVICII JUSTIȚIABILILOR

Nu oricine poate oferi o deservire bună în mod natural.

În anul 1906 unul dintre fondatorii administrării instanțelor, Profesorul Roscoe Pound, a ținut discursul „Cauzele nemulțumirii populației față de administrarea justiției”. Deși de atunci administrarea instanțelor a cunoscut îmbunătățiri enorme, instanțele încă se confruntă cu dificultăți care determină nemulțumirea populației. Profesorul Pound a afirmat că unul dintre motivele nemulțumirii era convingerea că administrarea justiției este o sarcină ușoară, pe care oricine o poate îndeplini. Nimic nu s-a schimbat de la discursul lui Pound în privința acestei convingeri. Mai mult, cei dintre noi care lucrează în sectorul justiției cunosc cât de complex a devenit acest sistem.

Ce este cultura organizațională?

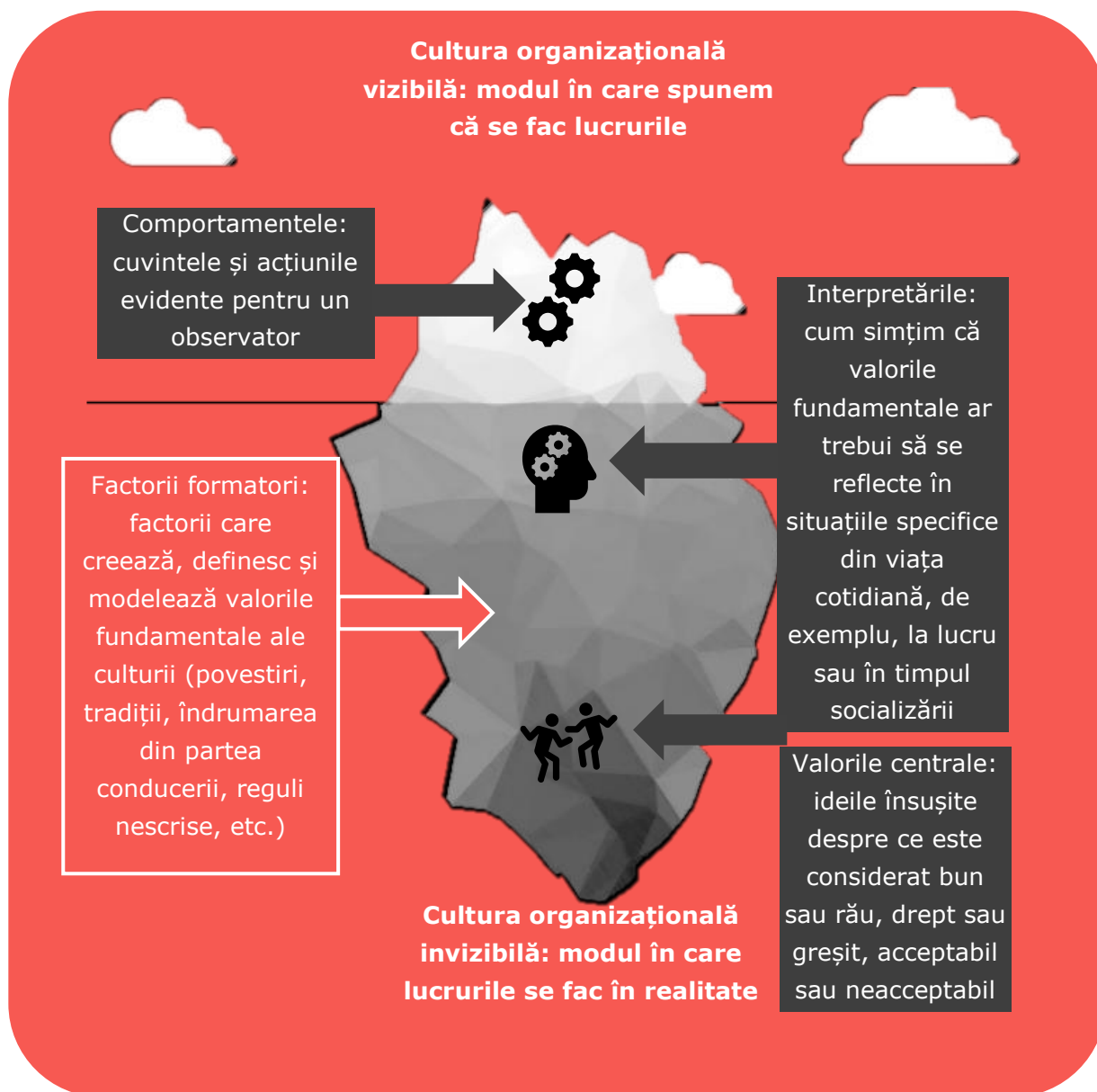
În termeni generali, cultura organizațională este modalitatea în care membrii unei organizații gândesc, acționează și înțeleg lumea din jur.

În esență, cultura organizațională este personalitatea organizației. Cultura este formată din supoziții, valori, norme ale membrilor organizației și de comportamentul lor. Membrii oricărei organizații încep foarte repede să sesizeze cultura specifică din organizația lor. Termenul „cultură” face parte din acele cuvinte cărora le este greu de dat o definiție distinctă, însă sensul cărora este imediat sesizabil în situațiile în care se aplică.

Conceptul de cultură are o importanță deosebită când vorbim de gestionarea unei schimbări la nivelul întregii organizații, cum ar fi schimbarea abordării față de deservirea clienților. Specialiștii încep să înțeleagă tot mai clar că, în pofida celei mai bune planificări, schimbarea organizațională trebuie să includă nu doar schimbarea structurilor și proceselor, ci și schimbarea culturii corporative.

Pentru a implementa o schimbare, liderii trebuie să acorde straturilor invizibile ale culturii aceeași atenție ca și politicilor și procedurilor formale. Mai jos este ilustrată una dintre metaforele populare propuse de management pentru cultura organizațională. După cum se observă, cultura este asemenea unui

aisberg, cea mai mare parte a căruia se ascunde sub apă și de obicei, anume această parte ascunsă este cauza naufragiilor navelor.



Elementele unei deserviri bune a cetățenilor

Există cinci indicatori principali care pot ajuta clienții să evalueze deservirea de care beneficiază.

1. **Caracterul demn de încredere** — organizațiile și angajații își îndeplinesc promisiunile cu seriozitate și precizie. De obicei, organizațiile fac promisiuni de câteva tipuri:

- Angajamente organizaționale — promisiuni făcute prin publicitate, politici, etc. Din ele fac parte afirmațiile pe care clienții le află pe site-urile web, la birouri de informații, din legi și din documentele oficiale de politici, etc. De exemplu, dacă orele pentru pauza de prânz sunt clar indicate, iar angajații nu deschid biroul de informații la timp, atunci, evident, clienții devin nemulțumiți.
- Promisiuni personale — din ele fac parte promisiunile făcute de lucrător clientului, de exemplu, promisiunea de a oferi documentele la o anumită dată sau de a reveni cu un apel telefonic după cercetarea informațiilor pe marginea unei solicitări.
- Așteptări comune — așteptările clienților deseori se bazează pe supoziții și experiența din trecut. Există câteva supoziții despre instanțele judecătorești pe care clienții și le formează în urma vizitelor la alte organizații, iar uneori chiar din cultura populară. Uneori aceste așteptări nici măcar nu se bazează pe informații exacte și totuși, pot duce la frustrări. *Deseori dificultatea constă în remodelarea așteptărilor clienților.*

2. **Asigurările** — *cunoștințele, amabilitatea, capacitatea de a insufla încredere, convingerea de competență și siguranță. Factorii care insuflă siguranță sunt:*

- cunoașterea produsului și a organizației;
- aptitudinile de ascultare — aptitudinile de ascultare activă;
- aptitudinile de comunicare — se referă la comunicarea verbală și în scris (față în față, la telefon și prin intermediul poștei electronice);
- aptitudinile de soluționare a problemelor.

3. **Mediul** — *aspectul sediului, confortul, aspectul materialelor de informare și impresia pe care o creează, etc.*

4. **Empatia** — *gradul de empatie și atenție individuală pe care o primește clientul.* Empatia este acțiunea de a se identifica cu și de a înțelege situația altei persoane, sentimentele și motivele acesteia. Empatia nu înseamnă că purtați răspundere pentru vreo problemă. Aveți responsabilitatea de a

recunoaște că clientul este supărat și să faceți tot posibilul pentru a-l ajuta. Frustrarea pe care o simte clientul atunci când se confruntă cu o problemă tehnică se poate intensifica atunci când el caută asistență. Instanța sau departamentul dumneavoastră poate fi responsabil de situațiile care cauzează frustrare sau confuzie.

- *Recunoașteți starea emoțională a clientului.*
- *Confirmați sentimentele lui.*
- *Tratați fiecare persoană ca o personalitate.*

5. Receptivitatea: *Reacționați cu promptitudine, explicați care sunt așteptările, acționați în corespundere cu așteptările stabilite. Cercetările demonstrează că cel mai frustrant lucru în așteptare este faptul de a nu cunoaște cât timp aceasta va dura.*

6. Ascultarea activă: *Acordați atenție conținutului și intenției, puneți întrebări bune.*

Sfaturi:

- a. Înțelegeți starea de spirit a interlocutorului.
- b. Limitați factorii de distracție.
- c. Nu vă precipitați să faceți concluzii.
- d. Luați notițe și oferiți informații în schimb.
- e. „Deconectați-vă” de la propriile îngrijorări.

