

Ghid metodologic pentru parajuriști

Victor ZAHARIA, Nadejda HRIPTIEVSCHI, Tatiana RACU,
Mariana BERBEC-ROSTAȘ

Ghid metodologic pentru parajuriști

CARTIER

Editura Cartier, SRL, str. București, nr. 68, Chișinău, MD2012.

Tel./fax: 24 05 87, tel.: 24 01 95. E-mail: cartier@cartier.md

www.cartier.md

Cărțile CARTIER pot fi procurate în toate librăriile bune din România și Republica Moldova.

LIBRĂRIILE CARTIER

Casa Cărții, bd. Mircea cel Bătrân, nr. 9, Chișinău. Tel./fax: 34 64 61. E-mail: casacartii@cartier.md

Librăria din Centru, bd. Ștefan cel Mare, nr. 126, Chișinău. Tel./fax: 21 42 03. E-mail: librariadincentru@cartier.md

Librăria din Hol, str. București, nr. 68, Chișinău. Tel.: 24 10 00. E-mail: librariadinhol@cartier.md

Librăria 9, str. Pușkin, nr. 9, Chișinău. Tel.: 22 37 83. E-mail: libraria9@cartier.md

Colecția *Cartier juridic* este coordonată de Oleg Efrim

Editor: Gheorghe Erizanu

Autori: Victor Zaharia (1.1-1.4, 1.7, 9.5, 10.4, 10.5); Nadejda Hriptievșchi (1.5, 1.6, cap.4, 7, 8);

Mariana Berbec-Rostaș (cap. 6); Tatiana Racu (cap. 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.1-9.4, 9.6, 10.1-10.3, 11).

Lector: Inga Druță, Dorin Onofrei

Coperta seriei: Vitalie Coroban

Coperta: Vitalie Coroban

Design/tehnoredactare: Rodica Plămădeală

Prepress: Editura Cartier

Victor Zaharia, Nadejda Hriptievșchi, Tatiana Racu, Mariana Berbec-Rostaș

GHID METODOLOGIC PENTRU PARAJURIȘTI

© 2011, Victor Zaharia, Nadejda Hriptievșchi, Tatiana Racu, Mariana Berbec-Rostaș, pentru prezenta ediție.

Această ediție a apărut în 2011 la Editura Cartier. Toate drepturile rezervate.



Această publicație este editată în cadrul Proiectului "Asigurarea Bunei Guvernări prin Sporirea Participării Publice", Componenta "Abilitarea Juridică a Comunităților Rurale prin Intermediul unei Rețele de Parajuriști Comunitari", implementat de Fundația Soros-Moldova, cu sprijinul financiar al Guvernului Suediei, care nu subscrie și nu răspunde pentru conținutul acestei publicații.

CUPRINS

Cuvânt-înainte	8
1. CINE ESTE PARAJURISTUL ȘI ROLUL PARAJURISTULUI ÎN SISTEMUL JURIDIC ȘI COMUNITATE	11
1.1. NOȚIUNI GENERALE – ABILITATEA JURIDICĂ A POPULAȚIEI, ACCESUL LA JUSTIȚIE	11
1.2. CINE ESTE PARAJURISTUL?	15
1.3. FUNCȚIILE PARAJURISTULUI	16
1.4. ROLUL PARAJURISTULUI ÎN SISTEMUL ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT	18
1.5. ROLUL PARAJURISTULUI ÎN COMUNITATE	19
1.6. CONTRIBUȚIA PARAJURISTULUI LA BUNA GUVERNARE.....	22
1.7. STATUTUL PARAJURISTULUI ȘI PERSPECTIVE ALE REȚELEI DE PARAJURISTI ÎN REPUBLICA MOLDOVA	23
2. COMPETENȚE PROFESIONALE/APTITUDINI ȘI CALITĂȚI ALE PARAJURISTULUI	25
2.1. NOȚIUNI GENERALE	25
2.2. GÂNDIREA CRITICĂ	26
2.3. COMUNICAREA. TIPURI DE COMUNICARE	27
2.4. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL. CONSULTAREA JURIDICĂ PRIMARĂ	31
2.5. INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI	32
2.6. OFERIREA ȘI PRIMIREA DE FEEDBACK	33
2.7. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR	35
2.8. INIȚIEREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN FOLOSUL COMUNITĂȚII	36
2.9. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ	37
2.10. UTILIZAREA COMPUTERULUI	37
2.11. CĂUTAREA ACTELOR NORMATIVE	37
2.12. MONITORIZARE	40
2.13. EVALUARE. TIPURI DE EVALUĂRI	40
3. COMUNICAREA VERBALĂ	44
3.1. DISCUȚII TELEFONICE	44
3.2. COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE LOCALE	45
3.3. COMUNICAREA CU PRESA	45
3.4. DISCURSUL PUBLIC. PREZENTAREA	47
4. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL. CONSULTAREA JURIDICĂ PRIMARĂ	50
4.1. INTERVIEWAREA BENEFICIARULUI	50
4.2. ASCULTAREA BENEFICIARULUI	54

4.3.	CONSULTAREA BENEFICIARULUI	60
4.4.	DIRECȚIONAREA BENEFICIARULUI CĂTRE ALTE SERVICII	62
4.5.	INTERVIEWAREA ȘI CONSULTAREA BENEFICIARULUI LA TELEFON ȘI PRIN ALTE METODE	63
5.	COMUNICAREA SCRISĂ	64
5.1.	CERINȚE DE ÎNTOCMIRE A DOCUMENTELOR	64
5.2.	DECLARAȚIE	67
5.3.	DEMERS/CERERE/ SESIZARE	67
5.4.	PETIȚIE/RECLAMAȚIE (PLÂNGERE)	70
5.5.	NOTĂ INFORMATIVĂ	73
5.6.	PROCES-VERBAL	74
5.7.	DIFERITE TIPURI DE SCRISORI	76
5.8.	REZUMAREA UNUI CONȚINUT	78
5.9.	COMUNICAT DE PRESĂ	80
6.	INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI	83
6.1.	FORMELE DE INSTRUIRE ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI	83
6.2.	ACTIVITĂȚILE RECOMANDATE PENTRU ORGANIZAREA INSTRUIRII ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI DE CĂTRE PARAJURIST	84
6.2.1.	Lecția publică	84
6.2.2.	Seminarul	86
6.3.	METODE EFICIENTE DE INSTRUIRE PENTRU PROMOVAREA DREPTURILOR OMULUI	89
6.3.1.	Principalele metode de instruire. Descriere detaliată.	90
6.4.	REGULI, CONDIȚII DE ORGANIZARE ȘI DESFĂȘURAREA INSTRUIRII	109
6.5.	RESURSE PENTRU INSTRUIRE	110
6.6.	EVALUAREA ȘI CONSOLIDAREA INSTRUIRII	111
7.	SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR	113
7.1.	NEGOCIEREA	113
7.2.	MEDIEREA	118
8.	INIȚIEREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN FOLOSUL COMUNITĂȚII	121
8.1.	MASA ROTUNDĂ	121
8.2.	CAMPANIA DE INFORMARE	123
8.3.	DEZBATEREA PUBLICĂ	124
8.4.	MOBILIZAREA COMUNITĂȚII ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII PROBLEMELOR DE INTERES COMUN	126
8.5.	ALTE MODALITĂȚI DE IMPLICARE A COMUNITĂȚII ÎN PROCESUL DECIZIONAL	128

9.	ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ	130
9.1.	ORGANIZAREA MUNCII ÎN BIROU	130
9.1.1.	Managementul portofoliului	130
9.1.2.	Stocarea și evidența informației și a documentelor de birou	130
9.1.3.	Planificarea timpului	132
9.2.	COLECTAREA DE FONDURI (FUNDRAISING)	133
9.3.	MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE ȘI NEMATERIALE	137
9.4.	ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ÎNTÂLNIRILOR	138
9.5.	RAPORTAREA ACTIVITĂȚII	138
9.6.	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII BIROULUI PARAJURISTULUI	148
9.6.1.	Accesibilitatea serviciilor parajuristului	148
9.6.2.	Programul de activitate	149
9.6.3.	Rechizite și echipamente necesare	150
10.	COLABORAREA CU MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI ALȚI PARTENERI	152
10.1.	MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI LIDERII DE OPINIE DIN COMUNITATE	152
10.2.	ONG-URILE ȘI ALTE GRUPURI	154
10.3.	AUTORITĂȚILE PUBLICE	155
10.4.	CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT ȘI OFICIILE TERITORIALE ALE CNAJGS	155
10.5.	AVOCAȚII	159
11.	ETICA PARAJURISTULUI	160
11.1.	VALORI PROFESIONALE: CORECTITUDINE, ECHITATE, IMPARȚIALITATE, INTEGRITATE ȘI INDEPENDENȚĂ, RESPECTUL DREPTURILOR FUNDAMENTALE ALE OMULUI, TOLERANȚĂ, RECUNOAȘTEREA DILEMELOR ETICE	160
11.2.	PRINCIPII DE ETICĂ: CONFIDENȚIALITATEA RELAȚIILOR PARAJURIST/CLIENT, RESPECT PENTRU DEMNITATEA UMANĂ, PRESTAREA SERVICIILOR DE CALITATE, EVITAREA CONFLICTELOR DE INTERESE	162
11.3.	CONSECINȚELE ÎNCĂLCĂRII ETICII PROFESIONALE	163
11.4.	EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ:	163
11.4.1.	Autoevaluarea și autoinstruirea	163
11.4.2.	Instruirea continuă	163
	Bibliografie	165

CUVÂNT-ÎNAINTE

Viața socială este supusă unor transformări continue. Procesul de redimensionare a valorilor sociale a generat noi abordări în activitatea instituțiilor publice, acestea devenind mai transparente, mai orientate spre populație și mai responsabile public. Totuși, se constată în continuare multiple încălcări ale drepturilor omului din partea autorităților publice și uneori, pentru realizarea și protecția drepturilor, este nevoie de apelat la servicii juridice. Totodată, în cadrul comunităților, se atestă multiple conflicte, a căror soluționare necesită cunoașterea elementară a prevederilor legale.

În contextul reformelor, au fost depuse eforturi considerabile pentru a asigura accesul liber și egal pentru toate persoanele la servicii juridice efective, inclusiv în cadrul unui nou sistem cost-eficient, accesibil și nediscriminatoriu, de asistență juridică garantată de stat. Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat nr. 198-XVI din 26.07.2007, intrată în vigoare la 1 iulie 2008, include mai multe inovații, precum un nou model de management al sistemului, diversificarea tipurilor de asistență juridică garantată de stat și a categoriilor de persoane autorizate să o acorde, posibilitatea instituirii unui mecanism de monitorizare a calității serviciilor acordate, demonstrând și o anumită abordare strategică a domeniului.

Identificarea soluțiilor pentru problemele cu care se confruntă populația Republicii Moldova, deseori, nu necesită cunoștințe juridice profunde sau chiar ar putea să nu implice obligatoriu recurgerea la instanțele de drept. Frecvent, populația nici nu încearcă a soluționa problemele cu care se confruntă fie din necunoașterea mecanismelor legale, fie din lipsa de resurse financiare pentru a accesa servicii juridice, fie din inaccesibilitatea unor asemenea servicii în comunitate. Alteleori, pentru soluționarea unei probleme sunt adresate cereri către multiple instituții publice (și care nu au competența de soluționare a acelei probleme), deși ar fi suficient doar de a întocmi o cerere către autoritatea/instituția competentă, anexând actele pertinente situației. Uneori, spre exemplu, problemele cu vecinii ar putea fi soluționate chiar și pe calea unei medieri, dacă ar exista o persoană care ar putea să faciliteze găsirea unei soluții acceptate de părțile în conflict. Astfel, asistența juridică primară apare ca unul din elementele-cheie în soluționarea problemelor din comunitate și în valorificarea protecției oferite de lege păturilor defavorizate.

Asistența juridică primară poate fi acordată prin diverse mijloace: organizații neguvernamentale, secretarii primăriilor, echipe mobile în teritoriu, parajuriști etc. În funcție de nivelul general de dezvoltare a infrastructurii, poate fi optim un model sau altul de acordare a asistenței juridice primare.

Proiectul „Asigurarea bunei guvernări prin sporirea participării publice”, implementat de Fundația Soros-Moldova și finanțat de Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (Sida/Asdi), prevede testarea programului de instruire inițială a unui număr de parajuriști, repartizarea acestora în comunități pentru acordarea serviciilor de parajurist și conlucrarea permanentă în vederea elucidării aspectelor pozitive și negative ale activității acestora. Proiectul tinde să formuleze o serie de propuneri de politici ale statului în vederea continuării și extinderii rețelei de parajuriști. Partenerii principali ai proiectului sunt Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS), Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și Ministerul Justiției. Proiectul prevede pe viitor continuarea rețelei sub auspiciile acestor trei instituții, cu responsabilitățile fiecăreia după cum urmează:

- Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat asigură instruirea și legătura dintre parajurist și avocații implicați în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;
- Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei asigură legătura dintre asistenții sociali și parajuriști și îmbinarea acestor două profesii în cazurile necesare;
- Ministerul Justiției asigură includerea asistenței juridice primare în politicile de stat.

Ghidul parajuristului, dezvoltat participativ în cadrul proiectului menționat, are menirea de a impulsiona activitatea rețelei de parajuriști, oferind un instrument de lucru în acordarea asistenței juridice primare. Totodată, în noul context social, așteptările de la fiecare dintre noi sunt mult mai mari, or, valorificarea libertății individuale nu mai este condiționată de subordonarea oarbă față de autoritatea publică, ci mai mult de respectarea prevederilor legale, dar în mod special de contribuția individuală la responsabilizarea statului față de persoană. Doar prin participare, implicare activă, atitudine fermă și intoleranță față de încălcarea legii se poate asigura o dezvoltare durabilă, orientată spre respectarea drepturilor și libertăților fundamentale. Astfel, rolul parajuristului în comunitate nu poate fi limitat la acordarea asistenței juridice primare. O parte considerabilă a misiunii acestuia se referă la abilitarea juridică a populației, contribuind la buna guvernare, iar asistența juridică primară este doar o funcție, o modalitate de lucru.

Ghidul cuprinde informații, redate într-un stil accesibil, referitoare la rolul parajuristului în comunitate din perspectiva funcțiilor pe care le are, competențele profesionale de care trebuie să dispună un parajurist și pe care urmează să le dezvolte, inclusiv aspectele ce țin de comunicarea cu beneficiarii, parte-

nerii și autoritățile publice. O atenție deosebită se acordă modalității de soluționare a conflictelor la nivel comunitar, de inițiere a activităților în interesul comunității, de desfășurare a instruirii în domeniul drepturilor omului. În contextul disponibilității reduse a resurselor, sunt oferite reguli metodologice de administrare și logistică pentru biroul parajuristului. Deoarece parajuristul este un exemplu, un model pentru comunitate, autorii s-au îngrijit să descrie și anumite exigențe deontologice în activitatea de parajurist.

Versiunea actuală a ghidului urmează a fi îmbunătățită prin modificare și completare, la sugestia parajuriștilor, a membrilor comunității, precum și a tuturor celor interesați.

*Victor ZAHARIA,
președinte al CNAJGS*

1. CINE ESTE PARAJURISTUL ȘI ROLUL PARAJURISTULUI ÎN SISTEMUL JURIDIC ȘI ÎN COMUNITATE

În acest compartiment este descris rolul parajuristului în comunitate din perspectiva funcțiilor și atribuțiilor pe care le îndeplinește parajuristul, în special de abilitare juridică a populației, contribuție la buna guvernare și de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat. Sunt descrise exigențele înaintate pentru îndeplinirea atribuțiilor de parajurist (cunoștințele, aptitudinile și competențele profesionale). Totodată, sunt prezentate anumite reflecții referitoare la accesul la justiție, impedimentele în realizarea dreptului de acces liber la justiție, rolul rețelei de parajuriști în asigurarea accesului liber la justiție și perspectivele unei asemenea rețele în Republica Moldova.

1.1. Noțiuni generale: abilitarea juridică a populației, accesul la justiție

Accesul la justiție înseamnă posibilitatea oricărei persoane fizice sau juridice ce consideră că i s-a încălcat un drept de a se adresa unei instanțe judecătorești competente și de a obține dreptate din partea acestei instanțe.

Asigurarea accesului liber la justiție constituie un principiu de bază al statului de drept și o condiție obligatorie ce rezultă din actele internaționale la care Republica Moldova este parte. Cu toate că se întreprind anumite măsuri pentru îmbunătățirea accesului la justiție, procedurile judiciare sunt destul de complicate, examinarea cauzelor durează îndelungat, avocații nu întotdeauna își îndeplinesc misiunea conștiințios, iar justițiabilii (persoanele ce s-au adresat instanței de judecată) dau dovadă de neîncredere din cauza unor experiențe individuale neplăcute etc.

Analizând așteptările de la justiție pe care le poate avea un potențial justițiabil, trebuie luate în calcul o serie de aspecte:

- impedimentele organizatorice de acces la instanțele de judecată și la alte mijloace – extrajudiciare – de soluționare a conflictelor (amplasarea geografică, limitarea orelor de audiență și de primire a cererilor, bariera lingvistică etc. pot limita substanțial accesul la justiție);
- cunoașterea de către populație a informației referitoare la disponibilitatea mecanismelor judiciare și a procedurilor de funcționare a acestora;
- existența unui sistem optim de cheltuieli judiciare și a unui mecanism complex de asigurare a asistenței juridice pentru părțile defavorizate;
- independența și imparțialitatea puterii judecătorești, procesul echitabil și aplicabilitatea practică și reală a mecanismelor de înfăptuire

a justiției (executarea deciziilor instanțelor de judecată și asigurarea unui impact social efectiv).

Este foarte complicat de a aprecia accesul la justiție în situația în care nu sunt cunoscute datele despre necesitățile, interesele și experiențele comunităților; există informații insuficiente referitor la cine și de ce apelează la instanța de judecată și cine și de ce nu apelează la instanța de judecată. Este important a lua în considerație, atunci când calificăm accesul la justiție, incidența justiției asupra problemelor comunitare, răspunsul autorităților publice la necesitățile potențialilor justițiabili, barierele care împiedică accesul la justiție, motivația internă a persoanei de a se adresa justiției, conștientizarea și atitudinile populației cu privire la sistemul de justiție.

În anul 2005, Fundația Soros-Moldova a efectuat un studiu referitor la problemele juridice ale populației rurale. În urma acestui studiu s-a constatat că marea majoritate a populației rurale are probleme legale, pe care:

- în anumite cazuri le soluționează;
- într-un anumit număr de cazuri încearcă a le soluționa, dar fără succes;
- uneori renunță la soluționarea acestor probleme din cele mai diverse motive;
- în multiple cazuri nu conștientizează în general existența unor probleme de natură juridică.

Un anumit număr de locuitori ai zonelor rurale au susținut că nu au și nu au avut probleme de natură juridică. De cele mai multe ori, respondenții care au declarat că nu au probleme juridice sunt persoane cu un venit redus și care, probabil nu au o educație civică suficientă pentru a-și da seama de problemele cu care se confruntă. De regulă, starea lor materială este deplorabilă: au o casă, cote, păsări, unii mai au și vite, în cazuri excepționale, un mijloc de transport și utilaj agricol, un venit pe familie de 70-300 de lei lunar. În aceeași ordine de idei, menționăm că persoanele relativ înstărite, care pe lângă casă, cote, vite și păsări, au și utilaj agricol și un mijloc de transport, declară că întâmpină deseori probleme de ordin juridic, în special imposibilitatea înregistrării unei întreprinderi, calcularea impozitelor etc.

Problemele juridice cele mai frecvente cu care se confruntă populația de la sate sunt următoarele: probleme cu vecinii, violența în familie, dreptul consumatorilor, întocmirea documentelor legale, dreptul funciar. 51% din persoanele care au declarat că s-au confruntat cu probleme juridice nu au încercat să caute ajutor pentru a soluționa problema apărută. De regulă, oamenii nu încearcă să caute ajutor pentru soluționarea problemelor lor deoarece nu știu

ce să facă în situațiile în care se pomenesc (acest motiv a fost indicat în 19% dintre răspunsuri). De asemenea, un alt motiv este lipsa de bani (8% din respondenți). Pe locul trei s-a plasat lipsa unor persoane sau servicii în care ar avea încredere (7%).

Unicele instanțe la care pot apela pentru ajutor persoanele din sate sunt autoritățile, și anume primăria comunei și șeful de post/polițistul de sector. Astfel, practic toate persoanele care au căutat ajutor în altă parte s-au adresat și la primărie, și la polițist. Foarte puțini au făcut apel la avocați, prieteni sau rude, juriști. Persoanele consideră că în momentul de față, practic, nu există mijloace eficiente de soluționare a conflictelor sau a problemelor de drept pe care le au. Liderii de opinie (primarul, directorul școlii, inspectorul de poliție, liderul asociației agricole) consideră că populația nu încearcă a soluționa problemele juridice din următoarele motive: lipsa de bani (28%), lipsa unei autorități în care să ai încredere (25%), lipsa de informații, inclusiv faptul că nu știi unde să se adreseze (21%).

Astfel, cel mai mare impediment de acces la justiție este accesul limitat la asistența juridică, inclusiv din partea unui avocat. Dreptul de acces la instanța de judecată în situația în care justițiabilii nu au resurse financiare își pierde valoarea, dacă un asemenea drept nu este însoțit de dreptul la asistență juridică garantată de stat. Asistența juridică efectivă constituie un element de bază al accesului la justiție și statul are obligația de a garanta asistență juridică persoanelor care nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a-și angaja un avocat.

Se cunosc diverse modele de acordare a asistenței juridice garantate de stat. În general, în vederea asigurării asistenței juridice garantate de stat, de regulă, statele aleg una din posibilele opțiuni sau o combinație mixtă:

- statul achiziționează servicii juridice pentru persoanele defavorizate de la avocații privați;
- statul instituie un sistem de avocați publici;
- statul, împreună cu asociațiile profesionale ale avocaților, organizează o rețea de stagiați ai birourilor de avocați publici, care acordă în special consultații juridice, inclusiv în localitățile rurale;
- statul susține financiar clinicile juridice de pe lângă instituțiile de învățământ în vederea acordării de asistență juridică păturilor defavorizate, în special în cauze civile. Alteori, înseși instituțiile de învățământ dezvoltă diverse programe de practică pentru studenți în formula clinicilor juridice; ca rezultat, persoanele care nu dispun de mijloace

financiare pot beneficia de asistență juridică (de regulă, consultanță, întocmire de cereri), servicii de mediere etc.;

- statul susține financiar sau creează un sistem de centre de asistență juridică, care, de regulă, acordă un complex de servicii juridice și psihosociale persoanelor defavorizate. De regulă, aceste centre au și linii telefonice fierbinți;
- statul creează și susține financiar o rețea de parajuriști – persoane care acordă asistență juridică primară. Deseori, oficiile de parajuriști se instituie în localitățile rurale, un parajurist acordând asistență juridică primară populației din câteva sate.

În marea majoritate a constituțiilor statelor lumii, accesul la justiție este fixat ca un principiu constituțional. Art. 20 din Constituția Republicii Moldova prevede că „Orice persoană are dreptul la satisfacție efectivă din partea instanțelor judecătorești competente împotriva actelor care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitime. Nicio lege nu poate îngredi accesul la justiție”. Prin generalitatea formulării sale, art. 20 al Constituției permite oricărei persoane, cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid, să se adreseze instanței de judecată pentru apărarea oricărui drept sau a oricărei libertăți și a oricărui interes legitim, indiferent dacă aceasta rezultă din Constituție sau din alte legi. Totodată, art. 26 al Constituției Republicii Moldova prevede că „Dreptul la apărare este garantat. Fiecare om are dreptul să reacționeze independent, prin mijloace legitime, la încălcarea drepturilor și libertăților sale. În tot cursul procesului părțile au dreptul să fie asistate de un avocat, ales sau numit din oficiu. Amestecul în activitatea persoanelor care exercită apărarea în limitele prevăzute se pedepsește prin lege”.

Ancorat în prevederile constituționale, sistemul de asistență juridică garantată de stat își desfășoară activitatea în baza prevederilor *Codului de procedură penală*, ale *Codului de procedură civilă*, ale *Codului contravențional*, ale *Legii cu privire la avocatură* și ale altor acte normative, la care se face referință în acest *Ghid*. Condițiile, volumul și modul de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, a intereselor lui legitime sunt reglementate de *Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat*. În baza acestei legi, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat a adoptat o serie de acte normativ-juridice subordonate, ce detaliază prevederile legii.

Actele Consiliului sunt *publicate în Monitorul Oficial al Republicii Moldova* și sunt plasate și pe pagina web a Consiliului (<http://www.cnajgs.md>).

1.2. Cine este parajuristul?

Parajuristul este persoana care se bucură de o înaltă stimă din partea comunității, are cunoștințe de bază în domeniul juridic și, după o instruire specială, este calificat să acorde asistență juridică primară membrilor comunității. Parajuristul este încadrat în comunitatea respectivă.

Astfel, parajuristul este persoana care:

- posedă cunoștințe elementare/de bază despre sistemul de administrație publică, justiție și instrumentele de realizare a drepturilor omului;
- posedă cunoștințe despre metodele de soluționare a conflictelor;
- posedă abilitățile, devotamentul, atitudinea și motivarea să lucreze cu oamenii din comunitatea în care activează ca aceștia să-și soluționeze problemele juridice, administrative, să reacționeze la încălcările drepturilor lor, să intervină în soluționarea acestora și a altor probleme ce țin de dezvoltarea comunității pentru asigurarea unui trai mai bun.

Rolul parajuriștilor constă în abilitarea juridică a populației în comunitățile rurale pentru soluționarea timpurie a problemelor cu care se confruntă aceasta, realizarea coerentă a drepturilor sale și implicarea în soluționarea problemelor individuale ale membrilor comunității și a celor de interes general ale comunității.

Parajuriștii își realizează rolul prin acordarea asistenței juridice primare membrilor comunității, prin instruirea acestora în domeniul drepturilor și obligațiilor fundamentale și prin implicarea în soluționarea problemelor comunității.

Principalele aptitudini și competențe profesionale ale parajuristului:

- determinare a necesităților juridice ale populației;
- informare și instruire despre drepturi;
- comunicare eficientă cu beneficiarul, cu membrii comunității, cu presa, cu instituțiile și autoritățile publice și private;
- disponibilitate – program clar de activitate;
- ascultare, interviuare, consultare a beneficiarului;
- întocmire a actelor scrise și cu caracter juridic;
- cercetare juridică elementară – căutare de legi și de alte acte normative;
- negociere și mediere a conflictelor;
- leadership – capacitatea de a conduce sau a inspira un grup; de a organiza un grup pentru a implementa o idee, un plan; de a-și asuma inițierea unei activități și responsabilitatea de a o implementa/de a organiza implementarea acesteia (vezi capitolul 8);

- ținere de discursuri/prezentări;
- gândire critică;
- analiză;
- abilități organizatorice: ținerea registrelor, colectarea și analiza datelor, întocmirea rapoartelor de activitate, managementul resurselor;
- abilități de colectare de fonduri (fundraising).

În *Ghid* se explică detaliat aceste competențe și aptitudini, precum și utilizarea lor de către parajurist.

1.3. Funcțiile parajuristului

Una din funcțiile de bază ale parajuristului este acordarea de asistență juridică primară membrilor comunității. Modelul parajuriștilor prezintă o serie de avantaje atât în planul costurilor, cât și, în mod special, al efectelor:

- este asigurat accesul larg al tuturor persoanelor la asistența juridică primară. Uneori, în condițiile unei infrastructuri slab dezvoltate, însăși sesizarea instanței de judecată sau apelarea la un jurist calificat este o problemă, din considerentul amplasării acestora în centrele raionale;
- accesul la informația juridică este o necesitate vitală, deoarece asigură posibilitatea satisfacerii altor necesități vitale (de exemplu, însușirea resurselor obținute din lucrarea pământului);
- asistența este acordată de către un membru al comunității, în care comunitatea are încredere. Astfel, are loc și o dezvoltare a capacității comunităților locale;
- parajuristul contribuie la soluționarea problemelor la nivel local. O mare parte din litigii nu merită să ajungă până la instanța de judecată, deoarece costurile de timp și bani sunt substanțial mai ridicate decât însuși „costul” pretenției. Sub un aspect, instanțele judiciare sunt absolvite de obligația de a soluționa cauze minore, sub alt aspect (probabil, cel mai important) – persoana nu irosește bani, timp. În prezent, deseori se renunță la soluționarea litigiului din considerentul că costurile de proceduri în instanțe sunt mai mari decât costul pretenției;
- soluționarea la nivel local, în faza incipientă a neînțelegerilor, poate stopa conflictul, ceea ce contribuie la stabilitate la nivel de comunitate;
- parajuristul utilizează o diversitate de metode, inclusiv medierea, concilierea. Persoanele aflate în conflict au posibilitatea directă de a participa la luarea deciziei în cauza lor, cum vor proceda în viitor, ținând cont de ceea ce legea le atribuie/le permite/ii obligă. O asemenea solu-

ție, parvenită pe cale amiabilă, are un impact mai mare, la nivel de stabilitate comunitară, decât dreptatea impusă de către instanța de judecată. Ca rezultat al hotărârii judecătorești, o mare parte din justițiabili rămân nesatisfăcuți de „decizia impusă”. Deseori, se pare că instanța de judecată a soluționat pretenția, dar nu și conflictul propriu-zis;

- parajuristul filtrează cererile și îndreaptă spre serviciile juridice ale avocaților doar acele solicitări care necesită servicii juridice profesionale; consultă solicitanții cu privire la actele pe care trebuie să le prezinte pentru a obține asistență juridică gratuită sau parțial gratuită din partea avocaților;
- un element important al activității parajuristului este informarea în scopul prevenirii potențialelor probleme comunitare. Nivelul de conștientizare a unor probleme de natură juridică în comunitățile din Republica Moldova rămâne a fi încă insuficient. Conflictele sunt conștientizate într-o fază avansată, după ce s-au produs deja anumite evenimente, acțiuni. Parajuristul vine să preîntâmpine eventualele probleme, potențialele conflicte prin informare. În acest sens, parajuristul identifică potențialele probleme într-un anumit domeniu, acțiunile ce urmează a fi întreprinse pentru a evita apariția conflictelor, explicându-le comunității în cadrul întrunirilor publice. Menționăm că, prin activitatea lor de informare și consultare, parajuriștii pot stimula și susține (acte, certificate, cereri etc.) comunitatea și membrii acesteia în formarea unor organizații neguvernamentale comunitare, în cele mai diverse domenii.

Parajuristul îndeplinește următoarele funcții:

- furnizează informații și oferă consultanță de ordin general la solicitarea locuitorilor din comunitate despre lege, sistemul juridic și la drepturile solicitanților, posibilele căi de soluționare a problemelor acestora;
- mediază, la solicitare, conflictele dintre membrii comunității;
- instruește membrii comunității cu privire la lege și drepturile lor, democrație și buna guvernare prin organizarea de seminare și lecții publice pe diverse tematici ce țin de competența sa profesională;
- oferă informații membrilor comunității în scopul prevenirii unor probleme de natură juridică sau a conflictelor;
- încurajează și ajută membrii comunității să participe la procesele locale de luare a deciziilor de către autoritățile publice locale;
- direcționează beneficiarii care au nevoie de asistență juridică calificată către avocați și, după caz, către oficiile teritoriale ale Consiliului Național;

- direcționează solicitanții către instituțiile sau serviciile publice sau private, în funcție de problema cu care s-a adresat persoana pentru ajutor (servicii de asistență socială, servicii medicale etc., conform competenței acestora);
- ajută membrii comunității să găsească soluții pentru problemele de interes local, inclusiv prin crearea unor grupuri de inițiativă, a unor organizații neguvernamentale;
- ajută membrii comunității și autoritatea publică locală să comunice cu presa locală, pentru a face publice informațiile de interes local;
- alte atribuții necesare comunității locale.

1.4. Rolul parajuristului în sistemul asistenței juridice garantate de stat

Protecția de către instanța de judecată a drepturilor și intereselor legitime ale persoanei se realizează prin implicarea unui avocat. Înfăptuirea justiției este influențată direct de îndeplinirea sarcinilor sociale care le revin juriștilor. Din asemenea considerente, actele internaționale referitoare la înfăptuirea justiției recomandă statelor organizarea unui sistem de justiție în care juriștii să-și poată îndeplini liber, fără imixtiuni (influență), atribuțiile profesionale.

Problemele legale cu care se confruntă populația însă, de cele mai multe ori, nu necesită cunoștințe juridice profunde sau chiar ar putea să nu implice obligatoriu recurgerea la mijloace juridice. De exemplu, problemele cu vecinii ar putea fi soluționate chiar și fără aplicarea unor norme legale, pe calea medierii, dacă ar exista o persoană care ar putea să ajute părțile în conflict. Astfel, asistența juridică primară reprezintă unul din elementele-cheie ale accesului la justiție al păturilor defavorizate. Asistența juridică primară poate fi acordată prin diverse mijloace: organizații neguvernamentale, secretarii primăriilor, echipe mobile în teritoriu (formate din avocați, avocați-stagiari, studenți ai clinicilor juridice, alți specialiști) și parajuriști. Însăși filosofia asistenței juridice primare presupune acordarea acesteia la nivel local prin utilizarea resurselor comunitare.

Rețele de parajuriști există în mai multe state. În unele state, parajuriștii apar ca o verigă primară în acordarea asistenței juridice, prima redută (primul punct de adresare). Ei lucrează la nivel comunitar, local. Rolul acestora nu se reduce la acordarea asistenței juridice primare, ci ține și de implicarea activă în viața comunității, pentru a ajuta membrii acesteia să-și soluționeze singuri problemele. În alte state parajuriștii activează în tandem cu avocații (uneori chiar în același birou), ajutând avocatul în procesul de acordare a asistenței juridice. În acest caz, parajuriștii, de obicei, consultă clienții, întocmesc

proiecte de documente, acordă servicii de secretariat pentru avocați. Diferența esențială dintre parajuriști și avocați constă în interdicția pentru parajuriști de a acorda servicii de asistență juridică în instanțele de judecată. În unele state, parajuriștii lucrează independent și pot chiar reprezenta beneficiarii în instanțele de judecată într-un număr restrâns de cauze, spre exemplu, reprezentarea persoanelor condamnate sau acordarea asistenței juridice în timpul reținerii persoanei. În asemenea sisteme, doar dacă constată incapacitatea sa profesională de a acorda asistență juridică calificată într-un anumit caz, parajuristul redirectionează solicitările către avocații publici sau privați.

Activitatea parajuriștilor este o activitate în interesul comunității și ei sunt, de regulă, susținuți de către administrația publică locală. Este o onoare pentru un membru al comunității care îndeplinește atribuțiile de parajurist să contribuie la soluționarea anumitor probleme ale comunității sale.

1.5. Rolul parajuristului în comunitate

Rolul parajuristului constă în abilitarea juridică a populației în comunitățile rurale pentru soluționarea timpurie a problemelor cu care se confruntă aceasta, în realizarea coerentă a drepturilor sale și implicarea în soluționarea problemelor personale și ale comunității. Parajuriștii își vor îndeplini sarcinile prin acordarea asistenței juridice primare membrilor comunității, prin instruirea membrilor comunității în domeniul drepturilor omului și implicarea în soluționarea problemelor comunității. Funcțiile, abilitățile și competențele principale ale parajuristului sunt descrise sumar în subcapitolele 1.2. și 1.3. de mai sus. Mai jos vom încerca să detaliăm principalele componente sau sarcini ale muncii parajuristului în comunitate.

Parajuristul are un rol foarte important în sistemul juridic al țării pentru *a ajuta cu sfaturi juridice persoanele care nu se pot adresa unui avocat, adică a acorda asistență juridică primară, lucrând cu beneficiarul pentru a-l ajuta să-și soluționeze problemele de natură juridică*. Multe persoane nu-și pot permite să angajeze un avocat din cauza lipsei de mijloace financiare, din cauza fricii sau a ezitării de a se adresa unui avocat sau din simplul motiv că nu există un avocat în regiunea în care locuiesc acestea, de obicei, în zonele rurale. Parajuristul poate să ajute o persoană în primul rând cu un sfat (consultație) privind dreptul încălcat și să-i sugereze o posibilă soluție.

În acordarea consultației juridice parajuristul ține cont de caracteristicile persoanei, de consecințele unei sau altei soluții pe care o propune și ajută persoana să găsească soluția optimă, explicându-i consecințele fiecărei soluții propuse. Scopul primar al consultației juridice acordate de parajurist este de a

identifica corect problema beneficiarului (persoana care s-a adresat sau a fost identificată de parajurist) și de a ajuta beneficiarul *să soluționeze problema fără a ajunge în instanța de judecată*. Avantajele unei abordări de acest fel sunt multiple, principalele constând în faptul că beneficiarul nu trebuie să caute bani pentru serviciile unui avocat, soluționarea cauzei putând fi mult mai rapidă decât pe cale judiciară. Deseori, problema este soluționată mult mai avantajos prin negociere sau mediere decât prin instanța de judecată, unde cel mai curând o parte pierde și alta câștigă.

Parajuristul nu doar așteaptă să vină persoana cu probleme, ci poate să se ofere să discute cu persoana, pentru a identifica dacă are sau nu probleme ce pot fi soluționate atunci când vede că o anumită persoană se confruntă cu anumite probleme. Spre exemplu, parajuristul vede o femeie cu semne de violență. În acest caz parajuristul trebuie să încerce să inițieze o discuție cu femeia respectivă pentru a identifica dacă aceasta este supusă violenței, pentru a afla care este situația sa familială și pentru a găsi soluții. Sau, dacă parajuristul a auzit că mai multe persoane au fost concediate fără temei de la întreprinderea din localitate, el poate discuta cu acele persoane și cu șeful întreprinderii în mod individual, pentru a verifica dacă au fost comise încălcări și pentru a identifica posibilele soluții. Pentru ca parajuristul să poată realiza acest obiectiv, el trebuie să se bucure de respectul și încrederea membrilor comunității.

Astfel, spre deosebire de avocați și de alte persoane care acordă asistență juridică primară (simplă) sau calificată, parajuristul nu așteaptă beneficiarii să vină pentru consultații, ci caută el însuși să identifice problemele și să ajute persoanele care, de obicei, nu se adresează pentru sfaturi juridice întrucât fie că se tem, fie că nu sunt sigure sau nici nu văd că în privința lor ar fi fost comise anumite încălcări. Caracterul activ al muncii parajuristului este una din principalele trăsături ale acesteia.

Existența parajuristului în comunitate acordă o garanție membrilor comunității că vor găsi un sfat atunci când se confruntă cu probleme de ordin juridic, indiferent de faptul dacă au sau nu au bani. Pentru aceasta parajuristul se implică în *educația juridică a membrilor comunității*, spre a-i ajuta să învețe să-și identifice singuri problemele cu care se confruntă și posibilitățile de soluționare a acestora. Parajuristul îi instruește pe membrii comunității asupra drepturilor fundamentale ale acestora, educând în ei un spirit de înțelegere și de respect față de ele, îi învață care sunt mecanismele de protecție a acestor drepturi și abilitățile necesare pentru a-și realiza drepturile. În scopul atingerii acestui obiectiv, parajuristul organizează lecții publice, seminare, participă la emisiuni radio legate de protecția drepturilor omului, publică articole în presa locală, participă la diverse întâlniri cu comunitatea. Parajuristul organizează

activități de promovare a drepturilor omului în general, cât și activități axate pe probleme cu care se confruntă comunitatea și care necesită o abordare din perspectiva drepturilor omului.

Spre exemplu, o persoană este foarte vulnerabilă atunci când știe că nu are la cine se adresa după ajutor. Dacă persoana dispune de mijloace financiare pentru a angaja un avocat, astfel de probleme nici nu apar. Explicația este simplă: orice persoană care are suficiente mijloace financiare este în stare să angajeze un avocat în cazul în care are nevoie de un sfat juridic sau să răspundă la vreo procedură legală (spre exemplu, când este chemată în instanța de judecată). Respectiv, parajuristul apare ca o garanție pentru persoanele sărace, ca acestea să știe că pot să găsească un sfat juridic la nevoie, astfel reducând din acea stare de neputință generată de lipsa de surse și, respectiv, de remedii posibile. Astfel, rolul parajuristului este de a ajuta persoanele sărace să depășească starea de neîncredere în posibilitatea schimbării și să caute remedii pentru drepturile încălcate.

În afară de identificarea problemelor de ordin juridic și acordarea unei consultații juridice elementare beneficiarilor (nivel individual), parajuristul mai are un rol important pentru comunitate, și anume rolul de a *mobiliza comunitatea să-și soluționeze problemele cu care se confruntă* fără a aștepta doar intervenții de la conducerea comunității sau din exterior și rolul de a contribui la buna guvernare prin motivarea comunității și colaborarea cu factorii de decizie (a se vedea subcapitolul următor, 1.6).

Probleme de interes comun a localității sunt problemele care pot fi soluționate de către comunitate cu forțele proprii, precum și problemele care necesită implicarea autorităților publice locale sau centrale și cele ce necesită ajutor din exterior (financiar sau decizii politice).

Spre exemplu, într-o localitate mare, unde calea parcursă până la școală le ia mult timp copiilor și implică traversarea unui drum, unde deseori se întâmplă accidente, părinții fiind nevoiți să-și ducă ei înșiși copiii la școală, deși trebuie să meargă la serviciu, părinții dintr-o mahala se pot înțelege cu cineva să-i conducă pe copii sau chiar să organizeze un transport în fiecare dimineață. Parajuristul poate veni cu inițiativa respectivă, organizând una sau câteva întâlniri ale părinților, spre a ajunge la o soluție comodă pentru toți.

Un alt exemplu: majoritatea comunităților se confruntă cu problema deșeurilor aruncate neregulamentar. Deși sarcina menținerii curățeniei în localitate aparține autorităților publice locale (consiliu și primărie), acestea nu pot să asigure curățenia fără implicarea comunității, căreia în primul rând trebuie să-i pese de curățenia locului. Dacă nu există un loc stabilit pentru arun-

carea deșeurilor sau acesta este mult prea departe de locuitori, atunci membrii comunității pot solicita primăriei o întâlnire, ca să discute o modalitate convenabilă de stocare și colectare a deșeurilor. Parajuristul poate veni cu această inițiativă și poate media discuțiile dintre membrii comunității și primărie. Este important ca aceștia să accepte decizia luată consensual.