Lucrul cu clienți dificili

Lucrul cu clienți dificili este cel mai solicitat subiect la cursurile de formare în domeniul deservirii clienților. Deși majoritatea clienților sunt simpatici, calmi și recunoscători, există situații când clienții devin supărați, indignați și pretențioși. Aceste situații dificile pot fi extrem de stresante. Nu puteți să controlați comportamentul clientului, dar puteți să vă controlați reacția la comportamentul acestuia. Puteți să vă dezvoltați aptitudinile necesare pentru a gestiona chiar și cele mai grele situații.

Situațiile dificile pot să vă afecteze atitudinea și interacțiunile cu clienții. Încercați să abordați și să tratați fiecare situație ca fiind unică.

Comportamentul clientului poate fi mai ușor de înțeles dacă vă transpuneți în situația lui. Iar cel mai ușor mod de a face acest lucru este să vă gândiți la ceea ce vă frustrează pe dumneavoastră ca client. Gândiți-vă la situațiile în care ați fost deservit necalitativ și prin ce acele situații s-au deosebit de o servire bună.

TREBUIE SĂ ÎNȚELEGEȚI COMPORTAMENTUL CLIEȚILOR

- promisiuni nerespectate
- perioade lungi de așteptare
- meniuri telefonice confuze
- instrucțiuni confuze pentru utilizatori sau asistență online
- așteptări nerealizate
- situații în care sunteți nevoit să sunați sau să trimiteți emailuri în mod repetat
- situații în care sunteți nevoit să repetați detaliile pe care le-ați oferit deja
- expirarea termenelor-limită
- fraze negative
- calitatea proastă a produsului
- analiză excesiv de simplificată
- situații în care așteptați răspunsul la telefon, fără a fi întrebat dacă doriți să așteptați
- situații în care așteptați la telefon o perioadă lungă de timp
- site-uri web greu de navigat, inexacte sau incomplete
- site-uri web care nu oferă modalități alternative de acordare a asistenței

Nu uitați că întotdeauna puteți să faceți ceva. Aplicați prezumpția de nevinovăție față de clienții dumneavoastră: este posibil că ei pur și simplu au avut o zi dificilă. Fiți onest și nu învinuiți clienții pentru lipsa de răbdare sau atitudinea negativă. Străduiți-vă să păstrați mereu o atitudine pozitivă și profesionistă.

Lucrul cu clienții dificili necesită răbdare și stăpânire de sine. Modul în care răspundeți clienților dificili, în special la începutul conversației, va influența foarte mult percepția și dorința lor de a interacționa cu dumneavoastră.

Puteți să agravați o situație și așa dificilă dacă nu ascultați, nu manifestați empatie față de client și nu comunicați cu fraze pozitive.

-1-

CUM SĂ CÂȘTIGAȚI ÎNCREDEREA CLIENȚILOR DIFICILI

Pasul 1: Concentrați-vă:

Inspirați adânc. Zâmbiți. Așezați-vă sau stați în picioare în poziție dreaptă. Pregătiți-vă carnetul de notițe.

Pasul 2: Lăsați clientul să vorbească:

Un client supărat sau mânios are ce povesti. Trebuie să-i permiteți să-și povestească problema de la început până la sfârșit. Până nu își va exprima toate punctele de vedere, clientul nu poate să se calmeze. Ascultați activ și urmăriți cu atenție semnele care ar indica că clientul este gata să vă ofere dumneavoastră posibilitatea să preluați controlul.

Pasul 3: Ascultați activ:

Rezistați tentației de a pune întrebări. Dați din cap afirmativ sau folosiți fraze verbale încurajatoare: „Vă cred”, „Vă înțeleg”. Ascultați cu atenție pentru a identifica tema centrală a incidentului sau a plângerii clientului. Luați notițe și fiți gata să reformulați ceea ce tocmai ați auzit.

CUM SĂ CÂȘTIGAȚI ÎNCREDEREA CLIEȚILOR DIFICILI

Pasul 4: Recunoașteți starea emoțională a clientului:

Clientul trebuie să simtă că vă pasă și că înțelegeți pe deplin situația. Recunoașteți emoțiile clientului, chiar dacă nu înțelegeți de ce are o zi dificilă și are nevoie de ajutor. Adresați-vă cu respect acestuia pe nume și comunicați-i că doriți să faceți tot posibilul pentru a-l ajuta. Cereți scuze cu sinceritate dacă instituția unde lucrați a cauzat vreo inconveniență.

Pasul 5: Reformulați situația și confirmați că o înțelegeți la fel:

Trebuie să vă asigurați că aveți aceeași înțelegere deplină a situației și a așteptărilor clientului privind timpul când va fi oferită o soluție. Reformulați problema. Folosiți cuvintele exacte ale clientului oricând este posibil. Cereți clarificări dacă nu înțelegeți ceva.

Pasul 6: Începeți soluționarea activă a problemei:

La această etapă, clientul probabil că deja s-a calmat. Începeți să formulați diagnosticul incidentului și să faceți un plan de acțiune. Fiți concentrat! Dacă este necesar, repetați unii sau toți pașii de mai sus.

Clieții nu vin enervați din start. Ei sunt pur și simplu frustrați sau confuzi. În majoritatea cazurilor mânia poate fi evitată printr-o gestionare corespunzătoare a situațiilor precum suspendarea sau transferarea apelului clientului.

Oamenii pot simți mânia la intensități diferite. La început clientul descrie inconveniența incidentului sau a situației. „A trebuit să aștept 20 de minute până am răzbătut. Oare când o să învățați să ridicați receptorul imediat?” Pentru a calma clientul și a-i câștiga încrederea:

- *Recunoașteți frustrarea lui.*
- *Asigurați-l că veți face tot posibilul: „Îmi cer scuze că v-am făcut să așteptați. Cu ce vă pot ajuta?”*

Dacă nu recunoașteți emoțiile clientului, acesta se poate supăra. Clientul va crede că nu-l înțelegeți sau nu-l ascultați.

Dacă clientul recurge la un limbaj ofensator, rugați-l mai întâi să se oprească, apoi avertizați-l că veți fi nevoit să întreprindeți măsuri, după care, dacă el persistă în comportamentul lui, acționați, de exemplu, redirectionându-l către superiorul dumneavoastră.

Unii clienți se vor enerva chiar dacă ați făcut tot ce v-a stat în putință. Poate că ei au așteptări nerealiste. Poate că încearcă să vă manipuleze. Poate că sunt atât de stresați încât nu sunt capabili să se calmeze. Asigurați-vă că acțiunile dumneavoastră nu induc clientului această stare de enervare. Trebuie să înțelegeți că, atunci când clientul devine tot mai enervat, este posibil că el reacționează la comportamentul dumneavoastră sau la ceea ce percepe ca fiind comportamentul dumneavoastră. Păstrați o atitudine pozitivă și concentrați-vă pe ceea ce puteți să faceți.

Păstrarea calmului sub presiune

Învățați să răspundeți, nu să reacționați. Este ușor de reacționat: fără a sta pe gânduri să spuneți sau să faceți primul lucru care vă vine în minte. Faptul de a răspunde presupune decizia conștientă de a vă controla comportamentul.

Oamenii suportă stresul și presiunea în mod diferit. Pentru a învăța să vă păstrați calmul sub presiune trebuie să învățați să vă controlați comportamentul.

Aflați simptomele pe care le experimentați atunci când vă supărați sau înfuriați:

- *maxilarul încheștat;*
- *pierderea concentrării;*
- *scrâșnirea din dinți;*

- *dureri de cap;*
- *greață;*
- *tensiunea în regiunea gâtului și umerilor;*
- *tahicardia;*
- *înroșirea feței;*
- *respirația superficială;*
- *tonul încordat al vocii;*
- *transpirația.*

Folosiți tehnici de calmare pentru a vă păstra concentrarea:

- *inspirați adânc;*
- *sorbiți din apă (pentru restabilirea tonului normal al vocii);*
- *folosiți un limbaj pozitiv;*
- *imaginați-vă lucruri pozitive.*

2.2 AUTOEVALUAREA: ACCESUL LA JUSTIȚIE, COMUNICAREA ÎN INSTANȚĂ

	Da, implementat în întregime	În proces de implementare	Sunt necesare îmbunătățiri	Nu știu	N/A
Personalul de la recepție este instruit să explice metodele de lucru și normele de procedură, precum și să ofere alte informații vizitatorilor instanței și justițiabililor?					
Sunt hotărârile și deciziile instanței disponibile pe site-urile web ale instanței?					

Există o politică privind publicarea hotărârilor judecătorești?					
Beneficiază persoanele care nu înțeleg limba oficială utilizată în procedurile judiciare de un interpret (gratuit)?					
Dispun instanțele de un serviciu de interpretare sau interpreții pot fi solicitați în mod rapid?					
Este disponibilă informația privind funcționarea instanțelor și este ea accesibilă pentru cetățeni?					
Este informația privind drepturile și obligațiile cetățenilor (în conformitate cu prevederile legislației) disponibilă pentru populația generală (de exemplu, apelând la un număr general de telefon)?					
Este conținutul acestei informații adaptat la gama largă de situații existente (copii vulnerabili, divorțuri, procese penale, locuri de detenție, etc.)?					
În instanță există un birou de informații pentru vizitatori?					
În instanță, sunt disponibile pliante informaționale pentru justițiabili?					

3. CUM POATE FI ÎNLĂTURATĂ PĂRTINIREA ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI?



3.1 ȘAPTE STRATEGII PENTRU COMBATerea PĂRTINIRII IMPLICITE ÎN INSTANȚĂ

Părtinirea este o atitudine favorizantă sau preconcepută, considerată a fi nedreaptă, în privința unei persoane sau a unui grup.

La alegerea strategiilor pentru combaterea părtinirii inconștiente, trebuie luate în considerare strategiile individuale și instituționale.

Strategia 1. Sporiți nivelul de informare despre părtinirea implicită

- Faptul de a cunoaște despre părtinirea implicită și efectele ei dăunătoare este un început bun pentru prevenirea ei.
- Oamenii pot corecta doar atitudinile părtinitoare despre care sunt conștienți.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Căutați informații despre părtinirea implicită prin participarea la cursuri de formare și prin autoinstruire citind cărți, privind filme, etc. Reflectați în continuu asupra atitudinilor și emoțiilor dumneavoastră față de diferite situații de viață și asigurați-vă că acțiunile dumneavoastră nu sunt determinate de părtinirea implicită.	Organizați sesiuni de instruire privind părtinirea implicită, cu utilizarea facilitatorilor / prezentatorilor judiciari, a exemplelor de părtinire implicită din alte profesii și a exercițiilor care sporesc relevanța materialului la nivel personal.

Strategia 2. Străduiți-vă să identificați și să recunoașteți în mod conștient diferențele reale dintre grupuri și dintre indivizi.

- Creșterea gradului de conștientizare și a sensibilității față de diferențele individuale de grup pare să fie o tactică mai eficientă. Seminarele de formare care promovează aprecierea diferențelor de grup și punctelor de vedere multiculturale pot contribui la reducerea părtinirii implicite.
- Formarea în domeniul diversității poate contribui la facilitarea schimbării culturii instanțelor. Susținerea activă a valorilor egalității de către conducere influențează în mod pozitiv subalternii. Când judecătorul promovează egalitatea și atitudinea nepărtinitoare față de toate părțile în proces, acest

fapt influențează în mod pozitiv secretarii, grefierii și alți angajați ai instanței. Tot așa și judecătorii mai tineri vor urma exemplul judecătorilor mai experimentați.

- Oamenii ar trebui să se gândească în mod deliberat despre ceilalți nu prin prisma grupului social căruia aceștia aparțin (de exemplu, „Femeile nu sunt șoferițe bune”), ci prin prisma calităților lor individuale. De exemplu, „Dna M este o șoferiță bună, iar dna B nu este o șoferiță la fel de bună. Poate că dna M are mai multă experiență de a conduce decât dna B, respectiv acest lucru nu are nimic în comun cu faptul că amândouă sunt femei”.
- Abordarea populară de „nediferențiere a culorilor”, aplicată față de egalitate (adică evitarea sau ignorarea rasei, lipsa de conștientizare sau sensibilitate față de diferențele dintre grupurile sociale), nu este eficientă în calitate de strategie de intervenție pentru înlăturarea părtinirii implicite. De fapt, „nediferențierea culorilor” generează mai multă părtinire implicită decât strategiile care recunosc diferențele.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Participați la sesiunile de instruire în domeniul diversității, care se concentrează pe multiculturalism, asociați-vă cu cei care sunt dedicați obiectivelor egalității și străduiți-vă să identificați caracteristicile unice ale diferiților membri ai acelorași grupuri minoritare.	Organizați sesiuni de instruire în domeniul diversității, care pun accentul pe multiculturalism și încurajați liderii instanței să promoveze comportamentul egalitar ca parte a culturii instanței.

Strategia 3. Verificați în mod periodic procesele și deciziile pentru a depista eventualele semne de părtinire.

- Atunci când oamenii sunt angajați într-o activitate de prelucrare a informațiilor care nu pretinde mult efort, ei se bazează pe stereotipuri și emit mai multe judecăți ce reflectă stereotipuri, decât atunci când se angajează într-o activitate de procesare mai deliberativă, care pretinde mai mult efort. Drept rezultat, cei care iau deciziile care necesită puțin efort, tind să tragă concluzii și să-și formeze așteptări în privința unei persoane la

o etapă timpurie a procesului de colectare de informații. Aceste așteptări ghidează apoi procesarea ulterioară a informațiilor. Atenția și amintirile sunt subiective, favorizând dovezile care confirmă stereotipurile, și produc judecăți părtinitoare.

- Așteptările pot afecta și interacțiunile sociale dintre decident (de exemplu, un angajat al instanței) și persoana care este ținta stereotipurilor (de exemplu, un cetățean care vine în instanță), determinându-l pe decident să acționeze într-un mod care involuntar generează în mintea celeilalte persoane un comportament influențat de stereotipuri.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Utilizați instrumente care ajută la formularea deciziilor, cum ar fi luarea de notițe, listele de verificare și memo-urile, precum și așa tehnici precum notarea motivelor în favoarea unei hotărâri, pentru a promova mai multă deliberare în contrast cu gândirea intuitivă.	Elaborați linii directoare sau protocoale formale pentru decidenți, care să-i ajute să se autoverifice și să-și corecteze atitudinea de părtinire implicită (de exemplu, să privească din perspectiva celuilalt, să-și imagineze că persoana face parte dintr-un grup nestigmatizat, să se concentreze asupra gândurilor contrare stereotipurilor în prezența unei persoane dintr-un grup social minoritar).

Strategia 4. Identificați sursele care vă distrag atenția și de stres în mediul în care se iau deciziile și înlăturați-le sau diminuați-le.

Factorii care reduc performanța judiciară:

- *epuizarea (multe ore de muncă, oboseală);*
- *stresul (sarcini de dosare grele, cu multe dosare restante sau cu dosare foarte variate; zgomote puternice de construcție; amenințări la adresa siguranței fizice; presiuni din partea populației sau a mediului politic pentru a lua o anumită decizie; situații de urgență sau criză);*
- *presiunea timpului [restrâns];*

- *alte circumstanțe care distrag atenția.*

Decidenții care sunt grăbiți, stresați, distrași sau presați sunt mai predispuși să aplice stereotipuri — amintindu-și faptele și, corespunzător, pronunțând hotărâri într-un mod afectat de stereotipuri — decât decidenții ale căror abilități cognitive nu se află sub aceleași presiuni.

Un decident poate fi mai dispus să gândească din perspectiva diferenței de gen, deoarece genul este un atribut evident, ușor de perceput.

Anumite stări emoționale (de exemplu, mânia, dezgustul) pot agrava părtinirea implicită în hotărârile privind membrii grupurilor stigmatizate, chiar dacă sursa emoției negative nu are nimic în comun cu situația actuală sau cu problema grupului social sau cu stereotipurile în general.

Starea de fericire, de asemenea, poate determina hotărâri mai stereotipizate, deși această situație poate fi controlată în mod conștient dacă persoana dorește să o facă.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Rezervați-vă mai mult timp pentru dosarele care pot stârni părtinire implicită, alocând mai mult timp, de exemplu, pentru revizuirea faptelor unei cauze înainte de a adopta o decizie. Gândiți-vă cum ați putea să vă limpeziți mintea (de exemplu, prin meditație) și să vă concentrați totalmente asupra sarcinii pe care o aveți de făcut.	Examinați domeniile în care există un risc mai mare ca personalul instanței să fie supraîncărcat și examinați opțiunile de modificare a procedurilor (de exemplu, reorganizând agenda instanței), astfel încât să oferiți mai mult timp pentru luarea deciziilor.

Strategia 5. Identificați sursele de ambiguitate în procesul de luare a deciziilor și stabiliți standarde concrete înainte de a purcede la luarea deciziilor.

- Când baza unei hotărâri este oarecum vagă (de exemplu, situațiile care pretind discreție; cauzele care presupun aplicarea unor legi noi, necunoscute), riscul unei hotărâri părtinitoare este mai mare.
- Fără criterii concrete, mai explicite pentru luarea deciziei, oamenii tind să aducă mai multă claritate în situație prin recurgerea la orice informații pe care le au la dispoziție, inclusiv la stereotipuri.
- Când într-o cauză sunt implicați factori ambigui, decidenții ar trebui să stabilească în prealabil criterii specifice pentru luarea deciziei și abia după aceea — să audieze cauza sau să examineze dovezile, pentru a reduce riscul părtinirii implicite.
- Urmând această abordare, înainte de a începe procedura de luare a deciziei, criteriile nu vor fi formulate post factum, și se va evita situația în care decizia a fost luată într-un mod afectat de stereotipurile subconștiente, dar argumentat prin tipuri concrete de dovezi.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Stabiliți-vă criteriile pentru luarea deciziilor înainte de a examina informațiile specifice cauzei.	Elaborați protocoale care identifică potențialele surse de ambiguitate; examinați avantajele (de exemplu, o mai bună înțelegere a problemei) și dezavantajele (de exemplu, familiaritatea poate duce la o prelucrare mai puțin deliberativă) implicării personalului instanței cu competențe speciale pentru examinarea dosarelor cu un grad sporit de ambiguitate.