Un alt exemplu: o parte a unei localități nu are sistem de apă și canalizare. Instalarea unui asemenea sistem costă timp, resurse umane și bani, pe care nici autoritățile publice locale nu le au (deseori, nici cele centrale). Pentru soluționarea acestei probleme este nevoie de o conlucrare între autoritățile publice locale și comunitate. Împreună acestea ar putea elabora un plan și ar putea căuta fonduri de susținere atât de la bugetul local sau național, cât și de la donatori locali sau externi. Pentru orice proiect de acest gen implicarea comunității este foarte importantă. Parajuristul se poate implica împreună cu membrii comunității în procesul de elaborare a planului de instalare a unui sistem de apă și canalizare. Parajuristul nu se substituie comunității, ci îi ajută pe membrii acesteia să se organizeze și să elaboreze planul împreună cu autoritățile locale.

În concluzie, obiectivul principal al parajuristului este **abilitarea juridică a membrilor comunității pentru a-și soluționa problemele cu care se confruntă**. Parajuristul atinge acest obiectiv prin diverse metode, cum ar fi acordarea asistenței juridice primare, educația juridică, mobilizarea comunității pentru acțiuni de interes comun.

1.6. Contribuția parajuristului la buna guvernare

Parajuristul poate și trebuie să contribuie la asigurarea unei bune guvernări în comunitatea în care activează. Acest obiectiv poate fi realizat prin mai multe metode.

Parajuristul desfășoară activități ce țin de *educarea juridică elementară a comunității*. Prin educarea membrilor comunității cu privire la drepturile lor și la modalitățile de realizare a acestora, parajuristul ridică nivelul lor de cunoștințe în acest sens. Cunoașterea drepturilor este o condiție pentru realizarea acestora. Cu cât mai bine își cunosc drepturile membrii comunității, cu atât mai puțin probabile sunt încălcările care ar putea fi comise de către autoritățile publice și cele private.

Parajuristul include în activitățile sale de instruire subiecte ce țin de democrație, alegeri, participarea comunității la luarea deciziilor. Înțelegerea mecanismului de funcționare a unui stat democratic este crucială pentru orice persoană, astfel încât aceasta să se poată implica activ în viața publică a comunității. Este important ca unei comunități să i se transmită mesajul că

fără o implicare activă în soluționarea problemelor de interes comun aceasta riscă să adopte decizii și soluții mai puțin favorabile. Parajuristul le explică membrilor comunității importanța participării lor la alegeri. Prin implicarea comunității parajuristul reduce apatia și inerția comunității, care sunt foarte periculoase într-o societate, chiar dacă guvernul și autoritățile locale par a fi democratice. Orice regim poate degenera în unul autoritar dacă populația nu este activă și nu cere respectarea drepturilor sale.

Parajuristul conlucrează cu autoritățile locale. Conlucrarea poate să includă acordarea unor sfaturi sau informații juridice de către parajurist reprezentanților autorității publice locale, participarea parajuristului la activități în interesul comunității inițiate de autoritatea publică locală, implicarea altor membri ai comunității în procesul de luare a deciziilor la nivel local, colaborarea cu autoritatea publică locală în vederea implementării unui proiect pentru comunitate etc. Astfel, parajuristul oferă autorității locale serviciile sale atunci când poate.

În orice comunitate se pot isca unele conflicte între membrii comunității și reprezentanții autorității locale. Parajuristul se poate implica în soluționarea unui conflict, apărând ca o persoană neutră, care nu are un interes direct într-o anumită direcție de soluționare a conflictului. El nu este angajatul sau reprezentantul autorității publice locale și nu i se supune acesteia. Parajuristul poate reprezenta interesele persoanei în cazul adresării acesteia pentru ajutor la parajurist.

1.7. Statutul parajuristului și perspective ale rețelei de parajuriști în Republica Moldova

Statutul parajuristului se reflectă în *Legea cu privire la asistența juridică garantată* de stat nr. 198-XV din 26 iulie 2007 și în alte acte normative, adoptate de Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat inclusiv în Regulamentul de activitate a parajuristului.

În procesul de acordare a asistenței juridice primare, parajuristul este obligat:

- să nu dăuneze;
- să respecte mandatul (să acționeze în limitele competenței);
- să explice clar care sunt competențele sale și să precizeze metodele de lucru;
- să dea dovadă de respect pentru beneficiari;
- să abordeze profesionist și tacticos subiectele sensibile;
- să ia decizii și să întreprindă acțiuni în mod obiectiv, imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate unor persoane sau

- grupuri în funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, orientare sexuală, starea sănătății, avere sau origine socială;
- să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile sale cu publicul, precum și în relațiile cu administrația publică locală și cu reprezentanții instituțiilor publice;
 - să-și îndeplinească atribuțiile cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine;
 - să respecte Constituția Republicii Moldova, legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte;
 - să respecte normele morale și etice, precum și standardele de calitate acceptate pentru asemenea gen de asistență;
 - să asigure transparența activității sale și să promoveze valorile asistenței juridice garantate de stat în activitatea cotidiană;
 - să se abțină de la orice act sau faptă care ar putea pune la dubiu credibilitatea sau ar putea prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele sistemului de asistență juridică garantată de stat;
 - să comunice Oficiului Teritorial al Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat dacă consideră că i se cere sau că este forțat să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele de conduită;
 - să dezvolte parteneriatele necesare procesului de acordare a asistenței juridice primare (cu APL, ONG-uri etc.);
 - să evite conflictul de interese;
 - să asigure confidențialitatea datelor și informațiilor acolo unde este necesar;
 - alte obligații, conform legislației în domeniul asistenței juridice garantate de stat.

Modalitatea de organizare a sistemului de parajuriști este cea mai diversă. De regulă, ei formează o rețea (un fel de uniune profesională). O asemenea rețea de parajuriști urmează a fi creată și în Republica Moldova, care ar beneficia de sprijinul statului prin instruire, asigurare organizațională și logistică, reguli și proceduri de lucru pentru asigurarea asistenței juridice păturilor defavorizate.

2. COMPETENȚE PROFESIONALE/APTITUDINI ȘI CALITĂȚI ALE PARAJURISTULUI

*Termenul **competențe** se referă la o combinație de deprinderi, cunoștințe, aptitudini și atitudini și include disponibilitatea de a învăța în completarea la „a ști cum”. Competențele nu se transmit, ci se formează prin exersare sistematică în și prin activitate. **Competențele trebuie dezvoltate până la finalizarea educației obligatorii și trebuie să acționeze ca un fundament pentru învățarea în continuare, ca parte a învățării pe parcursul întregii vieți.** Citind acest compartiment, parajuristul se va familiariza cu noțiuni generale despre comunicare și tipurile acestora, va putea să ofere un feedback constructiv, va afla ce este interviul și concilierea și care este rolul acestora în activitatea parajuristului, va găsi informație despre instruirea în domeniul drepturilor omului. Studiind acest compartiment, parajuristul va putea găsi răspuns la următoarele întrebări: Ce trebuie să cunosc? Ce trebuie să pot să fac? Cum trebuie să fiu? Ce valori trebuie să posed? Cum trebuie să fac? De ce trebuie să fac așa și nu altfel?*

2.1. Noțiuni generale

Noțiunea de „competență profesională” este folosită cu sensul de standard profesional minim, adeseori specificat prin lege, la care trebuie să se ridice o persoană în exercitarea principalelor sarcini de lucru ale profesiei sale, astfel încât societatea să fie protejată de riscul profesării acestei meserii de către oameni pregătiți insuficient.

Activitatea parajuristului are o importanță extrem de mare, fapt care implică nu doar cunoștințe și competențe, ci și atitudini, valori, moralitate, într-un cuvânt, o conștiință profesională. Parajuristul nu este doar un agent care se supune unui sistem de norme, ci și un actor, care se investește în ceea ce face, conferă semnificații și trăiește activitatea cu beneficiarii. Pentru o bună prestație profesională, parajuristul va avea nevoie de multă încredere în sine și în competențele sale profesionale, va trebui să comunice eficient, să stăpânească modalități de rezolvare a situațiilor critice, tensionate sau conflictuale, va fi capabil să gestioneze situații tipice (standarde frecvent întâlnite) și va putea dezvolta soluții pentru cele atipice (ieșite din comun, extraordinare).

Vorbind despre competențele necesare în activitatea parajuristului, se impune și valorizarea lor. Cel mai bun indicator al eficienței și competenței parajuristului sunt rezultatele acestuia, beneficiarii, oamenii cu care interacționează. Astfel, bogăția de cunoștințe, deprinderi, capacități și credințe care caracterizează parajuristul se va transmite și beneficiarilor săi. Din acest motiv, parajuristul trebuie să fie devotat activității sale.

Pentru a servi mai bine interesele beneficiarilor, parajuristul trebuie să fie foarte atent ca aceștia să beneficieze de aceeași grijă din partea lui și să influențeze pozitiv relațiile parajurist/beneficiar.

Parajuristul trebuie să fie atent și interesat de zvonurile din comunitate la adresa propriei persoane, privind motivațiile personale. De asemenea, el trebuie să cunoască ce gândesc locuitorii din comunitate despre el, spre ce aspiră și care sunt calitățile sale.

Toate aceste competențe necesare unui parajurist vor influența dezvoltarea comunității în care activează, relația dintre oamenii care trăiesc în această comunitate. Un lucru foarte important, care ar asigura reușita activității parajuristului, este obținerea succesului din partea beneficiarilor săi. Succesele obținute, avantajele dobândite de către beneficiari vor pune amprenta pe dezvoltarea lor ulterioară.

În continuare vom enumera și vom explica competențele necesare unui parajurist și modul în care le poate dezvolta acesta.

2.2. Gândirea critică

Atunci când căutăm cea mai bună soluție pentru o problemă, trebuie să ne asigurăm că am luat în considerare toate posibilitățile și nu ne mulțumim cu cea mai simplă sau mai evidentă soluție. Aici intervine *gândirea critică*. Există o gamă variată de metode și tehnici care ne ajută să gândim creativ: **brainstormingul, dezbaterea, studiul de caz, analiza SWOT, PRES etc., care sunt descrise în capitolul 6 (6.3).**

Gândirea critică este tipul de gândire care se structurează pe baza unei minuțioase evaluări a premiselor și dovezilor și care formulează concluzii cât mai obiective, luând în considerare toți factorii pertinenti și utilizând toate procedeele logice valide. Mai simplu spus, gândirea critică este o gândire independentă, este formularea propriilor idei, atitudini, raționamente, este o gândire orientată spre realizarea unui rezultat sau scop. Gândirea este critică doar atunci când poartă un caracter individual. Informația venită din exterior (texte, video, opiniile colegilor etc.) reprezintă punctul inițial al procesului de gândire critică. Cunoștințele ne motivează să gândim critic și servesc în calitate de element/obiect al procesului de gândire. Pentru a reuși crearea unei idei complexe este nevoie să prelucrăm un volum imens de fapte, idei, texte, teorii, opinii, concepte etc.

Gândirea critică începe de la formularea întrebărilor și clarificarea problemelor care trebuie soluționate sau a scopurilor care trebuie realizate. Unul din elementele-cheie ale gândirii critice este identificarea unui număr mare de soluții alternative pentru soluționarea unei probleme/sau realizarea unui scop,

pentru implementarea acestuia fiind aleasă una sau câteva soluții în baza unei analize detaliate.

Gândirea critică este, în același timp, și o gândire socială, pentru că ideile sunt verificate, dezvoltate în procesul de comunicare cu alții. Atunci când discutăm, citim, argumentăm, clarificăm, de fapt, poziția noastră este deosebită de celelalte.

Gândirea critică presupune reflecție și luare de atitudine, este o gândire deschisă, care nu acceptă dogme, stereotipuri, care verifică informația și încearcă să o aplice în viață.

2.3. Comunicarea. Tipuri de comunicare

Adevărul este că în ziua de azi suntem capabili să trimitem mesaje de pe Lună, dar ne este mult mai greu să construim și să întreținem în bune condiții relațiile cu cei din jurul nostru. Și cauza nu este că oamenii nu știu să comunice, ci că nu știu să comunice eficient. Or, a vorbi mult nu înseamnă defel a comunica eficient. Nu degeaba comunicarea se află în topul primelor 5 probleme cu care se confruntă orice manager, iar una din sursele conflictelor este comunicarea defectuoasă.

Unii specialiști au estimat că în comunicare cuvintele au o importanță de numai 7%, tonul vocii – de 38%, iar gesturile și mimica – de 55%. Astfel, informațiile pe care le primim observând comportamentul, poziția corpului, contactul vizual, mimica și gesturile persoanei sunt mai veridice și mai grăitoare decât orice cuvinte rostite. De exemplu, ne putem da seama foarte ușor când cineva este speriat, plictisit, furios sau bucuros doar din așa-numitul limbaj al trupului, iar atunci când întreținem cu cineva o discuție, limbajul trupului în primul rând dovedește dacă interlocutorul nostru are dorința de a ne asculta sau nu. În general, comunicarea poate fi verbală, nonverbală și paraverbală.

Comunicarea **verbală** este comunicarea care se face doar la nivelul cuvintelor rostite. Însă uneori pot fi transmise mesaje suficient de sugestive fără a spune vreun cuvânt, în schimb utilizând mimica, gesturile. Acest fel de comunicare se numește **nonverbal**. De exemplu:

- lovind ușor pe cineva pe umăr, exprimați, prin aceasta, sentimente calde, afectuoase, de încurajare;
- lovind pe cineva (chiar și peste umăr) cu toată puterea și seriozitatea, exprimați cu totul alte sentimente, și anume: de ură, răutate, invidie etc.;
- strângerea mâinii între bărbați este un semn de salut atât la întâlnire, cât și la despărțire;

- strângerea pumnului redă o stare de excitație interioară, agresivitate (cu cât mai tare se strâng degetele, cu atât este mai densă emoția în sine);
- acoperirea gurii cu palma (sau cu ceașca, vasul din care se bea) în momentul discuției – mirare, nesiguranță în propriile cuvinte, nesinceritate;
- atingerea nasului sau scărpinarea ușoară a nasului – neîncredere în ceea ce se comunică (atât mesajul din partea ta, cât și din partea partenerului de discuție), nesinceritate, căutare în procesul discuției a unui nou contraargument;
- ștergerea pleoapelor cu degetele – minciună, dar, uneori, sentimentul de suspiciune și al nesincerității din partea partenerului; scărpinarea diferitelor fragmente ale capului (frunte, ureche, ceafă, obraz, barbă etc.) – îngrijorare, neliniște, neîncredere/ nesiguranță;
- netezirea/mângâierea bărbiei – moment în care se ia o decizie;
- agitație a mâinilor – (smulgerea a ceva, sucirea și răsucirea pixului, atingerea unor părți ale hainei etc.) – încordare, nervozitate, neliniște. În general, gesturile sau mișcările corpului ne ajută să putem „citi” sau „decoda” ușor unele mesaje, pentru că oamenii sunt obișnuiți să simtă una și să-ți spună cu totul alta.

Există totuși un mare risc de a ne înșela în cazul în care vom neglija unele diferențe de tradiție, zonele geografice, mediul și cultura diferitelor popoare. Astfel, desenarea unui cerculeț cu ajutorul degetului mare și arătător unite la vârf, celelalte trei fiind desfăcute, înseamnă „O.K.” în America, zero – în Franța, iar în Tunisia înseamnă amenințarea cu moartea. În loc de semnul „O.K.” rușii ridică degetul mare în poziție verticală, francezii își duc la buze arătătorul și degetul mare unite la vârf, brazilienii își strâng între degete lobul urechii, iar locuitorii Siciliei se ciupesc ușor de obraz. Pe de altă parte, existența unor gesturi universale nu poate fi negată. De exemplu, pe toate continentele nedumerirea se exprimă prin ridicare din umeri, iar tristețea sau bucuria sunt semnalate prin modificări fizionomice asemănătoare.

Foarte expresive în determinarea emoțiilor persoanei sunt buzele, care pot fi „citate” cu cea mai mare ușurință (o mimică încordată a gurii sau mușcarea buzelor, de exemplu, vorbesc despre neliniște, iar strâmbarea gurii într-o parte oarecare – despre scepticism sau derâdere). Din limbajul nonverbal mai fac parte:

- 1) privirea și ochii:
 - „privire absentă” – reflecție/meditație concentrată;

- privire ațintită în ochii unei persoane când pupilele sunt micșorate
 - semnul unei ostilități, dușmăniei; dorința de a domina partenerul;
- privire ațintită în ochii unei persoane când pupilele sunt dilatate – semnul manifestării unui interes sexual;

2) poziția și detaliile ei:

- o schimbare frecventă a pozițiilor, vânzoleală pe scaun, neastâmpăr
 - neliniște interioară, încordare;
- ridicarea – semnal că o oarecare decizie a fost luată, discuția devine plictisitoare, ceva a șocat sau a mirat etc.

În fine, a cunoaște expresiile feței în diferite stări și emoții este util nu numai pentru ca să-i înțelegem pe alții, ci și pentru exersarea permanentă a emoțiilor proprii (de obicei, în fața oglinzii).

Comunicarea *paraverbală* se face la nivelul parametrilor „muzicali” ai limbajului: tonul, ritmul, intonația, timbrul, tempoul, intensitatea vocii, pauzele, înălțimea etc. sau unele sunete nearticulate pe care le poate emite persoana (oftatul, tusea semnificativă, „îhî”-urile etc.). Ea mai este numită și comunicare sonoră.

Fiind în stare de neliniște/alarmă sau a unei încordări nervoase, în afară de mimică și mișcările corpului, partenerului i se schimbă puțin și timbrul vocii.

Descifrând mesajul, acordați atenție atât puterii, cât și înălțimii glasului:

- evident ridicat – entuziasm, bucurie, dar și neîncredere;
- ridicat, într-un diapazon larg de putere, tonalitate și înălțime – mânie și frică;
- extrem de ridicat, pătrunzător – neliniște;
- moale și înăbușit, cu intonația finală a fiecărei fraze coborâtă – nenorocire, tristețe, oboseală;
- forțarea sunetului – încordare, nealocuitate.

Purtătoare de informații sunt și *sunetele neverbale*:

- șuierat (cu certitudine, nu cel artistic) – nesiguranță sau pericol;
- un râs zgomotos necorespunzător momentului – încordare;
- spasme spontane ale glasului – încordare;
- tuse permanentă – nesinceritate, neîncredere în sine, neliniște.

Cel mai mult ne poate comunica despre starea emoțională a persoanei analiza vorbirii ei curente: cum sunt plasate accentele logice, cât de repede sunt rostite cuvintele, cum sunt construite frazele, ce devieri de la normă se observă (alegerea cuvintelor în mod nesigur sau incorect, întreruperea frazelor la jumătate de cuvânt, schimbarea cuvintelor, apariția unor cuvinte sau expresii parazitare, dispariția pauzelor etc.). Cu toate acestea:

- o vorbire rapidă exprimă neliniște vădită sau o dorință aprigă de a convinge de ceva sau pe cineva;
- o vorbire lentă – aroganță, oboseală, nenorocire, stare de depresie;
- o vorbire cu întreruperi – nesiguranță;
- o vorbire laconică, sigură – siguranță vădită;
- nesiguranță în alegerea cuvintelor – neîncredere în sine sau intenția de a uimi prin ceva;
- apariția unor defecte de vorbire (repetarea cuvintelor sau deformarea/denaturarea cuvintelor, întreruperea frazelor la jumătate de cuvânt) – frământare/neliniște pregnantă, dar uneori și dorința de a înșela;
- pauze de vorbire intenționate – încordare;
- pauze prea lungi – dezinteres sau dezacord.

Totuși, într-o relație personală, cea mai eficientă formă de comunicare este aceea prin care vă exprimați părerile, emoțiile, sentimentele, fără a ataca, cu toate acestea, interlocutorul. Acesta mai e numit și limbajul responsabilității, limbaj prin care se pot evita multe situații conflictuale. Acesta presupune trei pași/acțiuni:

- descrierea comportamentului (*atunci când vă întoarceți târziu acasă...; atunci când vă lăsați lucrurile în dezordine...*);
- formularea propriilor emoții și sentimente pe care le avem ca urmare a comportamentului interlocutorului (*...eu mă neliniștesc; ...mă simt furios*);
- exprimarea consecințelor comportamentului respectiv asupra propriei persoane (*pentru că mă gândesc că viața și securitatea ta sunt în pericol; pentru că nu manifesti respect față de munca altuia*). Orice mesaj care începe cu „TU(!)” trezește, ca urmare, o reacție de apărare. Mesajul formulat de la persoana I, dimpotrivă, este focalizat în primul rând pe ceea ce simte persoana. În plus, exprimând clar ceea ce simțim, ne facem mai înțeleși de către ceilalți (pentru că presupune un schimb mai mare de informații) și ne este mai ușor să depistăm adevărata cauză a situației de problemă.

Există totuși riscul ca aceste mesaje să devină negative, și anume atunci când le rostim pe un ton nervos. Nu uitați de importanța tonului vocii, a gesturilor și mimicii atunci când vreți să câștigați încrederea cuiva. COMUNICĂM CA SĂ:

- NE CUNOAȘTEM;
- NE ÎMPARTĂȘIM EMOȚIILE UNII ALTORA;
- SCHIMBĂM INFORMAȚII;

- ÎI CONVINGEM PE ALȚII SĂ INȚELEAGĂ PUNCTUL NOSTRU DE VEDERE;
- CONSTRUIM RELAȚII.

„Decalogul” comunicării

Nu poți să nu comunic.

A comunica presupune cunoaștere de sine și stimă de sine.

A comunica presupune conștientizarea nevoilor celorlalți.

A comunica presupune a ști să ascuți.

A comunica presupune a înțelege mesajele.

A comunica presupune a oferi feedback (vezi 2.6.).

A comunica presupune a înțelege cum funcționează o relație.

A comunica presupune a ști să îți exprimi sentimentele.

A comunica presupune a accepta conflictele.

A comunica presupune asumarea soluționării conflictelor.

2.4. Comunicarea cu beneficiarul. Consultarea juridică primară

Una din competențele esențiale necesare unui parajurist constă în acordarea unei consultații juridice elementare unui beneficiar. Acestea sunt interviuarea și consultarea beneficiarului. Ascultarea este o abilitate foarte importantă și absolut necesară unei interviuări bune. În general, ascultarea activă este o metodă de comunicare unde ascultătorul utilizează atât limbajul verbal, cât și cel al trupului, gesturile, contactul vizual, dar și limbajul paraverbal (incluzând tonul vocii, tempoul), întrebările deschise, reformulările și rezumările cu scopul de a-i demonstra vorbitorului că este ascultat.

Atunci când ascuți, tu poți reformula mesajul auzit în cuvinte proprii, evaluând, analizând, rezumând și, prin aceasta, înțelegând mesajul persoanei care vorbește. Atunci când ascuți activ, ai o bună oportunitate de a te face mai bogat cu încă un punct de vedere, cu încă o idee, dar și cu încă o experiență... Ascultarea activă este o deprindere care te va salva pe tine, dar și pe multe persoane care vor apela la serviciile tale, de multe probleme în viață.

Ascultarea este o activitate dificilă, care solicită mai mult efort decât vorbirea, fiind un proces activ, și nu unul pasiv. De aceea, în majoritatea cazurilor, accentul cade pe abilitățile de ascultare, și nu pe cele de vorbire.

În final, vom menționa că interviuarea și consultarea nu trebuie privite ca procese separate, ele deseori au loc imediat una după alta. Dar, în cazul în care parajuristul nu este sigur de soluția ce poate fi oferită sau are nevoie de informații suplimentare de la beneficiar, parajuristul poate stabili o altă zi pentru a oferi consultația beneficiarului, adică pentru a discuta soluțiile posibile și

a ajuta beneficiarul să o aleagă pe cea mai potrivită. În acest caz interviuarea și consultarea se întrerup pentru o perioadă de timp. Este recomandabil de stabilit timpul următoarei întâlniri cu beneficiarul nu mai târziu de 3 zile din ziua interviuării.

2.5. Instruirea în domeniul drepturilor omului

Din punct de vedere teoretic nu există o definiție oficială referitoare la instruirea beneficiarilor parajuristului. Dat fiind faptul că una dintre responsabilitățile parajuristului este să desfășoare activități de instruire și informare a locuitorilor comunității în care activează în domeniul drepturilor omului în diferite forme (lecții publice/seminare), parajuristul trebuie să ia în considerare mai multe aspecte pedagogice. La baza tuturor activităților cu caracter instructiv-educativ cu cetățenii pe care intenționează să le desfășoare parajuristul se află principiile educației adulților (EA).

Cea mai mare problemă cu care se va confrunta parajuristul când va desfășura activități de instruire va fi cum să ajungă la inima beneficiarului/”elevului” său. De multe ori veți spune: „Of, acest bărbat/această femeie nu va învăța niciodată și nu se va schimba niciodată. Lupul păru-și schimbă, dar năravul ba”.

Învățarea adulților, creșterea adulților, schimbarea adulților! Contrar credinței că, odată ce învățarea a avut loc, este dificil s-o mai schimbi, cea mai mare parte a învățării se desfășoară în școală. Învățarea adulților se bazează pe principii și condiții diferite de principiile învățării formale.

Odată ce parajuristul a decis să desfășoare o lecție publică sau un seminar cu oamenii din comunitate, acesta trebuie să înțeleagă și să țină cont de diversitatea principiilor și condițiilor învățării adulților, de rolul pe care îl joacă adulții în cadrul propriului proces de învățare. Activitățile pe care le va desfășura trebuie să aibă scopuri clare și obiective specifice, conforme cu nevoile identificate, dar și cu nevoile induse prin reforma de drept.

Adulții învață diferit. Iată câteva modalități de învățare adulților.

Modalități de învățare:

- înveți, apoi faci;
- înveți în timp ce faci;
- faci, apoi înveți.

Atunci când parajuristul intenționează să desfășoare activități de instruire cu adulții, el trebuie să cunoască grupul cu care va lucra, particularitățile individuale și de grup și este absolut indispensabil să țină cont de niște principii care vor eficientiza și vor facilita învățarea acestora.

Sfaturi practice pentru desfășurarea activităților de instruire

1. Adulții învață să facă ceva în timp/pe parcursul vieții. Aceasta înseamnă că în cadrul activităților de instruire pe care intenționează să le desfășoare parajuristul trebuie să existe concretețe, continuitate, perseverență.
2. Adulții participă la activitățile de învățare conștientizând faptul că influențează procesul de învățare. De aceea parajuristul trebuie să utilizeze diverse metode și procedee care să permită valorificarea experienței acestora. Experiența acumulată de adulți trebuie să fie valorificată și îmbogățită pe parcursul procesului de învățare. Altfel, adulții se pot simți inutili sau amenințați de procesul de învățare.
3. Procesul de învățare a adulților este mai bun când se desfășoară într-un mediu sigur, acceptat și provocator. Aceasta presupune că, înainte de desfășurarea activității de instruire, parajuristul trebuie să amenajeze sala. Toți participanții la instruire trebuie să aibă un loc pe scaun.
4. Adulții participă la activitățile de învățare având anumite necesități, probleme, speranțe și așteptări personale. Parajuristul trebuie să le recunoască și să le respecte, dacă dorește ca motivația în cadrul procesului de învățare să sporească.
5. Învățarea creează sentimente emoționale adulților – excitație, agitație, tensiune, confuzie, dezorientare, frustrare etc. De aceea, parajuristul trebuie să țină cont de acest element, găsind diferite căi de anihilare a acestora.
6. Adulții învață dacă sunt motivați. *Cum* poate parajuristul să motiveze participanții pentru învățare?
 - prezentând părțile pozitive ale învățării;
 - conferind semnificație certă cunoștințelor și competențelor căpătate;
 - adaptând ceea ce învață;
 - asigurându-le un feedback continuu;
 - participând la elaborarea obiectivelor învățării.
7. Parajuristul va facilita procesul de învățare dacă:
 - va încuraja activitatea oamenilor;
 - va recunoaște dreptul persoanei de a greși;
 - va accepta diferențele;
 - va încuraja deschiderea, respectul față de sine și față de ceilalți;
 - va încuraja colaborarea în timpul învățării.

2.6. Oferirea și primirea de feedback

Feedbackul este un mod de a ajuta pe cineva să-și evalueze și, eventual, să-și schimbe comportamentul prin a-i furniza informații cu privire la

comportamentul său și la impactul pe care l-a avut acesta asupra dvs. Feedbackul vă va ajuta să aflați dacă, prin ceea ce faceți și spuneți, v-ați realizat sau nu obiectivele.

În orice proces este important feedbackul permanent și constructiv. Din mai multe experiențe am constatat că există un feedback permanent: constructiv sau mai puțin constructiv, dar permanent avem o reacție de răspuns la ceea ce se întâmplă în jurul nostru. Chiar și indiferența este un feedback, care merită să fie luată în seamă, descifrată.

Din cele mai multe experiențe am dedus o învățătură despre *feedbackul prospectiv*, un aspect al feedbackului constructiv. Tehnica acestui tip de feedback este foarte simplă, dar trebuie practică serios pentru a o însuși.

Mesajele, sugestiile, aprecierile se orientează spre viitor și se evită negațiile, aprecierile distructive.

Exemplele de mai jos se referă la feedbackul unei prezentări. Comparația respectivă ilustrează tehnica dată.

FEEDBACK PROSPECTIV	FEEDBACK DISTRUCTIV
Data viitoare veți avea grijă ca fiecare coleg din echipă să se implice. Data viitoare să urmăriți timpul prezentării dvs. și să vă încadrați în timpul acordat, ca să reușiți să spuneți ceea ce este mai important. Data viitoare veți avea grijă de vocabularul pe care îl folosiți, astfel ca fiecare să înțeleagă ceea ce spuneți.	Nu ați avut grijă ca fiecare coleg de echipă să se implice. Ați depășit limita de timp pentru prezentare și nici nu ați reușit să spuneți ceea ce este mai important. Ați folosit un vocabular foarte complicat, cu termeni necunoscuți de majoritatea celor din sală, nimeni nu a înțeles mare lucru din ceea ce ați spus.

Uneori cel căruia îi oferiți feedback, chiar dacă vi se pare că îi spuneți lucruri adevărate, nu progresează defel, ba încă îl lăsați cu senzații neplăcute. Aceasta se întâmplă în cazurile când generalizați în baza unei situații, când vorbiți cu indiferență, superioritate sau când folosiți cuvinte care rănesc. Pentru a transforma un feedback distructiv într-unul constructiv, formulați-vă opiniile într-o manieră pozitivă (evitați generalizările, formularea întrebărilor negative și judecățile, folosiți un vocabular decent, iar verbele – la timpul prezent etc.).

Exemple

Greșit: *Domnule Avram, ești un jurist prost! (generalizare)*

Corect: *Domnule Avram, ai comis o greșeală, scriind Codul muncii în loc de Dreptul muncii.*

Greșit: *Dumitru, chiar nu poți fi mai atent? (întrebări negative)*

Corect: *Dumitru, știi sigur că poți fi mai atent. Dacă nu ar fi așa, ți-aș spune.*

Greșit: *Nu mă interesează de ce ai întârziat la ședință. Astea-s problemele tale! (indiferență, superioritate)*

Corect: *Te cunosc de mai mult timp și am observat că preferi să fii punctual, însă astăzi, probabil, s-a întâmplat ceva grav... Poți să-mi explici...?*

De fapt, pentru ce urmărim un feedback? Pentru a îmbunătăți lucrurile în viitor? O putem realiza orientându-ne, prin evaluarea, aprecierea pe care o facem, spre viitor și nu axându-ne pe ceea ce s-a consumat deja.

Pe cât de simplu s-ar părea, pe atât de complicat este de practicat o astfel de tehnică. Mai ales pentru oamenii din societatea noastră, unde este practic înăscută capacitatea de a evalua și a aprecia lucrurile doar din retrospectivă *asta am făcut așa; asta am spus așa; asta am arătat așa...* etc.), este foarte dificil să accepte perspectiva viitorului.

De aceea, dacă o veți exersa mai mult timp, veți începe să o înțelegeți și să-i vedeți rostul. Exersarea trebuie să fie serioasă și permanentă.

Priviți feedbackul ca pe o șansă a îmbunătățirii muncii dvs.! Toate activitățile de succes au implicat feedbackul. Doar astfel puteți învăța să progresați și să evitați comiterea unora și aceluiași greșeli!

2.7. Soluționarea conflictelor

Conflictul este o parte inevitabilă a vieții noastre. De aceea, ca parajurist, veți fi pus în situația de a ajuta părțile care sunt parte la conflict să-l soluționeze. Pentru a dezvolta această competență este absolut necesar să cunoașteți ce este un conflict și etapele soluționării acestuia.

Conflictul nu este ceva implicit rău, deși mai tot timpul ne provoacă sentimente negative. Soluționarea pașnică și constructivă a conflictelor este calea care ne poate feri de consecințele negative ale acestora, cât și ne poate transforma problemele în oportunități de a face viața mai bună.

Un CONFLICT nu înseamnă neapărat violență, însă de multe ori se recurge la violență pentru a rezolva un conflict.

La baza apariției unui conflict stă îndeosebi o comunicare negativă (defectuoasă și/sau insuficientă). Alte cauze frecvente ale apariției conflictului sunt legate de:

- concurența exagerată, prea mare;
- percepții diferite;
- interese și valori diferite;
- comportament necorespunzător;
- resurse limitate, insuficiente.

În schema de mai jos prezentăm fazele care generează un conflict:

DEZACORDUL

Dezacordul presupune puncte de vedere diferite, simple neînțelegeri, divergențe neînsemnate.

ALIMENTAREA DEZACORDULUI

Alimentarea dezacordului înseamnă intensificarea acestuia prin susținerea exagerată a propriului punct de vedere și accentuarea erorilor din punctul de vedere al „opozității”.

RUPTURA

Ruptura semnifică dominarea emoțiilor în raport cu argumentarea logică și scăderea încrederii reciproce.

CONFLICTUL

Conflictul trădează un comportament de concurență exagerat, care aluneacă spre agresivitate (verbală și/sau fizică).

Odată declanșat, un conflict nu este neapărat dăunător. Dimpotrivă, un conflict, între anumite limite, este util pentru progresul părților implicate în el. Dar chiar și o asemenea abordare presupune rezolvarea lui.

În toate situațiile de viață (acasă, la școală, în comunitate) vă confrunțați cu diverse forme ale conflictului (neliniște, stres, sentiment de neajutorare etc.). În acest sens, însușirea unor abilități de soluționare a conflictelor ar fi o condiție inerentă pentru ca să vă recăpătați încrederea în forțele proprii și să faceți față lucrurilor. Mai multe informații despre metodele de soluționare a conflictului vezi în cap. 14 din *Îndrumarul juridic elementar*.

2.8. Inițierea și organizarea activităților în folosul comunității

Odată ce parajuristul și-a început activitatea și cunoaște mai bine oamenii, comunitatea și problemele cu care se confruntă, este bine să inițieze și unele activități în folosul comunității. Această competență este una indispensabilă, dat fiind faptul că cetățenii îl consideră pe parajurist nu doar o persoană care le soluționează problemele personale, dar și pe cele ale comunității.

Este bine să faceți cunoscută intenția dvs. de a organiza aceste activități pentru cât mai multă lume din comunitate (prieteni, administrația locală, reprezentanți ai ONG-urilor și ai agenților economici). În pofida stereotipurilor pe care le au cetățenii despre aceștia, totuși ei v-ar putea acorda sprijinul necesar: prin susținere morală, materială, financiară chiar. Contează ca dvs. să le demonstrați că mizați foarte mult anume pe ajutorul lor. Astfel, susținuți de membrii comunității, puteți să organizați: mese rotunde, seminare de instruire, campanii de informare, dezbateri publice, strângeri de fonduri etc. Unele dintre aceste activități sunt descrise în detalii în capitolul 8.

2.9. Administrare și logistică

Pornind de la statutul parajuristului, de la responsabilitățile lui în comunitate, și anume consultanța, informarea și instruirea tuturor membrilor interesați ai comunității, putem afirma că parajuristul va avea un volum de lucru foarte mare. Dat fiind faptul că nu va avea subalterni, administrator și nici secretar, el va fi responsabil de administrarea și logistica biroului în care va activa.

Nu va fi ușor! Însă consecvența, perseverența, străduința și continuitatea în profesarea activității de parajurist îl vor ajuta să dezvolte aceste competențe, indispensabile activității lui. O descriere detaliată a modului cum trebuie să administreze parajuristul și să aibă grijă de logistica biroului său vezi în cap. 9.

2.10. Utilizarea computerului

Utilizarea computerului este o competență indispensabilă, dat fiind faptul că facilitează și disciplinează activitatea parajuristului. Odată ce biroul acestuia va fi dotat cu un computer, el trebuie să profite la maximum de această oportunitate. Când și cu ce scop va putea parajuristul să utilizeze computerul? Chiar de la început parajuristul își va crea propriile fișiere pentru a păstra tot tipul de informații de care are nevoie pentru activitatea sa. Acestea ar putea fi rapoartele lunare, anuale, diferite tipuri de scrisori, liste, evidența activităților în folosul comunității, vizitele beneficiarilor, datele de contact și problemele acestora etc. De asemenea, parajuristul va deschide dosare/fișiere aparte beneficiarilor care se confruntă cu probleme mai complexe, stocând toată informația/pași cu privire la soluționarea acestora.

Dacă computerul parajuristului ar avea acces la internet (ar fi bine ca parajuristul să insiste pe lângă primar să aibă acces la internet), acesta va avea acces la legislația națională, ceea ce va facilita căutarea actelor normative necesare activității sale (vezi cap. 2.11).

2.11. Căutarea actelor normative

De cele mai multe ori, în activitatea sa parajuristul va utiliza legislația Republicii Moldova, însă nu întotdeauna va avea la îndemână toate actele normative. De aceea trebuie să cunoască unde și cum le poate. Unica sursă oficială este *Monitorul Oficial*, care are o versiune electronică, numita MoldLex. Dacă parajuristul nu este abonat la această sursă, cea mai accesibilă cale o reprezintă internetul. Registrul de stat al actelor juridice a Republicii Moldova reprezintă un extras din baza de date juridice (www.justice.md) și include denumirea organului emitent, denumirea actului, numărul și data adoptării, denumirea publicației, numărul/articolul și data publicării. În fața denumirii este plasat

un logotip, care indică tipul și starea actului juridic. Formularul de căutare permite selectarea actelor după o serie de criterii. Acest formular include:

- domeniul de căutare;
- condițiile de căutare.

Domeniul de căutare se determină prin selectarea compartimentului solicitat din lista derulantă plasată la începutul formularului și a tipului, plasată mai jos.

Pot fi selectate următoarele tipuri de acte:

- toate actele, inclusiv cele despre modificări și cele abrogate (implicit);
- acte de bază în vigoare (exclusiv cele despre modificări);
- acte despre modificări;
- acte abrogate.

Notă: Indicarea domeniului de căutare este obligatorie, pe când condițiile de căutare pot fi opționale.

După determinarea domeniului de căutare, pot fi indicate unele condiții pe care le cunoașteți în acest moment.

Numărul actului

În câmpul „Număr” se indică numărul actului, de exemplu „1107” (pentru legi, legislatura nu se indică). Dacă alte condiții nu vor fi indicate, atunci vor fi selectate toate actele cu numărul indicat din compartimentul selectat, indiferent de data adoptării lor și sursa publicării.

Data sau perioada adoptării actelor („data de la” – „data până la”)

Câmpul „Data” este format din trei casete, *ziua – luna – anul*. În primul câmp se indică data adoptării actului, de exemplu, „12.05.1995”. Dacă se dorește indicarea unui interval, atunci în primul câmp se indică data mai mică, iar în câmpul al doilea – data mai mare. De regulă, numerele actelor nu se repetă în același an, de aceea, dacă s-a indicat numărul actului, atunci în câmpul „Data” este suficient de a indica numai anul. În mod analogic, dacă nu se cunoaște data exactă a adoptării actului, se indică numai anul.

Dacă se dorește obținerea listei actelor pentru un an, atunci este suficient să se indice acest an în primul câmp al datei, de exemplu, „1995”. Pentru un interval de ani, în primul câmp al datei se indică anul mai mic, iar în al doilea câmp, anul mai mare, de exemplu, „1993 – 1996”. În mod analogic, se pot indica numai luna și anul, pentru a obține lista actelor adoptate într-o anumită lună, de exemplu, „09 1994”.

Publicația

Caseta „Publicat” include trei câmpuri.

Primul câmp conține lista denumirilor publicațiilor. Implicit este evidențiată denumirea „Toate publicațiile”, deci căutarea se va face în toate publicațiile. Cu ajutorul meniului derulant utilizatorul poate alege denumirea publicației solicitate.

În câmpul al doilea (situat mai jos, pe stânga) se indică numărul publicației. Dacă publicația include câteva numere, de exemplu, „Monitorul Oficial, nr. 196-199 din 12.09.2003”, atunci se poate indica „196” sau „196-199”, sau „199”.

De regulă, numărul publicațiilor se repetă în fiecare an, de aceea trebuie indicat și anul publicării în câmpul al treilea, plasat mai la dreapta.

Exemplu: Se dorește obținerea decretelor publicate în *Monitorul Oficial* nr. 200-203 din 19.09.2003. În acest caz selectăm compartimentul „Decretele Președintelui Republicii Moldova”, apoi, în primul câmp al casetei „Publicația”, din meniul derulant, alegem „Monitorul Oficial”, în câmpul al doilea introducem „200”, iar în câmpul al treilea „2003”.

Notă: Dacă Monitorul Oficial conține numere multiple, de exemplu, „47-49”, și se va indica „48”, atunci rezultatul va fi nul. În acest caz se poate indica doar „47” sau „47-49”.

Atenție – nu este necesară indicarea numărului sau a datei actului căutat, dacă nu le cunoașteți, utilizați doar câmpurile „Text” și „În” descrise mai jos.

Căutare în denumirea actului

În câmpul „Text” se culege textul care va fi căutat. La culegerea textului mărimea literelor nu este importantă (majuscule sau minuscule).

În câmpul „În” se alege una din cele 4 opțiuni: *Căutare exactă în titlu*, *Căutare morfologică în titlu*, *Căutare morfologică în text*, *Căutare exactă în text*. Pentru că nu întotdeauna cunoaștem denumirea exactă a actului căutat, se recomandă alegerea opțiunii „Căutare morfologică în titlu” sau „Căutare morfologică în text”.

Ca text pot servi: **un cuvânt** sau **rădăcina cuvântului**, o **propoziție** (o frază) sau o **parte dintr-o propoziție** (din frază), **câteva cuvinte** sau **părți din cuvinte** separate prin spații. Actul va fi selectat dacă toate cuvintele indicate au fost găsite în denumirea lui, indiferent de ordine și de locul aflării lor. Spre exemplu, dacă căutăm *Legea privind transparența în procesul decizional*, dar nu știm denumirea exactă, putem indica doar „transparența” sau „decizional”. Cuvintele se indică fără semnele diacritice!