Strategia 6. Instituți mecanisme de feedback.

- Furnizarea de informații privind consensul egalitar (de exemplu, informații precum că alți lucrători ai instanței împărtășesc convingeri egalitare și nu

aderă la concepții stereotipizate) și alte mecanisme de feedback poate fi un mijloc eficient de promovare a atitudinilor și modelelor de comportament egalitar în colectivul instanței. Pentru a stimula eforturile individuale de eliminare a părtinirii implicite la nivel personal, administrația instanței poate decide să ofere judecătorilor și altor specialiști din instanță un feedback relevant despre performanță. În cadrul acestui proces, administrația instanței ar trebui să ia în considerație datele privind tipologia deciziilor judecătorești disponibile la moment sau ușor accesibile, care ar putea oferi judecătorilor un feedback argumentat, dar neamenințător cu privire la manifestări de părtinire. Un feedback transparent din evaluările periodice sau din evaluările colegiale ocazionale, care sporește conștientizarea atitudinilor părtinitoare, ar putea impulsiona persoanele cu motivații egalitare să facă mai mult pentru a preveni părtinirea implicită în deciziile și acțiunile viitoare. Acest feedback ar trebui să includă sugestii concrete cu privire la modul în care poate fi îmbunătățită performanța și ar putea implica acțiunea de recunoaștere a persoanelor care manifestă echitate excepțională, ca un mesaj pozitiv de susținere a acestei calități.

- Feedback-ul tinde să fie mai eficient atunci când:
 - a) provine de la o autoritate legitimă, respectată;
 - b) este oferit în mod anonim, în particular, direct persoanei pe care o vizează;
 - c) se concentrează pe procesul de luare a deciziilor și nu doar pe rezultatul deciziilor persoanei; și
 - d) este oferit înainte ca persoana să se hotărască să ia o anumită decizie și nu după, *când ea deja s-a decis să urmeze o anumită conduită.*
- De remarcat, că mecanismele de feedback care presupun presiuni și constrângeri pentru a impune respectarea standardelor egalitare pot stârni ostilitate din partea unor persoane și, deci, nu sunt eficiente pentru a atenua părtinirea implicită. Stârnind ostilitate, aceste standarde impuse pot fi chiar contraproductive pentru scopurile egalitare, generând reacții inverse sub formă de prejudecăți explicite sau implicite mai mari.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Căutați feedback, de exemplu, participând la discuții în formatul unei mese rotunde privind pronunțarea de hotărâri în cauze ipotetice sau consultând un mentor calificat sau un judecător senior privind subiectul examinării dosarelor dificile; solicitați de la colegi, superiori și alte persoane feedback privind performanța din trecut; documentați-vă și analizați logica care stă la baza deciziilor pentru a vă asigura de temeinicia lor.	Evaluați cu regularitate practica judiciară și oferiți feedback și sugestii de îmbunătățire în funcție de necesitate; convocați mese rotunde privind pronunțarea de hotărâri în cauze ipotetice, care manifestă atitudini părtinitoare implicite; și încurajați o gândire mai deliberativă.

Strategia 7. Sporiți contactul cu membrii grupurilor stigmatizate și cu cercurile care oferă exemple de contra-stereotipuri și reduceți contactul cu cercurile în care sunt prezente stereotipurile.

- Un contact mai mare cu cercurile care oferă exemple de contra-stereotipuri — în special o asociere mai mare cu membrii grupurilor stigmatizate care contrazic stereotipurile sociale — poate ajuta o persoană să renunțe la stereotipuri, să adopte o mentalitate fără stereotipuri și să uite de asociațiile care alimentează părtinirea implicită. Acest contact poate include imaginarea de situații care combat stereotipurile, observarea incidentală a situațiilor care combat stereotipurile în mediul ambiant, conversații cu persoanele care reprezintă un model de urmat în ceea ce privește mentalitatea liberă de stereotipuri sau faptul de a vă implica în asocieri care contrazic stereotipurile.
- Pentru persoanele care doresc un contact mai mare cu persoanele al căror exemplu combate stereotipurile, acest contact este mai eficace atunci când exemplul de contra-stereotip are cel puțin același statut la locul de muncă. Cooperarea este una dintre cele mai eficiente forme de contact care combate stereotipurile.
- În afară de o asociere mai mare cu modelele de contra-stereotip, această strategie mai presupune și reducerea contactului cu tot ce stimulează

stereotipurile. Anumite elemente din mediu pot declanșa în mod automat o gândire stereotipizată și părtinirea implicită. Imaginile și limbajul care apar pe semnele informative, în pliante, în broșuri, în manuale, muzica din fundal sau orice altă comunicare verbală sau vizuală prezentă în instanță pot activa involuntar părtinirea implicită, deoarece transmit informații stereotipizate. Identificarea acestor surse de comunicare și înlăturarea lor sau înlocuirea acestora cu informații care combat stereotipurile pot contribui la reducerea expunerii zilnice a angajaților instanței și a altor specialiști în materie de drept la stereotipurile sociale care alimentează părtinirea implicită.

Luați măsuri:

La nivel individual	La nivelul instanței
Înconjurați-vă cu imagini ale personalităților demne de admirație care fac parte din grupurile sociale stereotipizate (de exemplu, prin agățarea pe pereți a fotografiilor lui Martin Luther King, Jr. Rosa Parks, etc. sau fixând pe computer economizoare de ecran și imagini de fundal cu aceste personalități), petreceți mai mult timp cu persoanele care oferă modele de urmat în ceea ce privește contrazicerea stereotipurilor, implicați-vă în asocieri pozitive, care combat stereotipurile.	Evaluați comunicările vizuale și auditive pentru a verifica dacă ele nu contribuie la părtinirea implicită și modificați-le ca să comunice norme egalitare; sporiți reprezentarea grupurilor sociale stereotipizate în funcții de autoritate din instanță pentru a cultiva relațiile pozitive între grupuri și a oferi exemple convingătoare de combatere a stereotipurilor.

4. CUM SĂ PRESTĂM SERVICII JUSTIȚIABILILOR CU NECESITĂȚI SPECIALE?



4.1 JUSTIFIABILII CU NECESITĂȚI SPECIALE

Articolul 1 din Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități definește *persoanele cu dizabilități* ca „persoanele care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți”. Această definiție s-a distanțat de la modelul pur medical asociat dizabilității, apropiindu-se de modelul ce ține cont de realitățile sociale. Cu alte cuvinte, dizabilitatea este efectul social combinat al deficienței individuale și al mediului social sau material.

Accesul persoanelor cu dizabilități la justiție include tratamentul egal și accesul la serviciile generale ale instanței. O gamă largă de factori împiedică persoanele cu dizabilități să beneficieze de acces la justiție în condiții egale cu ceilalți.

Acestea includ bariere sub forma unor legi care nu recunosc statutul juridic al acestor persoane, informații sau sfaturi necorespunzătoare, resurse insuficiente, informații sau metode de comunicare inaccesibile. O asemenea barieră o reprezintă inaccesibilitatea mediului/spațiului — de exemplu, atunci când o persoană cu o dizabilitate fizică nu poate să intre în clădirea instanței judecătorești.

Aceste bariere pot fi depășite cu ajutorul adaptării adecvate. Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități definește *adaptarea rezonabilă* drept „modificările și ajustările necesare și adecvate, [...] atunci când este necesar într-un caz particular, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure sau să-și exercite, în condiții de egalitate cu ceilalți, toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului”. Adaptarea are scopul de a permite persoanelor cu dizabilități să participe la procesele din sistemul justiției în condiții egale cu ceilalți. Aceasta nu urmărește scopul de a face mai lejere normele de procedură pentru persoanele cu dizabilități, ci doar să echilibreze condițiile „terenului de joc” și să permită persoanelor cu dizabilități să participe efectiv la procese în spiritul egalității de oportunități.

Adaptarea pentru asigurarea participării în condiții egale la procesele judiciare include: un mediu mai prietenos în instanță, inclusiv utilizarea animalelor care să însoțească martorii, implicarea interpreților care să vorbească mai rar atunci când este necesar, făcând pauze pentru ca persoana să poată asimila cele auzite, formularea de întrebări de o manieră încât acestea să ajute la procesul de oferire de informații mai calitative, abordarea informațiilor în ordinea cronologică și evitarea începerii subiectelor noi fără explicații, precum și utilizarea expertizei pentru a explica judecătorului semnificația cuvintelor și a conduitei unui participant la proces cu necesități speciale.

Este esențial ca personalul implicat al instanței să fie instruit în mod corespunzător să recunoască formele de dizabilitate care nu sunt evidente și să se adapteze la necesitățile care pot apărea. De exemplu, unele persoane cu dificultăți de vedere sau auz, însă care nu poartă ochelari sau aparate auditive, nu pot fi ușor de recunoscut ca având o dizabilitate. Rezultatul procesului poate fi substanțial diferit în funcție de faptul dacă persoanele în cauză sunt identificate corespunzător și aceste dizabilități sunt recunoscute la timp.

Accesul persoanelor cu dizabilități la justiție poate fi asigurat doar prin facilitarea încadrării și participării depline a acestor persoane în profesii juridice, în componența legiuitorului și în alte funcții publice, precum și prin implicarea avocaților pentru drepturile persoanelor cu dizabilități în proiectarea și adoptarea de legi, politici și servicii.

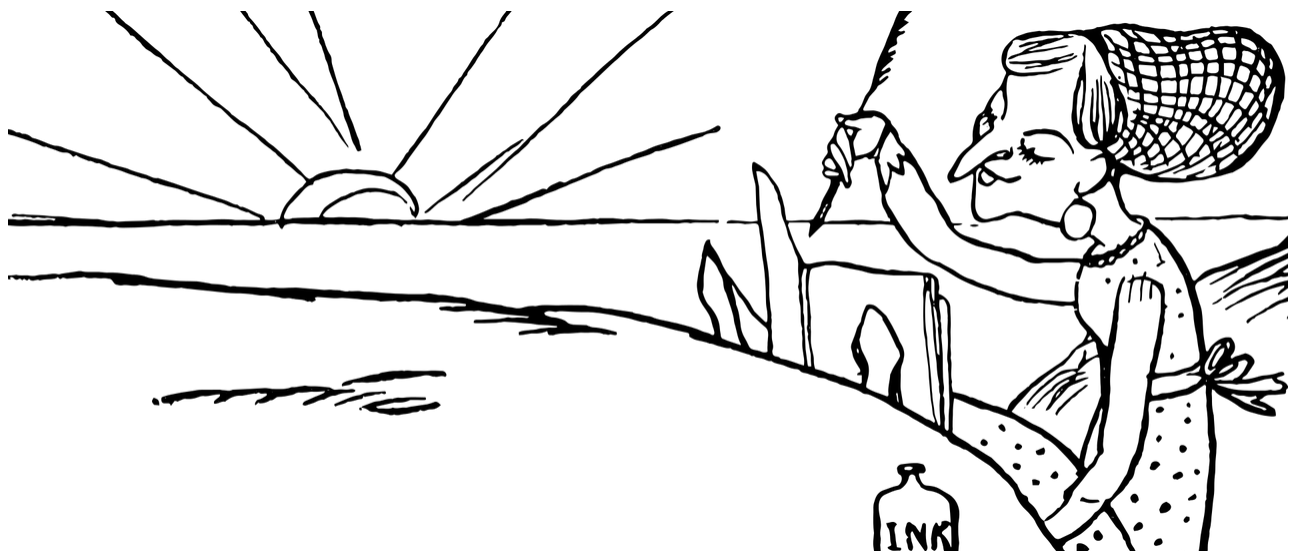
4.2. ACCESUL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI LA JUSTIȚIE

	Da, implementat în întregime	În proces de implementare	Sunt necesare îmbunătățiri	Nu știu	N/A
În instanță există căi de acces care nu impun utilizarea scărilor?					
Structura instanței permite persoanelor cu dizabilități să beneficieze de servicii și să participe la activități fără a necesita asistență?					

Indicatoarele din instanță prezintă „caracteristici tactile” care pot fi citite prin atingere, adică caractere în relief și Braille?					
Spațiile pentru scaunele cu roțile există pentru a asigura posibilitatea alegerii locului și varietatea de unghiuri de observație?					
Instanța utilizează sondaje pentru a afla opiniile vizitatorilor obișnuiți (de exemplu, ale avocaților, ale ofițerilor de poliție și ale consilierilor de probațiune) cu privire la ușurința și comoditatea interacțiunii cu instanța?					
Instanța este adaptată la necesitățile persoanelor cu dificultăți de auz în cadrul proceselor judiciare?					
Instanța oferă persoanelor cu dizabilități, pe site-ul acesteia și/sau în citații, informații cu privire la modul de solicitare a adaptării la nevoi speciale?					
Instanța acceptă solicitările de adaptare, formulate în variate modalități: personal, prin poștă electronică, telefon sau poștă convențională?					

Angajații instanței și judecătorii sunt prietenoși și binevoitori cu persoanele cu dizabilități?					
Instanța asigură mijloacele de adaptare rezonabilă, precum: dispozitive de asistență auditivă, lupe optice și interpreți autorizați?					
În instanță există un angajat desemnat pentru recepționarea plângerilor și cererilor referitoare la necesitățile persoanelor cu dizabilități?					

5. CUM TREBUIE SĂ FIE TRATATE ASPECTELE DE GEN ȘI VIOLENȚA ÎN FAMILIE?



5.1 CONCEPȚIA NON-BINARĂ A GENULUI

Două cele mai răspândite identități de gen sunt cea de băiat și cea de fată (sau bărbat și femeie) și deseori se consideră că ele sunt singurele identități de gen. Această concepție, precum că există doar două genuri, este numită „sistem binar al genurilor”.

Totuși, genul corespunde unui spectru mai larg, nefiind limitat la doar două posibilități. Un copil poate avea o identitate de gen nebinară, ceea ce înseamnă că nu se identifică strict ca fiind băiat sau fată; ci poate să se identifice ca având ambele genuri, ca neavând niciun gen sau ca având un gen complet diferit. Persoanele din grupul agender nu se identifică cu niciun gen.

Astfel, genul unei persoane reprezintă produsul interacțiunii complexe între trei factori:

- *Corpul*: organismul nostru, experiența noastră în propriul corp, modul în care societatea clasifică corpurile după gen și modul în care alții interacționează cu noi în funcție de corpul pe care îl avem.
- *Identitatea*: percepția profundă lăuntrică de sine ca bărbat, femeie, ceva intermediar între cele două sau niciuna din ele; cine ne considerăm a fi.
- *Manifestare externă*: cum ne afișăm genul în fața celorlalți și cum societatea, cultura, comunitatea și familia percep, interacționează și încearcă să ne modeleze genul. Expresia genului are legătură și cu rolurile de gen și cu modul în care societatea utilizează aceste roluri, pentru a încerca să impună conformarea cu normele actuale de gen.

Fiecare dintre aceste dimensiuni poate varia foarte mult într-o serie de posibilități. Sentimentul de confort în ceea ce privește genul unei persoane depinde de gradul perceput de armonie dintre cele trei dimensiuni.

Normele referitoare la expresia genului se schimbă de la o societate la altă și cu trecerea timpului. Este suficient de menționat obiceiul ca bărbații să poarte cercei sau ca femeile să-și facă tatuaje pentru a înțelege flexibilitatea așteptărilor sociale cu privire la gen. Chiar și aparent inexplicabila concepție că „rozul este pentru fete și albastrul este pentru băieți” este relativ nouă. Până la mijlocul secolului douăzeci, rozul este asociat cu îmbrăcămintea băieților, iar

albastrul cu îmbrăcămintea fetelor (tot din cauza atribuirii culorilor la diferite genuri, dar cu un raționament diferit de asociere a fiecărei culori cu câte o caracteristică atribuită fiecărui gen).

Din cauza faptului că așteptările privind expresia genului sunt atât de rigide, noi deseori presupunem că îmbrăcămintea pe care o poartă cineva sau modul în care se mișcă, vorbește sau se exprimă ne spune ceva despre identitatea lui de gen. Însă manifestarea externă este un lucru distinct de identitate — nu putem deduce identitatea de gen a unei persoane din expresia ei de gen. De exemplu, unui băiat *cisgen* poate să-i placă să poarte fuste sau rochii. Alegerile lui în materie de îmbrăcămintă nu-i schimbă identitatea de gen; ele pur și simplu înseamnă că el preferă (cel puțin în anumite ocazii) să poarte îmbrăcămintea pe care societatea o asociază de obicei cu portul fetelor.

5.2 EGALITATEA DE GEN ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI

Dificultățile care obstrucționează accesul la justiție sunt multe și este important de remarcat că genul este un factor influent în acest sens. Deși și femeile și bărbații se pot confrunta cu dificultăți atunci când apelează la sistemul justiției, există dificultăți care sunt specifice femeilor din cauza genului lor și dificultăți care sunt specifice bărbaților. Nerecunoașterea și ignorarea dificultăților specifice femeilor în contrast cu cele specifice bărbaților poate aprofunda discriminarea. Fiind una dintre principalele ramuri ale puterii de stat, sistemul judecătoresc este obligat, în virtutea atribuțiilor sale în domeniul drepturilor omului, să protejeze, să promoveze și să asigure respectarea drepturilor omului. În particular, sistemul judecătoresc nu ar trebui să stimuleze discriminarea. În final, un sistem judecătoresc care are o politică în materie de gen, cu ajutorul căreia poate să abordeze inegalitățile bazate pe gen și să asigure dreptatea și echitatea, va oferi un standard pentru celelalte instituții, deoarece sistemul judecătoresc este simbolul egalității și dreptății, prin a se ține cont de faptul că toți sunt egali în fața legii.

Pentru a realiza aceste obiective, judecătorii, ca lideri ai instanțelor, ar trebui să se asigure nu doar de faptul că instanțele sunt neutre din punctul de vedere al genului față de justițiabili și alți vizitatori, dar și de faptul că ele oferă un exemplu demn de urmat pentru angajatori și sunt un loc de muncă

nediscriminatoriu. În acest sens judecătorii au un rol important în modelarea comportamentului potrivit, oferind recomandări angajaților instanței și stabilind politici care contribuie la sensibilitatea față de aspectele de gen.