Este preferabilă utilizarea reducerii cuvintelor până la varianta care ar exclude forme derivate, de exemplu: **aplic** va fi forma redusă pentru **aplicare**, **aplicarea**, **aplicării**, **aplicărilor**, **aplicând**, **aplicație** etc.

Exemple: „**norm procedur**” pentru fraza „**normele de procedură**” sau „**drept autor conex**” pentru fraza „**privind dreptul de autor și cele conexe**” etc.

După indicarea domeniului și a condițiilor de căutare, executați un clic pe butonul **Selectare**.

2.12. Monitorizarea

Monitorizarea reprezintă observarea și înregistrarea regulată a activităților parajuristului. Acest proces presupune colectarea de rutină a informațiilor referitoare la toate aspectele activității acestuia.

A monitoriza înseamnă a urmări desfășurarea activităților incluse în agenda de lucru. Aceasta presupune observarea sistematică a proceselor în desfășurare.

Monitorizarea presupune, de asemenea, informarea periodică a donatorului, a celor direct implicați pentru a desfășura cu succes activitatea parajuristului, precum și a beneficiarilor activităților lui. Raportarea datelor culese permite luarea unor decizii ce duc la îmbunătățirea performanțelor din activitatea parajuristului.

Scopul monitorizării:

Monitorizarea este extrem de importantă în planificarea și implementarea unui șir de activități care urmăresc realizarea unui scop. Poate fi comparată cu mersul pe bicicletă; doar privind înainte poți alege direcția corectă.

Informațiile obținute prin monitorizare pot fi folosite pentru:

- a analiza situația comunității;
- a determina dacă resursele implicate sunt utilizate corespunzător;
- a identifica problemele cu care se confruntă comunitatea și posibilele soluții;
- a folosi experiența acumulată în activitățile care urmează;
- a determina dacă modul în care au fost planificate activitățile este cel mai adecvat pentru rezolvarea problemelor apărute pe parcurs.

2.13. Evaluarea. Tipuri de evaluări

De cele mai dese ori, când auzim cuvântul *evaluare*, în gând ne vine ideea de „test”. Însă nu de fiecare dată testul oferă posibilitatea de a evalua performanțele persoanei evaluate. Evaluarea activității parajuristului reprezintă etapa cea mai dificilă în planificarea și desfășurarea acesteia.

Evaluarea este o parte integrantă a procesului de învățare și are anumite scopuri:

- motivarea învățării și stimularea obținerii unor rezultate bune;
- monitorizarea învățării;
- îmbunătățirea predării, facilitării activităților;
- adecvarea stilurilor de predare/învățare;
- responsabilizarea participanților.

Ca și procesul de învățare, evaluarea necesită pregătire și planificare detaliată. Înainte de a evalua o activitate, parajuristul trebuie să răspundă la întrebarea: *Ce vreau să **evaluez**?* Astfel el își va determina obiectivele evaluării.

În cadrul unei activități de instruire (lecție publică, seminar), parajuristul poate utiliza următoarele tipuri de evaluări:

Inițială – evaluarea prealabilă a beneficiarilor trebuie desfășurată înainte de activitate. Evaluarea inițială determină nivelul pe care îl are grupul de beneficiari în domeniul/tematica/problemele care urmează a fi abordate în cadrul instruirii.

Evaluarea inițială nu este obligatorie. Aceasta rămâne la latitudinea parajuristului, în funcție de obiectivele pe care și le-a trasat.

Curentă – evaluarea în cadrul activităților de instruire.

Este foarte important ca parajuristul să decidă ce va evalua, care obiective vor fi evaluate (nu toate obiectivele vor fi evaluate). De asemenea, este absolut necesar să se elaboreze **criteriile de evaluare**.

Împreună cu beneficiarii săi, parajuristul va găsi **indicatori** concreți care vor demonstra realizarea obiectivelor pe care și le-a propus.

Criteriile reprezintă aspectele beneficiarilor pe care dorește parajuristul să le evalueze. De exemplu, v-ați propus să evaluați o prezentare. O puteți face conform următoarelor criterii:

Criterii de evaluare

Politețe. Prezentatorul a folosit un limbaj adecvat atunci când s-a adresat ascultătorilor?

Claritate. Mesajul prezentat a fost clar și concis?

Logică. Mesajul a fost bine structurat?

Cunoștințe. Prezentatorul a demonstrat că deține cunoștințe pe tema respectivă? Dar în ceea ce privește punctul de vedere opus?

Răspunsuri. Prezentatorul a răspuns prompt la întrebări?

Indicatorii descriu caracteristici, performanțe sau cunoștințe de care trebuie să dea dovadă beneficiarii instruirii.

De pildă, indicatorii pentru criteriul *Politețe* din exemplul de mai sus ar fi dacă prezentatorul folosește pronumele de politețe *Dumneavoastră, dumneata*, cuvinte de mulțumire, cuvinte amabile, gesturi politicoase.

Finală – acest tip de evaluare poate ajuta parajuristul în determinarea pașilor/activităților ulterioare pe care le va desfășura cu beneficiarii săi. Instrumentele de evaluare trebuie să se bazeze nemijlocit pe obiectivele instruirii. Este de dorit ca parajuristul să decidă ce obiective va evalua. Nu toate obiectivele unei instruirii pot fi evaluate.

De obicei, acest tip de evaluare constă în elaborarea unui chestionar care este completat de către beneficiari la finele activităților de instruire.

Autoevaluarea este o formă de organizare și apreciere personală, reprezentând expresia unei motivații lăuntrice spre performanță.

Parajuristul are nevoie să se autocunoască, el trebuie să aibă un program propriu de învățare, să-și aprecieze propriile atitudini.

Componentele autoevaluării

- Parajuristul își va dezvolta abilitățile de autoevaluare în cazul în care beneficiarii săi vor manifesta interes și o atitudine binevoitoare față de el, încredere în forțele proprii și vor cere ajutorul/asistența acestuia.
- Este important ca parajuristul să poată să-și dea o caracteristică succintă, să-și poată autoregla activitatea de învățare. Baza activității de autoevaluare include: dezvoltarea unei atitudini critice față de sine, activizarea proceselor de gândire, organizarea eficientă a activității mintale și practice.
- Dezvoltarea abilităților de autoevaluare necesită un nivel înalt al acestui proces, a cărui formare cere eforturi și timp.

Efectele implicării parajuristului în procesul de autoevaluare

- Parajuristul exercită rolul de subiect al acțiunii pedagogice, de participant la propria sa formare.
- Permite parajuristului să-și aprecieze rezultatele obținute și să înțeleagă eforturile necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite.
- Cultivă motivația interioară față de învățatură și atitudinea pozitivă, responsabilă față de propria activitate.

Căi de formare și de educare a spiritului de evaluare obiectivă Autocorectarea. Este un prim exercitiu pe calea dobândirii autonomiei în evaluare.

Evaluarea activităților curente ale parajuristului – de exemplu, după desfășurarea fiecărei activități, întâlniri cu beneficiarii, parajuristul trebuie să se gândească ce a reușit și ce nu a reușit, ce mai poate face, astfel ca toate părțile implicate în acest proces să fie mulțumite. **Evaluarea din exterior.** Este foarte important ca activitățile desfășurate de parajurist să fie evaluate de către cineva din exterior (acesta poate fi un alt parajurist sau cineva de la primărie, un

coleg de serviciu, un prieten etc.). De asemenea, ar fi foarte bine dacă fiecare activitate desfășurată va fi evaluată de către beneficiari, printr-un chestionar de evaluare. Aceste chestionare trebuie pregătite din timp.

Exemplu de **chestionar de evaluare** a activității

Chestionar de evaluare (I)

1. Cum v-ați simțit?
2. Ce a fost util?
3. Ce nu a fost util?
4. Ce v-ar interesa să discutăm la întâlnirea următoare?

Chestionar de evaluare 3-2-1 (II)

1. Numiți trei lucruri pe care le-ați învățat astăzi.
2. Scrieți două idei pe care le veți discuta cu colegul/prietenul dvs.
3. Numiți o activitate/acțiune pe care o veți face imediat după această întâlnire.

3. COMUNICAREA VERBALĂ

Viața noastră nu poate exista fără comunicare. Însă nu întotdeauna obținem rezultatul dorit. De ce? Pentru că, atunci când comunicăm, trebuie să ținem cont de anumite reguli. Acest fapt va face comunicarea noastră mai eficientă, mai interesantă și mai atractivă. Cum trebuie să comunice parajuristul cu beneficiarii la telefon? Cum să eficientizeze relația sa cu administrația publică locală? Cum și cât trebuie să implice presa în activitatea sa? Răspunsuri, sfaturi și îndrumări vor putea fi găsite în acest capitol.

3.1. Discuțiile telefonice

Indiferent de subiect, orice discuție telefonică impune, prin natura ei, unele formalități care, aparent, consumă timp, însă, dacă nu se respectă, riscă să atribuie un nivel scăzut de cultură sau o imagine mai proastă unui parajurist civilizat. Acestea sunt:

- *Formula de salut.* Salutați-vă și prezentați-vă. Cereți-vă scuze pentru faptul că întrerupeți, eventual, dintr-o activitate care cere concentrare. (Amintiți persoanei împrejurările în care v-ați cunoscut sau subiectul care vă va face cunoscuți.) Chiar dacă știți că interlocutorul nu vă vede fața, mimica, zâmbetul, aceasta nu înseamnă că el nu le va simți. Zâmbiți firesc și o să vă mirați de productivitatea discuției.
- *Formula de încheiere.* Mulțumiți pentru conversație și pentru disponibilitate, chiar dacă ajutorul nu a fost simțit. Înainte de a forma numărul de telefon, parajuristul trebuie să fie sigur că știe ce vrea să spună și dacă este cazul și timpul potrivit pentru aceasta: nu este ora prânzului, nu este trecut de ora 18.00 la serviciu sau 21.30 la domiciliu, nu este prea mare zgomotul din preajmă, încât să strige în receptor că nu se aude bine etc.

În cazul în care răspunde altcineva la telefon, nu este nevoie să-i spună toată problema, ci, foarte delicat, să-I transmită că va reveni cu un telefon mai târziu, notându-și data și ora când a telefonat și numele persoanei cu care a vorbit.

Dacă parajuristul are de discutat mai multe probleme sau chiar o singură problemă, însă care se învârtă în jurul multor date, cifre, își va face notițe sau își va pregăti din timp documentele de care va avea nevoie în discuție, fără a-l face pe interlocutor să aștepte până va întoarce biroul cu susul în jos. De asemenea, va lua notițe în timpul discuției: uneori, din cauza emoțiilor, parajuristul poate auzi lucruri pe care, mai târziu, le poate infirma cu toată tăria că au fost spuse vreodată.

Vor fi folosite cuvinte uzuale, pentru a nu crea confuzii. Parajuristul trebuie să fie politicos, chiar dacă este provocat. Când este vorba de întâlniri, se va folosi feedbackul constructiv. În final: parajuristul va folosi orice strategie, tehnică, își va ține promisiunile și va face tot posibilul pentru a câștiga simpatia și încrederea interlocutorului/beneficiarului său.

3.2. Comunicarea cu autoritățile locale

Activitatea parajuristului presupune o colaborare permanentă cu administrația publică locală. Pentru stabilirea și menținerea relațiilor cu APL, trebuie să se ia în calcul specificul activității fiecărui partener. Autorităților publice le revine sarcina directă de a activa pentru dezvoltarea economico-culturală a comunității locale, instituției parajuristului, pe de altă parte, îi revine sarcina de a asigura asistența juridică primară cetățenilor din comunitate. Din acest punct de vedere, în relațiile dintre parajurist și putere nu se poate evita dialogul privind cadrul legal adecvat de activitate a parajuristului în vederea creșterii nivelului de viață al cetățenilor.

Deși este evident că un parteneriat eficient între autoritățile publice și instituția parajuristului este posibil, totuși pentru stabilirea unui parteneriat strategic eficient, de lungă durată, nu este suficientă doar conjugarea eforturilor. Mai e nevoie de demonstrat competența parajuristului în asigurarea asistenței juridice primare a cetățenilor, capabilă să atragă cât mai mulți cetățeni. De asemenea, parajuristul trebuie să demonstreze eficiență în mobilizarea comunității pentru soluționarea problemelor comunității, în desfășurarea unor activități în parteneriat cu alți actori sociali (ONG-uri, școală, grupuri de inițiativă etc.). Se știe că orice activitate publică poate fi desfășurată în comunitate doar cu acordul/înștiințarea APL. Parajuristul trebuie să informeze APL despre intenția de a organiza anumite activități publice. Acest fapt nu înseamnă că activitatea parajuristului este dependentă de APL, ci nu este exclus faptul că APL va susține aceste intenții (moral, poate chiar și financiar.) Forma de comunicare cu autoritățile locale este scrisă, prin intermediul scrisorilor. Stilul folosit este oficial-administrativ, vezi cap. 5 (5.1).

3.3. Comunicarea cu presa

În general, ideile oamenilor sunt foarte mult influențate de mass-media. Problemele și subiectele pe care oamenii le consideră cu adevărat importante sunt acelea care ocupă mult spațiu și timp în mass-media. Conform unui studiu recent, oamenii sunt tentați să acorde mai mare credibilitate TV decât ziarelor, iar ziarelor – o credibilitate mai mare decât radioului. Cu toate ace-

tea, în funcție de mulți factori (în special specifici localităților rurale), se poate crede și altfel. Un lucru este cert: au succes în toate canalele existente mesajele care sunt încărcate de emoție.

În general, parajuristul este îndreptățit să utilizeze mass-media cu scopul:

- de a informa populația despre un eveniment oarecare, despre unele soluții legale pentru o problemă specifică etc. (de exemplu, statul te scutește de plățirea impozitelor în diferite cazuri);
- de a explica rațiunea apariției și/sau a existenței anumitor legi (de exemplu, de ce impozitul constituie 54%);
- de a contribui la lichidarea analfabetismului juridic (de exemplu, expuneți cele mai uzuale concepte sau cei mai frecvenți termeni juridici; drepturile și libertățile fundamentale; mecanisme de apărare a DO etc.);
- de a mobiliza populația la anumite acțiuni concrete (de exemplu, a protesta etc.);
- de a preveni un eveniment (de exemplu, a preveni populația despre noile intenții ale statului cu privire la proprietatea privată).

Înainte de a difuza o informație, de a emite un text, un îndemn sau o avertizare, parajuristul trebuie să se întrebe:

- *Prin ce se comunică?* Să fie ales cu grijă canalul de comunicare, adică unul care nu este compromis, unul în care publicul încă are încredere și, principalul, unul prin care parajuristul știe că va ajunge la grupul țintă (de exemplu, chiar dacă aveți relații bune la redacția revistei VIP, nu veți lansa acolo o problemă cu caracter juridic etc.).
- *Cui se comunică?* Să vă stabiliți/cunoașteți bine publicul la care intenționați să ajungă mesajul. Întrucât publicul este format din diferite categorii de persoane, alegeți pe acelea pentru care credeți că merită efortul și mijloacele.
- *Ce se comunică?* Să stabiliți ce este important și ce nu este. Nu puneți în grabă textul doar de dragul de a fi difuzat.
- *Cât de eficient se comunică?* Să cunoașteți diferite stiluri de comunicare pentru a crea texte eficiente. Să vă gândiți la diferite tipare de gândire, de comportament și să adoptați o strategie care să vă asigure succesul.
- *Cu ce scop se comunică?* Să vă gândiți din timp la impactul pe care îl va avea informația difuzată.

3.4. Discursul public. Prezentarea

Discursul public este o expunere orală făcută în fața unui public, o cuvântare. Nu putem spune că este o mare diferență între discursul public și prezentare. Diferența este doar în publicul care ascultă: în cazul discursului este vorba de un public mai larg, pe când în cazul prezentării, de un public mai îngust. În fond, orice discurs este și o prezentare.

Prezentarea are ca scop să-i convingă pe ascultători de importanța unei probleme, de necesitatea de a colabora și de a găsi susținere de orice tip de la ei.

Publicul este alcătuit din indivizi. Iar pe aceștia îi leagă un lucru comun: tendința de a uita. Pentru ca să fie redus acest pericol, de obicei, este bine ca lucrurile să fie repetate. De aceea se folosește, de obicei, în discursuri și prezentări așa-numita regulă de 3:

Cuvântul introductiv. Prima oară trebuie să se anunțe ce se va spune: „Vreau să vă vorbesc despre...”

Esența mesajului. A doua oară trebuie spus ce este de spus.

Încheierea. A treia oară trebuie spus ce s-a spus. (este vorba de concepte, fraze, expresii care se vor repeta la fiecare fază, pentru ca acestea să se instaleze în sistemul de gândire).

Cuvântul introductiv. La începutul oricărui discurs, publicul tinde să se opună punctului de vedere al emițătorului. Astfel, contează foarte mult dacă se va reuși predispunerea pozitivă din start. De aceea, parajuristul:

a) încerca să capteze prin ceva atenția ascultătorului (spune o glumă, o întâmplare, o veste bună etc.);

b) schița ideile principale. Va prezenta, în câteva propoziții scurte, dar clare, intenția, scopul și problema. Va folosi poze, imagini, postere, scheme etc.

Esența mesajului. Aceasta este cea mai lungă parte a prezentării, cu riscul cel mai mare de a nu mai fi ascultată la un moment dat. De aceea, când se construiește o prezentare, se va ține cont de **Piramida învățării**, alegând cu precauție modalitatea cea mai eficientă prin care să sensibilizați urechea și inima publicului.



Figura 1. Piramida învățării

Gândurile, ideile trebuie să fie organizate în ordine logică și cronologică, fără a sări de la un eveniment la altul și fără a provoca, o dată în plus, disconfortul ascultătorului.

Încheierea. „Sfârșitul încununează opera” înseamnă, în cazul dat, că, dacă pe undeva ar mai fi fost nevoie de retușare, este ocazia să se facă unele corectări pentru ultima dată.

Vorbiți scurt, la temă, consolidând ideile principale expuse deja. Faceți apeluri, îndemnuri concrete, pentru ca fiecare să-și dea seama, cel puțin sumar, în ce mod s-ar putea implica. Însă dacă cereți o schimbare prea mare a atitudinii, eficiența ar putea să scadă. Dacă problemele sunt foarte complexe, se va face rezumatul, însă dacă publicul are un grad înalt de inteligență, este mai bine să treceți peste această etapă – s-ar putea să se simtă insultat.

Etapale de bază pentru susținerea unei prezentări eficiente

- În etapa de **planificare** a unei prezentări se va ține cont de:
 - a) **Problemele legate de participanți** (numărul participanților, componența grupului, vârsta, cunoștințele despre tema pusă în discuție, motivația de a participa la o asemenea prezentare etc.), cât și cele **logistice** (materialele necesare, sala – aranjament, poziție, acustică, ventilare, priză, spațiu pentru afișare etc.). Numărul de participanți contează foarte mult, întrucât într-un grup format din 5-10 persoane va trebui să se comunice cu fiecare în parte, în afară de comunicarea cu tot grupul; într-un grup de până la 30 de persoane prezentarea va avea un ton un pic mai oficial, iar de la 30 la 100 de persoane, în față o să apară nu oameni, ci mai degrabă o masă informă, cu care va fi aproape imposibil să fie stabilit un contact.
 - b) **Scopul, obiectivele și rezultatele** spre care se râvnește.
 - c) **Mijloacele de prezentare** (auditive, vizuale sau scrise: flip-charturi, diapozitive, grafice, casete video, poze, videoproiectoare/retroproiectoare etc.) nu sunt o chestiune de principiu sau un capriciu al modei. Fiecare din noi are stilul său de învățare, iar scopul celui care prezintă este ca fiecare să înțeleagă și să fie receptiv la mesajul transmis.
- **A repeta prezentarea** (aici) nu se echivalează cu a utiliza regula de 3 descrisă mai sus, ci înseamnă a verifica dinainte dacă vă încadrați în timpul stabilit, dacă nu faceți abuz de gesturi, dacă nu aveți ticuri nervoase etc. Cereți feedback de la colegi, analizați-vă minuțios pe o casetă video, repetați în oglindă.
- **Acțiunea propriu-zisă.**

În general, există 5 temeri sau 5 surse de incertitudine:

- Cine este el/ea? Ce gen de relație va instaura cu mine/noi? – prezentarea vorbitorului.

- Cine sunt ei (ascultătorii, participanții) și care va fi atitudinea lor? Care este nivelul lor de pregătire și/sau de competență în domeniu?
 - prezentarea participanților.
- Pentru ce suntem noi aici? – dezvăluirea scopului, a obiectivelor, așteptările.
- Pentru cât timp suntem aici? – desfășurarea în timp.
- Se referă la conținutul informării sau al formării profesionale.

A nu trata aceste teme poate avea consecințe variabile după persoane – agresivitate verbală, paralizare psihică parțială, fenomenul ascunderii etc.

- Din *Piramida învățării* se poate deduce că, **implicându-se**, adulții învață cel mai bine. În funcție de subiect, numărul de participanți etc., vor fi folosite metodele participative descrise în cap. 6 (6.2). Nu în ultimul rând, este important aspectul fizic: îmbrăcați-vă decent și cu gust, fără să exagerați.
- **Verificarea rezultatelor** permite, de fapt, aprecierea prezentării de către participanți prin diferite întrebări de grup, prin diverse chestionare, fișe de evaluare (a se vedea cap 6., (6.7), prin solicitare de feedback, dar și prin reacțiile nonverbale ale auditoriului.
- Capacitatea de memorare scade rapid după 24 de ore. De obicei, oamenii își amintesc mai mult despre lucrurile și activitățile care au sau au avut un impact mai mare asupra lor. De aceea, trebuie **asigurată continuitatea**: distribuiți materiale, fișe, nu plecați înainte de a stabili un următor pas sau o întâlnire, lăsați pliante sau cărți de vizită pentru ca oamenii să vă poată găsi, apoi respectați-vă promisiunile!

Cum se face evaluarea unei prezentări a se vedea în capitolul 2 (2.13).

Etaple de bază pentru susținerea unei prezentări eficiente

1. Planificarea.
2. Repetarea prezentării.
3. Acțiunea propriu-zisă.
4. Implicarea audienței (după posibilități).
5. Verificarea rezultatelor.
6. Asigurarea continuității.

4. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL. CONSULTAREA JURIDICĂ PRIMARĂ

*Capitolul respectiv se referă la competențele esențiale necesare unui parajurist în vederea acordării unei consultații juridice elementare unui beneficiar. Acestea sunt **interviuearea și consultarea beneficiarului**. Capitolul oferă sfaturile principale cu privire la modalitățile efective de interviueare și consultare a beneficiarului. Ascultarea este o abilitate foarte importantă și absolut necesară unei interviuării bune, de aceea ascultarea este evidențiată într-un subcapitol separat. În mod similar, direcționarea beneficiarilor spre alte servicii, deși este una din formele sau unul din rezultatele consultației juridice primare, este inclusă într-un subcapitol separat, pentru a evidenția unele trăsături specifice ale acesteia. Interviuearea și consultarea prin telefon și prin alte mijloace de comunicare sunt descrise într-un subcapitol separat pentru a evidenția unele trăsături specifice și a atrage atenția asupra unor aspecte de care trebuie ținut cont pe parcursul interviuării și consultării.*

În final, trebuie evidențiat faptul că interviuearea și consultarea nu trebuie privite ca procese separate, deoarece deseori ele au loc imediat unul după altul. Dar, în cazul în care parajuristul nu este sigur de soluția ce poate fi oferită sau are nevoie de informații suplimentare de la beneficiar, acesta poate stabili o altă zi pentru a oferi consultația beneficiarului, adică pentru a discuta soluțiile posibile și a ajuta beneficiarul să o aleagă pe cea mai potrivită. În acest caz interviuearea și consultarea se întrerup pentru o perioadă de timp. Este recomandabil de stabilit timpul următoarei întâlniri cu beneficiarul nu mai târziu de 3 zile din ziua interviuării.

4.1. Interviuearea beneficiarului

Interviuearea beneficiarului reprezintă discuția parajuristului cu beneficiarul, prin care parajuristul identifică problema beneficiarului și așteptările acestuia. Interviuearea nu este o discuție obișnuită cu beneficiarul. Parajuristul trebuie să țină cont de faptul că are un timp relativ limitat și în acest timp trebuie să obțină informații care să-i permită să înțeleagă de ce are nevoie beneficiarul și dacă parajuristul îl poate ajuta. Interviuearea, de obicei, duce la oferirea unei consultații beneficiarului, prin care parajuristul îi oferă beneficiarului soluțiile posibile și îl ajută să ia decizia cea mai potrivită situației beneficiarului. În multe cazuri interviuearea are loc o singură dată și se încheie cu oferirea consultației prin identificarea soluției potrivite. Deseori însă interviuearea se termină doar cu identificarea problemei persoanei, dar, pentru a oferi consultanță, parajuristul are nevoie de acte de la persoană sau să consulte

legislația ori colegii avocați pentru a oferi o consultație beneficiarului. În acest caz interviuarea se încheie cu înțelegerea despre următorii pași în vederea soluționării problemei.

Pentru a efectua o interviuare reușită, parajuristul trebuie să țină cont de câteva reguli sau sfaturi pentru interviuare, care sunt descrise mai jos. Acestea se referă la interviuarea față în față, adică atunci când parajuristul și beneficiarul se află în aceeași încăpere și pot discuta. De obicei, interviuarea are loc în biroul parajuristului (*a se vedea în subcapitolul 4.5 și alte modalități de interviuare a beneficiarului*).

Procesul de interviuare a unui beneficiar constă din următoarele etape:

Introducere

Prezentați-vă și ajutați-l pe beneficiar să se relaxeze (îi oferiți un scaun, îl întrebați dacă este comod, puteți să-i oferiți un pahar cu apă etc.). Explicați-i pe scurt misiunea parajuristului.

Notați numele beneficiarului și adresa lui (dacă persoana a venit pentru prima dată, dacă o cunoașteți, puteți să le notați mai târziu. Aceasta v-ar salva din timp, dar și v-ar ajuta să stabiliți o relație mai bună cu beneficiarul, care va aprecia faptul că vă amintiți numele său), un număr de telefon la care-l puteți găsi și cele mai importante date despre el (ziua, luna, anul nașterii, locul de muncă etc.).

Este important să stabiliți un contact pozitiv cu beneficiarul, ca să obțineți informația necesară, dar și pentru ca interviul să fie unul plăcut pentru beneficiar și nu să-l sperie sau să-l inhibe. Țineți minte că persoanele care vi se adresează sunt persoane sărace sau care au alte probleme, ce nu le permit să angajeze un avocat ca să le soluționeze problemele. Deseori beneficiarii dvs. sunt persoane dezamăgite de alte instituții publice și dvs. ați rămas unica lor speranță. Deși nu trebuie să domine emoțiile, e bine să demonstrați o empatie și o atitudine pozitivă față de beneficiar și să-l tratați cu respect. Este foarte important să vă gândiți la vocabularul și stilul de comunicare pe care îl veți utiliza în interviu. O regulă generală ține de utilizarea limbii materne a beneficiarului – în măsura posibilităților, utilizați limba maternă a beneficiarului dacă o cunoașteți bine. Aceasta va asigura transmiterea nedistorsionată a informației de la beneficiar. Fiți politicoși în abordare, mai bine alegeți forma politicoasă de adresare (dvs.) decât forma neoficială (tu), dacă nu cunoașteți beneficiarul. Dacă nu cunoașteți preferințele beneficiarului, utilizarea formei neoficiale de adresare ar putea transmite un mesaj greșit, spre exemplu, că nu-l respectați și îl tutuiți sau alte mesaje. Desigur, atunci când este vorba de un beneficiar care vi se adresează cu „tu” și menționează că aceasta este forma

preferată de adresare, puteți să vă adaptați la stilul respectiv și dvs. Nu utilizați un limbaj complicat, de specialitate, pe care beneficiarul nu l-ar înțelege.

Identificarea necesităților beneficiarului

Întrebați beneficiarul despre motivul pentru care a apelat la dvs.; care este problema pentru care vi s-a adresat.

Încercați să identificați cât de predispusă este persoana să discute cu dvs., să vă explice cât mai bine problema pe care o are. Trebuie să țineți cont că multe persoane nu pot explica bine problema pe care o au, de aceea este necesar să aveți răbdare și să încercați să identificați modalitatea cea mai potrivită de abordare a persoanei. În funcție de personalitatea beneficiarului vă adaptați stilul de adresare a întrebărilor. Este foarte important să ascultați beneficiarul și să nu vă grăbiți să trageți concluzii în privința a ceea ce credeți dvs. că ar fi problema beneficiarului (*a se vedea detalii referitoare la ascultarea beneficiarului în subcapitolul 4.2*).

Folosiți întrebările deschise pentru a obține detalii (întrebări deschise sunt întrebările de genul *Cum?*, *Unde?*, *Când?*, *De ce?* Etc., care nu cer un răspuns scurt, ci care invită interlocutorul să dea un răspuns amplu – acestea sunt folosite atunci când beneficiarul trebuie să povestească despre ceea ce s-a întâmplat).

Nu grăbiți beneficiarul – încercați să aveți răbdare până la apăt. Nu vă grăbiți să formulați concluzii.

Folosiți întrebările închise pentru a stabili data, timpul și detaliile, adică întrebări care cer un răspuns scurt, de cele mai dese ori strict determinat: „Da/Nu” sau răspunsuri de genul „Ieri”, „Albastru”. Reformulați, adică repetați esența a ceea ce ați perceput ca fiind esența mesajului (de exemplu, Soția mea spune că eu sunt de vină în acest conflict. – Deci, soția ta crede că din cauza ta s-a declanșat acest conflict?).

De asemenea, pot fi utilizate **întrebările factuale**, care înregistrează starea și acțiunile beneficiarului. Acestea, de regulă, se referă la date direct observabile. De exemplu: *De câte ori în ultimele 6 luni ați vizitat copiii?*

Un alt tip de întrebări care pot fi utilizate de către parajurist în procesul de intervievare sunt **întrebările de opinie**, care se referă la păreri, opinii, atitudini, motivații, credințe. De exemplu: *În opinia Dvs., care sunt principalele cauze că soția nu acceptă să vizitați copiii?*

Întrebările care reflectă cunoștințele pot fi utilizate pentru a evalua gradul în care beneficiarii cunosc anumite subiecte, pentru a verifica onestitatea sau doar simpla tendință a beneficiarilor de a oferi răspunsuri sincere. De exemplu: *Ce credeți că este necesar de întreprins în cazul în care...*

Identificarea măsurilor deja întreprinse de beneficiar

Întrebați beneficiarul ce măsuri a întreprins pentru soluționarea problemei până a veni la dvs.

Pentru ca dvs. să puteți da un sfat util și pentru a evita sfaturile pe care clientul le-a primit deja și, probabil, le-a și urmat, este important să stabiliți ce a făcut deja beneficiarul pentru a-și soluționa problema.

Prin identificarea căilor pe care beneficiarul le-a utilizat deja, dvs. puteți să înțelegeți mai bine atitudinea și predispoziția beneficiarului și astfel să formulați sfaturile potrivite.

Oferirea de oportunități beneficiarului

Explicați-i beneficiarului diferite opțiuni/soluții pe care le vedeți dvs. pentru problema pe care o are.

Explicați-i soluțiile pe care le propuneți în detalii și consecințele fiecăreia dintre ele.

Întrebați-l care dintre acestea i se pare cea mai rezonabilă, după părerea lui.

Deseori veți înțelege că persoana, de fapt, are nevoie doar să fie ascultată de cineva – în acest caz, prin simpla discuție cu persoana, ați ajutat-o; în alte cazuri, persoana, vorbind cu dvs., poate să ajungă singură la anumite concluzii cum să soluționeze problema; în alte cazuri, persoana are nevoie doar de un sfat unde să se adreseze pentru soluționarea problemei sale și dvs. o sfătuiți cui să se adreseze (*a se vedea detalii cu privire la direcționarea beneficiarului în subcapitolul 4.4*).

Oferirea de consultanță (*a se vedea detalii în subcapitolul 4.3*)

Scopul consultației este de a oferi informații exhaustive beneficiarului privind problema care îl interesează, de a explica soluțiile posibile și consecințele acestor soluții și, în final, ajutarea persoanei să aleagă soluția cea mai potrivită.

Finalizarea interviului

Dacă ați găsit soluția pentru problema beneficiarului, care nu necesită implicarea dvs. (de exemplu, beneficiarul are nevoie de ajutor social și dvs. i-ați explicat procedura cum să-l obțină), finalizați interviul prin a-i ura succes.

Asigurați-vă că beneficiarul știe exact ce trebuie să facă și ce alte documente trebuie să aducă (dacă este nevoie) și fixați un termen-limită. Dacă este cazul, asigurați-vă că clientul a înțeles ce veți face ca următor pas (fixați o dată anume).

Dacă este necesar, spuneți-i clientului când trebuie să revină la biroul parajuristului și fixați o dată.

Cum facem interviuarea și memorizăm tot ce ne-a spus beneficiarul?

În timpul interviului este bine ca parajuristul să-și facă notițe, nu doar pentru că lucrurile au tendința de a fi uitate, ci și pe motiv că, din perspectiva clientului, acest lucru conferă o mai mare credibilitate, seriozitate și siguranță în soluționarea cazului său.

Înainte de a elibera beneficiarului vreun act, acesta ar trebui să citească mai întâi conținutul, spunând dacă este de acord sau nu cu cele scrise, după care îl va semna.

Reguli de aur pentru desfășurarea unui interviu

- Încercați să ascultați și să înțelegeți, dați beneficiarului șansa de a spune ceea ce vrea să spună.
- Luați în serios, recunoașteți, acceptați ceea ce spune interlocutorul dvs..
- Manifestați atenție/stimă față de beneficiar.
- Întrebați ori de câte ori nu înțelegeți ceva.
- Nu criticați, nu evaluați, nu devalorizați.
- Spuneți-vă punctul de vedere.
- Manifestați interes față de interlocutor.
- Nu priviți rezistența și contradicția care vin de la beneficiar ca pe o cerere enervantă, ci înțelegeți-o ca pe un semnal de solicitare sau ca pe un mesaj pe care beneficiarul vrea să-l înainteze.
- Nu fiți moralizator sau poruncitor.
- Îmbrăcați-vă adecvat.
- Nu fiți pasiv și indiferent.
- Nu gesticulați exagerat, supărător.
- Nu întârziati.
- Fiți diplomat, dați dovadă de tact.
- Nu fiți indecis, aceasta vădește incompetență.

4.2. Ascultarea beneficiarului

Este foarte important să ascultați cu atenție beneficiarul atunci când acesta vă relatează despre problema sa, deoarece aceasta îi va da siguranța că aveți o atitudine serioasă față de problema sa și că îl respectați ca persoană.

Ascultarea poate fi prezentată prin intermediul a trei procese: receptarea mesajului, interpretarea și transmiterea mesajului.

1. *Receptarea* reprezintă un proces închis, eșecul în receptare intervenind în momentele când parajuristul încetează să asculte cu atenție.

2. *Interpretarea mesajului* este, de asemenea, un proces închis, prezentând analiza mesajului receptat și înțelegerea semnificației acestuia. Erorile se pot instala din cauza distorsiunilor care împiedică înțelegerea cu acuratețe a mesajului trimis de beneficiar. Problemele apărute se centrează pe tendința parajuristului de a asculta ceea ce dorește să audă de la beneficiar (se anulează comunicarea bidirecțională).
3. *Transmiterea mesajului* reprezintă secvența finală a ascultării. Un parajurist poate recepta corect un mesaj, dar, din cauza lipsei de abilități de comunicare, poate avea dificultăți în transmiterea mesajului; oricum, aceste probleme par a fi mai ușor de corijat decât în procesele anterioare.

Există diferite modalități prin care puteți arăta persoanei interlocutoare că o ascultați cu atenție, și anume:

Utilizați limbajul gesturilor pentru a transmite mesajul „Eu vă ascult”. Spre exemplu, mențineți contactul vizual cu persoana; orientativă spre persoană (nu stați întors, nu priviți undeva în altă parte), încuviințați (faceți semn cu capul) atunci când sunteți de acord sau pur și simplu pentru a arăta că ascultați; exprimați-vă acordul verbal – „da”, „înțeleg” etc.

În interpretarea limbajului gestual se va ține cont de un șir de reguli, reflectate în tabelul de mai jos.

Tabelul 1. Reguli de interpretare a limbajului trupului

Regula nr. 1	Citirea ansamblului	Limbajul trupului constă în cuvinte, propoziții, fraze și punctuație, fiecare gest este ca un cuvânt și poate avea diferite semnificații. Doar atunci când cuvântul este plasat într-o frază, este posibil să fie recepționată semnificația. Gesturile se adună în propoziții, pe care A. Pease le numește „ansambluri”. Este incorect de a interpreta gestul izolat. Spre exemplu, atingerea capului poate însemna o mulțime de lucruri: mâncărime, nesiguranță, o minciună, în funcție de celelalte gesturi care apar în același timp.
Regula nr. 2	Luarea în considerație a contextului	„Ansamblurile” de gesturi trebuie evaluate în contextul în care apar. Spre exemplu, o persoană stă într-o stație de

		autobuz cu mâinile și picioarele strâns încrucișate și cu bărbia la piept, iar afară este o zi friguroasă, e mult mai probabil ca respectivei persoane să-i fie frig, nu este neapărat o poziție de apărare, cum se consideră de obicei. Dar dacă beneficiarul folosește aceleași gesturi în timp ce discută cu parajuristul, încercînd să-i explice problema cu care se confruntă, gesturile ar putea sugera că persoana privește situația în mod negativ sau chiar defensiv.
Regula nr. 3	Recunoașterea diferențelor culturale	Un gest care înseamnă ceva într-o țară poate avea un cu totul alt înțeles într-o alta.

Un parajurist trebuie să poată determina starea și dispoziția beneficiarului. Dat fiind faptul că este imposibil de cercetat toate **gesturile**, le vom indica pe cele mai caracteristice și, pentru contrast, le vom uni în perechi opuse (*vezi tabelul 2*).

Tabelul 2. Semnificația gesturilor¹

<p>Deschis</p> <p><i>Mâinile sunt întinse înainte cu palma în sus. Acest gest e însoțit des de ridicarea umerilor, întreaga poză parcă întreabă: „Ce mai vreți de la mine?”. Alt gest caracteristic – <i>haina deschiată</i>. Omul ce vă încredințează ceva o va deschia și chiar o va scoate în prezența dumneavoastră. Această însușire este foarte „molipsitoare”.</i></p>	<p>Închis</p> <p><i>Mâinile încrucișate. Deseori așa stau copiii, care resping îndrumările părinților sau ale tutorelui. Poza aceasta e perete de apărare sau poziție fixată a omului. Acest gest are o influență mare asupra celor din jur: putem influența asupra unui grup din 4 și mai mulți oameni doar încrucișând mâinile. Dacă păstrăm poziția respectivă când vorbim și când ascultăm, alți membri ai grupului o reiau și comunicarea deschisă se ruinează. Dacă dorim să știm că interlocutorul a luat poziție de apărare sau dacă doar s-a așezat mai comod încrucișând mâinile, ne uităm la degete: sunt despărțite sau strânse în pumn.</i></p>
--	---

	<p><i>Încrucișarea picioarelor</i> – varianta americană și europeană denotă că ei sunt într-o, superioritate și cer atenție ridicată. Dar dacă, totodată, a încrucișat și mâinile, în față e un inamic adevărat.</p>
<p>Aprecieri Gesturile care cel mai des se interpretează greșit sunt <i>gesturile de apreciere</i>. Ele reflectă meditația, îngândurarea. Este foarte greu de apreciat ce se întâmplă, la ce se gândește interlocutorul. Spre exemplu, beneficiarul la interviu are „înfiptă” privirea într-un obiect, corpul încordat, picioarele strâns lipite. Acest beneficiar nu ascultă, el s-a abătut și, inconștient, folosește tehnica de apărare: „Eu sunt numai atenție”. Alt beneficiar s-a aplecat înainte, stă pe marginea scaunului, capul, puțin pe o parte, se sprijină pe mână, el într-adevăr ascultă, gestul „mîna la obraz” – omul se gândește, meditează.</p> <p><i>Apreciera critică</i> – bărbia se sprijină de palmă, degetul arătător e întins de-a lungul obrazului, celelalte sub bărbie. Dacă aceasta se însoțește de înclinarea corpului în partea opusă interlocutorului, atunci tonul aprecierii e critic, negativ, când începem comunicarea cu beneficiarul, după acest gest determinăm cât de greu va fi. Privitor la înclinarea capului pe o parte încă Ch. Darwin scria că aceasta e legat de interes. Dacă beneficiarii au „pierdut gândul”, atunci capul lor se îndreaptă, umerii se ridică, apoi se lasă, privirea rătăcește.</p> <p><i>Scărpinarea bărbiei</i> – gest de meditație și apreciere. Frecvent, este însoțit de o privire de sub frunte, dorința de a vedea din depărtare răspunsul la problemă.</p>	<p>Bănuială și camuflare Gesturile date sunt frecvent legate de <i>mîna stîngă</i>, ceea ce corespunde semnificației negative a cuvântului „stînga”. Dacă omul tinde să nu se uite la interlocutor deloc, atunci mai degrabă el ascunde ceva. <i>Măinile și picioarele încrucișate, întoarcerea capului într-o parte, mai des în stînga</i>: „Ce aveți în vedere?”. <i>Degetele picioarelor, corpul des e orientat spre ușă, uneori se observă atingerea urechii sau scărpinarea ochilor</i> – arată că beneficiarul nu este sincer și ascunde informația.</p>

<p><i>Gesturile cu ochelarii</i>: unul negativ – privirea pe deasupra ochelarilor, lăsați pe marginea nasului: „Ei, ce mai este acolo?”. Sunt și alte gesturi – de câștigarea a timpului: scoaterea înceată a ochelarilor, ștergerea minuțioasă a lentilelor, unii pot face acest lucru de 5 ori pe oră. Gestul de a scoate ochelarii și a roade sau a ține în gură brațele lor: omul parcă obține dreptul de a tăcea (e greu de vorbit cu ei în gură), în afară de aceasta înseamnă că interlocutorul așteaptă informație nouă. Alt gest cu ochelarii – îi scoate repede și îi aruncă pe masă: „Ei, asta e prea de tot!”.</p>	
<p>„Pregătit” pentru acțiune Se are în vedere starea când omul are o masă de idei și puteri, e plin de entuziasm și dorește să atingă scopul la care tinde energic. <i>Măinile pe șolduri</i> – semn întâlnit la întrecerile sportive, când sportivul își așteaptă rândul să participe. Variații diverse pot apărea în poziție șezând. Șezând pe marginea scaunului – poziție a omului orientat spre acțiune. Sprijin pe masă cu mâinile larg desfăcute: chemare puternică: „Ascultați-mă pe mine, au am ce vă spune!”. Dacă această chemare nu e acceptată, are loc o explozie emoțională: suflecarea mânelor, descheierea unui nasture.</p>	<p>Încordare <i>Tăierea aerului cu mișcări de karatist, tropăit de picioare</i> (când ne uităm la un meci de fotbal), <i>smulgerea de pe cap a căciulii, înfierea părului, roaderea gâtului. Luarea de pe masă a unui obiect (a unui creion), aruncarea înapoi. Respirație scurtă, strigăte, sunete neclare.</i> Adesea aerul este expirat pe nări cu așa putere că se aud sunete asemănătoare cu sforăitul. <i>Indicarea cu degetul arătător</i>: majorității nu-i place să fie arătată cu degetul, dar în conflict mulți îl folosesc ca pe o mică spadă. Ascultând politicienii, vedem că ei indică cu degetul la mulțime, însă în mulțime fiecare percepe că acesta arată la vecin, și nu la el.</p>
<p>Neîncredere Gesturi tipice: degetele împletite, degetele mari se mișcă sau ating palmele, verificarea spetezei fotoliului înainte de</p>	<p>Încredere <i>Poziție dreaptă, pină de demnitate, degetele se unesc sub formă de cupolă</i>: mulțumire de sine, încredere,</p>

<p>a se așeza, trecerea de pe un picior pe altul, mișcarea mâinii spre gât. Femeile care nu au încredere ating bijuteriile. Alte gesturi: scărpinarea mâinii, mușcarea unghiilor.</p>	<p>mândrie, eroism. Nivelul mâinilor e diferit, de obicei, cu cât mai înalt este statutul social, cu atât mai sus persoana își ține mâinile, uneori se uită prin degetele unite (relație de tip șef-subaltern). <i>Mâinile sunt unite la spate, bărbia e ridicată înaintea</i> – poză autoritară, superioritate absolută. Gesturi ce arată dreptul la teritoriu, dominare, superioritate – se pun obiecte noastre peste obiectele alăturate (de exemplu, punem paltonul sau geanta pe scaunul de alături).</p>
<p>Nervozitate Tusea frecventă denotă faptul că omul e nervos. Fumătorii, de regulă, fumează nu în clipa de cea mai mare încordare, ci atunci când se atenuează puțin conflictul; șezând, individul încrucișează tălpile, se trage de ureche, se ține de marginile scaunului.</p>	<p>Plictiseală <i>Bătaie pe masă cu degetele sau pe podea cu piciorul, cu stiloul</i> (psihiatrului americani consideră că atunci când nu ne este bine, facem aceste gesturi de parcă am dori să ne întoarcem în corpul mamei, unde bătea în acest fel inima și ne era atât de bine), <i>capul în mână, ochii semiînchiși, desenarea mecanică pe hârtie.</i></p>

Lăsați beneficiarul să vorbească – să relateze „istoria” sa și nu-l întrerupeți cu întrebări. Atunci când persoana vorbește prea mult și pierdeți firul, întrerupeți-o într-o manieră politicoasă, spre exemplu, „nu vă supărați, pot să clarific dacă am înțeles bine ce ați zis” etc. Faceți un rezumat al celor povestite de beneficiar, pentru a vă asigura că ați înțeles bine ce v-a povestit. Verificați cu beneficiarul. Arătați beneficiarului că înțelegeți problema sau problemele cu care se confruntă. Arătați empatie și înțelegere pentru a stabili o relație de încredere cu beneficiarul. Aveți nevoie de un contact bun și de încredere cu beneficiarul, pentru a vă **spune tot ce e relevant**, fără a ascunde ceva. Aceasta nu înseamnă că, în cazul în care beneficiarul v-a spus unele lucruri nu prea corecte, veți renunța să-i acordați asistența necesară. Nu grăbiți beneficiarul și nu-i arătați că ați obosit de povestirile acestuia.