Domeniile în care judecătorii pot fi lideri în susținerea echității de gen în instanță sunt:

- *instruirea judecătorilor și a personalului instanțelor cu privire la aspectele de gen;*
- *inițiativele care abordează problemele din instanță, specifice femeilor de diferite rase sau etnii și cu diferite stiluri de viață;*
- *codurile de conduită pentru judecători și personalul instanțelor, care abordează în mod concret părtinirea bazată pe gen;*
- *politicile privind limbajul neutru și potrivit din punctul de vedere al genului;*
- *mecanismele pentru rezolvarea plângerilor formale și informale referitoare la părtinirea implicită;*
- *inițiativele de asigurare a echității de gen la angajarea în instanță;*
- *colectarea datelor necesare pentru a monitoriza părtinirea bazată pe gen în instanțe;*
- *inițiativele pentru asigurarea faptului că activitățile de planificare și reformă în instanțele judecătorești abordează aspectele relevante ale echității de gen.*

5.3 POLITICA DE GEN

Obiectivul general al unei politici de gen este de a asigura sensibilitatea și receptivitatea în raport cu problematica genului în înfăptuirea justiției în Republica Moldova. Obiectivele specifice ale acestei politici sunt:

- *asigurarea accesului la justiție și la procesul de înfăptuire a justiției atât pentru femei, cât și pentru bărbați;*
- *crearea conștiinței instituționale și manifestarea angajamentului față de egalitatea de gen în rândul magistraților și angajaților din sistemul judecătoresc;*

- *eliminarea impedimentelor pentru îndeplinirea justiției, determinate de gen;*
- *stabilirea sistemelor și mecanismelor care abordează discriminarea, impun respectarea drepturilor femeilor și abordează tratamentul/rezultatele nedrepte determinate de gen;*
- *asigurarea faptului că instanțele judecătorești oferă un loc de muncă în care nu există părtinire;*
- *asigurarea faptului că practicile de recrutare și angajare în instanțe nu sunt discriminatorii.*

Instruirea personalului instanțelor ca să fie susținători ai egalității de gen poate fi un mijloc eficace pentru popularizarea sensibilității și receptivității la gen. Acești susținători au un rol de consiliere informală pentru colegii care doresc să afle mai multe informații despre gen. Judecătorii au un rol important și în susținerea instruirii sistematice a personalului instanțelor cu privire la sensibilitatea la gen și oferirea de servicii justițiabililor.

Totodată, angajații instanței trebuie să fie instruiți cum să interacționeze între ei.

Administratorii instanțelor trebuie să fie instruiți cum să ancheteze și să investigheze cazurile de hărțuire sexuală fără discriminare.

5.4 ASPECTELE DE GEN ÎN INSTANȚELE JUDECĂTOREȘTI: VIOLENȚA ÎN FAMILIE

Violența față de femei este o provocare majoră pentru societatea modernă, deoarece a pătruns în toate locurile și în toate domeniile. Violența afectează femeile și fetele din toate țările europene, indiferent de vârstă, cultură, etnie, naționalitate, statut socioeconomic, stare civilă, situație familială, orientare sexuală, dizabilitate, religie sau credință, sau statut de migrant.

Violența în familie este una dintre formele violenței bazate pe gen.

În mod inevitabil, angajații instanței vor privi cazurile de violență în familie prin prisma genului (a convingerilor lor despre modul în care ar trebuie să se comporte fiecare gen, ce este tipic, ce este potrivit, etc.). Din acest motiv este

extrem de important ca instanțele să înțeleagă miturile despre gen, care contribuie la o percepție distorsionată despre gen.

Să examinăm câteva dintre aceste mituri:

MIT: Victimele își provoacă partenerii la violență.

ADEVĂR: Oricare ar fi problemele dintr-o relație, recurgerea la violență niciodată nu poate fi justificată sau acceptată. Nu există SCUZE pentru violență în familie.

MIT: Violența în familie este o problemă de control al impulsurilor sau de management al mâniei.

ADEVĂR: Agresorii acționează în mod deliberat și cu premeditare. Agresorii își aleg victimele. De exemplu, un agresor va bate în mod selectiv pe soția sa, dar nu și pe patronul său.

MIT: Femeile sunt la fel de violente într-o relație ca și bărbații.

ADEVĂR: Unele femei recunosc că și-au lovit partenerii în timpul conflictului, adesea pentru a se apăra. Totuși, femeile rareori comit acțiuni deliberate care duc la frică, leziuni, viol sau deces.

MIT: Violența în familie este un fenomen negativ, dar are loc în altă parte. Violență nu există în comunitatea, vecinătatea, cultura, religia sau congregația mea.

ADEVĂR: Violența în familie apare în viața oamenilor din orice pătură educațională sau socioeconomică. Violența în familie există în toate rasele, religiile și grupurile de vârstă. Violența în familie apare atât în cuplurile heterosexuale, cât și în cele homosexuale.

MIT: Victima poate ușor să părăsească agresorul, deci, dacă nu o face, înseamnă că îi place abuzul sau că exagerează gravitatea lui.

ADEVĂR: Frica, lipsa alternativelor sigure și imposibilitatea de a se întreține din punct de vedere economic împiedică multe victime să pună capăt relațiilor abuzive. Amenințările cu răfuială, inclusiv moartea în adresa victimei și/sau a copiilor ei țin multe persoane supuse bățăilor în capcana relațiilor abuzive. Victima este expusă celui mai mare pericol atunci când încearcă să pună capăt relației sau când agresorul află că ea intenționează să-l părăsească.

MIT: Violența în familie poate fi îndreptată împotriva femeilor în vârstă, deși aceste cazuri sunt destul de rare.

ADEVĂR: Conform estimărilor, aproximativ jumătate de cazuri de abuz asupra femeilor în vârstă sunt cazuri de violență în familie, care au durat de foarte mult timp. Femeile în vârstă supuse bățăilor mai rar caută și primesc ajutor.

MIT: Programele de management al mâniei sunt mai scurte, mai economice și tot atât de eficace ca și programele autorizate de intervenție pentru agresori.

ADEVĂR: Deși mai scurte și mai ieftine decât programele autorizate de intervenție pentru agresori, programele de management al mâniei nu sunt eficace în ceea ce privește tratarea problemelor adânc înrădăcinate ale agresorilor.

5.5 VIOLENȚA ÎN FAMILIE ȘI ADMINISTRAȚIA INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI

Particularitățile atribuțiilor administrației instanțelor în abordarea cazurilor de violență în familie sunt în mare parte o chestiune de practică și resurse locale. Din aceste considerente prezentăm, mai jos, o îndrumare cu privire la

problemele care ar putea fi abordate la elaborarea politicii administrației instanței privind cazurile de violență în familie.

Asigurați îndrumare clară și supraveghere strictă pentru personalul instanței. Personalul instanței include șeful secretariatului, grefierii, angajații din cancelarii, arhivarii și alți angajați ai aparatului administrativ. Angajații instanței au un rol important și sunt primii cu care vin în contact cetățenii. Toate politicile instanței ar trebui să fie adaptate la scopul de a oferi acces ușor și lipsit de pericole la justiție pentru părțile care apelează la instanțele judecătorești. Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești și șefii de secretariat ar trebui să se asigure de faptul că personalul instanțelor înțelege violența față de femei și implicațiile acesteia pentru supraviețuitori, și oferă în mod amabil informații utile tuturor persoanelor, indiferent de rasă/etnie, limbă/educație, orientare sexuală sau orice altă caracteristică a acestora.

- **Implementați și monitorizați un sistem securizat de evidență a datelor de contact ale victimelor.** Doar personalul autorizat al instanței ar trebui să aibă acces la aceste date.
- **Proiectați un sistem de securitate pentru sălile de judecată, al cărui scop principal este siguranța victimei.** Când victimele cunosc despre faptul că sălile de judecată sunt protejate, ele simt suficientă siguranță pentru a risca să se confrunte cu făptașul în instanță.

Instanțele judecătorești pot:

- Amenaja săli de așteptare separate, cu toalete, pentru victime.
- Asigura escortarea victimelor și a martorilor când aceștia intră și părăsesc clădirea instanței.
- Instala sisteme sau proceduri de detectare a armelor la intrarea publică în clădirea instanței.
- Amenaja săli de judecată într-un mod care pune în centrul atenției siguranța victimelor. În sală părțile trebuie să fie despărțite de suficient spațiu și trebuie să existe mai multe ieșiri.
- Elabora linii directe cu privire la măsurile imediate în caz de violență sau amenințări cu violență. Aceste linii directe ar trebui să prevadă proceduri

de evacuare de urgență, proceduri de blocare a instanței pentru a o izola de exterior în situații excepționale, proceduri de izolare a victimelor și martorilor, și proceduri de custodie a infractorilor agresivi.

- *Instrui toți angajații instanței cu privire la măsurile de urgență. Organizați această instruire cu regularitate.*

5.6 CONSILIUL COMUNITAR DE COORDONARE

O instanță judecătorească poate fi complet dedicată cauzei de eradicare a violenței în familie, dar să nu reușească fără eforturile concertate ale organelor de aplicare a legii, ale procurorilor, ale agențiilor pentru servicii sociale, ale adăposturilor, ale grupurilor de advocacy și ale altor resurse comunitare.