Rezumat – structura unui interviu:

- Partea introductivă: prezentările (parajurist/beneficiar), parajuristul explică pe scurt ce va avea loc pe parcursul interviului, abordează temerile parajuristului (confidențialitatea celor relatate de beneficiar; competența beneficiarului; conflictele de interese); parajuristul se asigură că beneficiarul e gata pentru interviu.
- Relatarea istoriei/problemei de către beneficiar – parajuristul ascultă, adresează întrebări deschise (care este problema ce vă frământă; povestiți-mi ce s-a întâmplat etc.), întrerupe subtil doar dacă este absolut necesar (spre exemplu, pentru a evita devierea beneficiarului către subiecte irelevante; pentru a concretiza unele detalii (data; locul; etc.).
- Concretizarea de către parajuristi – parajuristul verifică dacă a înțeles corect problema/problemele beneficiarului și își creează primele versiuni cu privire la cele întâmplate și la potențialele soluții; parajuristul adresează întrebări pentru a clarifica detaliile necesare verificării uneia sau altei versiuni a celor întâmplate sau pentru a verifica soluțiile potențiale.
- Sfârșitul interviului – parajuristul face un rezumat al aspectelor juridice relevante drepturilor și intereselor beneficiarului și, în funcție de fiecare caz, fie oferă soluțiile posibile și ajută beneficiarul să facă alegerea (consultația juridică sau redirecționarea beneficiarului), fie explică beneficiarului că are nevoie de mai multe date pentru a identifica soluțiile potrivite și se înțelege cu beneficiarul pentru o întâlnire/discuție ulterioară.

4.3. Consultarea beneficiarului

Consultarea beneficiarului reprezintă comunicarea dintre parajurist și beneficiar privind problema ultimului în vederea identificării celei mai potrivite soluții.

În funcție de problema beneficiarului, parajuristul îi poate oferi diferite sfaturi, spre exemplu:

- Sfătuiți-l pe beneficiar care ar trebui să fie următorul pas după ce și-a ales soluția optimă. Țineți minte că dvs. nu sunteți chemat să-i dictați beneficiarului, ci să-l ajutați să ia o decizie. Astfel, explicându-i beneficiarului dvs. opțiunile posibile, nu trebuie să-i impuneți o anumită soluție. Decizia trebuie luată împreună.
- Când este cazul, spuneți-i beneficiarului ce veți face dvs. ca următor pas. Spre exemplu, veți face un demers către o anumită instituție, pen-

tru a obține o informație sau veți discuta cu reprezentantul autorității publice locale despre problema beneficiarului în vederea identificării unei soluții. Atunci când promiteți că veți face ceva pentru beneficiar, trebuie să fiți foarte atent. Rețineți că rolul dvs. este *abilitarea juridică a membrilor comunității*, ceea ce înseamnă că dvs. le explicați drepturile, căile de protecție a acestora, dar nu vă substituiți lor. Dvs. nu trebuie să-i faceți pe membrii comunității dependenți de dvs., ci să-i învățați cum să-și soluționeze singuri problemele. Sunt cazuri când Dvs. trebuie să faceți anumite lucruri pentru beneficiar, spre exemplu, dacă într-o familie cu copii fără acte de identitate niciunul din părinți nu poate să se deplaseze pentru a depune o cerere sau a primi anumite documente, Dvs. ca parajurist puteți face lucrul acesta pentru familia respectivă. În cazul în care ați promis că veți face ceva pentru client, explicați-i clar ce vă angajați să faceți și înțelegeți-vă când veți face acest lucru. Puteți repeta sau ruga beneficiarul să repete angajamentul pe care vi l-ați asumat, pentru a vă asigura că beneficiarul a înțeles corect și are așteptări rezonabile de la dvs. Ulterior notați toți pașii pe care i-ați întreprins în favoarea beneficiarului în dosarul dvs. pe care l-ați deschis pentru beneficiarul respectiv. Dacă este necesar, sugerați-i clientului să se adreseze unui avocat sau unei instituții competente, în funcție de problema pe care o are, sugerându-i, eventual, un număr de telefon, o adresă, un nume de persoană din lista pe care și-o face dinainte oricui parajurist. Dacă este necesar, redactați o scrisoare de susținere sau ajutați-l să întocmească o cerere, în funcție de situație. Întocmirea cererilor, a demersurilor și a altor documente pentru soluționarea problemelor beneficiarilor este una din funcțiile parajuristului. Dar această funcție trebuie înțeleasă corect. Parajuristul trebuie să-i ajute pe membrii comunității să învețe a scrie și a lua măsuri pentru ei de sine stătător. Astfel, parajuristul nu trebuie să se substituie persoanei înseși, care vine la parajurist după un sfat, dar nu devine dependentă de parajurist, decât în cazurile în care beneficiarul nu poate face acest lucru singur, din diferite motive.

În cazul în care aveți nevoie de anumite acte de la beneficiar pentru a determina soluția potrivită, stabiliți o dată la care beneficiarul trebuie să revină cu actele respective.

Dacă problema nu este foarte clară și ați avea nevoie de consultarea anumitor surse (legi, hotărâri, manuale etc.) pentru a acorda sfatul corect beneficiarului, nu vă sfiți să recunoașteți acest lucru, să vă înțelegeți să revină peste un anumit timp pentru consultație. Țineți minte: mai bine spuneți-i să revină sau

că nu știți, și să meargă deci la un avocat, decât să-i acordați un sfat prost, care să-i îngreuneze situația.

Indiferent de tipul problemei cu care s-a adresat beneficiarul la parajurist, acesta trebuie să urmărească principalul său obiectiv, și anume să ajute persoana să-și soluționeze problema cât mai rapid și cu cât mai puține cheltuieli. Astfel, dacă problema poate fi soluționată la nivel de comunitate, prin negociere, mediere, acestea trebuie să fie în primul rând soluțiile propuse de către parajurist. Direcționarea spre alte servicii se face atunci când problema ține doar de competența altor instituții/autorități. Direcționarea către serviciile unui avocat sau la instanța de judecată se face doar atunci când problema are un caracter juridic complex, care, de obicei, se soluționează prin intermediul instanței de judecată.

4.4. Direcționarea beneficiarului către alte servicii

După cum s-a menționat și mai sus, una din atribuțiile esențiale ale parajuristului constă în direcționarea beneficiarului către instituția abilitată să-i soluționeze problema. Aceasta poate fi o instituție publică, spre exemplu, Serviciul de Stare Civilă, pentru obținerea unui extras sau duplicat al unui act de stare civilă, o Casă Teritorială de Asigurări Sociale, pentru verificarea mărimii pensiei, Procuratura raională, Comisariatul de Poliție etc. De asemenea, parajuristul poate direcționa persoana spre o instituție privată, dacă aceasta are un conflict cu ea, spre exemplu, pentru a solicita un ordin în scris cu privire la demiterea unei persoane etc. În alte cazuri parajuristul poate direcționa beneficiarul către o instituție sau organizație neguvernamentală, care acordă servicii de care beneficiarul are nevoie, spre exemplu, Biroul Asociații de Avocați „Avocații Publici”, care acordă asistență juridică persoanelor reținute în proces penal; Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova, care acordă asistență juridică gratuită persoanelor infectate cu HIV/SIDA etc.

Pentru a direcționa eficient beneficiarii, parajuristul trebuie să cunoască bine competența diferitelor organizații sau instituții publice, precum și persoane individuale/experti și domeniile de expertiză ale acestora. De asemenea, se recomandă ca parajuristul să-și întocmească o bază de date, clasificate pe domenii, care ar include principalele instituții publice și private competente și, care eventual, ar fi disponibile să acorde asistență beneficiarilor direcționați de parajuriști.

Pentru a da mai mare siguranță beneficiarului și pentru a-l ajuta să navigheze mai simplu în sistemul birocratic, este recomandabil ca parajuristul să întocmească o *scrisoare de însoțire* sau *de susținere* pe care beneficiarul o poate prezenta atunci când merge direct la instituția sau persoana recomandată.

În Republica Moldova există deja o problemă majoră cu adresarea neîntemeiată a petițiilor către diverse instituții publice, încărcând sarcina acestora și reducând din timpul lor pe care l-ar fi putut utiliza pentru soluționarea unor probleme mai importante. Implicarea parajuristului în procesul de direcționare a cererilor de la persoane fizice ar trebui să reducă plângerile neîntemeiate.

4.5. Interviewarea și consultarea beneficiarului la telefon și prin alte metode

Cea mai frecventă modalitate de intervieware este *față în față*. Această modalitate este și cea mai recomandată pentru parajurist, dar care consumă cele mai multe resurse. Interviewarea față în față permite explorarea foarte bună a comunicării nonverbale. Dacă interlocutorul începe să bată cu pixul în masă sau să-și frece mâinile, e un semn pentru parajurist. Un zâmbet nu poate fi transmis prin telefon sau e-mail.

Cu toate acestea, interviewarea și consultarea beneficiarului se realizează și prin alte modalități.

Prin telefon

Aceasta este cea mai rapidă metodă. Dezavantajele sunt foarte multe, mergând până la faptul că interlocutorul poate închide brusc. Totuși, este o modalitate foarte uzuală și foarte practică. Nu întotdeauna este suficient timp pentru a discuta cu beneficiarul față în față.

Messenger

Este o modalitate destul de nouă, dar practică, de intervieware. Principalul avantaj al său este că se reduce foarte mult timpul pe care l-am pierde cu transcrierea discuției de pe bandă.

Prin e-mail

Este varianta cu cele mai multe dezavantaje, ultima la care ar trebui să se recurgă. În cazul în care interviewatul nu înțelege întrebările, nu se poate interveni cu întrebări ajutătoare. În cazul în care interviewatul răspunde vag, nu mai e ce face, nu se mai poate interveni să-l tragă, de limbă etc. Singurul avantaj e, la fel ca și Messenger, că se câștigă timp la transcriere. Un alt mare dezavantaj al interviului prin e-mail este că interviewatul are toate întrebările în față. Mai mult ca sigur că le va citi pe toate înainte să se apuce să răspundă, ceea ce va strica tot farmecul.

Indiferent de modalitatea de intervieware a beneficiarului, rețineți necesitatea notării datelor necesare în registrul de evidență al parajuristului.

5. COMUNICAREA SCRISĂ

Comunicarea scrisă este potrivită pentru transmiterea informațiilor de interes general; a mesajelor care solicită acțiuni ulterioare; a mesajelor oficiale, formale sau pe termen lung; precum și a mesajelor ce vizează un număr de oameni a căror activitate este interdependentă.

Comunicarea scrisă are câteva avantaje:

- 1) durabilitatea în raport cu forma orală a comunicării;
- 2) textul poate fi văzut/citit de mai multe persoane;
- 3) textul poate fi citit la un moment potrivit și recitit etc.

Acest capitol va răspunde necesităților parajuristului de a comunica cu oficialitățile în forma scrisă, cerută de lege. De asemenea, îi va dezvolta deprinderile de a întocmi cele mai simple și mai uzuale acte cu caracter oficial și neoficial și îi va antrena obișnuința de a spune mult în cuvinte puține.

5.1. Cerințe de întocmire a documentelor

Întocmirea unor documente oficiale este una din responsabilitățile de serviciu ale parajuristului în relația lui cu beneficiarul său. De asemenea, această atribuție este importantă pentru parajuriști deoarece servește ca probă în justiție. La întocmirea documentelor oficiale se ține cont de caracteristicile stilului oficial-administrativ, utilizat în textele și activitățile administrative, juridice și diplomatice.

La întocmirea documentelor oficiale parajuristul trebuie să țină cont de următoarele **reguli generale**:

O scrisoare sau un document oficial sunt bine întocmite și înțelese dacă se alege vocabularul cel mai potrivit cu noțiunile, ideile, faptele sau problemele tratate.

Se va folosi terminologia de specialitate din domeniul respectiv, care dă textelor concizie.

Vor fi respectate formele gramaticale prevăzute de gramatica limbii române.

Se folosește pluralul în loc de singular la pers. I: „Vă rugăm să...”, „Confirmăm primirea scrisorii dv. ...”, semnatarul reprezentând o autoritate.

Se vor utiliza formele de politețe ale pronumelui personal *Dumneavoastră*.

În scrisorile și actele oficiale se respectă regulile stabilite de sintaxa limbii române, se va folosi ordinea directă în propoziție și frază (subiectul și determinanții săi, predicatul și determinanții săi). De exemplu: Subsemnații, Vasile C., Ion B., cer permisiunea dvs. de a organiza...

La redactarea scrisorilor oficiale se folosesc propoziții și fraze scurte. Frazele lungi, topica inversată dau naștere la confuzii, producând greutate în înțelegere.

Nu se admite folosirea unor expresii întortocheate, pentru că îngreuiază înțelegerea.

Deosebit de importantă este folosirea corectă a abrevierilor, atât din punctul de vedere al scrierii lor, cât și al poziționării în frază. Se recomandă utilizarea rațională a abrevierilor în sensul de a nu face abuz de ele în text, ceea ce ar conduce atât la îngreunarea citirii și înțelegerii cuvintelor și expresiilor pe care le reprezintă, cât și la considerarea scrisorii ca o lipsă de politețe față de destinatar. În documentele oficiale se admit, în general, numai:

- a) abrevieri prevăzute de *Dicționarul ortografic* al Academiei Române, pentru cuvinte și expresii din vocabularul obișnuit;
- b) abrevieri consacrate de științele teoretice și aplicate în fiecare domeniu de activitate specializată (bancară, financiară, contabilă, matematică, fizică etc.);
- c) abrevieri consacrate în uzanța lucrărilor de secretariat și corespondență în țara noastră, pentru scrisori întocmite în limba română;
- d) abrevieri consacrate în corespondența internațională, când scrisorile sunt adresate partenerilor externi;
- e) nu se vor folosi abrevieri în titulaturi (se scrie „Domnule Director” și nu „Dl Director”; „Ordinul nr.” și nu „Ord. nr.”).

Principalele caracteristici ale stilului documentelor oficiale sunt: corectitudinea, claritatea, concizia, precizia, sobrietatea și oficialitatea, politețea și demnitatea, naturalitatea și simplitatea.

Corectitudinea impune respectarea întocmai a normelor, formelor și regulilor gramaticale, ortografice, de punctuație, de fonetică. În corespondență, corectitudinea stilului este urmărită și pentru exigențe speciale. Scrierea corectă a unei scrisori exprimă în mare măsură respectul pe care îl datorează și îl manifestă expeditorul. Corectitudinea în corespondență contribuie la evitarea confuziilor și interpretărilor greșite pe care ar putea să le provoace greșelile gramaticale. Este suficientă plasarea incorectă a unei virgule pentru a schimba întregul sens al frazei. Folosirea permanentă a dicționarelor ortografice, explicative și a îndrumărilor de punctuație, a unor manuale nu este o dovadă de incultură, ci, dimpotrivă, de cunoaștere și dorință de perfecționare.

Când ne referim la corectitudine, avem în vedere nu numai aspectele gramaticale, ci și cele legate de conținutul propriu-zis al mesajului (cifre, date, cotații etc.); scrisoarea poate fi folosită adesea ca document în relațiile dintre parteneri.

Claritatea este o particularitate comună oricărui stil, dar în scrierea documentelor este urmărită cu multă grijă, întrucât este vorba de fapte, fenomene, situații, drepturi, obligații, răspunderi, care, dacă nu sunt prezentate clar, produc prejudicii părților. Claritatea se asigură și prin evitarea tuturor cuvintelor, expresiilor și formelor gramaticale care nu au circulație generală sau care exprimă aproximații, nesiguranță, înțelesuri alternative.

Concizia este o condiție specifică stilului corespondenței, întrucât scrierea, multiplicarea, lectura etc. necesită cheltuieli de timp și consum de materiale. Această trăsătură stilistică se poate realiza prin fixarea ideilor în propoziții scurte, grupate logic în paragrafe, și prin folosirea obligatorie a terminologiei de specialitate.

Se pot elimina anumite cuvinte care nu aduc un plus de înțeles (de exemplu, vom spune „Acest calculator este foarte performant” în loc de „Acest calculator este de foarte bună calitate și de aceea prezintă performanțe foarte bune”). În același timp, o scrisoare trebuie să fie completă. Nimic din ceea ce poate duce la elucidarea problemelor tratate în scrisori nu trebuie omis. Orice omisiune duce la scrisori suplimentare.

Precizia se asigură prin utilizarea terminologiei de specialitate, prin folosirea obligatorie a unităților de măsură oficiale, prin exprimarea în litere, alături de exprimarea cifrică, ori de câte ori este vorba de sume, cantități etc.

Sobrietatea și oficialitatea sunt impuse de faptul că actele oficiale trebuie să aibă un caracter obiectiv, impersonal. Sobrietatea este înrudită cu concizia, dar în plus, ea se apropie de aspectul oficial, de care trebuie să dea dovadă constatările și relatările care se fac în corespondență. Comunicarea în actele oficiale trebuie să fie lipsită de încărcătură afectivă.

Politețea și demnitatea stilul corespondenței trebuie să fie prin definiție un stil al politeții și demnității. Politețea este ceva elementar, ceva ce stă în firea oricărui om civilizată. Nu costă și poate aduce profit și alte beneficii. „Mulțumesc”, „va rog”, „apreciez”, „sunt recunoscător” etc. sunt formulări care trebuie să fie prezente în orice scrisoare. În corespondență nu se admite, sub nicio formă, polemica și un limbaj plin de indignare, chiar și atunci când emitentul scrisorii a suferit din partea corespondentului anumite neplăceri. Folosirea pluralului autorității, a pronumelor de politețe asigură aceste cerințe.

Naturalitatea și simplitatea. În baza acestor condiții, stilul corespondenței este și trebuie să fie direct și firesc, neforțat; se impune folosirea cuvintelor simple, nepretențioase. Trebuie să scriem pentru a exprima idei și gânduri și nu pentru a impresiona cititorul.

5.2. Declarația

Declarația scrisă este un text care nu depășește 200 de cuvinte și care privește un oarecare subiect. Orice declarație scrisă se distribuie și se înscrie într-un registru. Parajuristul poate recurge la scrierea unei declarații pentru a lansa sau a relansa o dezbatere privind un subiect actual în comunitatea în care activează sau atunci când intenționează să organizeze activități în folosul comunității, chemând cetățenii în susținerea acestor activități. De asemenea, parajuristul poate lua declarații pe propria răspundere de la beneficiarii săi în scopul soluționării unor conflicte.

Exemplu de declarație

Declarație pe proprie răspundere

Subsemnatul, Tiron G., domiciliat în satul Mărculești, tel. 293 54 243, posesor al (BI/pașaport) BI seria A, nr. 43209042, cunoscând prevederile *Codului penal* privind falsul de declarații, declar pe propria răspundere că în seara de 8 august 2006 mă aflam acasa cu soția și copiii și nu am participat la scandalul din centrul satului.

Dau prezenta declarație în vederea excluderii mele din lista persoanelor care au participat la conflictul din acea seară.

12.08.2006 Semnătura

5.3. Demersul/Cererea/Sesizarea

Orice persoană care interacționează cu altele a scris, măcar o dată în viață, o cerere. Fie că a fost necesar să se angajeze în câmpul muncii sau să primească un lot de pământ, fie să fie conectată la un număr de telefon, să modifice un contract existent, să i se acorde un credit etc., etc.

Cererea, demersul, sesizarea în general sunt acte prin care se solicită soluționarea unei probleme. Nu există deosebiri de stil în scrierea acestor tipuri de acte, de aceea uzual pentru acești trei termeni se folosește doar cel de cerere.

Unii clasifică cererile în oficiale și personale – cele dintâi aparținând persoanelor juridice, iar celelalte – persoanelor fizice. Adevărul este însă că toate cererile sunt oficiale, indiferent de către ce fel de persoane – fizice sau juridice – sunt depuse.

Cererile depuse de către persoanele fizice sau juridice se deosebesc însă prin structura lor.

Structura cererii redactate de o persoană fizică:

- Formula de adresare – „Doamnă/domnule”, *urmată de funcția persoanei căreia îi este adresată cererea.*

- Formula de prezentare – „*Subsemnatul/subsemnata*”, urmată de *numele, prenumele solicitantului, alte date cerute de situație (datele de identitate din buletin, de exemplu) și din cuvântul „solicít” sau „rog”*.
- Formula de conținut – *solicitarea soluționării problemei (sumar sau în detalii), urmată de o formulă prin care se mulțumește anticipat*.
- Semnătura solicitantului – *se scrie în partea dreaptă de jos*.
- Data de depunere a cererii – *mai jos decât semnătura, în partea stângă*.
- Formula finală de adresare – „*Către*”, urmată de *funcția pe care o deține destinatarul (președinte, primar, director etc.)*.

N.B. De obicei, în partea stângă de sus se lasă spațiu liber pentru a fi pusă rezoluția.

Structura cererii redactate de o persoană juridică:

- Antetul.
- Numărul și data – *în partea stângă de sus*.
- Denumirea și adresa destinatarului – *în partea dreaptă de sus*.
- Relatarea problemei și solicitarea soluționării ei.
- Numele persoanei care va semna cererea, funcția și semnătura ei – *în partea dreaptă de jos*.
- Ștampila – *nu este obligatorie în toate cazurile*.

Model de cerere

Către Primarul satului Brânza,
dl Nicu B.

Domnule Primar,

Subsemnații, B. Miron și B. Eudochia, locuitori ai satului Brânza, str. Laptelui, nr. 15, am întemeiat o nouă familie la 03.04.2005, înregistrând căsătoria noastră la Oficiul Stării Civile Brânza sub numărul 754. Din căsătorie, la 03.02.06 a rezultat copilul nostru, B. Leopold.

Vă informăm că în momentul de față locuim, împreună cu copilul, la părinții noștri, B. Xenofon și B. Aftenia, unde avem și domiciliul înregistrat. Pentru îmbunătățirea condițiilor de locuit, dorim să construim o casă, însă pentru aceasta nu dispunem de un lot de teren.

În legătură cu cele expuse mai sus, Vă rugăm să dispuneți a ni se atribui gratuit în proprietate un sector de teren din rezerva intravilanului cu o suprafață de 0,12 ha, pentru construcția unei case individuale de locuit, conform art. 11 al *Codului funciar*.

La cerere anexăm următoarele acte:

1. Copia certificatului de căsătorie.
2. Copia certificatului de naștere al copilului.
3. Copiile buletinelor de identitate cu vizele de domiciliu în s. Brânza. Rămânând cu speranța soluționării favorabile a problemei, Vă mulțumim anticipat.

6 februarie 2006

B. Miron (semnătura)

B. Eudochia (semnătura)

Sesizarea este înștiințarea unei autorități despre un caz care trebuie luat în cercetare sau plângerea împotriva unui abuz.

Pentru ca sesizările să fie luate în considerare, în primul rând, ele trebuie să fie semnate. Deoarece instituțiile sunt, în general, „sufocate” de sesizări (adesea nejustificate de fapte reale), de cele mai multe ori se verifică mai întâi existența reală a persoanei care a făcut sesizarea.

Exemplu de sesizare

Primarului raionului Orhei,
Domnului Radu P.,
de la Vasile R.,
satul Zberoaia, Raionul Râșcani,
tel. 287 56 387

Subsemnatul, Vasile R., domiciliat în satul Zberoaia, raionul Râșcani, tel. 287 56 387, vă aduc la cunoștință următoarele:

În data de 14 septembrie 2008, între orele 13,00 și 13,30, deplasându-mă pe traseul Chișinău – Orhei, în punctul numit „La popasul haiducilor”, am văzut trei camioane în care se încărcau drugi de lemn. În același timp, în toată împrejurimea se auzea zgomot de drujbe.

În această zonă nu am văzut niciun fel de marcaj forestier, astfel încât presupun că tăierile sunt efectuate ilegal.

Menționez că, deși numerele de înmatriculare ale camioanelor erau acoperite cu noroi, acestea erau marca ZIL 130, de culoare gri-petrol cu o dungă galbenă, relativ vechi și neîntreținute bine, iar pe unul dintre ele era imprimată următoarea inscripție (siglă). Atașez fotografia cu camioanele respective.

Mergând mai jos pe potecă, am întâlnit un grup de ciupercari care mi-au spus că respectivele camioane ar aparține firmei Zelber, al cărei proprietar este H.M. Aceleași persoane mi-au spus ca lemnul tăiat este transportat în Zăvoreni, raionul Căinari.

Vă rog, în consecință, să verificați dacă în zona respectivă tăierile s-au făcut legal sau ilegal și să investigați apartenența camioanelor și care a fost traseul lemnului scos din pădure.

Aștept răspuns la această sesizare, în termen, conform legii.

Cu mulțumiri, Vasile R.

15.09.2008, s. Zberoaia

5.4. Petiția/Reclamația (Plângerea)

Petiția reprezintă o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane unei instituții, unei organizații, unei autorități, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere etc.

În redactarea unei petiții este bine ca parajuristul să țină cont de următoarele reguli:

Reguli privind scrierea unei petiții

- „Autoritatea” (sau instituția) căreia i se adresează petiția. Este bine să fie definiți foarte clar destinatarii petiției. Alegerea inadecvată a destinatarului nu poate duce decât la întâzieri în rezolvarea petiției.
- *Enunțarea, foarte pe scurt, a problemei din cauza căreia s-a ajuns la petiție (ce anume ne deranjează).* Cu cât enunțul este mai scurt, cu atât are șanse mai mari să fie citit atât de către cei care dorim să semneze petiția, cât și de către cei de care depinde rezolvarea problemei. Pentru ca șansele ca petiția să atragă cât mai mulți susținători, să fie mai mari, este bine să fie găsit un tip de exprimare fără ambiguități. Oamenii în general detestă să fie manipulați, iar dacă au impresia că se intenționează acest lucru, ei devin reticenți și prudenți. De asemenea, să nu uităm că nu toată lumea se confruntă zilnic cu problema care ne deranjează pe noi și că puține persoane sunt „specialiste” într-o problemă. Este important să se înțeleagă bine ce dorim de la ei. Dat fiind că majoritatea persoanelor sunt ocupate și au puțin timp la dispoziție, șansele să citească un text scurt și „limpede” sunt mult mai mari decât să citească unul lung și încălzit. Cu cât un text este mai lung și mai confuz, cu atât șansele ca el să ajungă la coșul de gunoi sunt mai mari.
- *Exprimarea, de preferat într-o singură frază foarte sintetică, a solicitării noastre.* În cazul în care fraza se lungește sau apar mai multe fraze, șansele ca solicitarea noastră să aibă parte de mai multe interpretări diferite crește.
- *Opțional, se pot indica alternative față de situația existentă (adică, în cazul în care se cere anularea unui aspect sau desființarea unei probleme).*

me, se poate indica și cu ce dorim să fie înlocuit acel aspect sau o soluție imaginată de noi pentru rezolvarea problemei). Acest lucru nu este totuși foarte indicat deoarece, în loc să se răspundă la obiectul propriu-zis al petiției, se poate să se dea răspuns numai referitor la soluția propusă, iar acest răspuns are șanse mari să fie ambiguu (gen: „Se va înființa o comisie de specialiști care să analizeze soluția propusă.”).

- *Atașarea listei cu semnatarii petiției.* Aceasta trebuie să indice cel puțin datele de identificare ale acestora, cum ar fi (pe lângă nume și prenume) adresa sau/și numărul și seria actului de identitate sau/și codul numeric personal. În cazul în care semnatarii sunt mulți, lista poate fi atașată sub formă de tabel. În acest caz este recomandat ca semnăturile originale să fie păstrate de expeditorul propriu-zis al petiției, iar tabelele să fie trimise sub formă de copii. Pentru ca petiția să poată primi răspuns, este necesar ca expeditorul să își indice clar numele și adresa. De altfel, numele și adresa corecte sunt necesare și pentru cazul în care răspunsul la petiție este nesatisfăcător și trebuie continuată acțiunea (de exemplu, prin aducerea în instanță a instituției care nu a răspuns satisfăcător).

Există (și este din ce în ce mai răspândită) practica petițiilor on-line (și există și site-uri specializate în întocmirea de astfel de petiții: www.petitiononline.com, www.thepetition.com). Avantajul lor este că, utilizând minimum de resurse, se poate obține un număr foarte mare de semnături într-un timp relativ scurt. Dezavantajul este că nu poate fi verificată existența reală a semnatarilor, nu există semnătura „în original” și foarte mulți dintre semnatori nu își dau toate datele necesare. Cu toate acestea, ele sunt bune pentru a arăta inițiatorului cam câte persoane sunt de acord cu ideea sa și dacă merită să își continue acțiunea și pe alte căi.

Exemplu de petiție

Domnului Director General
al Societății pe Acțiuni „Moldtelecom”

Domnule Director,

Subsemnata, Maria C., domiciliată în s. Vărzărești, raionul Cantemir, vă rog să anulați sancțiunile cu amendă de 100 de lei pe baza procesului-verbal nr. 193 din 01.02.2007, încheiat de serviciile dumneavoastră de control.

La data menționată, organele dvs. de control s-au prezentat la domiciliul meu și au constatat că există în apartament un aparat de telefon în funcțiune pentru care nu am putut prezenta abonamentul.

Documentul cerut a fost pierdut în timpul renovării apartamentului, fiind cu plata la zi.

În susținerea petiției mele prezint în anexă duplicatul originalului pierdut, emis de serviciul respectiv pe numele și cu adresa mea.

În viitor mă angajez să păstrez cu multă grijă documentele originale și să le prezint organelor de control.

Maria C.

s. Vărzărești, raionul Cantemir

Anexă: Duplicatul abonamentului de telefon

Cum se scrie o reclamație?

Reclamație (Plângere)

Ca membru al comunității în care va activa, parajuristul se va confrunta cu anumite probleme de ordin social, comunitar. De aceea este foarte important ca acesta nu doar să știe să dea sfaturi beneficiarilor săi, ci și să ia atitudine.

Reclamația/plângerea este o scrisoare prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva. Pentru a scrie o reclamație, trebuie ținut cont de următoarele aspecte:

Reguli privind scrierea unei reclamații

- Reclamația se va scrie cât mai curând după eveniment. Se va ține cont de motivele care au provocat nemulțumirea și de cuvintele cele mai potrivite pentru a descrie situația.
- Se vor scrie datele de contact (nume, adresă, telefon, e-mail). E preferabil ca scrisoarea să fie tehnoredactată, dar dacă este scrisă de mână, să aibă un scris lizibil.
- Reclamația trebuie să fie scurtă și la obiect. Preferabil să nu depășească o pagină.
- Indiferent de situație, se va ține cont de o adresare politicoasă! Obiectivul este ca să se obțină soluționarea favorabilă a problemei. O scrisoare amenințătoare, ironică sau plină de injurii nu va facilita atingerea obiectivului. Tonul trebuie să fie impersonal și constructiv. Persoana care va citi scrisoarea nu e neapărat vinovată de situația descrisă, însă poate ajuta la soluționarea acesteia.
- Se va scrie clar ce se dorește să fie făcut în legătură cu problema menționată și cât timp se solicită pentru soluționarea plângerii. Fiți rezonabil!
- Se vor atașa copii după toate actele și dovezile care sprijină declarațiile.

- Se va păstra o copie a scrisorii trimise și este preferabilă comunicarea în scris (prin poșta tradițională sau prin e-mail) convorbirilor telefonice.
- Pentru o soluționare rapidă, reclamația va fi trimisă direct persoanei abilitate. Dacă este trimisă prin poștă, scrisoarea va fi recomandată.
- Dacă după o lună nu se primește niciun răspuns, se va scrie o scrisoare mai fermă sau va fi trimisă unei persoane aflate mai sus pe scara ierarhică.

Model de reclamație

Widerline Center, Chișinău,
str. Petricani nr. 7

Stimate Domnule Director,

Pe data de 17 martie 2006 am cumpărat un frigider marca Stinol în valoare de 9 500 de lei MD din magazinul specializat Camelia din Chișinău, bd. Moscova, nr. 13. Cu regret, vă informez că acest frigider nu a funcționat niciodată bine. L-am dus de mai multe ori la magazin, l-au reparat de mai multe ori și totuși nu mi s-a dat satisfacție. De fiecare dată când îl luam de la reparație, altceva nu funcționa bine.

Am cumpărat acest frigider deoarece compania dumneavoastră are reputația de a importa echipamente de foarte bună calitate. Vă puteți imagina decepția și frustrarea mea când am înțeles că nu va funcționa niciodată așa cum aș fi dorit, în ciuda faptului că l-am reparat de mai multe ori.

Vă scriu pentru a vă cere un nou frigider în schimbul celui pe care l-am cumpărat și care mă tem că niciodată nu va funcționa bine.

Așteptând să primesc în curând vești de la dumneavoastră, vă rog să primiți întreaga mea stimă.

Anexez toate copiile, bonurile de casă, certificatul de garanție.

Chișinău, 25 decembrie 2007

Gheorghe C. Semnătura

5.5. Nota informativă

Nota informativă este o comunicare scurtă, de obicei, scrisă de o instituție, prin care se informează asupra unei probleme, se fac anumite propuneri și se oferă soluții. Parajuristul va scrie note informative doar la cererea superiorilor sau a partenerilor săi în vederea înștiințării asupra unui eveniment, control, a unei situații etc.

Nota informativă privind desfășurarea activității *Să mai sădim un copăcel pentru satul nostru*

La data de 1 aprilie anul curent, în satul Fârlădeni, raionul Camenca, s-a desfășurat activitatea **Să mai sădim un copăcel pentru satul nostru**. Activitatea a fost desfășurată cu susținerea Primăriei din s. Fârlădeni și organizată de către parajuristul Ion C. din acest sat. În cadrul activității au participat 35 de locuitori din sat și 28 de elevi din școala din sat. Participanții la activitate au reușit să sădească 43 de copaci pe malul canalului din estul satului și să semene aproximativ 10 ari de iarbă de pe teritoriul școlii, spitalului și Primăriei din satul Fârlădeni. Activitatea s-a încheiat cu o discuție între cei prezenți și primarul comunei, care a mulțumit participanților, a chemat toți locuitorii satului Fârlădeni să participe la activitățile în folosul comunității și a promis susținerea din partea Primăriei satului a acestor activități.

5.6. Procesul-verbal

Procesul-verbal este un act cu caracter oficial în care se redau pe scurt discuțiile și hotărârile unei adunări constituite.

Ședințele pe care le poate desfășura parajuristul pot fi oficiale sau neoficiale, în funcție de circumstanțe. Redactarea unui proces-verbal bun în timpul unei ședințe este o operațiune foarte apreciată, dar care cere multă atenție, tact și corectitudine.

Cum se redactează un proces-verbal?

Pasul 1

Pentru a întocmi un proces-verbal al unei ședințe, este nevoie de agenda întâlnirii, de notițele de la ultima ședință și de orice documente care vor fi analizate în cea actuală. Trebuie luată în considerare folosirea unui reportofon pentru mai multă acuratețe.

Pasul 2

Persoana care va scrie procesul-verbal trebuie să se așeze lângă moderatorul ședinței, pentru clarificări sau ajutor pe măsura desfășurării ședinței.

Pasul 3

Se va scrie „Procesul-verbal al ședinței (numele exact al instituției)”.

Pasul 4

Se vor înregistra data, timpul și locul ședinței.

Pasul 5

Pe o foaie de hârtie vor semna toți cei prezenți la ședință. (Această hârtie poate ajuta și la identificarea vorbitorilor în funcție de locul pe care îl ocupă.) Dacă ședința este una deschisă, vor fi notate numai numele celor care au drept de vot.

Pasul 6

Se vor nota problemele în ordinea în care au fost discutate. Dacă tema 8 de pe agenda a fost discutată înainte de tema 2, se păstrează vechiul număr, dar va fi plasat pe locul 2.

Pasul 7

Se vor înregistra hotărârile (moțiunile) făcute și numele persoanelor care le-au inițiat.

Pasul 8

Se va înregistra dacă moțiunile sunt adoptate sau respinse, cum se realizează votul (prin ridicarea mâinilor, cu voce tare sau prin alte metode) și dacă votul este unanim. Pentru ședințele mici, se vor scrie numele participanților care aprobă, se opun sau se abțin de la fiecare moțiune.

Model de proces-verbal

PROCES-VERBAL Nr. _____

din _____ 200 _____ al ședinței Consiliului Sătesc _____

Total membri ai Consiliului: _____

Prezenți: _____

Absenți _____ (lista se anexează)

Invitați: _____ (lista se anexează)

Președinte al ședinței _____

prenumele, numele, funcția

ORDINEA DE ZI:

1. _____
specificarea chestiunii

Raportor: _____
prenumele, numele, funcția

2. _____
specificarea chestiunii

Raportor: _____
prenumele, numele, funcția

1. S-A EXAMINAT: _____
specificarea chestiunii, prenumele, numele raportorului (raportul se anexează)

AU LUAT CUVÂNTUL:

prenumele, numele, funcția

redarea succintă a opiniilor, propunerilor

S-A DECIS: _____
 textul deciziei se anexează

AU VOTAT:

pentru _____, împotriva _____, s-au abținut _____.

2. S-A EXAMINAT:

AU LUAT CUVÂNTUL:

S-A DECIS:

AU VOTAT:

Președinte al ședinței,
 Secretar al Consiliului,

5.7. Diferite tipuri de scrisori

Scrisoarea rămâne a fi cel mai vechi, dar și cel mai fidel mijloc de comunicare scrisă, mai ales atunci când este vorba de registrele documentelor de intrare și ieșire ale unei organizații, firme, întreprinderi. În activitatea pe care o desfășurați sau o veți desfășura, veți avea nevoie de multe ori să scrieți scrisori. Acestea se clasifică în câteva tipuri:

- **De informare.** Ele anunță ceva: un eveniment care este gata-gata să se desfășoare, o decizie importantă luată sau o acțiune care s-a desfășurat deja. Nu cer neapărat un feedback.
- **De prezentare.** Cereți un răspuns, o reacție, o acceptare, o ofertă la cerința sau propunerea dvs. În acest caz este bine-venit să accentuați anumite cuvinte, idei, folosind diferite caractere de litere și semne de punctuație.
- **Explicative.** Este, de fapt, o notă scrisă în care destinatarul este anunțat de ce și cum să utilizeze acel lucru.
- **De cerere.** Din denumirea tipului este aproape clar ce includ aceste scrisori – orice solicitare de susținere, de sprijin (material, financiar, consultativ etc.) din partea cuiva (fie persoană fizică, fie persoană juridică).
- **De răspuns/de mulțumire.** Acestea, probabil, ar trebui să fie cele mai scurte scrisori. Scrisorile de răspuns, de obicei, exprimă o recunoștință, o mulțumire pentru oamenii care au făcut ceva bun pentru dvs., care „au pus un cuvânt” în favoarea dvs. sau a clientului dvs. sau care v-au ajutat la ceva anume. Impactul este cu atât mai mare cu cât scrisoarea este mai scurtă, iar conținutul – mai clar și mai loial.