Bune practici:

1. *Faceți o listă a ONG-urilor și avocaților din regiunea dumneavoastră care pot oferi asistență victimelor violenței în familie. Dacă orașul/satul este mic, lărgiți-vă căutarea, incluzând regiunile învecinate.*
2. *Contactați aceste grupuri și împărtășiți datele de contact.*
3. *Asigurați-vă că informația despre aceste grupuri este disponibilă pe larg în instanța dumneavoastră.*
4. *Ajutați victimele violenței în familie să ia legătura cu grupurile de advocacy.*

5.7 JUSTIȚIABILII CARE ÎȘI REPREZINTĂ INTERESELE

Se recomandă:

- *Simplificarea formularelor judecătorești*
- *Acordarea de asistență individuală*
- *Elaborarea de ghiduri, manuale și instrucțiuni despre modul corect de a proceda*
- *Oferirea de informații privind consultanța juridică*
- *Dezvoltarea centrelor de auto-asistență cu sediul în instanțele judecătorești*

- *Colaborarea cu biblioteci și serviciile juridice*
- *Utilizarea tehnologiilor web pentru sporirea accesului*

5.8 AUTOEVALUAREA INSTANȚEI PRIVIND PRACTICILE DE GESTIONARE A CAZURILOR DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE

Această autoevaluare se concentrează pe implementarea bunelor practici de gestionare a cazurilor de violență în familie în instanțele judecătorești. Se înțelege de la sine că fiecare bună practică nu va fi pe deplin realizată. În schimb, evaluarea poate ajuta la concentrarea eforturilor actorilor implicați asupra domeniilor care necesită atenție sau îmbunătățire.

Instanțele pot colabora cu furnizorii locali și cu alți actori implicați pentru a revizui practicile actuale și pentru a face recomandări.

Această autoevaluare-model este prezentată în calitate de îndrumare. Autoevaluarea poate fi adaptată la nevoile unei anumite jurisdicții prin adăugarea de întrebări suplimentare, iar instrumentul de față poate servi drept punct de pornire.

O opțiune pentru desfășurarea unei autoevaluări la nivel local este crearea unui formular online. Există furnizori de sondaje online, cum ar fi Google Forms: Free Online Surveys for Personal Use și SurveyMonkey, care oferă o modalitate ușoară de compilare a rezultatelor.

Formularul 1. Siguranța victimei

	Da, implementat în întregime	În proces de implementare	Sunt necesare îmbunătățiri	Nu știu	N/A
Există câte o zonă separată de așteptare pentru reclamanți/solicitanți și pentru pârâți/intimați, adecvată pentru a împiedica comunicarea între părți.					

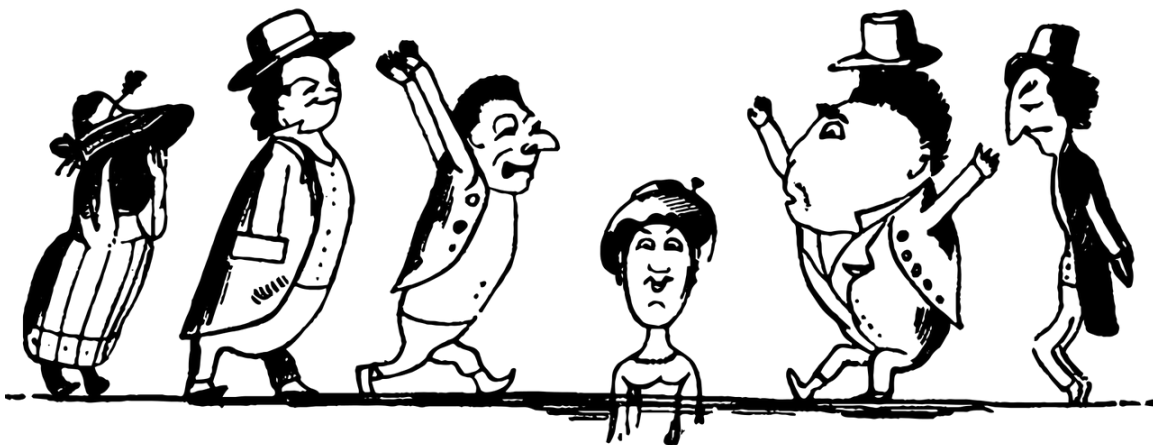
În zona de așteptare pentru reclamânți/ solicitanți sunt repartizați ofițeri/ personal responsabili de securitate în instanță.					
În instanță există indicatoare clare care îndrumă părțile către serviciile destinate victimelor și alte resurse de asigurare a siguranței.					
Personalul instanțelor cooperează cu agențiile și adăposturile locale specializate în combaterea violenței în familie pentru a furniza victimelor resurse și referiri actualizate.					
Instanța respectă regulile de confidențialitate pentru fiecare tip de cauză (adică, aplică măsurile de confidențialitate).					
Instanța are proceduri pentru facilitarea accesului victimelor cu mobilitate limitată, inclusiv a persoanelor în vârstă.					

Formularul 2. Participarea actorilor implicați

	Da, implementat în întregime	În proces de implementare	Sunt necesare îmbunătățiri	Nu știu	N/A
Actorii implicați din comunitate și din instanță colaborează activ și încontinuu cu judecătorii și cu personalul de bază al instanței.					

Instanța încearcă încontinuu să atragă actori/agenții specializate noi și relevante.					
Instanța întreprinde măsuri active pentru a ajunge la furnizori specifici diferitelor medii culturale, astfel încât beneficiarii deserviți la un nivel insuficient să poată accesa serviciile voluntare și obligatorii.					

6. MODEL DE POLITICĂ PRIVIND HĂRTUIREA SEXUALĂ



MODEL DE POLITICĂ PRIVIND HĂRȚUIREA SEXUALĂ

Notă explicativă: Acest model de politică privind hărțuirea sexuală este pregătit pentru a ajuta instanțele să-și elaboreze propriile politici privind hărțuirea sexuală. El se bazează pe practica internațională recomandată și include toate componentele necesare pentru o politică cuprinzătoare privind hărțuirea sexuală. Bineînțeles, instanțele ar trebui să modifice anumite puncte ale politicii pentru a le armoniza cu prevederile legislației sau condițiile specifice din cadrul lor.

1. Declarația de politică

[Denumirea instanței] este hotărâtă să ofere tuturor angajaților săi un mediu sigur, în care nu există discriminare pe niciun criteriu și nici hărțuire, inclusiv hărțuirea sexuală. [Denumirea instanței] va aplica o politică de netolerare a oricărei forme de hărțuire sexuală la locul de muncă, va trata toate incidentele cu seriozitate și va investiga cu promptitudine toate acuzațiile de hărțuire sexuală. Oricine va fi găsit vinovat de hărțuire sexuală va fi supus procedurii disciplinare, inclusiv demiterii din funcție. Toate plângerile privind hărțuirea sexuală vor fi tratate cu seriozitate, respect și confidențialitate.

Nicio persoană nu va suporta represalii pentru depunerea acestor plângeri.

Notă explicativă: În această parte se explică în termeni generali subiectul politicii și se expune obiectivul urmărit de instanță prin adoptarea ei.

2. Definiția hărțuirii sexuale

Hărțuirea sexuală este o conduită nedorită cu caracter sexual, care determină o persoană să se simtă ofensată, umilită și/sau intimidată. Această conduită include situații în care persoanei i se cere să întrețină raporturi sexuale drept condiție de angajare, precum și situații în care se creează un mediu ostil, intimidant sau umilitor pentru persoană.

Hărțuirea sexuală poate implica unu sau mai multe incidente, iar acțiunile care constituie hărțuire pot fi fizice, verbale și neverbale. Exemple de conduită sau comportament care constituie hărțuire sexuală includ, fără a se limita:

Conduită verbală

- *comentarii referitoare la aspectul, vârsta, viața privată, etc. a unui lucrător;*
- *comentarii, povestiri și glume cu tentă sexuală;*
- *avansuri sexuale;*
- *invitații sociale repetate și nedorite la întâlniri romantice sau intimitate fizică;*
- *insulte bazate pe sexul lucrătorului;*
- *remarci condescendente sau paternaliste;*
- *trimiterea de imagini cu un conținut sexual explicit (prin telefon sau poștă electronică).*

Conduită fizică

- *contactul fizic nedorit, inclusiv lovituri ușoare cu palma, pișcăturile, mângâieri pe păr, sărutări, îmbrățișări;*
- *dezmierdări sau atingeri nepotrivite;*
- *violență fizică, inclusiv atacuri sexuale;*
- *contactul fizic, de exemplu, atingeri, pișcături;*
- *utilizarea amenințărilor sau recompenselor legate de muncă pentru a solicita favoruri sexuale.*

Conduită neverbală

- *afișarea materialelor cu un conținut sexual explicit sau sugestiv;*
- *gesturi cu tentă sexuală;*
- *șuieratul;*
- *priviri lacome insistente.*

Notă explicativă: În această secțiune este definită hărțuirea sexuală. Dacă se includ exemple, este important de accentuat că ele nu sunt exhaustive și că hărțuirea sexuală poate include orice conduită cu caracter sexual, care nu este dorită și nu este salutăată de către recipient.

Oricine poate fi victima hărțuirii sexuale, indiferent de sexul său și sexul agresorului.

[Denumirea instanței] recunoaște că hărțuirea sexuală poate apărea și între persoane de același sex. Ceea ce contează este faptul că conduita sexuală nu este dorită și nu este salută de către persoana în adresa căreia ea este îndreptată.

Notă explicativă: Acest fapt înseamnă că victime ale hărțuirii sexuale la locul de muncă pot fi atât femei, cât și bărbați.