Orice scrisoare include, în mod obligatoriu, adresa expeditorului/adresa pe care vreți să primiți corespondența, adresa destinatarului și data. Orice scrisoare, înainte de a ajunge în mâinile destinatarului, trebuie să treacă prin fazele unui adevărat ritual:

- Să ne asigurăm că scrisoarea are un aspect plăcut: scrisorile bine prezentate vizual câștigă chiar de la prima vedere.
- Se vor scrie propoziții scurte și clare, fără figuri de stil.
- Se vor folosi modele de scrisori, texte-șablon, astfel de accesări fiind mult ușurate de calculator.
- Se vor redacta (corect și complet) scrisorile pentru a evita neînțelegerile și, respectiv, revenirile.
- Se va folosi, pe cât este cu putință, limbajul pozitiv (se vor evita negațiile).
- Se va alege vocabularul cel mai potrivit cu problema tratată.
- Se va evita parada de cuvinte și se va scrie cât mai laconic, fără încărcătură afectivă.
- Expedierea scrisorilor la timp este un element al atitudinii pozitive și al responsabilității.

Se obișnuiește să se creadă că orice scrisoare este echivalentă cu o carte de vizită a celui care o expediază. Astfel, greșelile gramaticale, lexicale, erorile de adresare, conținutul neadecvat, stilul greșit, tonul sunt doar câteva elemente care pot crea o imagine nefavorabilă celui care scrie scrisoarea.

Etapile de întocmire a unei scrisori:

- Stabilirea scopului (ce doresc cu această scrisoare).
- Documentarea/culegerea informațiilor necesare (din corespondența existentă, din legislația în vigoare etc.).
- Sistematizarea materialului sub forma unei schițe.
- Scrierea ciornei.
- Redactarea.
- Dactilografierea.

Structura unei scrisori oficiale:

- Antetul.
- Identitatea expeditorului.
- Data, numele, funcția și adresa destinatarului.
- Formula de salut.
- Partea principală.
- Încheierea.

- Semnătura.
- Referințele.

Criterii pentru o scrisoare de mulțumire:

- Așezarea în pagină.
- Motivul/ocazia/cauza/beneficiile pentru care se mulțumește.
- Structura textului.
- Destinatarul.
- Stilul politicos.
- Motivarea unei colaborări ulterioare.

5.8. Rezumarea unui conținut

Rezumarea unui conținut este o scurtă prezentare a ideilor principale dintr-un text sau a temei unui text folosind cuvintele cititorului. Parajuristul va pune în aplicare această competență mai ales la scrierea proceselor-verbale, a rapoartelor de activitate, a scrisorilor, sesizărilor etc.

Rezumarea unui conținut:

- ajută cititorul să își amintească cele mai importante elemente ale unui text sau ale unui fragment lecturat;
- creează o versiune condensată a ideilor și informațiilor dintr-un text;
- poate fi un mijloc de a integra ideile autorului în alte lucrări ale cititorului.

Rezumarea unui conținut nu presupune:

- evaluarea meritelor lucrării rezumate;
- prezentarea de către cititor a unei critici a lucrării.

Forma rezumării unui conținut:

- Se va prezenta numele autorului și al lucrării rezumate.
- Se va prezenta tema și/sau teza principală a autorului.
- Se vor prezenta principalele idei în ordinea în care apar ele în text.
- Se vor realiza conexiuni logice între idei.
- Se vor explica scopul și strategia folosite de autor în lucrare.

Cum se elaborează un rezumat:

A. Citirea și luarea notițelor

Parajuristul:

- va parcurge cu privirea întregul text și va anticipa punctele importante;
- va citi articolul foarte atent;
- va nota nu mai mult de cinci cuvinte pentru fiecare paragraf;

- va identifica ideea principală a fiecărui paragraf;
- va verifica dacă a identificat toate ideile principale ale lucrării;
- va identifica ideea de bază/teza autorului. O va reformula într-un mod foarte concis, folosind numai cuvintele sale. Aceasta va fi fraza cea mai importantă a rezumatului;
- va arăta în ce fel ideile principale ale fiecărui paragraf susțin teza articolului. Va încerca să folosească numai cuvintele sale. Dacă trebuie să folosească și cuvintele autorului, va folosi citatul. Este bine să identifice formulările-cheie, sintagmele importante din text care exprimă bine ideile principale. Dacă le va cita în rezumat, se va nota numărul paginii. Trebuie evitate citatele mai mari de o propoziție.

B. Redactarea

Primul aspect al rezumatului va include numele autorului și al lucrării rezumate. Parajuristul va prezenta foarte scurt tema și/sau teza principală a autorului. Dacă e necesar pentru credibilitatea rezumatului, se vor include numele sursei (subliniat) și câteva informații despre autor.

Se prezintă principalele idei în ordinea în care apar ele în text. Nu se vor omite idei importante. Trebuie realizate conexiuni logice între idei. Un posibil sfat pentru evitarea plagiatului e de a pune deoparte textul original atunci când se redactează rezumatul. Se vor folosi numai notițele. Dacă există cuvinte de specialitate fără de care e imposibilă înțelegerea textului, se vor oferi scurte explicații, chiar dacă aceste explicații nu fac parte din text.

C. Verificarea

Se vor reciti textul și rezumatul pentru a verifica dacă au fost cuprinse bine ideile importante și dacă s-a citat corect.

N.B.! A nu se confunda rezumarea unui conținut cu analiza acestuia.

Reguli pentru rezumarea unui conținut:

- *Un rezumat trebuie să fie clar, inteligibil.* Trebuie izolate toate punctele importante ale textului original și notate pe o listă. Se revizuiesc toate ideile și se includ în rezumat doar acelea care sunt indispensabile dezvoltării tezei autorului.
- *Un rezumat trebuie să fie concis.* Se elimină repetițiile și detaliile, chiar dacă autorul revine asupra unor idei. Ca mărime, un rezumat trebuie să aibă între 1/3 și 1/4 din textul original.
- *Rezumatul trebuie să aibă coerența unei demonstrații.* El trebuie să aibă sens ca o lucrare de sine stătătoare. Rezumatul conține o introducere și o concluzie.

- *Rezumatul trebuie să fie independent* în sensul că autorul acestuia nu trebuie să-l imite pe autorul textului original. Dimpactivă, pe parcursul întregului rezumat, trebuie să se „audă” vocea persoanei care îl redactează. Atenție, totuși, pentru a se evita distorsiunile, confuziile între cele două voci prin introducerea unor comentarii de către autorul rezumatului.

5.9. Comunicatul de presă

În activitatea sa parajuristul poate că nu va trebui să scrie multe comunicate de presă din simplul motiv că acesta nu este și jurnalist. Însă, ținând cont de comunitățile rurale din Republica Moldova, această competență va fi pusă în aplicare atunci când parajuristul va avea în plan să-și mediatizeze activitatea, mai ales activitățile care cuprind participarea cetățenilor din comunitate.

Atunci când parajuristul va scrie un comunicat de presă, trebuie să țină cont de următoarele sfaturi:

- **Poate fi considerat știre ceea ce vrem să publicăm?** Un comunicat de presă are scopul de a aduce la cunoștința publicului informația despre un eveniment. Un bun comunicat de presă trebuie să răspundă la întrebările cine?, ce?, unde?, când? și de ce?, oferind cititorilor/as-cultătorilor informații utile despre activitatea, produsul, serviciul sau evenimentul pe care doriți să îl anunțați. Dacă mesajul scris sună ca o reclamă, trebuie rescris.
- **Începem în forță!** Titlul și primul paragraf trebuie să conțină subiectul. Restul comunicatului trebuie să conțină detaliile. Dacă în câteva secunde nu îi atrage atenția cititorului, comunicatul nu va avea efectul dorit.
- **Se scrie pentru presă!** Sunt situații în care media, în special cele electronice, vor publica comunicatul de presă fără modificări sau cu foarte puține modificări. În acest caz, parajuristul va încerca să prezinte subiectul așa cum vrea să fie spus mai departe. Chiar dacă subiectul nu este preluat, poate face o bună impresie.
- **Nu orice subiect constituie o știre.** Entuziasmul pe care îl avem față de un subiect nu îi conferă acestuia neapărat valoarea de știre. Parajuristul trebuie să se gândească la publicul din comunitate. Va mai considera cineva că subiectul este interesant?
- **Evidențiază ceva comunicatul de presă?** Parajuristul va arăta modul în care produsele sau serviciile lui îndeplinesc nevoi sau satisfac cerințe, vor fi evidențiate beneficiile pe care le aduc. Dacă parajuristul va

prezenta un raport al activității sale, va explica ce a dus la acea situație, ce a făcut ca eficiența sau profitul să crească sau să scadă.

- **Se vor prezenta întotdeauna fapte!** Comunicatul de presă nu înseamnă exagerare, enunțuri care nu se referă la fapte, dar sună mai degrabă a laudă. Jurnaliștii sunt sceptici. Un subiect care prezintă activitatea parajuristului într-o lumină prea favorabilă poate să scadă credibilitatea celui care îl lansează.
- **Se va alege contextul publicării comunicatului de presă!** Parajuristul va încerca să se sincronizeze cu evenimentele sau cu problemele aflate în discuție publică. El se va asigura că subiectul comunicatului său nu este în afara preocupărilor comunității.
- **Se va folosi diateza activă, nu cea pasivă!** Diateza activă dă mai multă viață comunicatului de presă. În loc să spunei „Consiliul de Administrație a fost entuziasmat de această idee”, e de preferat „Consiliul de Administrație a adoptat această idee cu entuziasm”.
- **Economia de cuvinte.** Vor fi folosite doar atâtea cuvinte câte sunt necesare pentru a prezenta subiectul. Excesul de limbaj îi distrage atenția cititorului de la subiect.

Exemplu de comunicat de presă

Comunicat de presă

7 iulie 2008

Polițistul și cetățeanul: pași în întâmpinare

Cine formează imaginea polițistului în societate? El însuși? Gura lumii? Dar noi, cetățenii, suntem noi oare pregătiți când ne confruntăm pe viu cu poliția? Apreciem reprezentanții poliției după informații veridice, fapte reale, cunoaștem ce trebuie să facem și să vorbim când avem de-a face cu ei sau îi ocolim de departe, ne temem să dăm ochii cu ei, simțim un disconfort în prezența lor?

La sigur, relația dintre cetățeni și poliție are nevoie de îmbunătățire din ambele părți. Cum? – iată întrebarea la care încearcă să găsească soluții tinerii cetățeni din raionul Strășeni împreună cu diriginții și profesorii lor în cadrul unor lecții tematice și activități extrașcolare ce continuă și în vacanță. Un rol aparte în activități le revine reprezentanților poliției raionale, care au acceptat provocarea printr-o deschidere totală.

Oamenii legii sunt persoane-resursă în cadrul lecțiilor, participă la emisiuni radio și televizate în direct cu cetățenii, au decis pe 9 iulie să deschidă larg ușile Comisariatului Raional de Poliție pentru vizitatori, iar tinerii doritori

vor putea însoți polițiștii de sector în misiune, activitatea fiind sugestiv intitulată „O zi polițist”. Pentru vineri, 11 iulie, sunt prevăzute activități multiple la sediul Consiliului Raional Strășeni și în comunitate. Două grupuri de copii vor căpăta cunoștințe și abilități de a comunica eficient cu poliția. Voluntarii ONG-ului local „Floristica” vor participa la atelierul „Informează o persoană cum să-și apere drepturile în relațiile cu poliția”. Pentru aceasta vor fi instruiți de experții ONG-ului „Moștenirea”, apoi vor merge în comunitate pentru a oferi broșura „Ce faci dacă ești în conflict cu legea penală?” și a-și împărtăși cunoștințele semenilor. Revenind, vor face schimb de experiență și-și vor expune opiniile, concluziile referitor la activitate.

Activitățile vor continua și în luna august prin dialogul comunitar „Poliția și cetățenii – un pas spre înțelegere reciprocă”. În comunitate va fi instalat un panou pe care cetățenii vor putea scrie mesajele lor pentru poliție, iar din luna septembrie va fi reluat ciclul de lecții predat în școlile din raion. Proiectele didactice – „Rolul poliției în societate”, „A fi polițist – un succes sau o pacoste?”, „Polițistul ideal”, „Cum să comunic eficient cu poliția”, „Delincvența juvenilă. Cauze și soluții” sunt elaborate de experții ONG „Moștenirea”, la sfârșitul fiecărei lecții profesorii și participanții fiind solicitați să completeze niște chestionare privind eficiența și importanța unor asemenea teme.

Proiectul este implementat cu prrijinul financiar al Companiei „ABC Cultural”.

6. INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI

Prezentul capitol își propune să familiarizeze parajuristul cu noțiunile și competențele necesare pentru promovarea drepturilor omului (DO) prin organizarea și moderarea unor activități și acțiuni în comunitate, independent sau în parteneriat cu factori de decizie și persoane influente din comunitate. Pentru a organiza activități de promovare a DO, parajuristul trebuie să cunoască ce probleme legate de DO apar sau pot apărea în comunitatea respectivă și să știe să utilizeze tehnicile/metodele de instruire necesare pentru a promova DO. Unele dintre întrebările la care se va răspunde înaintea organizării instruirii vor fi:

De ce este important ca membrii comunității să cunoască DO și valorile care stau la baza acestora? Ce fel de cunoștințe stau la baza înțelegerii profunde a problemelor ce țin de DO? Ce fel de abilități și atitudini sunt necesare pentru promovarea și protejarea DO? Ce metode și procedee folosim în promovarea DO la nivelul comunității?

6.1. Formele de instruire în domeniul drepturilor omului

Din punct de vedere educațional, instruirea în domeniul DO se organizează după principiile procesului de învățământ. Există mai multe tipuri de instruire: formală, nonformală și informală. Putem găsi instruire pentru DO în cadrul instituțiilor de învățământ de stat și private (școală, colegiu, universitate) acreditate să organizeze procesul de educație. Această formă este definită drept **instruire a formală** și reprezintă o parte semnificativă în procesul formării personalității și al pregătirii profesionale. Există instruire oferită de organizații și instituții specializate, care însă nu sunt acreditate ca instituții de învățământ – **instruirea nonformală**. Această formă de instruire se poate face și în afara unor forme organizaționale, adică în afara unei programe de instruire oficial acreditate. De exemplu, în cadrul unor întâlniri, lecții publice sau seminarii. **Instruirea informală** se realizează spontan sau neorganizat și reprezintă acele influențe din mediul social și profesional, familie, mass-media etc. care oferă cunoștințe noi și influențează concepțiile și valorile individuale.

Delimitarea între aceste trei forme ale instruirii este una pur teoretică, în practică ele funcționând ca un complex integrat de învățare. De exemplu, instruirea parajuristului în traininguri specializate se petrece în mod nonformal, cu toate că și instruirile formală și informală, în mod special experiența de viață, au un rol important în pregătirea acestuia pentru munca în comunitate. Activitățile de instruire pentru DO pe care le va desfășura parajuristul în comunitate constituie o parte a educației nonformale și informale.

6.2. Activitățile recomandate pentru organizarea instruirii în domeniul drepturilor omului de către parajurist

Fișa postului parajuristului cuprinde desfășurarea activităților practice de instruire a membrilor

comunității în domeniul drepturilor omului (DO). Cele mai des întâlnite și recomandate activități cu caracter public desfășurate de către parajurist în comunitate sunt **lecția publică și seminarul**.

6.2.1. Lecția publică

Lecția publică este o formă de organizare a procesului instructiv-educativ, desfășurată cu un grup mediu sau mare de participanți pe o durată de timp determinată, sub conducerea unui facilitator/ profesor/ parajurist. Scopul lecțiilor publice este de a informa/explica/discuta cu locuitorii din comunitate o anumită problemă frecventă sau permanentă din domeniul DO sau din alte domenii juridice și de a oferi soluții practice de rezolvare a problemelor similare pe viitor. Numărul participanților la lecția publică poate oscila între 20 și 60 de personae, care nu sunt, de regulă, selectate în prealabil. Acest ghid propune mai multe modele de lecții publice (vezi cap. 12). Dacă parajuristul consideră că temele abordate în lecțiile model nu sunt importante pentru comunitatea în care activează, atunci poate să elaboreze alte proiecte de lecții. În continuare, prezentăm structura unei lecții publice.

Planul-cadru al unei lecții publice (schiță):	
Timpul total alocat	80-90 de minute
TEMA	Subiectul, adică problema/-ele care urmează să fie prezentată/-e, discutată/-e și dezbătută/-e
SCOP/REZULTATE	La sfârșitul lecției, participanții vor învăța/acumula, înțelege și aprecia: <ul style="list-style-type: none"> – Lista cunoștințelor practice despre lege și drepturi (ce legi și standarde reglementează unele relații și probleme, ce spun aceste legi despre problemele în cauză și unde se găsesc aceste legi/ standarde); – Lista valorilor apreciate de participant (acele idei și convingeri pe care ar trebui să le posede membrii unei comunități și pe care le luăm drept repere de-a lungul vieții). <i>Exemple de valori: respect, responsabilitate, demnitate, adevăr, independență, intimitate, spiritualitate, recunoaștere etc.</i>

CONȚINUT	Pe parcursul lecției se vor studia/prezenta/ discuta următorii termeni/noțiuni/valori: – Lista termenilor/noțiunilor/valorilor; – Explicarea succintă a acestora.
DESFĂȘURAREA LECȚIEI/METODA	Cum se va desfășura exact lecția – activitățile și metodele de urmat pentru atingerea rezultatelor propuse ca SCOP. De exemplu: – Activitatea introductivă, focalizarea/Branstorming: 5-10 min. – Prezentarea problemei, subiectului/Miniprelegere: 20-25 min. – Preluarea de întrebări și oferirea răspunsurilor: 15 min. – Discuții și dezbateri/Muncă în echipă: 25 min. – Concluzii și evaluare/Discuție: 10 min.
RESURSE	Materialele necesare pentru activitate. De exemplu: – copia studiului de caz asupra problemei prezentate; – broșuri și pliante referitoare la subiect sau la drepturile aferente; – proiector și copii ale prezentării etc.
EVALUAREA	Întrebări de verificare a înțelegerii și internalizării de către participanți a noțiunilor/termenilor/valorilor în discuție și de evaluare a activității.

Lecția publică poate fi organizată pe teme sau în legatură cu probleme diverse. Următoarele recomandări sunt importante pentru organizarea acestora în comunitățile rurale:

- *selectarea problemei/-lor juridice sau de drepturile omului* ca temă/ subiect trebuie să fie relevantă în mod direct pentru comunitatea dată, adică să reiasă direct din viața cotidiană a membrilor acesteia;
- *volumul/cantitatea de cunoștințe/termeni/valori* prezentate și explicate trebuie să fie bine echilibrat în raport cu timpul alocat și corelat cu necesitățile reale ale participanților la lecție;
- *lecția publică* trebuie să includă întotdeauna *sfaturi practice de rezolvare prin metode legale* a problemei/-lor prezentate și discutate – pentru evitarea acestora în viitor și rezolvarea lor, în cazul în care participanții se găsesc într-o situație similară în viitor;

- *metodele utilizate* trebuie să se axeze pe participanți ca agenți ce contribuie activ la soluționarea problemei discutate și elaborarea de pași practici; trebuie să fie interactive în esență. Descrierea detaliată a unora dintre aceste metode se găsește în cap. 6.3;
- *materialele utilizate* (volumul informației și limbajul) trebuie să corespundă nivelului de pregătire profesională și accesibilității lingvistice a participanților. Se recomandă evitarea termenilor și noțiunilor tehnice juridice și utilizarea limbajului non-profesional pentru explicarea acestora;
- pe lângă aceasta, este binevenită *elaborarea de pliante pe teme/problemele abordate* la lecția publică și diseminarea acestora la sfârșit pentru ca participanții să le poată utiliza independent în viitor.

6.2.2. Seminarul

Seminarul poate fi doar un forum pentru dezbateri academice, această formă fiind des utilizată în instruirea formală în calitate de parte practică a acesteia. În contextul muncii parajuristului, seminarul devine un program de studiu prin care participanții obțin numeroase cunoștințe, își dezvoltă abilitățile și atitudinile și, în același timp, dezbate unele probleme cotidiene ale comunității în cauză. Comparat cu lecția publică, seminarul are o durată mai mare (de obicei, de la o zi la trei – în total, 21 de ore) și include mai puțini participanți (de obicei, 25-30). Beneficiarii/participanții la un seminar sunt, de obicei, selectați în funcție de mai multe criterii: profesionale, sociale sau personale. Ei primesc invitații personalizate și confirmă voința lor de a participa din timp. Pentru diseminarea informației programului, beneficiarii la seminar pot fi atât persoane interesate din comunitate, cât și persoane care vor să devină parajuriști.

Majoritatea informației prezentate aici se referă la desfășurarea unui seminar în general. La planificarea unui seminar în comunitate parajuristul trebuie ia în considerație câțiva factori contextuali, pe lângă informația generală. Unul dintre factorii principali este *rezultatul*: ce vrea el să realizeze prin acest seminar. La finele seminarului, parajuristul ar trebui să analizeze care a fost rezultatul sau impactul seminarului pentru cei invitați. La planificarea unui seminar, recomandăm să se răspundă la următoarele întrebări:

- Care este scopul principal al seminarului? Ce se va realiza/schimba concret prin organizarea acestui seminar?
- Ce probleme vor fi abordate/discutate la seminar? De ce?
- Cine cunoaște problema/-ele și trebuie invitat ca participant? Câți participanți vor fi în total?

- Cât timp va dura exact?
- Când poate fi desfășurat acesta?
- Unde se va desfășura?
- Cine va facilita/modera?
- Cine pot fi persoane-resursă?

Prezentăm mai jos o schiță-model de agendă a unui seminar de o zi.

Timpul	Denumirea activităților	Facilitator
9.00-10.30	Sesiunea 1. Prezentarea programului, facilitatorilor, participanților. Prezentarea problemei/-lor ce țin de DO. Așteptări, obiective, reguli de lucru.	
10.30-11.00	PAUZĂ	
11.00-12.30	Sesiunea 2. Identificarea elementelor necesare pentru rezolvarea problemei/-lor sau prezentarea noțiunilor/conceptelor din domeniul DO. Lucrul în grup. Discuție.	
12.30-13.30	PRÂNZ	
13.30-15.00	Sesiunea 3. Prezentarea dreptului/-rilor concrete și a standardelor juridice de protecție a acestora, actorilor care trebuie să respecte și să protejeze DO la nivel național și internațional. Discuție.	
15.00-15.30	PAUZĂ	
15.30-17.00	Sesiunea 4. Identificarea normelor/standardelor aplicabile la rezolvarea unei probleme concrete din comunitate și elaborarea de pași practici pentru realizarea DO. Discuție.	
17.00-17.30	Concluzii ale seminarului. Evaluarea zilei.	

Există mai multe practici cu privire la componentele unui seminar. Pentru organizarea unui seminar în comunitatea rurală recomandăm să se țină cont de următoarele etape/componente:

- *Crearea atmosferei de învățare/colaborare.* Această parte ține de prezentarea programului general, agendă, așteptări, reguli de lucru, prezentarea participanților etc. Este una din cele mai importante etape

ale seminarului, deoarece participanții își stabilesc obiectivele învățării pe baza așteptărilor proprii. Acestea pot fi realizate prin: o scurtă discuție; întrebări provocatoare, care au tangență cu experiența participanților; prezentarea unei situații (din presă/ comunitate, experiență, istorie etc.); implicarea participanților într-un joc; vizionarea unei secvențe de film; un interviu cu o persoană-resursă.

- Pentru asigurarea atmosferei de colaborare, se utilizează așa-zisele „*exerciții de relaxare*” – exerciții de 5-10 min., care contribuie la stabilirea unei atmosfere degajate și relaxante. Acestea se desfășoară, de obicei, la începutul zilei de seminar, între sesiuni, dacă este necesar, după pauza de prânz etc., pentru a mobiliza participanții.
- *Organizarea sesiunilor și Activitatea de bază.* Acestea pot fi teoretice sau practice, cu urmărirea unui echilibru între cele două aspecte (ideal ar fi ca pe parcursul fiecărei sesiuni, să se poată introduce elemente de informație practică). Se recomandă alocarea a 80-90 de minute pentru o sesiune. *Activitatea de bază* este etapa căreia îi revine cea mai mare parte din timp. Aceasta îi implică pe toți participanții, individual, în perechi sau în grupuri mici. În cadrul acestei etape se oferă oportunitatea de a realiza obiectivele stabilite. De regulă, această etapă se realizează prin strategii participative mai complexe: studiu de caz, zigzag, joc de rol etc. Sesiunile practice sunt mai eficiente într-un seminar în comunitatea rurală.
- *Metodele de lucru.* O condiție obligatorie pentru realizarea scopului și atingerea rezultatelor propuse este includerea unor procedee și tehnici interactive de lucru (metode interactive sau participative). Folosirea acestora poate asigura în proporție de până la 80% succesul seminarului. O descriere amănunțită a lor este prezentată în cap. 6.3.
- *Pauzele.* Durata pauzelor poate oscila între 15 și 30 min. Acestea sunt planificate între sesiuni. Scopul pauzelor este de a permite auditoriului și facilitatorului să se pregătească de activitatea ulterioară.
- *Evaluarea activității de învățare, a zilei, a seminarului.* Aceasta se realizează în funcție de scopul prestabilit. Se recomandă utilizarea diferitor forme: chestionar, fișe, feedback (conexiunea inversă) etc. O atenție deosebită trebuie să se acorde evaluării seminarului: chestionarul de evaluare nu ar trebui să depășească 9-10 întrebări. Feedbackul se desfășoară după evaluarea de către participanți: facilitatorul prezintă rezultatele evaluărilor și răspunde la toate întrebările participanților.

6.3. Metode eficiente de instruire pentru promovarea drepturilor omului

Luând în considerație cele expuse mai sus – grupul/-rile țintă al/ale instruirii în comunitățile rurale și formele de instruire – înțelegerea și utilizarea eficientă a unor metode și procedee specifice instruirii adulților și folosite cu succes în domeniul DO devin obligatorii pentru obținerea unui rezultat pozitiv în aceasta activitate. Aceste metode specifice mai sunt numite **metode interactive** sau **participative**. Așa cum o arată și denumirea, metodele interactive presupun o abordare nouă din partea instructorului sau facilitatorului instruirii. Această abordare presupune *incluziunea și participarea la maxim a celor instruiți și reducerea semnificativă a comunicării unilaterale* (prelegere, prezentare) din partea instructorului. Pe lângă aceasta, metodele interactive utilizează la maxim *experiența de viață a participanților la instruire*: fac învățarea bazată pe această experiență relevantă pentru viața cotidiană a participanților. Ele se axează pe informare și analiza unor situații de încălcare a DO sau probleme legate de DO și oferirea de sfaturi practice în rezolvarea acestora în viitor.

Principalele metode interactive utilizate în instruirea pentru promovarea drepturilor omului:

- Miniprelegerea
- Brainstormingul („asaltul de idei”)
- Discuția și discuția panel
- „Adoptă o poziție”
- Formula P.R.E.S.
- Studiul de caz
- Jocul de rol
- Procesul simulat
- Jigsaw (zigzagul)
- Învățarea reciprocă
- Gândește singur/perechi/grup/prezintă („bulgărele de zăpadă”)

La prima vedere, s-ar părea că aceste metode reprezintă doar niște jocuri. Ținem să menționăm că utilizarea acestora asigură eficiența și caracterul practice al instruirii prin implicarea directă a participanților în înțelegerea informației juridice relevante pentru ei în viața de zi cu zi. Utilizarea metodelor bazate pe comunicarea unilaterală – prezentare sau prelegere – reduce rata memorării informației de către participanți la mai puțin de 5%. Acest fapt îl putem observa și din analiza **Piramidei învățării** (Fig. 1, cap. 3.4).

În acest ghid am ales cele mai frecvent utilizate metode interactive pe care le poate utiliza parajuristul în timpul activităților de instruire. Aceasta însă nu înseamnă ca el trebuie să le utilizeze pe toate. Înainte de a alege metodele de instruire, parajuristul trebuie să răspundă la următoarele întrebări:

- Cine sunt participanții la instruire?
- Ce interese au aceștia?
- Cum percep participanții problema în acest moment?
- Unde vreau să ajung prin această instruire? Ce rezultate vreau să obțin?
- Cum voi obține aceste rezultate?
- De ce resurse am nevoie?

6.3.1. Principalele metode de instruire. Descriere detaliată

MINIPRELEGerea este o prezentare informativă scurtă ca durată și forma de expunere în cadrul căreia informația este prezentată ca o succesiune de idei, teorii, interpretări de fapte separate, în scopul unificării lor într-un tot. Miniprelegerile sunt utilizate atât la începutul unui seminar/ unei lecții publice pentru furnizarea informațiilor necesare, cât și la sfârșitul acestora pentru a recapitula și a accentua cele învățate. Ele sunt centrate pe participant, adică țin cont de interesele, nivelul de pregătire al participanților și capacitatea de asimilare a informației de către participanți.

Timp mediu	15-20 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – transmiterea unui anumit volum de informații/noțiuni teoretice și practice; – informarea și motivarea participanților pentru obținerea noilor cunoștințe, dezvoltarea capacităților și formarea atitudinilor.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – formatorul/instructorul pregătește în prealabil și prezintă un document care include ideile principale din prelegere; – documentul – în PPT sau altă formă va fi distribuit participanților – fie la începutul miniprelegerii, fie din timp.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – formatorul poate face un transfer substanțial de informații la toți participanții în același timp; – creștere ca imediată a volumului de cunoștințe al participanților.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – rată redusă de retenție a informației (5%); – lipsește feedback de la participanți – devine plictisitor; – nu stimulează implicarea participanților (devin pasivi).

BRAINSTORMINGul este o modalitate de generare a ideilor într-un interval de timp scurt. Denumirea acestei metode în traducere directă înseamnă „furtună în creier” sau „asalt de idei”, stimulează creativitatea și se poate practica oral sau în scris.

Timp mediu	15-25 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – găsirea cât mai multor soluții pentru o problemă/situație (rezolvarea unui conflict, de exemplu); – definirea unui termen/domeniu nou pentru participanți („Ce înseamnă pentru voi drepturile omului?”).
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul pregătește însuși o listă cu idei de rezervă; – se stabilește intervalul de timp disponibil – de regulă, el va fi suficient de scurt pentru a-i mobiliza la maximum pe participanți din punct de vedere intelectual; – se anunță termenul/domeniul și se formulează sub formă de întrebare; – facilitatorul va nota pe o tablă/un flipchart toate ideile generate (inclusiv pe cele care nu au legătură cu subiectul sau par „trăsnite”) în ordinea apariției lor; – nu se admit judecăți asupra răspunsurilor oferite în timpul generării de idei; – când ideile par să fi „secat”, se oprește exercițiul și se trece la etapa calitativă (se analizează soluțiile, se elimină cele incompatibile cu problema sau cu posibilitățile momentane etc.); – analiza și selecția soluțiilor finale vor fi făcute cu toți participanții la brainstorming; – nimeni nu va fi obligat să vorbească, deși facilitatorul încurajează participarea tuturor, făcând apel discret la cei timizi; – facilitatorul poate interveni ca să ajute auditoriul, făcând pauze lungi sau plasând ideile de rezervă de pe lista proprie.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – permite participarea deplină a tuturor, indiferent de mărimea grupului; – încurajează creativitatea și scoate în evidență unele poziții sau preconcepții ale membrilor; – generează o mulțime de idei și soluții pentru anumite probleme într-un timp restrâns; – spectrul problemelor analizabile prin brainstorming este aproape nelimitat.

Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – nu permite analiza în profunzime a unei probleme/teme; – stimulează disproporționat participarea celor mai lovcace participanți și poate inhiba pe cei timizi; – efortul cognitiv (de gândire) crește pe măsură ce avansăm în idei, soluții.
-----------------	--

DISCUȚIA sau **CONVERSAȚIA** este o metoda verbală care consta din serii legate de întrebări și răspunsuri, la finele cărora trebuie să rezulte, ca o concluzie, adevărul sau noutatea pentru participanții la discuție.

Timp mediu	30-60 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – clarificarea informațiilor prezentate anterior; – asimilarea noțiunilor/termenilor noi; – stimularea procesului de gândire analitică; – facilitarea unei comunicări eficiente între participanți și formator.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – necesită un timp mai îndelungat de pregătire și desfășurare; – formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția în mod direct; – formatorul/instructorul pregătește în prealabil, în scris, o serie de întrebări și posibile răspunsuri; – primele întrebări pot fi formulate de către facilitator, după care acesta deschide discuția și invită participanții să răspundă și să prezinte argumente; – întrebările trebuie să se refere la problema discutată și să provoace un dialog între participanți – ele trebuie să stimuleze schimbul de idei dintre participanți, spiritul critic; – a se evita întrebări care cer răspunsuri simple (da/nu) sau care doar reproduc faptele. În acest sens, facilitatorul poate utiliza întrebări ce încep cu: de ce? cu ce scop? în ce caz? cum? etc.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă a unei părți semnificative din cei prezenți; – participanții înțeleg și judecă mai profund și mai critic problemele discutate; – participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor; – rată crescută de retenție a informației (peste 30%); – participanții manifestă interes față de problemele societății.

Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – necesită o perioadă de timp mai mare (pentru pregătire și desfășurare) pentru a se obține rezultatele scontate; – există riscul abaterii de la problema discutată sau riscul unei discuții superficiale, care poate avea consecințe negative, astfel pierzându-se din vedere obiectivul final; – necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului – nu oricine poate modera eficient o discuție.
-----------------	--

DISCUȚIA PANEL reprezintă o metodă prin care 4-5 participanți formează un grup de „experți”, care se pregătesc special pentru susținerea unei teme în fața colegilor. Facilitatorul oferă „experților” idei pentru pregătire și surse pentru consultare. „Experții” pot primi și roluri, adică pot deveni pe durata dezbaterii procuror, avocat, medic, profesor, părinte etc., ceea ce oferă participanților posibilitatea de a cunoaște în același timp cinci perspective de abordare a unei probleme/teme.

Timp mediu	45-90 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – prezentarea unor pozitii divergente asupra unei probleme din societate; – asimilarea noțiunilor/termenilor noi; – stimularea procesului de gândire analitică și a învățării reciproce; – facilitarea unei comunicări eficiente între participanți.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția; – formatorul/instructorul oferă ajutor „experților” și pregătește în prealabil, în scris, o serie de întrebări pentru aceștia; – „experții” se plasează în fața auditoriului și fiecare pe rând, timp de 5-7 minute, prezintă problematica din perspectiva sa/conform rolului tribuie; – în timpul expunerilor, participanții se comportă ca un public la o conferință, fără să întrerupă vorbitorul; – după ce fiecare „expert” își va fi susținut pledoaria, începe o rundă de mesaje (bilețele) adresate vorbitorilor din partea publicului – întrebări, păreri proprii sau exemple din experiența proprie;

	<ul style="list-style-type: none"> – bilețele sunt adunate, discret, din sală de două persoane desemnate special. Acestea vor sorta mesajele grupându-le în: propuneri, aprecieri la adresa experților, completări la temă și întrebări; – experții, ajutați de formator, răspund la întrebări și se pronunță asupra completărilor și propunerilor; – la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă a unei părți semnificative din cei prezenți; – participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate; – participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor; – rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40% la participanți și peste 60% la „experți”).
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – necesită un timp îndelungat de pregătire (și din partea formatorului, și din partea „experților”) pentru a se obține rezultatele scontate; – este nevoie de o sală unde se poate desfășura o conferință; – există riscul abaterii de la problema discutată sau riscul unei discuții superficiale; – necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului – nu oricine poate modera eficient o discuție panel.

ADOPTĂ O POZIȚIE este metoda care facilitează dezbaterăa unor probleme controversate prin stimularea participanților să aleagă și apoi să-și apere poziția proprie asupra acestora.

Timp mediu	30-45 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – demonstrarea diversității punctelor de vedere asupra problemei în cauză; – învățarea participanților să-și expună clar și să-și argumenteze corect poziția.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția; – se anunță tema discuției și se explică regulile desfășurării activității;

	<ul style="list-style-type: none"> – se oferă timp participanților (2-3 min.) pentru a alege o poziție (de ex., „Sunteți pentru sau contra interzicerii avortului?”); – se precizează locul părților (<i>pro</i> și <i>contra</i>) în auditoriu; – se propune participanților să se deplaseze în acea parte a sălii care corespunde punctului lor de vedere; – se lasă 10 minute pentru pregătirea argumentelor <i>pro</i> și <i>contra</i> (fiecare participant individual); – alternează câte un participant din cele două echipe în exprimarea punctului de vedere (NB: se va lucra cu toți participanții); – după ce au fost aduse argumente, participanții vor fi întrebați dacă nu și-au schimbat părerile și dacă nu vor să treacă de partea opusă. Doritorii de a trece de partea opusă vor numi argumentele forte care i-au făcut să-și schimbe poziția; – la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți prin luarea de decizii într-o problemă controversată; – dezvoltă capacitatea de argumentare a fiecărui participant; – participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate; – participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor și pot să-și schimbe pozițiile pe parcurs; – rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40%); – se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – poate să nu producă schimbări rapide în pozițiile inițiale din cauza timpului relativ scurt; – necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului.

FORMULA P.R.E.S. este o metodă simplă și utilă de învățare a procesului de argumentare juridică, folosită de obicei în discuții pe teme controversate, care necesită exprimarea poziției sau a opiniei cu privire la problema dată.

Timpu mediu	25-30 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – învățarea procesului de argumentare juridică – formularea și prezentarea clară și concisă a opiniilor; – înțelegerea poziției/punctului de vedere opus într-o problemă controversată.

<p>Formulă</p>	<p><u>P</u> = <u>punctul de vedere</u> asupra problemei/ideii (ex.: „În opinia mea, subiectul „religia și ortodoxia” nu trebuie predat în școlile publice cu buget de stat”);</p> <p><u>R</u> = <u>raționamentul/judecata</u> care susține punctul de vedere (ex.: „Deoarece Constituția și alte norme declară Biserica separată de stat, iar unele reguli canonice limitează libertățile fundamentale, și din cauza că aceasta ar încălca dreptul altor confesiuni”);</p> <p><u>E</u> = <u>un exemplu</u> pentru explicarea raționamentului (ex.: „În unele țări unde se predă religia creștină au apărut conflicte între confesiuni care au dus la abandon școlar din partea minorităților religioase.”);</p> <p><u>S</u> = <u>sumarul/rezumatul</u> punctului de vedere.</p>
<p>Procedură</p>	<ul style="list-style-type: none"> – formatorul afișează un poster sau flipchart cu formula P.R.E.S. și o explică în detaliu cu utilizarea unui exemplu concret (10 min.); – se propune participanților un subiect pentru a aplica formula – fie același subiect pentru toți, fie mai multe, dacă grupul e mare (NB: se utilizează des ca parte a metodei „alege poziția”); – se acordă 5-7 minute pentru pregătirea argumentelor (fiecare participant individual); poate fi folosită și scrierea argumentelor de către fiecare în parte; – se selectează voluntari pentru a prezenta aplicarea formulei (NB: se va lucra cu toți participanții); – la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute la formularea raționamentelor juridice.
<p>Avantaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți prin luarea de decizii într-o problemă controversată; – dezvoltă capacitatea de argumentare a fiecărui participant; – participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate; – participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor și pot să își schimbe pozițiile pe parcurs; – rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40%); – se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale.
<p>Limitări</p>	<ul style="list-style-type: none"> – necesită competențe avansate de formare a raționamentelor în general.

Un exemplu de utilizare a formulei este următorul:

P = „Eu sunt de părere că trebuie să anunțăm poliția dacă am fost martori la săvârșirea unei infracțiuni.”

R = „Ministerul Afacerilor Interne a stabilit că mărturisirea infracțiunilor de către martori facilitează mult procesul de desfășurare a urmăririi penale.”

E = „Unchiul meu este anchetator și de multe ori, numai datorită depozițiilor martorilor a reușit să descopere ce s-a întâmplat de fapt.”

S = „Iată de ce eu sunt de părerea că trebuie să anunțăm poliția dacă am fost martori la săvârșirea unei infracțiuni.”

STUDIUL DE CAZ înseamnă prezentarea unui eveniment sau a unei situații semnificative pentru a fi analizate, explorate și valorificate pentru învățare. Folosirea acestei metode – prin utilizarea cazurilor reale sau ipotetice (fictive) – oferă participanților posibilitatea de a pătrunde în sistemul de argumentare juridică folosit de către judecători, avocați și procurori. De obicei, cazul este prezentat în formă scrisă (ca o succesiune de fapte), dar poate fi prezentat și prin mijloace audiovizuale (înregistrare video sau act teatral/joc de rol).

Timp mediu	60-90 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – analiza și explorarea unor situații și fapte complexe; – înțelegerea cauzelor apariției lor și a reglementării juridice acestora – în special, a situațiilor de aplicare a mai multor drepturi și norme juridice în același timp; – formularea de întrebări despre faptele relatate și definirea elementelor importante ale cazului/situației și emiterea de judecăți.
Pregătirea cazului	<p>Cazul trebuie să:</p> <ul style="list-style-type: none"> – se refere la problemele legale esențiale (care persistă în viață și în legislație); – conțină diverse soluții legale alternative – dacă există în mod evident un singur răspuns corect, nu are rost ca acea problemă să fie abordată prin metoda studiului de caz; – fie relevant și interesant pentru participanți; – abordeze în paralel o problemă legală, o politică publică sau un conflict de valori; – conțină informație practică. <p>Cazul poate include o listă de probleme care să fie discute după prezentarea și clarificarea faptelor, sau pot fi mai multe liste cu probleme diferite, pe care participanții să le discute în cadrul unor grupuri.</p>

<p>Procedură</p>	<ul style="list-style-type: none"> – se anunță tema și se prezintă informații despre cazul care va fi abordat; – se oferă un timp rezonabil pentru citirea cazului (descrierea faptelor și legilor – excluzând partea de soluție); – se clarifică faptele împreună cu participanții (NB: se acordă timp suficient acestei etape, deoarece înțelegerea de către toți participanții este baza pe care se va construi studiul de caz); – se inițiază o discuție (în grupuri mici) în care participanții identifică problema/ problemele juridice ce reies din faptele analizate și oferă soluții potențiale: acest lucru se face sub formă de întrebări și răspunsuri (NB: este important ca problema să fie formulată clar și să fie înțeleasă de către participanți, pentru ca ei să poată avansa în analiza cazului); – după ce au extras problema/-ele, participanții identifică argumentele <i>pro</i> și <i>contra</i> pentru soluționarea acesteia/ acestora. Se pot utiliza întrebările: ce argumente există <i>pro/ împotriva</i> fiecărei soluții identificate sau punct de vedere exprimat? care sunt cele mai convingătoare/ mai puțin convingătoare argumente și de ce? cum ar putea fi rezolvată problema? care ar putea fi consecințele aplicării fiecărei soluții asupra părților implicate și asupra întregii societăți? – după discuție, participanții iau o decizie comună și prezintă argumentele pentru luarea deciziei respective. Dacă participanții au primit decizia reală odată cu cazul, o vor evalua. Dacă decizia sau argumentele lor diferă, participanții vor compara cele două decizii și vor argumenta care este mai bună; – la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute.
<p>Rolul facilitatorului</p>	<ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul trebuie să cunoască cazul foarte bine și să se pregătească serios din punct de vedere juridic; – facilitatorul moderează și monitorizează discuția cazului – aceasta presupune că el trebuie să aibă diferite roluri în cadrul activității date. El trebuie să știe să pună întrebări, să reformuleze problemele, să sublinieze opiniile și să-și demonstreze cunoștințele la tema respectivă; – facilitatorul trebuie să reziste tentației de a oferi soluția sa într-o anumită problemă.

Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți prin luarea de decizii într-o problemă controversată; – dezvoltă capacitatea de analiză și argumentare a fiecărui participant; – participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate; – furnizează exemple concrete de concepte și generalizări; – oferă un cadru pentru un nivel înalt de abstractizare; – îi ajută pe participanți să coreleze activitățile cu experiențele vieții reale.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului; – deși studiul de caz este o portretizare a realității, el nu este realitatea: niciun caz nu poate prezenta toate situațiile care pot apărea în realitate; – deoarece cazurile sunt alese/ concepute de o ființă umană, există riscul favorizării uneia dintre părțile implicate; – ia mult timp și răpește și din timpul rezervat altor teme, deci este necesară o selecție responsabilă a temelor abordate prin această metodă.

JOCUL DE ROL este metoda în care participanților le sunt atribuite diferite roluri care se regăsesc în situații reale de viață. Jocul oferă participanților oportunitatea de a juca diferite roluri și a înțelege unele poziții și acțiuni ale celor pe care îi întruchipează în joc. Un rezultat important este că participanții au posibilitatea de a vedea situația din alte perspective și sunt sensibilizați față de experiențele altor persoane.

Există trei etape ale unei sesiuni standard de joc de rol: pregătirea, jocul, discuția.

Timp mediu	30-40 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – aplicarea unor competențe și aptitudini în situații reale; – pregătirea pentru o acțiune sau activitate practică; – demonstrarea diversității punctelor de vedere asupra problemei în cauză.
Procedură	<p>Pregătirea:</p> <ul style="list-style-type: none"> – formatorul „aranjează scena” – descrie scenariul pregătit anterior și distribuie roluri participanților (actori);

	<ul style="list-style-type: none"> - rolurile pot fi atribuite în formă detaliată în scris sau doar descrise succinct, lăsând libertate de acțiune pentru actori; - descrierea poate include principalele obiective și preocupări ale persoanei care joacă acel rol, eventual, poate include unele dialoguri-cheie sau o declarație care să fie citită de persoana care interpretează rolul; - se oferă timp actorilor (5 min.) pentru pregătirea rolului. <p>Jocul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - actorii își joacă rolurile, iar piesa este interpretată (10-15 min.); - dacă piesa devine prea lungă, facilitatorul poate da actorilor un avertisment că mai au un minut sau două, iar apoi poate încheia jocul; - dacă piesa pare prea scurtă, facilitatorul trebuie să încurajeze actorii să-și îmbogățească jocul, să adauge discursuri, un monolog și acțiuni care să le facă piesa mai bogată. <p>Discuția:</p> <ul style="list-style-type: none"> - participanții (actorii și spectatorii) discută despre ceea ce s-a întâmplat. Ei pot să-i întrebe pe actori de ce au avut o anumită poziție, de ce au spus ceva anume sau de ce au întreprins o anumită acțiune; - explicațiile și discuțiile rezultate sunt importante pentru ca participanții să înțeleagă mai bine dinamica socială asociată cu o anumită situație.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> - implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți; - participanții înțeleg mai profund unele probleme și comportamente sociale; - participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor; - rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 60%); - se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> - jocul poate avea ca rezultat exprimarea unor emoții puternice: furie, exasperare, dezacord; - necesită un timp mai mare pentru discuție; - necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului.

În unele sesiuni de joc de rol, situația se poate încinge, mai ales dacă unii actori iau jocul prea în serios și adoptă poziții radicale. Discuțiile ce urmează jocului oferă facilitatorului posibilitatea de a calma grupul și de a explica cauza încingerii – structura situației și nu personalitatea actorilor. Facilitatorul trebuie să încurajeze o abordare ușoară: „jocul” nu este realitate. Recurgerea la umor poate reduce tensiunea situației și distanțează participanții de situațiile reale cu care s-ar putea întâlni mai târziu.

PROCESUL SIMULAT este o metodă complexă care utilizează mai multe procedee și tehnici de instruire și constă în simularea unui întreg proces de judecată (interpretarea rolurilor părților implicate într-un proces: judecător, victimă, inculpat, avocat, martori etc.) Metoda se bazează în principal pe jocul de rol și pe studiul de caz. Se recomandă a fi utilizată spre sfârșitul unei serii de seminarii sau lecții publice care ar încorpora toată informația referitoare la un caz/conflict de drepturi și pe cea legată de regulile de procedură judiciară.

Timp mediu	120-180 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – analiza unor situații și fapte juridice complexe; – înțelegerea în profunzime a proceselor de judecată/de protecție a drepturilor – interne sau internaționale – și a rolurilor actorilor într-un proces; – dezvoltarea abilităților de prezentare, de soluționare a unor cazuri și probleme pe baza unor prevederi legale și a propriilor puncte de vedere; – formularea de întrebări despre faptele relatate și definirea elementelor importante ale cazului/situației; – formularea și emiterea unei decizii judecătorești.
Pregătirea cazului și a dosarului	<p>Cazul trebuie să:</p> <ul style="list-style-type: none"> – descrie în detalii faptele petrecute și aspectele contestate; – se refere la problemele legale esențiale (care persistă în viață și în legislație); – conțină diverse soluții legale alternative; – descrie procedura de judecată. <p>Dosarul conține:</p> <ul style="list-style-type: none"> – cazul – descrierea faptelor; – documentele care vor fi utilizate de către actori drept probe/dovezi pe parcursul simulării: declarații, depoziții, extrase, certificate etc.

	<ul style="list-style-type: none"> – fișa cu explicarea rolurilor fiecărui actor la proces: judecător, procuror/avocat, martori, experți, parte vătămată/reclamant, inculpat/pârât.
Procedură	<p>Simularea (60-90 min):</p> <ul style="list-style-type: none"> – se oferă un timp rezonabil pentru pregătirea simulării înaintea sesiunii (cel puțin, câteva zile); – se clarifică rolurile, se explică atribuțiile observatorilor la proces (participanții care nu au rol); – se inițiază simularea propriu-zisă; – după fiecare 40 de minute, se acordă 10 minute pauză. <p>Discuția (60-90 de minute):</p> <ul style="list-style-type: none"> – după terminarea simulării, participanții discută cum s-a desfășurat procesul, cum au fost interpretate rolurile, decizia judecătorilor etc. Dacă decizia lor sau argumentele diferă, participanții vor compara cele două decizii și vor argumenta care este mai bună; – la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute.
Rolul facilitatorului	<ul style="list-style-type: none"> – pregătește dosarul pentru simulare; – facilitatorul trebuie să cunoască cazul și procedura foarte bine; – facilitatorul moderează și monitorizează simularea și discuția de după aceasta; – facilitatorul trebuie să reziste tentației de a oferi soluția sa într-o anumită problemă.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți; – dezvoltă capacitatea de analiză și argumentare a fiecărui participant; – consolidează cunoștințele teoretice despre procesul de judecată; – dezvoltă capacitatea oratorică; – oferă un cadru pentru un nivel înalt de abstractizare.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – necesită ajutorul/implicarea unui jurist/avocat; – necesită un timp destul de îndelungat pentru pregătire și desfășurare; – necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului; – deși simularea este o mimare a realității, ea nu este realitatea – niciun caz nu poate prezenta toate situațiile care pot apărea în realitate.

În continuare, prezentăm câteva repere pentru desfășurarea unui proces simulat (partea acuzatoare este statul, reprezentat de către procuror).

Ancheta/Urmărirea penală:

Rolul poliției – investigarea preliminară a locului incidentului. Lucrătorii poliției decid dacă persoana bănuită și martorii vor fi rugați să scrie declarații. Dacă sun de părerea că ancheta trebuie continuată, ei transmit toate documentele ofițerului de urmărire penală (în funcție de gravitatea cazului – dacă a fost săvârșit un omor, ofițerul de urmărire penală va începe ancheta venind la locul producerii crimei).

Rolul ofițerului de urmărire penală/anchetatorului (OUP) – cercetarea cazului. Dacă acesta consideră că informația de care dispune e suficientă pentru alcătuirea actului de învinuire, va face următoarele: alcătuiește rechizitoriul (actul de învinuire), cheamă vinovatul și i-l prezintă. OUP explică inculpatului drepturile lui: să fie reprezentat de un avocat; să facă cereri și demersuri; să păstreze tăcerea; să renunțe la cele spuse în declarație; să-și schimbe avocatul. OUP interoghează inculpatul și martorii (în acest moment poate fi prezent și avocatul) și pregătește dosarul pentru judecată. În afară de acestea, OUP adună dovezi de orice altă natură (fotografii, documente etc.) și poate obține ordin de percheziție la domiciliu. Dacă OUP crede că inculpatul este vinovat, el trebuie să scrie concluziile de învinuire și să transmită dosarul și concluziile de învinuire procurorului, pentru ca acesta să susțină acuzarea în judecată.

Rolul procurorului – supravegherea anchetei și susținerea părții de învinuire în fața instanței de judecată. Procurorul studiază dosarul și părerea OUP. Dacă este de acord cu acesta, el alcătuiește concluziile de învinuire pentru judecată – explicarea cazului (ce, unde, când, cum și de ce s-a întâmplat și cine se face vinovat). Dacă procurorul consideră că dovezile sunt insuficiente, el poate cere de la OUP și alte dovezi sau poate refuza propunerea de a începe judecarea persoanei date. Procurorul care alcătuiește concluziile de învinuire trebuie să prezinte judecății următoarele recomandări: care martori să fie chemați în instanță; ce dovezi să fie folosite în timpul procesului; de ce dovezi mai are nevoie judecata. Este obligatorie prezența la proces a martorilor care au depus declarații în timpul anchetei.

Judecata

Rolul judecătorului – judecarea cauzei și stabilirea vinovăției și a pedepsei. Primind dosarul și stabilind că este competent să judece cazul și că nu există motive de suspendare (de exemplu: absența inculpatului), judecătorul stabilește data procesului. Judecătorul cheamă inculpatul, martorii, avocatul și experții să fie prezenți la judecată pentru a depune mărturie.

Procurorul și avocatul pot propune chemarea altor martori (noi), însă judecătorul are dreptul de a refuza dacă aceștia n-au fost interogați până la judecată.

Etapele judecății:

1. Ajutorul judecătorului anunță sosirea judecătorului. Judecătorul intră în sala de judecată. Toți se ridică.
2. Inculpatul stă alături de avocat.
3. Procurorul se află în partea dreaptă a judecătorului, iar avocatul în partea stângă.
4. Judecătorul face apelul părților implicate și cere prezentarea buletinelor de identitate ale inculpatului și avocatului.
5. Martorii sunt rugați să părăsească sala.
6. Judecătorul deschide procesul. Procurorul citește concluziile de învinuire/ actul de acuzare.
7. Judecătorul îi explică inculpatului drepturile și-l întreabă dacă se recunoaște vinovat sau nu.
8. Inculpatul este întrebat dacă are ceva de spus: a) inculpatul spune tot ce vrea; b) judecătorul pune întrebări; c) procurorul pune întrebări; d) avocatul pune întrebări.
9. Judecătorul roagă să fie chemat primul martor.
10. Înainte de a începe depozițiile, judecătorul explică fiecărui martor că el trebuie să spună adevărul și ce consecințe are nesocotirea acestei obligații.
11. Fiecărui martor i se pun întrebări din partea: a) judecătorului; b) procurorului; c) avocatului; d) inculpatului.
12. Discursul de încheiere al procurorului referitor la dosar și învinuire.
13. Discursul de încheiere al avocatului referitor la dosar și învinuire.
14. Discursul de încheiere al inculpatului referitor la dosar și învinuire.
15. Judecătorul părăsește sala de judecată pentru a stabili sentința.
16. Judecătorul se reîntoarce în sala de judecată (toți se ridică).
17. Judecătorul dă citire sentinței (toți se ridică).
18. Judecătorul explică în ce termen părțile interesate pot declara apel.

ZIGZAGUL (JIGSAW) este metoda de învățare prin cooperare pe parcursul căreia o problemă/temă/noțiune este analizată și definită cu ajutorul părților componente elaborate de fiecare participant. Pentru succesul metodei este esențial fiecare participant, deci colaborarea este crucială. Exact ca la re-

zolvarea unei enigme, participanții primesc câte o parte și apoi o corelează cu părțile celorlalți din grup.

Timp mediu	80-90 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> - însușirea unui volum mare de informații într-un timp scurt; - dezvoltarea abilităților de corelare a informației cu conținutul nou și de cooperare/munca în echipă; - dezvoltarea capacităților de analiză și cercetare.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> - formatorul selectează materialul pentru studiu și pregătește un număr de fișe pentru participanți (o problemă va fi secționată în x componente logice și echilibrate) – se pot folosi manualul, ziare, reviste, diverse texte; - participanții sunt împărțiți în grupuri după numărul fișelor; - se selectează experții – o persoană din fiecare grup – care vor studia conținutul de pe fișe și care formează un grup aparte (NB: în funcție de complexitatea materiei, este posibil să fie necesară o activitate întreagă pentru această etapă.); - prin studiu individual și discuții, experții vor trebui să înțeleagă materialul și să convină asupra elementelor esențiale care trebuie să fie cunoscute de toți participanții și asupra modului în care ei, în calitate de experți, vor preda materia respectivă; - după finalizarea discuțiilor, experții revin în grupurile inițiale și predau materia celorlalți membrii ai grupului; - toți experții sunt în aceeași măsură îndreptățiți și datori să împărtășească celorlalți participanți experiența/ expertiza lor. (NB: trebuie rezervat timp sufficient: aprox. 25-30 de min.); - facilitatorul verifică înțelegerea celor învățate reciproc.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> - oferă participanților posibilitatea de a asimila un volum mare de informație; - dezvoltă capacitatea de expunere clară, de predare a informației; - sporește responsabilitatea participanților; - încurajează contribuția personală.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> - există riscul transmiterii de către unii participanți a unui mesaj incorect; - o mare parte din grup este pasivă pe toată perioada muncii experților.

ÎNVĂȚAREA RECIPROCĂ este un procedeu prin care participanții își predau reciproc un anumit conținut.

Timp mediu	30 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – însușirea unui volum de informații într-un timp scurt; – dezvoltarea abilităților de corelare a informației cu conținutul nou și de cooperare/muncă în echipă; – dezvoltarea abilităților de a transmite și a recepta mesajul.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul pregătește cartele-enunț (definiția unui concept, un exemplu, o minibiografie) și le distribuie tuturor participanților; – informațiile de pe cartele trebuie să fie diverse, însă este de dorit ca aceeași informație să dispună 2-3 participanți; – participanții citesc enunțurile și găsesc cea mai rațională cale de a le memora; – în cazul în care metoda se utilizează pentru prima oară, se recomandă prezentarea procesului cu ajutorul a doi participanți sau de către facilitator, înaintea aplicării ei de întregul grup; – timp de 10 min., fiecare participant trebuie să predea cunoștințele pe care le are unui număr cât mai mare de colegi și, în același timp, să învețe/ memorizeze informația de la acești participanți; – facilitatorul se mișcă printre participanți, pentru a-i ajuta în momentele dificile; – câțiva participanți vor expune enunțurile învățate de la colegi; – facilitatorul verifică înțelegerea celor învățate reciproc.
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – permite participantului să devină autor al propriei sale instruiți prin faptul că el citește mesajul și încearcă să-l înțeleagă și să devină formator, împărtășind cunoștințele sale colegilor; – permite obținerea unei cantități mai mari de informații într-o unitate mică de timp; – stimulează participanții să lucreze cu termeni și noțiuni noi, explicându-le și interpretându-le ei înșiși, sporindu-și astfel șansele să le înțeleagă mai bine.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul poate evalua doar un număr mic de participanți în etapa când aceștia își predau informațiile reciproc, respectiv, el nu poate urmări corectitudinea conținuturilor predate de către fiecare participant sau, cel puțin, de majoritatea participanților;

	<ul style="list-style-type: none"> – pentru prezentarea celor învățate, poate să nu fie timp suficient ca să participe majoritatea participanților; – în cazul unei lecții introductive, este absolut necesar ca facilitatorul să verifice corectitudinea tuturor mesajelor transmise de către participanți, dar uneori se poate întâmpla ca facilitatorul să nu reușească să se încadreze în timp.
--	---

Notă:

Învățarea reciprocă este acceptată și ca procedeu care, într-o anumită măsură, stă la baza oricărei dintre metodele interactive în cadrul cărora participanții își predau reciproc un anumit conținut.

ȘTIU/VREAU SĂ ȘTIU/ÎNVĂȚ este o metodă de focalizare eficientă, care îi motivează pe participanți să învețe activ. Poate fi folosită în activitatea cu întregul grup sau în grupuri mici.

Timp mediu	15-20 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – a-i ajuta pe participanți să-și amintească lucrurile pe care le știu despre un subiect; – a le trezi curiozitatea, ajutându-i în același timp să-și fixeze scopuri noi pentru învățare.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul enunță tema activității sau problema care se va studia; – pe un flipchart formează trei coloane: 1. Știu; 2.Vreau să știu; 3.Învăț; – cu ajutorul întrebării „Ce știți despre... (tema dată)?”, facilitatorul va înscrie în prima rubrică (din stânga) toate ideile relevante ale participanților, care vor grupa aceste idei; – participanții vor fi întrebați ce vor să știe despre tema propusă. Răspunsurile vor fi scrise în rubrica a doua a tabelului; – rubrica a treia a tabelului se completează pe parcursul sau la sfârșitul activității. Această etapă le oferă participanților posibilitatea să determine în ce măsură au fost atinse obiectivele vizate; – este posibil ca aceștia să nu găsească răspuns la unele întrebări pe care și le-au pus (și care se află în coloana a doua). În acest caz, întrebările pot fi folosite ca punct de plecare pentru investigații individuale. Facilitatorul verifică înțelegerea celor învățate reciproc.

Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – contribuie la transformarea participantului în subiect al educației, în participant la dobândirea de noi cunoștințe; – îi ajută pe participanți să înțeleagă necesitatea stabilirii obiectivelor la începutul oricărei activități; – contribuie la anticiparea unor efecte educaționale planificate de către parajurist; – trezește curiozitatea și interesul participanților; – redă „tabloul” celor învățate în cadrul activității, adică facilitează formularea concluziilor și evaluarea prin prezentarea schematică a întregului tablou al lecției.
Limitări	<ul style="list-style-type: none"> – participanții se pot abate mult, în exprimarea dorințelor lor de cunoaștere, de la cadrul vizat de facilitator sau de la aspectul legal al problemei respective; – e nevoie de mai mult timp și de o selectare atentă a matriualului pentru completarea rubricii <i>Vreau să știu</i>.

GÂNDEȘTE/ PERECHI/GRUP/PREZINTĂ este o activitate de învățare prin cooperare. De cele mai multe ori, poate fi folosită în cadrul focalizării sau la începutul activităților

Timp mediu	15-20 de minute
Scop	<ul style="list-style-type: none"> – crearea pentru participanți a unor condiții pentru împărtășirea propriilor idei; – oferirea posibilității unei participări responsabile și a unei cooperări mai strânse.
Procedură	<ul style="list-style-type: none"> – trei etape: conversația, discuția, explicația; – se va prezenta participanților o întrebare sau o problemă și li se va cere să reflecteze și să scrie un răspuns scurt; – participanții vor forma perechi și își vor împărtăși experiențele referitoare la aceste probleme, încercând să formuleze un răspuns comun; – facilitatorul identifică perechile doritoare să prezinte răspunsul comun. <p>NB: activitatea poate continua atunci când perechile sunt combinate cu alte perechi și formează un grup de 4 și discută problema pentru a ajunge la un răspuns comun. Un reprezentant al grupului va explica răspunsul celorlalți participanți.</p> <ul style="list-style-type: none"> – facilitatorul concluzionează după prezentările mai multor perechi/grupuri.

Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> – încurajează participarea fiecărui participant; – participanții învață unii de la alții și nu doar de la facilitator, în pereche ei vorbesc mai liber decât în fața întregului colectiv sau a unui grup; – solicită participanților să reflecteze asupra experiențelor proprii; – se pot aborda multe teme/ probleme concrete într-un interval scurt.
Limite	<ul style="list-style-type: none"> – nu oferă posibilitatea discutării ideilor, experiențelor participanților de către întregul colectiv; – facilitatorul poate evalua doar câteva perechi de participanți când aceștia își prezintă reciproc ideile; – din cauza timpului limitat, participanții nu au posibilitatea să reflecteze în profunzime asupra problemei de rezolvat.

6.4. Reguli, condiții de organizare și desfășurare a instruirii

În practica desfășurării instruirii s-au format câteva reguli/ practici universal acceptate. Printre acestea pot fi enumerate următoarele:

- pregătirea este cheia succesului – cu cât mai mult timp se oferă pentru pregătire, cu atât mai puține surprize vor apărea pe parcurs;
- prezentarea materialului trebuie să fie simplă, însă nu simplificată;
- implicarea tuturor celor prezenți în discuții este crucială;
- utilizarea utilă a timpului alocat;
- menținerea unei atmosfere agreabile etc.

De multe ori însă activitățile decurg nu așa cum sunt planificate în prealabil. Atunci când parajuristul va desfășura instruirea, el trebuie să fie receptiv la ceea ce se întâmplă și să ia decizii de unul singur, când este cazul, sau cu întreaga echipă de facilitatori.

Țineți cont de timpul rezervat!

De multe ori, fiind foarte implicat în activitate, se poate întâmpla ca parajuristul să depășească timpul alocat instruirii. În această situație, este de dorit să se consulte cu participanții dacă să finalizeze activitatea imediat, în cinci minute sau să soluționeze problema altfel.

Utilizați exercițiile energizante!

Uneori, în special în cazul activităților mai lungi, s-ar putea să fie nevoie de exerciții energizante sau de o scurtă pauză.

Fiți stăpân pe discuțiile declanșate!

Uneori, discuțiile devin „tăioase” sau încinse. Aceasta se poate întâmpla mai multe cauze (de ex., subiectul să fi fost epuizat sau prea emoțional). În aceste cazuri, se intervine cu o întrebare: schimbăm subiectul sau continuăm? Nu trebuie să avem sentimentul că suntem obligați să oferim răspunsuri la întrebările sau problemele participanților. De multe ori, participanții la instruire pot cere opinia sau sfatul facilitatorului, dar grupul este cel care trebuie să adopte propriile decizii.

Oferiți feedback constructiv!

Este de datoria facilitatorului să descopere modurile prin care să se asigure că participanții reacționează într-o manieră constructivă. (vezi cap. 2.6.)

6.5. Resurse pentru instruire

Pentru asigurarea unei pregătiri eficiente, organizarea și desfășurarea unei instruirii este condiționată de existența unor resurse (umane, materiale, didactice etc.). Când parajuristul vrea să pregătească un semnal de instruire în comunitate, el va utiliza resursele acesteia și se va referi la viața comunității. În astfel de circumstanțe, înțelegerea participanților va fi mai profundă dacă ei se vor afla în contact direct cu evenimentele, instituțiile, persoanele competente care au tangențe cu subiectul seminarului.

Folosirea resurselor umane poate contribui esențial la organizarea și desfășurarea instruirii pe care și-o planifică parajuristul. El va alege persoanele necesare în funcție de problema, subiectul pus în discuție, necesitățile participanților. Desigur că lista poate fi nelimitată: polițist, primar, asistent social, consilier local etc. Parajuristul va invita personal acea persoană, va planifica o întâlnire cu ea, înainte de instruire, pentru a-i aduce la cunoștință obiectivele instruirii și pentru a discuta despre ceea ce el dorește să le comunice participanților. De obicei, specialistul invitat ține o prelegere scurtă participanților, după care răspunde la întrebările lor. Parajuristul se va asigura că experiența persoanei invitate este relevantă pentru tema discutată.

O valoare imensă în cadrul unei instruirii au materialele distributive. Acestea trebuie să:

- ofere informații practice și utile;
- stimuleze interesul;
- fie colectate din diverse surse;
- demonstreze aplicabilitate;
- corespundă tematicii instruirii.

În acest context, toate resursele pe care le va utiliza parajuristul în cadrul unei instruirii trebuie să fie folosite eficient, pentru a satisface necesitățile participanților – asumate la nivel de educație, care sunt în extindere continuă. Satisfacerea lor presupune valorificarea tuturor resurselor existente în cadrul programului pe care îl realizează, dar și în afara acestuia.

6.6. Evaluarea și consolidarea instruirii

Evaluarea face parte din instruirea profesională și trebuie să apară mereu în cadrul acestor procese. Evaluarea este o operație de comparație: se compară un rezultat cu un obiectiv, se compară situația de la care s-a plecat cu situația la care s-a ajuns. Participantul la instruire trebuie să fie primul interesat de evaluare și trebuie învățat să-și evalueze progresele prin diferite procedee de autoevaluare.

În cadrul instruirilor pe care le va desfășura, parajuristul:

- va avea nevoie să știe dacă obiectivele pe care le-a fixat la începutul instruirii au fost atinse;
- va folosi evaluarea continuă ca mod de reglare a activității participanților la instruire;
- își va îmbunătăți activitatea proprie prin analiza concluziilor.

Evaluarea trebuie făcută continuu și imediat după finalizarea instruirii. Cu cât evaluarea are loc într-un moment mai îndepărtat, cu atât măsurarea va fi mai perturbată de fenomene străine de instruirea propriu-zisă.

Modelul clasic al evaluării unei activități de instruire postulează patru nivele de evaluare:

- I Ce au învățat nou participanții (cunoștințe) în cadrul activității de instruire?
- II Ce abilități și-au format sau și-au dezvoltat participanții pe parcursul activității de instruire?
- III Ce atitudini și-au format, și-au modificat, și-au dezvoltat participanții ca efect al implicării lor în activitatea respectivă?
- IV Reacții, sentimente ale participanților referitoare la participarea la activitatea respectivă.

Consolidarea sau *follow-up* este o etapă post-instruire în care parajuristul va determina succesele și insuccesele instruirii, iar aceasta reprezintă/ demonstrează utilitatea și aplicabilitatea competențelor dezvoltate la instruire. Follow-up-ul depinde de angajamentul pe care-l are parajuristul față de parti-

cipanți, de neclarități/întrebările sau cerințele participanților și ale programului în general.

Există mai multe modalități de desfășurare a follow-up-ului. Una dintre acestea este *expedierea scrisorilor* însoțite de alte materiale necesare. Astfel de scrisori ameliorează imaginea parajuristului și a programului în general. De asemenea, ele reamintesc participanților despre ulterioarele oportunități/ activități ale programului. O altă modalitate de desfășurare a follow-up-ului sunt *întâlnirile periodice*. Acestea oferă posibilitatea de a face un schimb eficient de informație/ experiență între participanți și îmbunătățește calitatea programului. Realizarea unui follow-up eficient poate pune bazele unei alte instruirii sau ale altor activități practice.

7. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

Conflictul este o parte inevitabilă a vieții noastre. La lucru, acasă, pe stradă sau în oricare alt loc unde se întâlnesc două sau mai multe persoane, există posibilitatea ca acestea să intre în conflict. Conflictul nu este ceva implicit rău, deși mai tot timpul ne provoacă sentimente negative. Soluționarea pașnică și constructivă a conflictelor este calea care ne poate păzi de consecințele negative ale acestora și poate transforma problemele în oportunități de a face viața mai bună.

Capitolul prezintă câteva sfaturi utile pentru modul în care parajuristul ar putea ajuta la soluționarea conflictelor ce apar în comunitate. Orice persoană poate prelua aceste sfaturi pentru soluționarea conflictelor sale sau ale cunoștințelor sale.

7.1. Negocierea

Negocierea poate fi definită ca interacțiunea între grupuri și/ sau persoane cu interese și obiective inițiale divergente, care vizează, după discutarea și confruntarea pozițiilor, obținerea unui acord și luarea unor decizii comune. Scopul principal al negocierii este obținerea celei mai bune soluții pentru dvs. sau pentru persoana ori grupul de persoane pe care îl reprezentați.

Cum se negociază?

Dacă vreți să negociați soluționarea unui conflict, aveți nevoie de anumite aptitudini și cunoștințe, și anume:

- să cunoașteți faptele și informația despre cealaltă parte înainte de a începe negocierea;
- să știți ce întrebări să adresați;
- să puteți crea o atmosferă potrivită pentru negociere – dacă sunteți prea agresiv la începutul procesului, riscați să tensionați în zadar atmosfera. De asemenea, dacă sunteți prea indiferent sau dezinteresat, riscați să pierdeți controlul asupra procesului de negociere;
- să puteți calcula câtă informație să transmiteți celeilalte părți la începutul procesului de negociere și pe parcursul desfășurării acestuia. Dacă oferiți prea multă informație la început, riscați să avantajați cealaltă parte;
- să puteți analiza când este cel mai potrivit moment pentru a prezenta anumite propuneri celeilalte părți;
- să aveți o atitudine potrivită situației – adică să vă controlați emoțiile, prejudecățile sau alte semne pe care le transmiteți celeilalte părți care

v-ar putea prejudicia procesul de comunicare și, respectiv, negocierea soluției spre care tindeți.

Pregătirea negocierii:

Orice negociere necesită planificare și pregătire pentru a avea succes. Aceasta presupune următorii pași:

- Vor fi stabilite elementele negocierii:
 - poziția inițială (de intrare în negociere, unde sunt expuse pretențiile maxime);
 - obiectivul (care reprezintă ținta negocierii stabilită în mod realist);
 - punctul de ruptură (dincolo de care nu suntem dispuși să cedăm).
- Vor fi clarificate cele trei „zone majore de interes”:
- „Noi”: obiectivele proprii stabilite cât mai precis și mai realist; punctele tari și slăbiciunile; minimumul acceptabil, rezerva de acțiune, precum și compromisul considerat ca optim, resursele, argumentele și mijloacele de presiune ce pot fi utilizate.
 - „Partenerul” (cu care negociem): interesele specifice; ce poate pierde sau câștiga; adevăratele lui nevoi; punctele tari și slăbiciunile; argumentele, resursele și mijloacele de presiune de care dispune.
 - „Procesul”: tacticile ce pot fi folosite și „capcanele” de evitat: gestiunea timpului, argumentele și atitudinile utilizabile în construirea sinergiei acțiune în aceeași direcție).

În încheiere, verificați dacă ați clarificat fiecare din următoarele elemente:

1. Ați identificat corect problema.
2. Ați examinat care sunt pozițiile fiecărei părți și le-ați analizat din punct de vedere juridic. De exemplu, dacă este vorba despre un conflict dintre un grup pe locuitori și primar, care a venit cu inițiativa de a muta loturile de teren ale unui grup de persoane pentru a putea extinde cimitirul satului, problemă discutată de ceva vreme. Examinați care sunt competențele primarului, ce oferă acesta locuitorilor, care este poziția locuitorilor.
3. Ați clarificat care sunt obiectivele dvs., adică ce vreți să obțineți în procesul negocierii.
4. Clarificați competențele sau mandatul pe care vi-l dă persoana sau grupul de persoane pe care le reprezentați. Dacă nu negociați propriul conflict, atunci trebuie să știți foarte bine care sunt maximele cedări la care sunt predispușe persoanele pe care le reprezentați.

5. V-ați documentat bine referitor la cealaltă parte. De exemplu, dacă negociați conflictul dintre doi vecini, trebuie să știți foarte bine poziția, avantajele și dezavantajele atât ale persoanei pe care o reprezentați, cât și ale celeilalte părți. Cu cât mai multe cunoașteți despre persoană, cu atât mai bine veți putea negocia cu ea.
6. Planificați procesul de negociere. Planificarea presupune structurarea informației colectate, planificarea detaliată a procesului de negociere în așa fel ca să fiți cât mai bine pregătit pentru momentul când aceasta are loc.

Procesul de negociere presupune câteva etape:

1. Părțile se întâlnesc, se anunță problema și prezintă motivele sale pentru negociere, așa cum le vede.
2. Stabilirea problemelor și a intereselor părților la negociere – părțile adresează întrebări și recunosc punctele sau pozițiile comune.
3. Negocierea propriu-zisă – în etapa respectivă, părțile negociază, deci caută împreună soluții la problemele identificate. Deși atmosfera este deseori, tensionată, ambele părți trebuie să renunțe la agresivitate și să se concentreze asupra identificării soluțiilor acceptabile pentru ambele părți. Părțile, sau cel puțin, una dintre ele trebuie să arate că este dispusă să facă un compromis, pentru ca să o determine și pe cealaltă să cedeze și să se implice în identificarea soluțiilor.
4. Identificarea soluției și încheierea unui acord sau a unei înțelegeri. Este etapa în care se face evaluarea a ceea ce se poate obține prin concesii- le condiționate, rezumarea acordului și stabilirea poziției finale, care poate fi încheierea sau nu a „târgului”. Odată obținut un acord și luate niște decizii comune, ele vor trebui aplicate ca atare fără distorsiuni sau interpretări suplimentare. De aceea, este imperios necesar ca pașii privind aplicarea deciziilor comune să fie stabiliți foarte clar.
5. Dacă soluția la care s-a ajuns este în limitele mandatului/ cerințelor pe care le-ați primit ca parajurist de la partea pe care o reprezentați, atunci dvs. puteți încheia acest acord. Dacă nu, atunci se recomandă să faceți o pauză și să discutați soluția la care s-a ajuns cu partea pe care o reprezentați. În funcție de situație, puteți face acordul în scris sau verbal.
6. Informarea părții pe care o reprezentați despre acordul la care ați ajuns. Întotdeauna trebuie să informați partea pe care o reprezentați ca să vă asigurați că a înțeles și este de acord.

7. Implementarea acordului – odată ce ați ajuns la un acord, luați toate măsurile pentru a ajuta la aplicarea acestuia. Deși, desigur, implementarea lui depinde de părți, dvs., ca parajurist, puteți să ajutați la aplicarea acestuia prin diverse forme. De exemplu, puteți verifica periodic dacă părțile și-au îndeplinit obligațiile asumate.

Sfaturi pentru momentele principale ale unei negocieri

Deschiderea negocierii

Opinia despre un interlocutor se formează în mai puțin de trei minute de la debutul comunicării.

Prin urmare, recomandăm:

- negocierea începe în mod realist;
- se ascultă și se evaluează ceea ce se aude;
- se pun multe întrebări și se explorează situația;
- participanții la negociere își vor manifesta punctele de vedere, dar fără a încerca să-i distrugă pe partenerii de negociere: intențiile pozitive vor domina asupra celor negative.

Principiile care ar trebui să guverneze de la bun început o negociere:

- „Ce ție nu-ți place altuia nu face”: se vor evita interpretările abuzive și atacurile personale; se va lăsa întotdeauna o porțiță de ieșire pentru lansarea unei alternative;
- se va acționa de pe poziția „câștigător/ câștigător”: nu vor fi adoptate poziții extremiste; se va renunța la „paternitatea” unei idei; este mai bun un compromis realist decât un consens ipotetic;
- se va evita implicarea emoțională: se vor păstra argumentele „în rezervă”, vor fi criticate ideile, dar nu persoanele; vor fi apreciate pozitiv criteriile partenerului (chiar i se poate mulțumi pentru încercările de identificare a soluției optime); se va insista asupra obiectivelor de atins și nu asupra propriei persoane;
- se va tinde spre câștigarea încrederii partenerului (se va oferi feedback partenerului în legătură cu înțelegerea poziției evocate), partenerul trebuie valorizat pozitiv (fără a-l linguși însă); este bine să se construiască mai mult pe punctele tari ale interlocutorului și mai puțin pe slăbiciunile lui;
- orientarea spre acțiunea concretă: punctele acceptate vor fi transformate rapid în propuneri concrete; identificarea consecințelor deciziilor luate pe termen mediu și lung, formularea în scris a acordului obținut.

Desfășurarea propriu-zisă a negocierii

În această etapă pot fi aplicate tacticile de negociere:

- „Placa stricată”: repetarea iar și iar a propriului punct de vedere – des-
eori, oamenii au tendința de a ceda după ce aud primul „Nu”;
- „Cazinoul”: se va sugera că propunerile făcute de către „opozitie” nu
pot fi luate în serios: „cred că glumiți” – spuneți asta zâmbind, pentru
a nu jigni;
- „Bomba atomică”: se va sugera că, dacă nu se convine asupra unui
anumit punct, consecințele pot fi catastrofale;
- „Luarea temperaturii”: o întâlnire preliminară informală este folosi-
toare pentru a testa punctele de vedere, pozițiile adoptate etc.
- „Dl Simpatice și Dl Dur”: unul din membrii echipei are pretenții foarte
mari, după care se retrage, iar alt membru ia inițiativa și arată mai mul-
tă bunăvoință;
- „Diversiunea”: o problemă relativ neimportantă poate fi subliniată;
când va apărea adevărata problemă, ea va avea parte de o atenție mai
mică, în beneficiul părții care a utilizat tactica;
- „Divide et impera”: se indică faptul că un membru al „opozitiei” a de-
venit mai rezonabil;
- „Negociere timpurie”: se va încerca să se afle până unde sunt dispuși
„ceilalți” să ajungă; cineva este forțat să treacă dincolo de limita repre-
zentată de punctul de ruptură;
- „Tăcerea” este un gol pe care oamenii se simt obligați să-l umple: dacă
pui o întrebare și primești un răspuns nesatisfăcător, cel mai bun lucru
este să nu mai spui nimic; rămânând tăcut, e un semnal că soliciți mai
multe informații;

Încă un lucru: la sfârșit se poate afirma: „putem să o facem, dar mai este
necesară o concesie din partea dvs.”.

Erori comportamentale care trebuie evitate în desfășurarea negocierii:
agresivitatea (agresiunea și furia întunecă înțelegerea) și personalizarea (lega-
rea unei situații conflictuale de o anumită persoană), considerarea diferențelor
de idei ca atacuri la propria persoană și, respectiv, atacarea persoanelor și nu
a ideilor pe care acestea le exprimă; uniraționalismul (a considera că există o
raționalitate unică, de regulă, cea care susține propriile poziții); neascultarea
(a nu ști să ascuți cu răbdare, înțelegere și fără prejudecăți partenerii de ne-
gociere).

Sfaturi practice pentru a deveni un bun negociator:

- separați oamenii de problema pe care o aveți în vedere, pentru că:
 - negociatorii sunt înainte de toate oameni;
 - fiecare negociator are două feluri de interese: cele legate de obiectul negocierii și cele privind relația – interese care pot intra în conflict în situația menținerii unei poziții ferme în negociere;
- separați relația de latura materială și tratați direct cu oamenii în felul următor:
 - puneți-vă în locul lor;
 - discutați atât felul în care vedeți dvs. lucrurile, cât și felul în care le văd ei;
 - căutați oportunități pentru a acționa în concordanță cu așteptările lor;
 - asigurați-vă partenerii de negocieri că vor participa efectiv la derularea negocierilor;
 - nu încercați să schimbați caracterul oamenilor;
 - să nu ajungeți la explozii emoționale;
 - vorbiți despre dvs. înșivă, nu despre ei;
 - vorbiți în așa fel încât să fiți înțeleși;

Concentrați-vă asupra intereselor, nu asupra pozițiilor:

- identificați poziția celui cu care negociați;
- vorbiți despre interese și considerați-le o parte a problemei;
- fiți ferm în privința problemei, dar flexibil în relațiile cu oamenii;
- Inventați opțiuni pentru a avea un câștig mutual;
- evitați judecățile pripite de genul „rezolvarea problemei e treaba lor”;
- separați găsirea de soluții de luarea deciziilor;
- identificați interesele comune;
- oferiți înlesniri partenerului de negociere în luarea deciziei.

7.2. Medierea

În ultimul timp, la noi în țară, o metodă tot mai cunoscută și mai folosită de soluționare a conflictelor în diferite domenii sociale (soluționarea cazurilor penale, a litigiilor civile, de familie etc.) devine medierea.

Medierea este un proces de comunicare și negociere a persoanelor aflate în conflict, care decurge sub coordonarea și cu ajutorul unei alte persoane, numite mediator, care este instruită să ajute părțile în soluționarea conflictului lor. Comunicarea și negocierea nu decurg haotic, ci pe etape. Mediatorul le aduce la cunoștință părților ce va urma (procesul), regulile care trebuie respectate pe

parcursul medierii. În timpul acestui proces, mediatorul ajută părțile să identifice problemele care le deranjează, să genereze soluții și, în final, să cadă de acord în privința uneia sau mai multor soluții.

Atunci când în comunitatea în care activează un parajurist părțile implicate într-un conflict vor cere ajutor pentru soluționarea acestuia sau parajuristul va observa că există un conflict între două părți, el își poate asuma rolul de mediator.

Pentru desfășurarea unei medieri, parajuristul va avea nevoie de aptitudini și cunoștințe privind medierea unui conflict. Acestea sunt similare celor descrise mai sus pentru negocierea unui conflict.

Pentru a avea succes în soluționarea conflictului, parajuristul va trebui să urmeze cu strictețe procedura de mediere. Experiența noastră în medierea conflictelor arată că majoritatea mediatorilor care au urmat cu strictețe procedura de mediere au soluționat aproape în totalitate conflictul dintre părți. Cei care au comis abateri nu au putut satisface părțile implicate în conflict.

Procedura (etapele) de desfășurare a unei medieri

1. Prezentările

Mediatorul comunică părților un mesaj de introducere în mediere: le explică esența medierii, rolul său ca mediator, regulile care trebuie respectate în cadrul medierii. Esențialul în această etapă este ca parajuristul să explice părților că rolul său este doar de a media, adică de a facilita procesul de atingere a unei înțelegeri comune de către părțile implicate în conflict. Mediatorul, în cazul nostru parajuristul, nu trebuie în niciun caz să ia decizia pentru părți.

2. Relatările părților

Mediatorul le propune părților să povestească, pe rând, ceea ce s-a întâmplat. Începe, de obicei, persoana care a cerut ajutor în medierea problemei. Fiecare parte povestește fără a fi întreruptă de cealaltă. Pe parcursul relatării, folosind diferite tehnici, mediatorul clarifică esența conflictului din toate perspectivele.