[Denumirea instanței] recunoaște că hărțuirea sexuală este o manifestare a relațiilor de putere și deseori apare în cadrul relațiilor inegale la locul de muncă, de exemplu între un manager sau un superior și un subaltern.

Oricine, inclusiv angajații [denumirea instanței], justițiabili, lucrătorii ocazionali, contractanții sau vizitatorii, care hărțuiesc sexual o persoană, vor primi o mustrare/vor fi sancționați în conformitate cu această politică internă.

Notă explicativă: Deși pentru o instanță poate fi dificil de rezolvat cazurile de hărțuire sexuală comisă de un terț, ea oricum este responsabilă de bunăstarea propriilor lucrători, dacă hărțuirea se produce la locul de muncă.

Toate cazurile de hărțuire sexuală sunt interzise, indiferent de faptul dacă au loc în incinta [denumirea instanței] sau în afara ei, inclusiv la evenimente sociale, în deplasări de serviciu, la sesiuni de formare sau la conferințe.

Notă explicativă: Acest punct recunoaște că hărțuirea poate avea loc atât în birou, cât și la evenimente sociale, unde există un risc mai mare de acțiuni de hărțuire sexuală.

3. Procedurile de depunere a plângerilor

Notă explicativă: Deși plângerile privind hărțuirea sexuală pot fi examinate prin recurgerea la procedura obișnuită de examinare a plângerilor, tot mai multe organizații adoptă proceduri speciale pentru aceste plângeri pentru a putea reacționa mai bine la necesitățile victimelor și a asigura investigarea lor corespunzătoare. Persoanele care examinează plângerile privind hărțuirea

sexuală ar trebui să fie instruite în mod special cu privire la această problemă și cu privire la natura hărțuirii sexuale.

Mai mult, victimele hărțuirii sexuale ar putea să dorească să rezolve cazul în diferite moduri. Unii vor fi satisfăcuți de o soluție neformală, dorind să-i pună capăt problemei, iar alții ar putea opta pentru aplicarea măsurilor mai formale.

În plus, mecanismele informale de soluționare se pot dovedi a fi nepotrivite în cazul acuzațiilor grave sau atunci când agresorul este superiorul victimei. Este important ca procedurile de examinare a plângerilor să reflecte aceste diverse necesități și modalități de soluționare a conflictului.

Oricine este supus hărțuirii sexuale ar trebui, în măsura posibilităților, să informeze agresorul cu privire la faptul că, conduita sa nu este dorită și nu este salutăată. [Denumirea instanței] recunoaște că hărțuirea sexuală poate apărea în cadrul relațiilor inegale (de exemplu, între un superior și subaltern) și că victima ar putea să nu aibă posibilitatea de a informa agresorul.

Dacă victima nu poate discuta în mod direct cu agresorul, ea poate să discute cu cineva din personalul responsabil de recepționarea plângerilor privind hărțuirea sexuală. Această persoană ar putea fi un alt superior, un angajat al serviciului resurse umane, etc.

Când persoana desemnată primește o plângere privind hărțuirea sexuală, ea:

- *va înregistra de îndată data, ora și faptele incidentului (incidentelor);*
- *va clarifica așteptările victimei cu privire la rezultatele examinării plângerii;*
- *se va asigura că victima înțelege procedurile instanței aplicate pentru examinarea plângerii;*
- *va discuta și va conveni următorii pași: fie o plângere informală, fie una formală, clarificarea faptului că decizia de a soluționa problema în mod informal nu împiedică victima să depună o plângere formală, dacă ea nu va fi satisfăcută de rezultat;*
- *va ține o evidență confidențială a tuturor discuțiilor;*
- *va respecta decizia victimei;*

- *se va asigura de faptul că victima cunoaște că poate depune o plângere la o altă instituție, care nu face parte din sistemul instanțelor judecătorești, în conformitate cu cadrul juridic relevant.*

Notă explicativă: Este important de oferit victimei mai multe opțiuni pentru reclamarea cazului. Acest lucru este foarte important deoarece atunci când există doar o singură persoană la care poate fi reclamat cazul, posibilitățile victimei de a face uz de procedura de examinare a plângerilor sunt limitate. De exemplu, pot fi situații în care agresorul este chiar persoana desemnată, sau persoana desemnată se află în deplasare sau în concediu, sau victima ar prefera să reclame cazul unei femei decât unui bărbat sau, invers, unui bărbat decât unei femei și persoana este de celălalt sex, etc.

4. Mecanismul informal de examinare a plângerilor

Dacă victima dorește să soluționeze cazul în mod informal, persoana desemnată:

- *va oferi agresorului posibilitatea de a răspunde acuzațiilor din plângere;*
- *se va asigura de faptul că agresorul înțelege mecanismul de examinare a plângerilor;*
- *va facilita discuția dintre ambele părți pentru a ajunge la o soluție informală acceptabilă pentru reclamant(ă) sau va transmite cazul spre soluționare mediatorului desemnat din instanță;*
- *se va asigura că toate evenimentele cazului sunt documentate într-un proces-verbal confidențial;*
- *va monitoriza situația după soluționarea plângerii, pentru a se asigura de faptul că comportamentul în cauză a încetat;*
- *se va asigura de faptul că toate măsurile de mai sus sunt aplicate în mod expeditiv, în decursul a [...] zile de la depunerea plângerii.*

5. Mecanismul formal de examinare a plângerilor

Dacă victima dorește să facă o plângere formală sau dacă mecanismul informal de examinare a plângerilor nu s-a soldat cu rezultate satisfăcătoare pentru victimă, ar trebui de recurs la mecanismul formal de examinare a plângerilor.

Notă explicativă: Această secțiune are scopul de a informa angajații despre drepturile lor de a recurge la alte mecanisme disponibile lor la nivel național. Politica internă a unei instanțe nu poate interzice angajaților să recurgă la mecanismele disponibile la nivel național.

6. Sanțiuni și măsuri disciplinare

Oricine a fost găsit vinovat de hărțuire sexuală în conformitate cu prevederile acestei politici va fi pasibil de pedeapsă.

Caracterul pedepsei va depinde de gravitatea și amploarea hărțuirii. Pentru ca incidentele de hărțuire sexuală să nu fie tratate ca fiind triviale, se vor aplica sancțiuni potrivite.

Notă explicativă: Politica respectivă ar trebui să fie aplicată cu consecvență în toată instanță, iar sancțiunile ar trebui să depindă de gravitatea conduitei. Pentru ca incidentele de hărțuire sexuală să nu fie tratate ca fiind triviale, în politicile privind hărțuirea la locul de muncă trebuie să fie prevăzute sancțiuni potrivite. Aceste sancțiuni ar trebui să devină parte integrantă a normelor instanței și/sau a contractelor colective de muncă.

7. Aplicarea politicii

[Denumirea instanței] va lua măsuri pentru informarea pe larg a tuturor persoanelor relevante cu privire la această politică. Ea va fi inclusă în instrucțiunile pentru personal. Toți lucrătorii nou-angajați trebuie să fie instruiți cu privire la conținutul acestei politici în cadrul inițierii lor în activitățile instanței.

[Denumirea instanței] va cere tuturor angajaților să participe la cursul de instruire cu privire la conținutul acestei politici.

Este responsabilitatea fiecărui superior să se asigure de faptul că toți subalternii săi cunosc prezenta politică.

Notă explicativă: Aceasta înseamnă că instanța este obligată să se asigure că toți angajații săi cunosc prevederile acestei politici.

8. Monitorizarea și evaluarea

[Denumirea instanței] recunoaște importanța monitorizării acestei politici privind hărțuirea sexuală și va asigura colectarea, în condiții de anonimat, a datelor statistice și a altor informații privind modul în care este utilizată această politică și dacă ea este eficace.

Supraveghetorii, managerii și persoanele responsabile de soluționarea cazurilor de hărțuire sexuală le vor raporta președintelui instanței în conformitate cu prezenta politică, menționând inclusiv numărul incidentelor, soluțiile stabilite și orice recomandări formulate în legătură cu ele. Acest lucru se va face anual. În baza raportului astfel pregătit, instanța va evalua eficacitatea politicii de față și va face orice modificare de rigoare.

Notă explicativă: Monitorizarea și evaluarea pot fi efectuate prin diferite mijloace, inclusiv prin completarea chestionarelor de către angajați și prin colectarea feedback-ului de la victime sau de la persoanele responsabile de procedura de examinare a plângerilor. Este important de evaluat eficacitatea politicii și a procedurii de examinare a plângerilor.

9. Protecția împotriva represaliilor

[Denumirea instanței] va întreprinde [specificați măsuri concrete stricte] în privința făptașului hărțuirii, dacă acesta va încerca să se răzbune în privința victimei.

Notă explicativă: Este important de asigurat siguranța victimelor atunci când ele reclamă hărțuirea. Se recomandă de adoptat o politică de netolerare totală a represaliilor în astfel de cazuri.

Notă finală: Toți angajații trebuie să fie informați despre această politică și să fie instruiți cu privire la ea. Lucrătorii nou-angajați trebuie să fie informați imediat despre prevederile acestei politici în cadrul procesului de orientare. De asemenea, se recomandă de informat pe cale formală (oficială) despre această politică toți stagiarii, lucrătorii cu normă incompletă, vizitatorii instanței și contractanții instanței de judecată.