3. Identificarea problemelor

După ce fiecare parte povestește, mediatorul face un rezumat verbal, pentru a se convinge că mesajul a fost înțeles corect. Mediatorul determină apoi faptele și problemele fiecărei părți, asigurându-se că fiecare parte înțelege problemele identificate. Este recomandat ca mediatorul să le scrie pe o tablă sau pe un flipchart, ca părțile să vadă problemele identificate.

4. Identificarea soluțiilor

Părțile propun cât mai multe soluții posibile pentru conflictul lor. Mediatorul le scrie pe toate și roagă fiecare parte să explice măsura în care fiecare

soluție îi este acceptabilă. Mediatorul poate utiliza diferite metode pentru a însemna aplicabilitatea soluției, spre exemplu, poate da diferite note în funcție de gradul de acceptare a soluției de către parte. Aceasta îl va ajuta să identifice în următoarea etapă cele mai potrivite soluții pentru ambele părți.

5. Revizuirea și discutarea soluțiilor

După ce are o listă de soluții identificate de ambele părți, mediatorul ajută părțile să aleagă soluțiile acceptabile pentru ambele părți. Sarcina mediatorului este să ajute la identificarea aspectelor de interes comun. În finalul acestei etape, mediatorul se încredințează că soluțiile alese sunt reale și înțelese bine de ambele părți.

Încheierea medierii

Această etapă poate avea două variante de desfășurare: prin încheierea unui acord și fără încheierea unui acord.

Încheierea unei medieri fără acord are loc atunci când mediatorul realizează că medierea nu este potrivită pentru conflictul dat (de ex., când este vorba de o infracțiune deosebit de gravă sau părțile sunt mult prea supărate și insistă asupra soluționării conflictului prin intermediul instanței de judecată).

Încheierea unui acord: în cazul în care s-a ajuns totuși la un acord, mediatorul propune părților să întocmească un acord în scris. Existența unui document ajută întotdeauna părțile să înțeleagă acordul și să-l explice. Mediatorul trebuie să propună părților să includă în acord clauza cu privire la consecințele sau la faptul ce se va întâmpla dacă una din părți încalcă acordul.

Sfaturi pentru mediator

Un mediator trebuie să fie imparțial/neutru.

Mediatorul nu este judecător sau arbitru, care decide ce trebuie de făcut.

Mediatorul păstrează confidențialitatea.

Mai multe detalii despre negociere și mediere a se vedea în capitolul 14 din *Îndrumar*.

8. INIȚIEREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN FOLOSUL COMUNITĂȚII

Organizarea activităților în folosul comunității permite în mod real participarea cetățenilor la identificarea, analiza și soluționarea problemelor comunității, pentru o mai bună realizare a drepturilor lor, și, nu în ultimul rând, creșterea capacității administrației publice locale de a lua decizii care să răspundă la problemele comunității. Din acest capitol, parajuristul va putea afla ce fel de activități și cum le poate desfășura în folosul comunității.

8.1. Masa rotundă

Masa rotundă este o întrunire a unui număr de persoane (recomandabil până și 20 de persoane (*stakeholderi/ factori de decizie*), care pun în discuție soluționarea unei probleme care îi vizează pe fiecare dintre ei. Discuțiile pot fi eficiente în limitele unui interval de 1-3 ore. Persoanele care participă la masa rotundă pot fi din diferite sfere de activitate, ale căror interese și obligații se intersectează cu problema/ problemele abordate, și anume:

- suportă direct consecințele problemei, dar nu pot contribui practic cu nimic la rezolvarea ei;
- suportă direct consecințele problemei și pot contribui în mare parte la rezolvarea ei;
- suportă direct consecințele problemei și sunt obligate să contribuie la rezolvarea ei;
- cauzează problema abordată; sunt direct vizați să rezolve problema;
- pot mediatiza discuțiile în cadrul mesei rotunde;
- etc.

Specificul unei mese rotunde constă în faptul că la finalul discuțiilor participanții semnează un acord în care fiecare persoană (*stakeholder*) își exprimă angajamentele concrete pe care și le asumă în procesul de soluționare a problemei.

Pentru a desfășura o masă rotundă, parajuristul trebuie mai întâi de toate să identifice o problemă stringentă din comunitate și să mobilizeze *persoanele sau factorii de decizie* în rezolvarea acesteia. Pregătirea și desfășurarea unei mese rotunde implică următoarele acțiuni ale parajuristului:

1. Stabilirea temei/ identificarea problemei.
2. Comunicarea temei/ problemei stakeholderilor.
3. Solicitarea acceptului participanților față de tema/ problema vizată.
Elaborarea listei participanților la masa rotundă.

4. Stabilirea agendei mesei rotunde (obiective, vorbitori, timp etc.).
5. Elaborarea pachetului de documente/ materialelor de lucru referitoare la problema abordată (date despre problemă, acte, studii de caz, fotografii, interviuri video sau scrise etc.).
6. Informarea participanților: transmiterea pachetului de documente cu cel târziu două zile înainte de întâlnire fiecărui participant la masa rotundă.
7. Contactarea personală a fiecărui participant pentru a discuta despre posibila lui contribuție la masa rotundă (la expunerea problemei, identificarea soluțiilor, formularea angajamentului), clarificarea neînțelegerilor referitoare la pachetul de documente etc.
8. Masa rotundă: semnarea acordului părților implicate în rezolvarea problemei.
9. Urmărirea realizării angajamentelor luate. Periodic, este contactat fiecare dintre cei care și-au luat un angajament, fiind întrebat despre stadiul la care se află.
10. Informarea stakeholderilor despre rezultatele rezolvării problemei.

Masă rotundă

Problema: *Numărul situațiilor de conflicte familiale, violență domestică și divorțuri în satul Cuhoaia a crescut cu 38% în ultimii 2 ani.*

Obiective:

- Identificarea intereselor mai multor părți cu privire la ameliorarea situației din Cuhoaia.
- Identificarea potențialelor contribuții la rezolvarea problemei vizate.
- Semnarea unui acord al părților privind contribuția la rezolvarea problemei vizate.

3-4 cupluri care sunt în conflict.

1-2 reprezentanți ai ONG-urilor din domeniu.

1-2 profesori de la școlile din localitate.

1 psiholog.

2-3 familii cu succese în relațiile de familie, 1 moderator, 1 ziarist.

AGENDA MESEI ROTUNDE

16.00 – 16.10. Deschiderea. Anunțarea temei și a obiectivelor mesei rotunde.

Prezentarea participanților. Prezentarea agendei.

16.00 – 17.30. Expunerea problemei: date, opinii etc.

17.30 – 18.30. Identificarea soluțiilor.

18.30 – 19.00. Semnarea acordului.

19.00 – 19.10. Încheiere.

Avantaje:

- Nu necesită mult timp și, de cele mai multe ori, nici chiar spațiu fizic.
- Este o oportunitate pentru a înregistra diverse perspective/soluții ale aceleiași probleme.
- Se stabilesc contacte directe/apropiate între participanți.
- De regulă, participă persoane interesate în mare măsură de problema care se abordează, respectiv, există șanse mari ca ea să fie rezolvată.
- Necesită costuri materiale minime.

Dezavantaje:

- Modalitatea de exprimare a opiniilor: prezentare orală, de către o singură persoană, poate reduce posibilitatea unui număr optim de prezentări/opinii/replici.
- Discuțiile pot devia ușor de la subiect și pot fi readuse cu greu la temă. Depinde de moderator.
- Dacă participanții vin nepregătiți, neinformați suficient, este nevoie de prea mult timp pentru a expune problema și, respectiv, pentru a identifica soluțiile și a formula angajamentele.
- Etapa de pregătire necesită mult timp și perseverență; uneori, inițiatorii lasă lucrurile baltă sau le îndeplinesc formal.

8.2. Campania de informare

O campanie eficientă de informare trebuie organizată și implementată de către comunitate. Pentru a iniția o campanie de informare, trebuie să existe un mobilizator. Înainte de a iniția o campanie de informare, parajuristul trebuie să o planifice, implicând toți actorii posibili din comunitate și vecinătate. De fapt, campania de informare trebuie să fie parte integrantă a oricărui program ce vizează soluționarea oricărei probleme din comunitate și trebuie să fie realizată cu ajutorul comunității. Parajuristul poate să încurajeze, să stimuleze, să provoace și să pregătească membrii comunității pentru realizarea unei campanii de informare, dar nu să organizeze campania în locul lor.

În etapa de planificare a campaniei de informare, trebuie sincronizate toate realitățile comunității cu ceea ce este prevăzut în planul de dezvoltare a comunității și trebuie definit cu precizie ceea ce urmează să fie făcut făcut. Campaniile de informare trebuie armonizate și legate de acțiunile planificate în comunitate.

Odată ce subiectele abordate în campania de informare sunt identificate, trebuie planificat modul în care vor fi transmise mesajele: cine reprezintă grupul-țintă, care este perioada inițiativei.

Nimic nu este mai rău decât să se întocmească broșură sau un pliant într-un an, iar în următorul an să se vină cu un mesaj total diferit de primul: cetățeanul va fi confuz și nu va mai lua lucrurile în serios.

Planificarea unei campanii de informare trebuie să ia în considerație caracteristicile specifice și situația existentă în comunitate.

Etapale de pregătire și desfășurare a unei campanii de informare

Pregătirea inițiativei de conștientizare a opiniei publice plecând de la situația existentă și implicarea în această etapă pregătitoare a tuturor factorilor interesați.

Comunicarea pe scară largă a inițiativei și determinarea publicului să vorbească despre ea. De exemplu, informații despre demararea colectării selective a unor deșeuri, precum hârtia sau cartonul. Comunicarea rezultatelor obținute în faza de start și progresele făcute în conștientizarea publicului (de exemplu, cu privire la colectarea separată a altor deșeuri).

Mediatizarea rezultatelor campaniei și gratificarea cetățenilor implicați.

8.3. Dezbateră publică

O acțiune pe care o poate organiza parajuristul în vederea mobilizării comunității în care activează și care contribuie la implicarea cetățenilor în viața comunității este dezbateră publică. Ca tehnică de organizare, dezbateră publică poate fi organizată și de autoritatea publică locală, aceasta fiind una dintre metodele deliberative de implicare a comunității în luarea deciziilor la nivel local. În capitolul prezent se fac câteva recomandări pentru parajurist în vederea organizării de către acesta a unei dezbateri publice pe un subiect identificat de comun acord cu membrii comunității.

Scopul dezbaterii publice:

- obținerea unor informații suplimentare privind impactul activității autorităților publice asupra populației din comunitate, a bunurilor proprii sau de care beneficiază în comun;
- sesizarea unor cazuri de încălcarea legislației;
- obținerea unor date nedeclarate privind activitatea desfășurată de administrația publică;
- înregistrarea unor propuneri care pot conduce la îmbunătățirea activității autorităților publice, cu efecte favorabile asupra comunității.

Metode de dezbatere publică

Dezbaterea publică poate include mai multe metode, dar nu se limitează la următoarele:

- plasarea afişelor în comunitate și la sediul administrației publice locale;
- publicarea în ziarele de tiraj, solicitate de populație;
- prezentarea prin posturile de radio și televiziune;
- comunicări scrise, transmise persoanelor și asociațiilor interesate;
- organizarea unei dezbateri într-un loc accesibil populației și factorilor interesați din comunitate.

Indiferent de metoda utilizată, la sediul parajuristului se va afișa o prezentare rezumativă a acțiunii propuse dezbaterii publice.

Dacă unele informații din activitate au caracter de secret de stat sau impun asigurarea confidențialității, acestea nu pot fi supuse dezbaterii publice.

Conținutul minim al informațiilor

- denumirea activității/ dezbaterii;
- amplasarea obiectivului și adresa;
- scopul acțiunii propuse;
- prezentarea succintă a activității/ dezbaterii;
- informații generale asupra măsurilor de protecție privind problema pusă în discuție și eventualul impact.
- adresa, telefonul și faxul biroului parajuristului, unde se pot obține informații suplimentare și unde se depun în scris, sub semnătură și cu datele de identificare, contestații, sugestii legate de proiect sau de activitate;
- data-limită până la care se primesc propuneri și contestații. În situația în care se adoptă, ca metodă suplimentară de dezbatere publică, o întrunire a celor afectați de proiect sau de activitate, se vor specifica, în anunț, data, ora și locul întâlnirii. Toate discuțiile purtate în cadrul dezbaterii vor fi consemnate și vor sta la baza deciziei ce se va lua, alături de celelalte documente.

Criterii în luarea deciziei

Principalele criterii, în ordinea importanței, ce vor fi luate în considerare pentru luarea deciziei privind continuarea sau nu a procedurii de reglementare sunt următoarele:

- riscul pentru viața populației din comunitate;
- asigurarea condițiilor de funcționare în siguranță;
- rezolvarea unor probleme de ordin social;

- utilitatea publică;
- valorificarea rațională și eficientă a resurselor și a deșeurilor în contextul unei dezvoltări durabile;
- realizarea unor obiective din planurile și programele special aprobate.

Criteriile de mai sus, la care pot fi adăugate și altele, pot forma obiectul unei grile de apreciere, pentru facilitarea luării deciziei.

Pentru situații cu grad crescut de dificultate în luarea deciziilor, se recomandă și consultarea prealabilă în scris a autorităților administrației publice.

Precizări procedurale

Înainte de a se trece la desfășurarea propriu-zisă a acțiunii de dezbatere publică, parajuristul va stabili un calendar al acestei acțiuni, care va cuprinde, în principal, următoarele etape:

- întocmirea anunțului;
- publicarea anunțului;
- colectarea și analiza contestațiilor și propunerilor;
- dacă se impune, consultarea altor autorități, dacă este cazul, propuneri, luarea deciziei;
- publicarea deciziei și comunicarea, în mod oficial, a acesteia.

La luarea deciziei nu se va ține seama de contestații sau propuneri anonime ori care se bazează pe interese străine de fondul dezbaterii.

Toate documentele legate de dezbaterea publică a unei activități vor forma obiectul unui dosar special, care să poată fi oricând consultat atunci când apar contestații ale deciziei luate.

8.4. Mobilizarea comunității în vederea soluționării problemelor de interes comun

Înainte de a fi parajuriști, asistenți sociali, psihologi, educatori etc., noi suntem cetățeni ai Republicii Moldova, cu drepturi și obligații, și este de datoria fiecăruia dintre noi să participe la identificarea, analiza și soluționarea problemelor din comunitatea noastră, întrucât ne dorim cu toții o viață mai bună.

Chiar dacă, la nivel declarativ, toți cetățenii din comunitatea noastră au căzut de acord asupra necesității identificării situațiilor problematice din comunitate și a posibilităților de soluționare a acestora, practic, mobilizarea membrilor comunității necesită solide deprinderi de comunicare și o strategie de atragere a acestora pentru a determina o atitudine proactivă și responsabilă.

Dar ce înțelegem noi prin mobilizarea comunității? Acesta este un proces planificat, îndreptat spre soluționarea unei probleme, realizat și evaluat de

membrii comunității, de grupurile și organizațiile din comunitate pe bază de participare și în mod susținut.

Parajuristul, asistentul social și oricare alt membru al comunității se pot implica în procesul de mobilizare a comunității pentru soluționarea unei probleme. Pentru implicarea în procesul de mobilizare a comunității nu sunt necesare cunoștințe sau aptitudini extraordinare. Dar este esențial ca parajuristul să creadă că schimbarea este posibilă, să vrea să ajute membrii comunității să identifice problemele cu care se confruntă și să elaboreze împreună un plan de acțiuni.

Parajuristul ar putea contribui la mobilizarea comunității prin diferite roluri sau metode.

- Parajuristul evaluează în permanență situația beneficiarilor care se adresează pentru ajutor, precum și a comunității în general, și vine cu o sugestie pentru un grup de persoane să soluționeze o anumită problemă.
- Parajuristul poate să-și asume rolul de facilitator între membrii comunității și autoritatea publică locală.
- Parajuristul, având cunoștințe și aptitudini pentru aceasta, poate identifica câteva domenii în care să mobilizeze pe membrii comunității și să-i ajute să se implice efectiv în soluționarea problemelor. Deseori, deciziile luate de consiliul local nu sunt înțelese de membrii comunității.
- Parajuristul poate iniția o întâlnire între membrii comunității și reprezentantul consiliului local pentru a clarifica decizia respectivă.

În comunitate, deseori, apar conflicte între agenți economici privați și membrii comunității. Ultimii, neavând cunoștințe necesare și bani pentru a angaja un avocat să le reprezinte interesele, renunță adesea la drepturile lor fără a încerca să soluționeze conflictul. Dar, pentru agentul economic, este necesară colaborarea și susținerea comunității. Parajuristul poate apărea ca un mediator în discuțiile dintre aceștia. El face parte dintr-o rețea și, astfel, este la curent cu diferite modalități de soluționare a conflictelor în alte localități. Parajuristul poate veni cu sugestia de a utiliza experiențe din alte localități. Pentru a putea mobiliza eficient comunitatea, parajuristul are nevoie de anumite calități și cunoștințe, cum ar fi următoarele:

- Parajuristul trebuie să cunoască bine comunitatea, să depună toate eforturile pentru a câștiga încrederea comunității. Pentru aceasta, parajuristul trebuie să informeze în mod constant comunitatea despre aspectele ce țin de dezvoltarea comunității, de drepturile membrilor

acesteia. Parajuristul trebuie să încurajeze membrii comunității să se implice în procesul de soluționare a problemelor, să nu renunțe la drepturile lor, adunând doar sentimente de frustrare și nemulțumire. Parajuristul trebuie să aibă cunoștințe elementare din științele sociale, economice și sociologice, pentru a putea înțelege cât mai bine comunitatea și a veni cu inițiative constructive.

- Parajuristul trebuie să aibă trăsături personale care i-ar interesa pe alți membri din comunitate să îl asculte, cum ar fi onestitatea, toleranța, entuziasmul, optimismul, coerența în inițiativele promovate, abilitatea de a colecta diverse date și a le analiza, abilități foarte bune de comunicare cu persoane de diferite tipuri și în diferite funcții. Mobilizarea comunității nu este un proces ce poate fi strict definit și limitat la unele prescripții clare. Deși există unele elemente comune necesare unui proces de mobilizare, și anume: informarea membrilor comunității, identificarea problemei, evaluarea problemei, elaborarea unei strategii de abordare a problemei, implicarea membrilor comunității în soluționarea problemei – până la urmă, mobilizarea va depinde, în fiecare caz, de capacitatea parajuristului de a identifica problema și a mobiliza comunitatea și de capacitatea și dorința acesteia de a se mobiliza. Mobilizarea poate avea loc prin forme foarte diverse și în domenii diverse.

Mobilizarea comunității permite, în mod real, participarea cetățenilor la identificarea, analiza și soluționarea problemelor comunității, pentru o mai bună realizare a drepturilor lor și, nu în ultimul rând, pentru creșterea capacității administrației publice locale de a lua decizii care să răspundă problemelor comunității.

8.5. Alte modalități de implicare a comunității în procesul decizional

Metodele de consultare și participare a cetățenilor la procesul decizional sunt explicate în compartimentul 1 al *Îndrumarului juridic elementar*. Capitolul prezent face un rezumat al rolului pe care l-ar putea asuma parajuristul în implicarea comunității în procesul decizional și, respectiv, în adoptarea unor decizii relevante și utile comunității.

Deși autoritatea publică locală este obligată să implice membrii comunității în procesul de elaborare a deciziilor, acesta este încă un proces destul de nou pentru Republica Moldova, care necesită timp ca să fie implementat corect. De aceea, parajuristul poate juca un rol foarte important în explicarea pentru membrii comunității a avantajelor implicării lor în procesul decizional și a

formelor în care această implicare poate avea loc. Astfel, parajuristul apare ca un facilitator al procesului de implicare a membrilor comunității în procesul decizional.

Pentru o implicare eficientă a membrilor comunității, parajuristul trebuie să identifice tipurile de probleme sau de domenii care necesită implicarea comunității, trebuie să pregătească membrii comunității pentru o astfel de implicare. De exemplu, dacă primăria a anunțat organizarea unei întruniri publice sau a unei dezbateri publice, organizarea unui sondaj sau a unui focusgrup, parajuristul poate să pregătească membrii comunității pentru aceste evenimente. Parajuristul le explică membrilor vizati ai comunității ce înseamnă fiecare metodă de implicare, ce se așteaptă de la ei. Autoritatea publică va aprecia dacă membrii comunității sunt bine pregătiți și vin cu propuneri bune și ulterior, va organiza consultări publice cu membrii comunității. Este esențial ca parajuristul să rețină că el nu trebuie să se substituie membrilor comunității. Nu este rolul și funcția sa de a învăța oamenii ce să zică, ci să le explice esența problemei puse spre consultare și modalitatea prin care membrii comunității pot participa.

Parajuristul poate avea și un rol activ, sugerând autorității publice să inițieze o consultare publică într-un domeniu sau altul, pe care el l-a identificat împreună cu comunitatea.

De asemenea, parajuristul își poate asuma rolul de monitor al procesului de implicare a comunității în procesul decizional. Fiind în contact zilnic cu beneficiarii și aflându-se în mijlocul comunității, parajuristul poate observa foarte bine modalitățile de implicare a autorității publice și poate veni cu recomandări de îmbunătățire a acestor modalități.

9. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ

Modul în care parajuristul își organizează biroul și masa de lucru este extrem de important pentru o activitate eficientă. Ce trebuie să existe în biroul unui parajurist? Cum trebuie să fie amenajat acesta? Ce rechizite de birou sunt necesare? Cum trebuie să stocheze el informația? Cum trebuie să-și organizeze timpul? Capitolul acesta oferă informații prețioase în acest sens. Cum le va implementa depinde de iscusința fiecărui parajurist.

9.1. Organizarea muncii în birou

9.1.1. Managementul portofoliului

Portofoliul este un instrument de lucru al parajuristului. Portofoliul include rezultatele relevante obținute prin diferite modalități adecvate de muncă. Aceste rezultate vizează succesele/ insuccesele în activitatea parajuristului, observarea sistematică a realizării obiectivelor/ activităților propuse, autoevaluarea, precum și însemnări/ observări juridice specifice.

Portofoliul este „cartea de vizită” a parajuristului, astfel putând fi urmărit progresul lui de la un trimestru la altul, de la un an de activitate la altul. Ce include portofoliul parajuristului?

- CV-ul parajuristului;
- rapoartele trimestriale/ anuale;
- listele persoanelor și adresele și telefoanele de contact cu care colaborează eficient și util;
- mulțumirile în scris aduse din partea unor persoane; postere, fotografii, colaje, machete, hărți, desene, caricaturi etc., elaborate în colaborare cu alți angajați/ parajuriști.

N.B. În portofoliu poate fi inclus tot ce crede un parajurist că reprezintă munca sa, creativitatea și puterea sa de afirmare ca personalitate liberă, eficientă și creatoare de valori.

9.1.2. Stocarea și evidența informației și a documentelor de birou

Pentru ca parajuristul să-și realizeze obiectivele planificate, el are nevoie de utilizarea anumitor resurse materiale, dobândite din diferite surse. Aceste resurse reprezintă o parte importantă a activității sale, care îi influențează munca în mod direct.

Modul în care el își organizează biroul și masa de lucru este extrem de important pentru o activitate eficientă. De altfel, se spune că performanțele se obțin din: 10% inspirație, 40% transpirație și 50 % organizare. Chiar dacă

planificarea zilnică este foarte bună, parajuristul nu va avea deplin succes în îndeplinirea sarcinilor dacă nu va manifesta aceeași grijă pentru organizarea „locului de muncă”, adică a biroului, a mesei de lucru etc. De altfel, se știe că parajuristul manipulează extrem de multe hârtii: legislație națională și internațională, cereri, demersuri, procese-verbale, plângeri etc. Toate aceste documente trebuie sortate și depozitate folosind un sistem de îndosariere. Principalele categorii de care trebuie să se țină seama sunt:

- documente care cuprind legislația națională și internațională;
- documente importante care cuprind problemele urgente și pe termen scurt;
- documente importante sau mai puțin importante, pe care parajuristul le utilizează mai rar decât o dată pe săptămână (și care pot fi depozitate și în afara biroului, dar la îndemână); aici este foarte important sistemul de evidență și de arhivare a hârtiilor, care trebuie, în orice caz, scris și afișat la vedere;
- documente neimportante și care nu sunt urgente, de tipul „le țin pentru orice eventualitate, poate voi avea nevoie de ele cândva”; este bine să mai fie răsfoite, din când în când, pentru a vedea dacă și-au mai păstrat utilitatea.

În afară de cele enumerate mai sus, pe masa parajuristului trebuie să se mai găsească agenda cu planificarea zilnică și săptămânală a activităților și mapa cu lucrările de efectuat în ziua respectivă.

De asemenea, pentru a evita distragerea atenției, este bine ca, pe masa de lucru, parajuristul să aibă numai lucrurile și hârtiile necesare pentru rezolvarea problemei la care lucrează.

Un alt aspect nu mai puțin important, este faptul că parajuristul va fi pus în situația să lucreze la soluționarea unei probleme un timp mai îndelungat. De aceea ar trebui ca acesta să alcătuiască ***dosare aparte ale beneficiarilor***, iar documentele pe care le folosește la întâlnirea cu clienții să și le stocheze în dosar. Astfel, în biroul parajuristului vor exista și dosare ale beneficiarilor care arată atât complexitatea problemei la care lucrează el, cât și relațiile sale de colaborare cu alți specialiști în soluționarea acesteia. Pe fiecare dosar, parajuristul va scrie și numele clientului, pentru a-l găsi mai ușor pe raft.

Dosarele îl ajută pe parajurist să decidă:

- unde să stocheze informația;
- în care fișiere să plaseze scrisorile, actele, hârtiile;
- din care fișiere să extragă hârtiile/ informația necesară;
- unde să găsească adresele necesare.

Dosarele sunt importante pentru parajurist, pentru că îl ajută:

- să nu piardă informația;
- să mențină documentele curate și în ordine;
- să găsească documentele ușor și repede;
- să fie eficient.

N.B.! În activitatea sa, parajuristul trebuie să respecte anumite termene legale de expirare a unor documente. Ca să respecte aceste termene, el trebuie să-și noteze pe hârtie termenii până la care trebuie soluționate și să aranjeze documentele în ordine cronologică în mapa de activitate. În funcție de importanța lor, el le va trece cât mai repede în planul zilnic sau săptămânal. Problemele pe termen lung parajuristul le poate organiza foarte bine punându-le anumite coduri de culori dosarelor, în ordinea importanței și urgenței, sau, dacă preferă, poate folosi coduri numerice.

9.1.3. Planificarea timpului

Mediul în care activează parajuristul este destul de agitat. În cadrul prestării de servicii apar o mulțime de activități de tipul ședințelor (prevăzute și neprevăzute), elaborări de rapoarte scrise, comunicări cu clienții, soluționări ale conflictelor etc. În mod ideal, parajuristul este persoana care acordă servicii de consultanță și educație în domeniu. Un management al timpului eficient este o premisă pentru o prestare de servicii reușită.

Timpul este o resursă ce trebuie administrată cu o deosebită atenție. Parajuriștii neexperimentați recurg adesea la prestarea de ore suplimentare, în speranța că, acordând mai mult timp activității lui, aceasta va fi mai eficientă. Experiența arată că nu aceasta este soluția corectă, ci un management al timpului reușit și eficient. Managementul timpului nu depinde numai de regulile de organizare internă a activității, ci și de obiceiurile fiecărei persoane în parte. De aceea, este bine ca parajuristul să încerce periodic să-și autoevalueze capacitatea de eficientizare a activității. Pentru aceasta ar, el putea încerca să răspundă la următoarele întrebări:

- În mod normal, reușesc să mă încadrez în termenele propuse?
- Cât timp pot să lucrez la birou fără ca să fiu întrerupt?
- De câte ori pe zi sunt întrerupt?
- Cum tratez vizitatorii ocazionali sau telefoanele?
- Cât de greu este să spun „nu”?
- Cum privesc munca de detaliu?
- Dispun de suficient timp zilnic pentru problemele personale?
- Realizez mai mult sau mai puțin decât am realizat în urmă cu 3 luni?
- Obişnuiesc să întocmesc o listă cu activitățile zilnice? Dacă da, este aceasta prioritară?

Programul pe care-l am îmi da posibilitatea să fiu flexibil în activitatea mea?

- Am stabilit anumite proceduri pentru munca de rutină?

Totodată, este bine ca parajuristul să știe care sunt cele mai frecvente cauze ale „pierderii timpului”:

- lipsa de obiective, de priorități și de planificare a activității;
- lucrul în condiții de criză;
- ședințele ineficiente;
- întreruperile frecvente din activitate;
- un birou prea încărcat cu lucrări care nu sunt urgente;
- solicitarea prea multor hârtii din partea colaboratorilor;
- vizitatorii ocazionali;
- lipsa cunoștințelor de specialitate;
- slaba comunicare etc.

9.2. Colectarea de fonduri (fundraising)

În perioada actuală, amploarea activităților de fundraising a crescut foarte mult și se poate chiar spune că fundraisingul este una dintre cele mai importante activități pentru realizarea unei probleme comunitare. Am vorbit anterior despre activități în folosul comunității și modalități de mobilizare a comunității. Ar fi perfect dacă parajuristul ar putea să realizeze unele dintre activitățile sale fără finanțare. Însă e experiența noastră în domeniul desfășurării activităților în folosul comunității arată că soluționarea problemelor comunitare necesită anumite fonduri. De obicei, aceste fonduri pot fi obținute de la finanțatori. **Finanțatorul** reprezintă persoana sau organizația care acordă finanțare proiectului/ activității elaborate de către o organizație sau o comunitate. Potențiali finanțatori pot fi: agenții economici locali, primăria, fundațiile naționale și internaționale.

Parajuristul trebuie să aibă o bună pregătire pentru colectarea de fonduri, în acest scop fiind esențiale:

- existența unui plan strategic al parajuristului;
- existența unui plan bugetar detaliat (resursele de care este nevoie și de unde ar putea fi obținute acestea).

La crearea unei strategii de obținere a fondurilor trebuie luate în calcul următoarele cinci elemente:

1. posibilitatea de acțiune pe termen lung;
2. existența unor surse de finanțare variate, care asigură stabilitate proiectelor derulate;

3. cunoașterea ciclului financiar al instituțiilor finanțatoare;
4. alocarea optimă a fondurilor;
5. modalitățile eficiente de atragere a fondurilor.

Comunicarea cu finanțatorul

Setul de activități care pot duce la succesul unei campanii de atragere a fondurilor va fi numit *model relațional*. „Secretul” constă în stabilirea și menținerea unei bune relații cu finanțatorul. Cei care au succes consideră procesul solicitării de fonduri ca fiind puternic personalizat, așa cum trebuie să fie orice proces bazat pe o relație. Deși persoanele cu mai puțină experiență consideră că obținerea unei finanțări trebuie să fie impersonală, bazată doar pe calitățile proiectului de finanțare sau ale solicitării, majoritatea fundraiserilor de succes susțin contrariul. Un bun proiect de finanțare sau o scrisoare de solicitare sunt necesare, dar nu suficiente pentru obținerea sprijinului.

Procesul de atragere a fondurilor trebuie considerat drept un proces continuu, și nu o serie discontinuă de evenimente. Relația cu finanțatorul este una continuă, cu menținerea unui dialog și a unei comunicări regulată pe mai multe subiecte, finanțarea fiind numai unul dintre ele. Pentru a dezvolta o bună relație cu finanțatorul, sunt esențiale următoarele lucruri: o atitudine respectuoasă, recunoașterea importanței acestuia, identificarea problemelor și stabilirea exactă a priorităților.

Adoptarea unei atitudini respectuoase se manifestă în diferite moduri. La programarea unor întâlniri, atât locul, cât și timpul trebuie lăsate la latitudinea finanțatorului, solicitantul fiind cel care va călători sau va reprograma alte întâlniri.

Subiectele de discuție, de asemenea, trebuie determinate în linii mari de finanțator. Pentru o utilizare eficientă a timpului acordat unei întrevederi cu un finanțator, se poate realiza un program al întâlnirii, ținându-se însă cont de preferințele finanțatorului.

Momentul în care este acordat sprijinul financiar depinde, de asemenea, de finanțator, de multe ori putând exista diferențe între momentul solicitării și obținerea banilor. Ca și în relațiile cu clienții, trebuie să existe mereu disponibilitate și dorință de a anticipa cererile și nevoile finanțatorilor. Pentru dezvoltarea unor relații viabile cu finanțatorul, este bine ca acestea să se bazeze pe realism și spirit practic. În obținerea unei finanțări este indicat să se pornească de la ideea că acest proces este unul temporar, fundraiserul trebuind să se gândească mereu la viitor. Așa cum orice finanțare este temporară, ea este și parțială. Dependența totală poate funcționa într-o relație personală, dar este total neproductivă în relația cu finanțatorul. În majoritatea cazurilor,

acesta va prefera să împartă riscul cu altcineva. Cea mai frecventă combinație de surse de finanțare este reprezentată de fundații/ sponsorizări/ contribuții ale organizației.

Metode de atragere a fondurilor

Pentru activitatea parajuristului se pot identifica trei metode principale de atragere a fondurilor:

- prin intermediul cererilor de finanțare;
- prin metoda *direct mail* (solicitare directă);
- prin organizarea de evenimente speciale.

Finanțarea prin intermediul cererilor de finanțare

În prezent, această metodă este cea mai utilizată de organizațiile (publice sau private) din Republica Moldova.

Cererile sau propunerile de finanțare sunt adresate unei organizații finanțatoare, care poate fi o fundație, o asociație, un program guvernamental sau internațional. De cele mai multe ori, o cerere de finanțare solicită finanțarea unui program/ proiect/ unei activități, pentru achiziționarea unor bunuri, a operațiunilor curente sau a dezvoltării unei organizații/ comunități. Principali pași care trebuie parcurși în elaborarea unei cereri de finanțare sunt:

- identificarea subiectului pentru care se cere finanțarea;
- planificarea activităților și bugetului;
- identificarea surselor de finanțare;
- scrierea propunerii de finanțare.

Solicitarea directă (*direct mail*)

Solicitarea directă este o scrisoare adresată unui potențial finanțator, persoană fizică sau juridică. Ea explică motivul pentru care se solicită ajutor financiar și suma solicitată. Ea poate conține un formular de răspuns sau alte modalități prin care donatorul poate face plata.

În Statele Unite și în Europa Occidentală, acesta este una dintre cele mai răspândite metode pentru atragerea de fonduri. Ea se bazează pe disponibilitatea și posibilitatea de donație a persoanelor particulare, a sectorului economic, a personalităților etc. și constă în trimiterea unui număr foarte mare de astfel de scrisori de solicitare, plecând de la premisa că o parte din destinatari vor răspunde apelului și vor trimite sau vira suma de bani solicitată (sau, în mod ideal, una mai mare).

În cazul în care o organizație vrea să lanseze o campanie de colectare de fonduri prin intermediul solicitărilor directe, primul lucru pe care îl stabilește aceasta este motivul pentru care are nevoie de fonduri. A doua etapă o reprezintă estimarea fondurilor pe care dorește să le colecteze astfel.

Pe baza acestor două informații este selectată, cu ajutorul unui consultant, o listă de adrese. Aceste liste sunt alcătuite din firme specializate în diferite domenii de activitate (de ex., protecția naturii, asistența socială pentru bătrâni etc.) și pot conține mii sau chiar sute de mii de nume și adrese, fiind actualizate anual. Ele se bazează pe listele de membri ai unor organizații, pe listele de abonați ai unor anumite publicații sau pe alte informații.

Evenimente speciale

Evenimentele speciale nu sunt altceva decât ocazii care permit solicitarea unei finanțări. Ele oferă oamenilor șansa de a se întâlni și a se distra, iar organizației/ comunității – de a-și face publicitate. În urma evenimentelor speciale se pot câștiga bani, lăsând sentimentul unei realizări.

O planificare atentă, o bună estimare a costurilor și veniturilor permite realizarea acestui lucru. Al doilea scop este transmiterea unui mesaj. Modul în care se organizează evenimentul, discursurile care se vor ține, materialele care vor fi distribuite, precum și modul de acțiune a întregii echipe contribuie la reușita misiunii.

Al treilea, dar nu cel din urmă scop, este transmiterea unui mesaj personalizat din partea organizației celor care participă la eveniment. Mesajele și valorile generale ale organizației trebuie să fie în concordanță cu evenimentele organizate.

Tipuri de evenimente speciale Baluri/ Dineuri/ Petreceri

Organizarea unor astfel de evenimente, într-o atmosferă relaxantă, cu persoane care pot oferi ajutor și sprijin, reprezintă un real câștig pentru organizația/comunitatea respectivă, identificându-se astfel surse noi de finanțare.

Bazaruri/Tombole/Licitații

O altă modalitate de atragere de noi fonduri este reprezentată de organizarea unor evenimente de tip tombole sau licitații, în care originalitatea și spiritul comercial dintr-o organizație pot atrage persoane importante interesate să contribuie financiar sau logistic la promovarea obiectivelor respectivei organizații.

Spectacole/Concerte

În acest domeniu se poate spune că s-a încercat aproape totul și că aproape totul merge dacă este bine organizat. De la spectacole cu deținuți și până la concertele de binefacere cu participarea unor vedete cu o publicitate corespunzătoare evenimentului, șansele de reușită sunt asigurate.

Aproape fiecare sat/ comună sau oraș își serbează annual, cu un program mai mult sau mai puțin diversificat, Ziua sa. În unele cazuri, ziua este aleasă în mod aleatoriu, în alte situații, ea este corelată cu un eveniment ce ține de istoria sau tradițiile comunității. Acest gen de evenimente, în momentul actual, nu are rolul de a atrage finanțări în mod direct, ci mai ales indirect, prin mediatizarea care se face cu această ocazie. Organizarea zilelor comunității și valorificarea lor cât mai bună este o nouă oportunitate pentru a asigura succesul activității facilitatorilor comunitari.

9.3. Managementul resurselor materiale și nemateriale

Unul dintre cele mai importante lucruri din cadrul oricărei profesii (indiferent de tipul acesteia) îl reprezintă, prin însăși structura lor, resursele materiale și nemateriale. Datorită multitudinii acestora, precum și cerințelor complexe pe care trebuie să le îndeplinească, parajuristul trebuie să adopte o strategie managerială coerentă. Resursele materiale și nemateriale necesare pentru desfășurarea eficientă a activității parajuristului depind de: tipul de probleme din comunitate, relația cu primăria, cu agenții economici, dar, nu în ultimul rând, și de capacitățile parajuristului de a derula proiecte în comunitate.

Totuși, pentru a-și începe activitatea, parajuristul a beneficiat de câteva bunuri atât din partea primăriei comunității în care activează, cât și din partea proiectului „Abilitarea juridică a comunităților rurale prin intermediul parajuriștilor”, finanțat de Fundația Soros-Moldova. Primăria îi va oferi un birou individual. Dacă în cadrul primăriei nu există spații libere, parajuristul trebuie să insiste să-i fie acordat un spațiu acolo unde activează mai puțini angajați ai primăriei. Biroul trebuie să fie înzestrat cu masă, scaun, dulap pentru stocarea materialelor de lucru. Parajuristul are nevoie de telefon mobil, hârtie și alte rechizite de birou necesare activității instituției parajuristului. Menționăm că desfășurarea eficientă a activității parajuristului va necesita mult mai multe materiale, pe care parajuristul nu le va avea în acel moment. Însă, odată cu derularea activităților comunitare, implicarea tuturor actorilor în soluționarea problemelor comunității și colectarea de fonduri, parajuristul trebuie să-și îmbogățească baza de resurse materiale.

Prin resurse nemateriale avem în vedere resursele umane (angajații primăriei, specialiștii cu care va colabora parajuristul la soluționarea problemelor cetățenilor) și resursele informaționale (mass-media locală, accesul la legislația națională și la literatura de specialitate în format electronic). O administrare corectă a acestor resurse va facilita și va eficientiza activitatea parajuristului în comunitate.

9.4. Organizarea și desfășurarea întâlnirilor

Întâlnirile reprezintă un element important în activitatea parajuristului, fie că este participant, fie că conduce întâlnirea/ ședința. Acestea pot fi formale și informale. **Întâlnirile formale** sunt de mai multe feluri și fiecare dintre ele are o procedură de desfășurare aparte. Unele întâlniri, de exemplu, întâlniri- le anuale generale, trebuie să fie organizate și desfășurate în conformitate cu prevederile legii. Altele sunt organizate pentru a adopta anumite decizii sau a pune în discuție unele probleme.

Scopul întâlnirii trebuie să fie întotdeauna clar și adus la cunoștință din timp tuturor celor care participă la ea. Aceasta contribuie la creșterea productivității întâlnirii. O idee care ajută la desfășurarea eficientă a unei întâlniri/ ședințe este elaborarea agendei și expedierea ei participanților la întâlnire cu câteva zile înainte. A merge nepregătit la o întâlnire/ ședință este neproductiv. Dacă numai cel care conduce întâlnirea/ ședința știe ce se va aborda, acest fapt, probabil, alimentează orgoliul său, dar dăunează calității întâlnirii/ședinței. Gândurile parajuristului pe marginea agendei ar trebui să fie cam acestea: „Ce informații îmi sunt necesare pentru a vota inteligent decizia cerută? În ce fel experiența mea poate aduce o contribuție valoroasă la întâlnire/ ședință? Care vor fi punctele de vedere probabile ale celorlalți participanți la întâlnire/ ședință? Mi-am format o părere clară despre acest subiect sau am nevoie de mai multe fapte? Pot fi absolut obiectiv în legătură cu această problemă?”.

Ca și întâlnirile formale, **întâlnirile informale** pot fi de mai multe feluri și sunt niște forme eficiente și utile pentru discuții. Fie că se desfășoară ad-hoc, fie că într-o manieră obișnuită, ele sunt utile pentru discuții, soluționarea problemelor și oferirea de feedback. Spre deosebire de întâlnirile formale, întâlnirile informale nu necesită elaborarea unei agende, însă, pentru a fi eficiente, este de dorit totuși să fie prezent scopul întâlnirii și să se rezerve un anumit timp.

9.5. Raportarea activității

Evidența asistenței juridice primare acordate se ține în registru (conform anexei 1), în care se înscriu numele și prenumele solicitantului, datele lui personale, adresa de la domiciliu, problema în legătură cu care a fost solicitată asistența juridică primară, durata audienței, rezultatul consultației acordate. Dacă solicitantul adresează o cerere orală, dovada acordării asistenței juridice primare se consemnează prin semnătură în registru.

Trimestrial, către data de 15 a următoarei luni a perioadei de raportare, parajuristul prezintă un raport de activitate către oficiul teritorial respectiv al Consiliului Național. În raportul de activitate vor fi reflectate aspecte de management al biroului, precum și aspecte ce țin de procesul de acordare a

asistenței juridice primare, conform anexei 2 la prezentul Regulament. La raportul de activitate se anexează copia registrului de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru perioada de referință. Recepționarea raportului de activitate se înregistrează în registrul ținut de oficiul teritorial.

Concluziile evaluării raportului trimestrial de activitate a parajuristului se aduc la cunoștința acestuia și pot servi drept temelie pentru declanșarea procesului de monitorizare și evaluare neplanificată a activității parajuristului.

Periodic, dar nu mai rar decât o dată în șase luni, activitatea parajuristului este supusă monitorizării și evaluării complexe, pe baza unor criterii obiective. Scopul monitorizării și evaluării este identificarea punctelor forte, slabe, riscurilor și oportunităților în activitatea parajuristului și adaptarea activității acestuia la necesitățile beneficiarilor, conform obiectivelor *Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat*.

Concluziile formulate în procesul de monitorizare și evaluare au, de regulă, un caracter proactiv, fiind deduse în mod participativ cu implicarea parajuristului, astfel încât parajuristul monitorizat și evaluat să poată beneficia efectiv de rezultatele procesului de monitorizare și evaluare.

Criteriile de monitorizare și evaluare a activității parajuristului sunt:

- a) acordarea asistenței juridice primare de către parajurist;
- b) negocierea și medierea cauzelor;
- c) desfășurarea lecțiilor publice;
- d) interacțiunea cu oficiul teritorial al CNAJGS și cu avocații;
- e) interacțiunea cu alte autorități publice;
- f) acțiuni de promovare a intereselor comunității;
- g) instruirea continuă și autoinstruirea;
- h) activități de bună funcționare a oficiului.

Rapoartele trimestriale de activitate a parajuristului și registrul asistenței juridice primare acordate constituie surse de verificare a informației în procesul de monitorizare și evaluare. De asemenea, o sursă de verificare o reprezintă și opinia parajuristului, după caz, a reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității.

În cadrul procesului de monitorizare, se întocmește un act de monitorizare, conform anexei 3. Actul de monitorizare, semnat de responsabilul de monitorizare și de către parajurist, se transmite coordonatorului oficiului teritorial.

În baza actului de monitorizare și a documentelor anexate la acesta, are loc evaluarea activității parajuristului. Fiecare compartiment este evaluat cu un calificativ de la 1 la 10, în baza grilei de evaluare, conform anexei 4. Cali-

ficativul obținut se înmulțește cu coeficientul stabilit la rubrica corespunzătoare, punctajul rezultat fiind inclus în tabel. În final, punctele acumulate se sumează.

Procesul de evaluare se finalizează cu întocmirea unui act de evaluare, conform anexei 5. Dacă, în urma evaluării, au fost acumulate 90-100 de puncte, parajuristul urmează a-și continua activitatea, fără modificări esențiale. În cazul în care, în urma evaluării, au fost acumulate 75-89 de puncte, parajuristul urmează a-și continua activitatea, cu îndeplinirea angajamentelor specificate la pct. IX din actul de monitorizare. În cazul în care, în urma evaluării, au fost acumulate 50-74 de puncte, parajuristul urmează a continua activitatea îndeplinind angajamentele specificate la pct. IX din actul de monitorizare, cu efectuarea unei monitorizări și evaluări repetate în termeni utili care ar permite remedierea deficiențelor. În cazul în care, în urma evaluării, au fost acumulate mai puțin de 49 de puncte, oficiul teritorial urmează să rezilieze contractul de acordare a asistenței juridice primare cu parajuristul respectiv.

Anexa 1

MODEL

Registrul asistenței juridice primare

Localitatea _____

Parajurist _____

Nr.	Data adresării	Numele și prenumele solicitantului	Date personale	Adresă de domiciliu	Subiect	Durata audienței	Conținutul consultației	Note	Semnătura beneficiarului
1.									
2.									
3.									

Data _____

Semnătura _____

Anexa 2
MODEL

Raport trimestrial de activitate a parajuristului

Localitate _____

Parajurist _____

Perioada de raportare _____

I. Rezultate cantitative:

Nr.	Gen de activitate	Nr. de beneficiari	Nr. de ore	Note/detalii
1.	Acordarea asistenței juridice primare			<i>Nr. plângeri, cereri etc. întocmite</i>
	În birou			
	La telefon			
	În scris, inclusiv prin e-mail			<i>Nr. plângeri, cereri etc. întocmite</i>
2.	Negocierea / medierea cazurilor /conflictelor			<i>Nr. cazuri, esența conflictului/elor</i>
3.	Lecții publice			<i>Tema/temele</i>
4.	Cereri direcționate către oficiul teritorial al CNAJGS			<i>Nr., subiectele</i>
5.	Cereri direcționate către alte instituții publice sau private			<i>Nr. de direcționări per instituție, subiectele</i>
6.	Ore de instruire continuă			<i>Subiectele, sursa</i>
7.	Acțiuni de promovare a intereselor comunității			<i>Domeniu, descrierea succintă a procesului</i>

II. Partea analitică, inclusiv:

- categoriile de solicitări de asistență juridică primară (pe domenii, comparativ cu perioada precedentă de raportare), dinamica solicitărilor;
- categoriile de beneficiari (gen, categorii de vârstă);
- lista celor mai frecvente probleme întâlnite în comunitate (în ordine prioritara, după frecvența adresărilor / problemelor întâlnite);

- modalitatea de determinare a tematicii și a categoriilor de beneficiari ai lecțiilor publice;
- elemente ale planului de autoinstruire și instruire continuă;
- argumentarea implicării / neimplicării în acțiuni de promovare a intereselor comunității;
- aspecte de management al timpului, informației, resurselor, inclusiv managementul de birou;
- parteneriate locale (stabilirea și valorificarea acestora).

III. Constrângeri și oportunități (din perspectiva funcțională și a corespunderii serviciilor cu necesitățile beneficiarilor).

Data _____

Semnătura _____

Anexa 3

MODEL

Act de monitorizare a activității parajuristului

1. Parajurist (*nume, prenume*) _____
2. Localitate _____ Număr total de locuitori _____
3. Perioada monitorizată _____ Monitor (*nume, prenume*) _____

I. Acordarea asistenței juridice primare

1. Nr. de solicitări de asistență juridică primară parvenite _____ 2. Nr. de refuzuri _____ și motivele refuzului de acordare a asistenței juridice primare _____

3. Nr. total de beneficiari _____ 4. Nr. de ore de acordare a asistenței juridice primare _____

inclusiv:

a) Nr. de consultații în birou _____ b) Nr. de consultații la telefon _____

c) Nr. de consultații oferite prin alte mijloace (scris, fax, e-mail) _____

5. Calitatea evidenței asistenței juridice acordate (*încercuți*) 1 2 3 4 5 6
7 8 9 10

6. Calitatea asistenței oferite

(pe baza registrului asistenței juridice primare, dosarelor de consultanță, opiniilor; încercuiți)

a) consultații orale 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) consultații scrise 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

aprecierea generală a calității asistenței juridice acordate 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Note/Observații (pe baza opiniilor parajuristului, reprezentanților administrației publice locale și ale membrilor comunității):

II. Negocierea și medierea cauzelor

1. Nr. de solicitări de mediere și negociere a cauzelor parvenite _____ preluat _____

2. Nr. de refuzuri _____ motivele refuzului _____

3. Nr. de cauze finalizate cu un acord de împăcare (oral, în prezența parajuristului, sau scris) _____

Note/Observații (pe baza opiniilor parajuristului, reprezentanților administrației publice locale și ale membrilor comunității):

III. Desfășurarea lecțiilor publice

1. Nr. de lecții publice desfășurate _____ Nr. total de participanți (estimativ) _____

2. Subiectele puse în discuție _____

3. Subiectele au fost alese pe baza/la inițiativa:

- a) categoriilor de solicitări de asistență juridică primară;
 b) solicitării APL; c) solicitării membrilor comunității; d) cu ocazia unui eveniment.

4. Durata totală a lecțiilor publice _____(ore), inclusiv minim (ore) ____ și maxim (ore)_____

5. În cadrul lecțiilor publice au fost distribuite materiale

a) Nu; b) Da, elaborate de către (*specificați*)_____

6. Subiecte ale lecțiilor publice planificate pentru viitor_____

IV. Interacțiunea cu oficiul teritorial al CNAJGS și cu avocații

1. A interacționat parajuristul cu OT al CNAJGS?

a) Da, direcționare solicitări, specificați numărul____, inclusiv verificarea capacității de plată în _____ cazuri;

b) Da, altceva (*specificați*) _____

c) Nu (*indicați motivele*) _____

2. A interacționat parajuristul cu avocați?

a) Nu; b) Da, direcționare solicitări, specificați numărul_____ c) Da, altceva (*specificați*) _____

V. Interacțiunea cu alte autorități publice

1. A interacționat parajuristul cu reprezentanții administrației publice din comunitate?

a) Da (*specificați subiectul*) _____

b) Nu (*indicați motivele*) _____

2. Calitatea parteneriatului cu administrația publică din comunitate: 1 2
 3 4 5 6 7 8 9 10

3. A interacționat parajuristul cu reprezentanții altor autorități?

a) Da (*specificați autoritatea și subiectul*) _____

b) Nu.

Note/Observații (pe baza opiniilor parajuristului, reprezentanților administrației publice locale și ale membrilor comunității):

VI. Acțiuni de promovare a intereselor comunității

1. A participat parajuristul la acțiuni de promovare a intereselor comunității

a) Nu b) Da (specificați) _____
inclusiv la inițiativa parajuristului _____

VII. Instruirea continuă

1. A participat parajuristul la acțiuni de instruire continuă?

a) Nu b) Da (specificați subiectul și organizatorul) _____
inclusiv organizate de OT al CNAJGS _____

2. Nr. total de ore de autoinstruire _____ și subiectele (specificați) _____

VIII. Activități de bună funcționare a oficiului

1. Biroul parajuristului este dotat cu (subliniați) telefon, fax, computer, copiator, masă și scaune; are acces la internet, dispune de suficiente rechizite de cancelarie.

6. Parajuristul prezintă rapoartele de activitate (subliniați) în termen/cu depășirea termenului cu respectarea/cu încălcarea exigențelor de raportare.

IX. Angajamente și acțiuni de întreprins

Recomandări ale monitorului, convenite cu parajuristul, referitor la:

1. Acordarea asistenței juridice primare de către parajurist _____
2. Negocierea și medierea cauzelor _____
3. Desfășurarea lecțiilor publice _____
4. Interacțiunea cu oficiul teritorial al CNAJGS și cu avocații _____
5. Interacțiunea cu alte autorități publice _____
6. Acțiuni de promovare a intereselor comunității _____
7. Instruirea continuă _____
8. Activități de bună funcționare a oficiului _____

Data _____ Nume parajurist și semnătura _____

X. Note/Observații generale

1. (pe baza opiniilor parajuristului, reprezentanților administrației publice locale și ale membrilor comunității; se completează de către monitor după monitorizare):

2. Aprecierea de ansamblu a activității parajuristului: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Gradul de implementare a angajamentelor asumate în cadrul monitorizării anterioare:

a) deplin; b) avansat; c) insuficient; d) deloc.

4. Propuneri pentru OT al CNAJGS:

- a) a continua activitatea, fără modificare;
- b) a continua activitatea, cu îndeplinirea angajamentelor specificate la pct. IX;
- c) a continua activitatea, cu îndeplinirea angajamentelor specificate la pct. IX și efectuarea monitorizării și evaluării în termen de _____ luni;
- d) a rezilia contractul cu parajuristul.

Data _____ Nume monitor și semnătura _____

Anexa 4

Grilă de evaluare

Nr.	Calificativ	Repere de apreciere
1.	1.	Nu a fost depus niciun efort, nu a fost desfășurată activitatea.
2.	2.	S-a depus un efort minim, fără rezultat.
3.	3.	S-a depus un efort minim, cu un rezultat minim.
4.	4.	S-a depus un efort mediu, cu un rezultat minim sau mediu.
5.	5.	S-a depus un efort maxim, cu un rezultat minim.

6.	6.	S-a depus un efort maxim, cu un rezultat mediu.
7.	7.	S-a depus un efort maxim, cu un rezultat maxim.
8.	8.	Acțiunea are un anumit impact asupra beneficiarilor, comunității.
9.	9.	Acțiunea are un impact semnificativ asupra beneficiarilor și a comunității cumulați.
10.	10.	Acțiunea are un impact semnificativ asupra beneficiarilor și a comunității cumulativ, a fost desfășurată participativ. Atât procesul, cât și rezultatele pot fi calificate drept excelente, iar impactul ca unul durabil.

N.B.:

- În anumite situații, persoanele implicate în monitorizare și evaluare vor ține cont de mediul extern de activitate a para-juristului și de diligența acestuia în depășirea anumitor constrângeri de activitate.
- Calificativul 10 va fi atribuit și în situația în care parajuristul nu a avut angajamente sau acțiuni de întreprins în vederea remedierii deficiențelor de activitate, asumate în cadrul monitorizării anterioare. În acest caz, atribuirea calificativului 10 constituie un bonus de evaluare, ca element de motivare a parajuristului care își îndeplinește corespunzător misiunea și atribuțiile profesionale.

Anexa 5

MODEL

Act de evaluare a activității parajuristului

- Parajurist (*nume, prenume*) _____
- Localitate _____
- Perioada evaluată _____
- Evaluare planificată/
ad-hoc _____
- Responsabil de evaluare (*nume, prenume*) _____

Nr.	Gen de activitate	Calificativ (conform grilei de evaluare)	Coeficient	Punctaj	Mențiuni/ Decizie
1.	Acordarea asistenței juridice primare		3		

2.	Negocierea și medierea cauzelor		2		
3.	Desfășurarea lecțiilor publice		0,5		
4.	Interacțiunea cu OT al CNAJGS și cu avocații		1		
5.	Interacțiunea cu alte autorități publice		1		
6.	Acțiuni de promovare a intereselor comunității		1		
7.	Instruirea continuă și autoinstruirea		0,5		
8.	Activități de bună funcționare a oficiului		0,5		
9.	Angajamente și acțiuni de întreprins		1		
10	Total				

Data _____ Semnătura _____
 Ștampila OT

9.6. Organizarea activității biroului parajuristului

9.6.1. Accesibilitatea serviciilor parajuristului

Instituția parajuristului este una nouă pentru Republica Moldova. Parajuriștii activează în cadrul comunităților rurale îndepărtate, în care infrastructura nu este dezvoltată. Pentru ca acest serviciu să demonstreze eficiență, parajuristul trebuie să-și arate disponibilitatea de a acorda servicii, sfaturi utile cetățenilor în soluționarea problemelor lor, dar și în soluționarea problemelor comunitare. Dat fiind faptul că parajuristul nu va activa cu o normă întreagă, ci parțială, și programul lui poate fi flexibil, acesta trebuie să chibzuiască bine

când să-și ofere serviciile, astfel încât cetățenii să fie dispuși să i se adreseze. Orele sale de primire stabilește parajuristul, consultându-se cu comunitatea.

În vederea acordării asistenței juridice primare, persoanele solicitante se adresează parajuristului din raza domiciliului său permanent, prin depunerea unei cereri scrise sau orale.

Asistența juridică primară se acordă imediat, în momentul adresării. În cazul imposibilității acordării asistenței imediate, solicitantului i se vor comunica data și ora audienței, care urmează să aibă loc într-un termen de cel mult 3 zile din data depunerii cererii scrise.

Persoanele care solicită asistență juridică inițială au dreptul de a se adresa doar o singură dată în privința unei singure probleme. Durata acordării acestei asistențe, de regulă, nu poate depăși o oră.

9.6.2. Programul de activitate

S-a constatat că cea mai dificilă problemă a persoanelor care desfășoară activitate socială este să spună „nu”. Dat fiind faptul că parajuristul activează independent și nu are subalterni, ca să le paseze unele activități, acesta trebuie să știe cum să-și planifice programul de activitate. Pentru a-și planifica eficient programul, trebuie respectate 4 etape:

- *Stabilirea unor obiective axate pe un număr restrâns de domenii considerate domenii-cheie;*
- *planificarea activităților specifice îndeplinirii sarcinilor:*
 - pe durata planificată pentru realizarea completă a obiectivelor;
 - săptămânal;
 - zilnic.
- *stabilirea priorităților astfel încât:*
 - să se asigure o succesiune logică în îndeplinirea sarcinilor;
 - să se asigure corelarea între complexitatea sarcinii și timpul alocat îndeplinirii ei;
- *stabilirea datei precise la care să se facă evaluarea îndeplinirii sarcinilor.*

Primul pas în eficientizarea activității parajuristului îl reprezintă îmbunătățirea planificării pe termen scurt – în special, a celei zilnice. Există numeroase modele de planificare zilnică. Acestea pot fi chiar procurate. Evident că parajuristul ar putea avea propriul său mod de planificare, adaptat personalității și funcției de parajurist, totuși vom încerca să evidențiem câteva elemente importante: **prioritățile zilei, sarcina cea mai importantă a săptămânii, celelalte activități care trebuie realizate, plasarea în decursul zilei a tuturor activităților** etc. Parajuristul ar putea utiliza modelul următor:

Calendarul zilnic

Ora	Activitatea	Prioritatea
08.00 – 09.00		
09.00 – 10.00		
10.00 – 11.00		

O sarcină complexă poate fi împărțită în probleme mai mici, a căror realizare este mai puțin dificilă, și, în același timp, trebuie să existe o corelare cât mai eficientă între planurile pe termen scurt și cele pe termen mediu și lung. Pentru a ține sub control nivelul de realizare a sarcinilor planificate, parajuristul ar putea utiliza modelul de evidență a tuturor activităților și a stadiului în care se află acestea, care are ca bază de plecare descompunerea sarcinilor.

Situația activităților

Activitate	Prioritate	Activitate începută	Activitate în curs de desfășurare	Activitate terminată

În funcție de prioritate, anumite activități vor fi trecute apoi în calendarul zilnic.

Este bine ca parajuristul să încerce să utilizeze aceste modele: el va vedea cum timpul parcă se dilată, iar el va fi capabil să realizeze mai mult și mai bine, re-ducându-se considerabil și stresul resimțit.

9.6.3. Rechizite și echipamente necesare

Desfășurarea unei activități eficiente a parajuristului înseamnă, în primul rând posesia unui spațiu oricât de mic. Aceasta presupune ca în acel spațiu să încapă cel puțin un birou și câteva rafturi, pe care parajuristul își va putea aranja toate dosarele, mapele/ cartoteca. Ideal ar fi ca acest spațiu să fie închis, adică doar anumite persoane să aibă acces în el. În cazul când posibilitățile primăriei nu permit aceasta, parajuristul va solicita o încăpere în care să lucreze mai puține persoane. De asemenea, va avea nevoie de un registru de evidență. În acest registru, parajuristul va putea înscrie numele persoanelor care au venit în vizită, cauza vizitei lor, adresa de contact, natura problemei și

data când a fost soluționată aceasta. Lucrul corect și zilnic cu agenda îl va ajuta pe parajurist să întocmească rapoartele trimestriale și anuale.

În afară de agendă, va mai avea nevoie de un alt registru, în care trebuie înregistrate toate scrisorile cu caracter oficial primite și expediate.

Ce sunt dosarele?

În dosare/ cartotecă se stochează toată informația de care are nevoie parajuristul (scrisori, adrese etc.) Informația o va colecta și o va aranja astfel încât să-i fie ușor să o găsească atunci când va avea nevoie de ea.

Cartoteca/ dosarele îl vor ajuta pe parajurist să decidă:

- unde să stocheze informația;
- în care fișiere să plaseze scrisorile, actele, hârtiile;
- din care fișiere să extragă hârtiile/informația necesară;
- unde să găsească adresele necesare. Cartoteca/dosarele sunt importante pentru că:
- ajută să nu se piardă informația;
- mențin documentele curate și ordonate;
- ajută la găsirea rapidă a documentelor;
- stimulează eficiența.

10. COLABORAREA CU MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI ALȚI PARTENERI NH

Statutul parajuristului în comunitate este unul foarte complex. De aceea, colaborarea cu administrația publică locală, cu mass-media, cu ONG-urile și alți parteneri locali este indispensabilă pentru realizarea eficientă a atribuțiilor sale. Capacitățile organizatorice ale APL, ONG-urilor și altor membri ai comunității sunt deja dovedite de practică ca fiind decisive în dezvoltarea comunității. Implicarea acestora în dezvoltarea comunitară este importantă din următoarele motive:

- oferă dezvoltării locale un spectru larg de resurse și cunoștințe umane;
- participă la proiectele de dezvoltare comunitară și, în felul acesta, indiferent de forțele politice care pot veni la putere, proiectele de dezvoltare socială vor beneficia de un suport serios și de lungă durată din partea comunității.

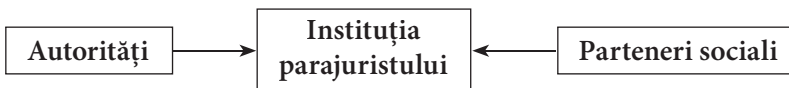
Cum trebuie să fie această colaborare ca să dea roade? Care sunt pașii în stabilirea unei colaborări eficiente? La aceste întrebări, parajuristul va putea găsi răspuns în acest capitol.

10.1. Membrii comunității și liderii de opinie din comunitate

Instituția parajuristului este considerată un element al comunității în interacțiune cu celelalte componente ale acesteia dacă:

- are o politică socială care vizează formarea/ accentuarea atitudinilor necesare participării la viața comunității;
- are o politică de parteneriat comunitar prin care se prevăd activități cu extindere în comunitate;
- comunitatea (cetățenii de rând, agenții economici, liderii din comunitate, ONG-urile etc.) este interesată să creeze punți de legătură cu instituția parajuristului.

Relația parajurist – comunitate poate fi redată astfel



Pentru realizarea unui parteneriat autentic, este necesară împărtășirea aceluiași valori, atitudini, principii, norme, comportamente, la nivelul:

- factorilor sociali cu putere de decizie;
- resurselor umane;
- instituțiilor comunitare;
- cetățenilor.

Programele comunitare, proiectele realizate în parteneriat, cu grupurile comunității, sunt importante pentru întărirea relațiilor parajurist-comunitate.

Direcțiile de colaborare cu factorii implicați:

- asigurarea egalității;
- revigorarea spiritului civic și a mentalităților comunitare;
- dialogul deschis;
- inițiativa și participarea;
- dezvoltarea;
- cooperarea și colaborarea.

Luând în considerație aceste direcții, parajuristul trebuie să își asume rolul de promotor, colaborator și facilitator, care trebuie să orienteze întregul său demers asupra comunității, fapt care va duce gradual la creșterea prestigiului său în comunitate.

Identificarea liderilor locali se poate face folosind diverse mecanisme. În primul rând, trebuie luate în considerație persoanele care au demonstrat un anumit potențial de leadership. În acest sens, pot fi atrase persoane din categoria:

- intelectualilor rurali (profesori, medici etc.);
- cetățenilor care au candidat ca independenți la funcții din administrația publică locală etc.

În afară de identificarea liderilor locali din comunități, **este necesară folosirea tehnicilor tradiționale de motivare a participării cetățenilor la activitățile de interes public.** Pentru aceasta parajuristul, în colaborare cu alți membri activi ai comunității, trebuie:

- să publice buletine informative care ar informa populația despre succesele obținute în diferite comunități pentru a convinge cât mai mulți cetățeni că multe lucruri pot fi soluționate cu eforturi minime dacă există cele mai simple forme de organizare;
- să scoată în evidență beneficiile pe care le-ar obține comunitatea în urma cooperării cetățenilor la soluționarea problemelor concrete ale comunității (construirea apeductelor, curățarea terenurilor poluate, amenajarea locurilor publice, atragerea minorilor în secții sportive, culturale, de artizanat etc.);
- să publice interviuri și să realizeze emisiuni TV și radio cu liderii locali. Acest lucru satisface necesitățile firești ale oamenilor de a împărtăși publicului larg propriile succese demne de urmat;
- să găsească posibilitatea de a convinge slujitorii cultelor religioase de a influența participarea enoriașilor la proiectele de dezvoltare locală etc.

Deși multe lucruri importante pot fi realizate cu eforturile proprii ale membrilor comunității, poate fi totuși nevoie de **atragera unor resurse financiare** din diverse surse. În acest sens, parajuristul ar avea misiunea de a scrie propuneri de proiecte și de a le înainta pentru finanțare agenților economici din localitate, unor finanțatori externi.

10.2. ONG-urile și alte grupuri

Societatea civilă are un rol important în rezolvarea problemelor comunităților locale și în reprezentarea intereselor acestora. Rolul de excepție constă în deținerea de către ONG-uri a unui șir de avantaje în fața altor structuri private sau statale. Faptul că ONG-urile nu pot avea interese economice și politice proprii ar trebui să le facă din start credibile atât în ochii cetățenilor, cât și în cei ai autorităților publice.

De la bun început, parajuristul trebuie să cunoască ce ONG-uri activează în comunitate. Această informație o poate afla de la administrația publică locală (APL) (în localitățile rurale, ONG-urile mici și grupurile de inițiativă sunt înregistrate la APL). Analizând activitatea acestora, parajuristul trebuie să determine punctele/ interesele comune de activitate și să-i invite la un parteneriat real.

Pentru a obține un parteneriat real și eficient cu organizațiile neguvernamentale și cu alte grupuri din comunitate, este importantă asigurarea unor relații de încredere și respect reciproc, fără a admite deloc un dictat asupra societății civile nou formate. Acest lucru se poate obține prin consultare și informare permanentă, participare largă la procesul de întocmire a planurilor, luare de decizii și realizarea lor.

Apărute după 1990, organizațiile neguvernamentale au fost și sunt în permanență factori activi în rețelele sociale, contribuind cu programele lor la:

- susținerea drepturilor copiilor, tinerilor, adolescenților;
- promovarea egalității;
- atragerea de fonduri financiare și materiale;
- formarea de formatori, mediatori, cadre didactice;
- facilitarea unor parteneriate interne și externe;
- dezvoltarea unor rețele comunitare;
- analizarea unor nevoi comunitare.

În general, relații sănătoase, de colaborare și parteneriat, se pot construi cu siguranță dacă există atenție și amabilitate. Este descurajatoare statistica celor care cer, dar uită să mulțumească. Dacă cineva a solicitat ceva, el trebuie să mulțumească, fie în scris, fie verbal.

10.3. Autoritățile publice

Parteneriatul cu autoritățile publice trebuie să fie unul benevol și deschis. De foarte multe ori, autoritățile publice, din cauza suprasolicitării funcțiilor, devin birocratice și greu accesibile. Dar, oricât de greu ar fi, parajuristul trebuie să se străduiască să încheie un acord de colaborare cu ele. Acest acord va facilita mult desfășurarea activităților comunitate. Mai mult ca atât, acordul de colaborare va obliga, într-un fel, autoritățile locale să contribuie, uneori chiar financiar, la unele dintre activitățile comunitare. Astfel, parteneriatul dintre instituția parajuristului și autoritățile locale ar putea avea următoarele direcții:

- asigurarea unor resurse materiale și financiare pentru parajurist;
- asigurarea condițiilor optime pentru desfășurarea activităților într-un spațiu sigur și confortabil;
- colaborarea la organizarea de activități în folosul comunității;
- acțiuni menite să conducă la îmbunătățirea condițiilor de trai în comunitate etc.

10.4. Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat și oficiile teritoriale ale CNAJGS

Principalul organ de administrare a sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat este Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat și oficiile lui teritoriale, la care se alătură Ministerul Justiției și Baroul Avocaților.

Consiliul Național activează în baza legislației Republicii Moldova, în special în baza *Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat*, a Regulamentului aprobat prin Ordinul Ministerului Justiției nr. 18 din 24.01.2008, publicat în Monitorul Oficial nr. 21-24/ 49 din 01.02.2008.

Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat este format din 7 membri. Din componența Consiliului Național fac parte: 2 membri desemnați de Ministerul Justiției, 2 membri desemnați de Baroul Avocaților, un membru desemnat de Ministerul Finanțelor, un membru desemnat de Consiliul Superior al Magistraturii, un membru din partea asociațiilor obștești sau a mediului academic. Președintele Consiliului Național este ales prin vot secret, dintre membrii acestuia. Asistența tehnico-materială și activitatea de secretariat a Consiliului Național sunt asigurate de Ministerul Justiției de la bugetul de stat și din alte surse neinterzise de lege.

În domeniul asistenței juridice garantate de stat, Consiliul Național exercită următoarele funcții principale:

- conduce procesul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;

- evaluează costurile, planifică cheltuielile de acordare a asistenței juridice și prezintă Ministerului Justiției propuneri pentru a fi incluse în bugetul de stat;
- administrează mijloacele bugetare alocate pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat;
- stabilește modul de desfășurare a concursurilor de selectare a coordonatorilor oficiilor teritoriale și organizează astfel de concursuri;
- elaborează metodologia de calcul al venitului, determină nivelul venitului permite acordarea asistenței juridice calificate și le propune Guvernului spre aprobare;
- aprobă formele actelor de obținere și de acordare a asistenței juridice garantate de stat, stabilite de prezenta lege;
- elaborează și aprobă criteriile de selectare a avocaților pentru acordarea asistenței juridice calificate, în colaborare cu Baroul Avocaților;
- stabilește modul de desfășurare a concursurilor de selectare a avocaților care să acorde asistență juridică calificată și organizează astfel de concursuri;
- stabilește modul și condițiile de remunerare a persoanelor care acordă asistență juridică garantată de stat, asigură remunerarea lor;
- stabilește și revizuieste periodic standardele de activitate și de perfecționare profesională a avocaților, parajuriștilor, ale altor categorii de persoane care acordă asistență juridică garantată de stat;
- stabilește, în în acord cu Baroul Avocaților, criteriile de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat;
- monitorizează procesul de acordare a asistenței juridice calificate, organizează procesul de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat, acordate de persoanele autorizate;
- colectează și analizează informații despre asistența juridică acordată, în scopul îmbunătățirii sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat;
- alte funcții în conformitate cu legislația în vigoare din domeniul asistenței juridice garantate de stat.

Întru realizarea funcțiilor sale, Consiliul Național are următoarele sarcini:

- realizarea politicii în domeniul asistenței juridice garantate de stat;
- asigurarea instruirii inițiale și continue, inclusiv prin intermediul Institutului Național al Justiției, a persoanelor antrenate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;

- generalizarea practicii de implementare și elaborarea de recomandări în vederea aplicării uniforme a legii;
- ținerea registrului național al persoanelor care acordă asistență juridică garantată de stat;
- asigurarea funcționării oficiilor sale teritoriale;
- întocmirea raportului anual de activitate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat și prezentarea lui Ministerului Justiției, Guvernului și Parlamentului;
- prezentarea către Ministerul Justiției a raportului trimestrial privind utilizarea mijloacelor financiare alocate pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat;
- colaborarea cu organizații străine, cu organizații internaționale și cu asociații obștești care activează în domeniul asistenței juridice garantate de stat;
- asigurarea implementării modelelor-pilot de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

Consiliul Național își desfășoară activitatea în ședințe, întâlniri și vizite de monitorizare a oficiilor teritoriale și subiectelor ce acordă servicii de asistență juridică garantată de stat, precum și alte forme de activitate neinterzise de lege. Ședințele Consiliului Național sunt ordinare și extraordinare. Ședințele ordinare au loc o dată în trimestru.

Pentru exercitarea atribuțiilor sale, Consiliul Național adoptă hotărâri, care sunt obligatorii pentru toate oficiile lui teritoriale, pentru avocații care acordă asistență juridică garantată de stat, pentru parajuriști și alți subiecți autorizați să acorde asistență juridică garantată de stat.

Astfel, în privința parajuriștilor, Consiliul Național coordonează procesul de acordare a asistenței juridice primare, ține registrul persoanelor autorizate să acorde asistență juridică primară și organizează controlul asupra calității serviciilor. Consiliul Național stabilește și revizuieste periodic standardele de activitate și de perfecționare profesională a parajuriștilor.

Consiliul Național colectează și analizează informații despre asistența juridică primară acordată, generalizează practica de activitate a parajuriștilor, elaborează recomandări și adoptă hotărâri în vederea îmbunătățirii acesteia, colaborează cu organizații străine, cu organizații internaționale și cu asociații obștești în vederea acordării de asistență rețelei de parajuriști.

Datele de contact:

Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat: MD – 2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo, nr. 1, bl. „A1”, bir. 34, tel. (022) 20-14-07, www.cnajgs.md

Acordarea asistenței juridice garantate de stat în teritoriu este asigurată de către oficiile teritoriale ale Consiliului Național. Oficiile Teritoriale ale Consiliului Național (denumite în continuare oficii teritoriale) funcționează în orașele (municipiile) de reședință ale curților de apel (Chișinău, Bălți, Cahul, Comrat, Bender (Căușeni)), asigurând acordarea asistenței juridice garantate de stat în raza de activitate a curții de apel, prin exercitarea următoarelor funcții:

- organizarea acordării de asistență juridică garantată de stat; încheierea de contracte cu avocații din listele celor care acordă asistență juridică garantată de stat;
- examinarea cererilor și documentelor prezentate de solicitanții de asistență juridică garantată de stat, decizi privind acordarea unei astfel de asistențe;
- numirea avocaților care să acorde asistență juridică calificată, inclusiv asistență juridică de urgență; încheierea de contracte de colaborare cu parajuriștii și cu asociațiile obștești care acordă asistență juridică garantată de stat;
- colectarea de date statistice referitoare la necesitățile de asistență juridică garantată de stat și la nivelul lor de acoperire în teritoriu;
- îndeplinirea altor funcții, în conformitate cu legea.

Așadar, oficiile teritoriale ale Consiliului Național încheie contracte de colaborare cu parajuriștii în vederea acordării de asistență juridică primară. Remunerarea parajuriștilor se efectuează de la bugetul de stat, din alte surse neinterzise de lege, în baza contractului de colaborare încheiat cu oficiul teritorial. Parajuristul este obligat să mențină o legătură permanentă cu oficiul teritorial respectiv al Consiliului Național și cu avocații, în vederea asigurării celor mai înalte performanțe profesionale.

Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, prin intermediul oficiilor teritoriale și al birourilor de avocați publici, va acorda suportul juridic necesar activității curente a parajuristului. Aceasta presupune stabilirea legăturii dintre parajuriștii din jurisdicția oficiului teritorial cu unul sau doi consultanți juridici ai acestuia și/ sau avocați publici, care pot fi contactați de către parajurist în cazul în care acesta are dubii cu privire la soluția ce trebuie propusă beneficiarului. De asemenea, parajuristul poate să se consulte cu consultantul sau avocații desemnați referitor la direcționarea corectă a beneficiarului, inclusiv cu privire la necesitatea de a direcționa sau nu beneficiarul spre avocat, eligibilitatea acestuia pentru a beneficia de asistență juridică garantată de stat etc.

Date de contact:

Oficiul Teritorial Chișinău:

MD – 2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo, nr. 1, bl. "A1", bir. 301, 302, tel./fax: (022) 49-69-53, 49-63-39, e-mail: ot_chisinau@cnajgs.md;

Oficiul Teritorial Bălți:

mun. Bălți, str. Mihail Sadoveanu, nr. 2 , tel./fax (0231) 61-316; e-mail: ot_balti@cnajgs.md;

Oficiul Teritorial Cahul:

or. Cahul, Str. Independenței, nr. 6, tel./fax (0299) 204-13; e-mail: ot_cahul@cnajgs.md

Oficiul Teritorial Comrat:

or. Comrat, str. Tretiakov, nr. 42, tel./fax (0298) 28-853, e-mail: ot_comrat@cnajgs.md;

Oficiul Teritorial Bender (Căușeni):

or. Căușeni, str. Ștefan cel Mare, nr. 6, în incinta Judecătoriei raionului Căușeni, tel./fax (0243) 24-159, e-mail: ot_bender@cnajgs.md.

10.5. Avocații

În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, parajuristul informează solicitantul despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, îl asistă la întocmirea cererii de asistență juridică calificată.

11. ETICA PARAJURISTULUI

Pornind de la statutul parajuristului, de la ceea ce este parajuristul în comunitate, și anume cel care oferă consultanță, informație și instruire tuturor membrilor comunității interesați, putem afirma că parajuristul nu este numai un profesionist. El este un modelator uman, etic și cetățenesc al comportamentului tuturor categoriilor de persoane din comunitate. Munca de parajurist implică, în mod obiectiv, o reputație ireproșabilă, calități morale, un profil moral demn, o conștiință și o conduită morală demne, civilizate. Parajuristul trebuie să cunoască principiile și regulile morale ale societății civile libere și să formeze deprinderi de comportare în concordanță cu morala societății/ comunității în care trăiește. El este o sursă și o forță de influențare etico-cetățenească a oamenilor din comunitate. De aceea, autocontrolul atitudinilor și modului de comportare în orice situație – în familie, pe stradă, la serviciu, trebuie să însoțească în permanență viața parajuristului. Atitudinile și deprinderile morale, etice și legale pe care le are parajuristul vor spori competența și eficiența comunicării interpersonale și vor determina creșterea prestigiului său în comunitate și în afara ei.

11.1. Valori profesionale: **corectitudine, echitate, imparțialitate, integritate și independența, respectul drepturilor fundamentale ale omului, toleranță, recunoașterea dilemelor etice**

Într-o societate bazată pe respectul față de justiție și respectarea drepturilor omului, parajuristul are un rol foarte important. Misiunea sa nu se limitează la executarea fidelă a unui mandat în cadrul comunității. Parajuristul trebuie să vegheze la respectarea legilor statului de drept și a intereselor persoanelor cărora le apără drepturile și libertățile. Este de datoria parajuristului nu numai să contribuie la soluționarea problemelor beneficiarilor săi, ci să influențeze, prin activitatea comunitatea în general.

Parajuristul nu va putea să-și exercite responsabilitățile la un nivel maxim dacă nu va fi o persoană cu valori morale și profesionale.

Corectitudine

Aceasta înseamnă că parajuristul este corect la locul său de muncă și știe exact ce trebuie să facă, cunoaște legislația în vigoare și respectă termenele legale. În comunicarea cu beneficiarii, parajuristul trebuie să fie foarte atent la corectitudinea informației pe care o oferă. O greșeală făcută poate știrbi imaginea parajuristului. Orice răspuns ar da parajuristul, singurul lucru de care trebuie să țină seama este corectitudinea acestuia.

Dreptatea și echitatea

Realizarea valorilor de dreptate și echitate în mediul parajuristului presupune respectarea drepturilor beneficiarilor săi. Încălcarea drepturilor persoanei pe baza rasei, genului, dizabilităților, etniei, religiei, categoriei sociale, stării materiale sau a mediului de proveniență reprezintă acte de discriminare.

Imparțialitate

Această valoare trebuie pusă în aplicare de către parajurist mai ales atunci când va utiliza diverse metode de soluționare a conflictelor (mediere, consiliere). Parajuristul nu trebuie să ocupe o poziție părtinitoare chiar dacă este evident că o parte are dreptate, iar cealaltă – nu. Dacă parajuristul consideră că capacitatea sa de a rămâne imparțial poate fi afectată (de ex., una dintre părți este cel mai bun prieten sau o rudă apropiată), el trebuie să renunțe și să transmită cauza/ cazul altei instituții abilitate.

Respectul drepturilor fundamentale ale omului

De fapt, orice persoană care activează în domeniul educației, al promovării, apărării drepturilor omului trebuie să posede această valoare. Respectarea/apărarea drepturilor omului este o condiție fundamentală în activitatea parajuristului, deoarece acesta are misiunea de a asigura progresul tuturor indivizilor, indiferent de trecut, gen sau vârstă. Respectarea drepturilor și libertăților fundamentale constituie fundamentul pentru prosperitate și progres.

Integritate și independență

Fiecare parajurist este obligat să întreprindă măsuri corespunzătoare pentru a asigura independența și libertatea de exercitare a obligațiilor sale. Multitudinea de îndatoriri care îi revin parajuristului impune din partea acestuia o independență absolută, liberă de orice influență, chiar și de influența derivată din propriile sale interese sau din partea altor persoane (prieteni, rude, cumetri etc). Relațiile dintre avocat și client sunt bazate pe onestitate, echitate, corectitudine, sinceritate și confidențialitate. Responsabilitatea parajuristului include comportamentul acestuia atât în exercitarea profesiei, cât și în afara ei.

Recunoașterea dilemelor etice

Dilemele etice pot fi definite ca situații neclare, probleme care pot pune în încurcătură parajuristul, împiedicându-l să ia decizii corecte. O dilemă etică se naște când toate alternativele posibile cercetate au o consecință negativă în plan social. Nu este ușor să fie găsite soluțiile pentru dilemele etice. Parajuristul trebuie să investigheze cu multă atenție toate aspectele problemei și să adopte o decizie corectă. Dilemele etice apar atunci când există o neconcor-

danță între principiile etice și situația practică, între ceea ce se dorește și ceea ce este de fapt, între sistemele proprii de valori și modul de satisfacere practică a nevoilor.

11.2. Principii de etică: confidențialitatea relațiilor parajurist/client, respectul pentru demnitatea umană, prestarea serviciilor de calitate, evitarea conflictelor de interese

Confidențialitatea relațiilor parajurist/client.

Natura misiunii parajuristului prezumă că el ar fi depozitarul secretelor beneficiarilor săi și al comunicărilor confidențiale. Obligația de a păstra secretul profesional este absolută și nelimitată în timp. Parajuristul nu trebuie să divulge chestiunile cu care o persoană s-a adresat pentru asistență juridică primară, esența consultațiilor oferite de parajurist, datele privind persoana care s-a adresat după asistență și alte împrejurări care rezultă din activitatea profesională a parajuristului.

Respectul pentru demnitatea umană

Demnitatea este valoarea supremă a omului. Demnitatea umană este o măsură de apreciere între oameni. Fiecare om își dorește demnitate. Ea vine de la sine și, desigur, de la alți oameni. Este un proces de apreciere a individului ca om. Ea vine de la om și se reflectă în om. Schiller scria, adresându-se oamenilor, că „Demnitatea umană e în mâinile voastre, păstrați-o! Ea coboară cu voi! Cu voi se va înălța! Demnitatea umană trebuie să fie una pentru toți. Omul pentru Om trebuie să fie cu demnitate”. Și însuși omul trebuie să fie demn pentru că e om. Demnitatea nu trebuie să depindă de culoare, sex, vârstă, naționalitate, post, stare de sănătate, diagnostic etc.

Evitarea conflictelor de interese

Parajuristul poate să consulte mai mult de un beneficiar în una și aceeași cauză chiar dacă interesele acestora sunt conflictuale sau dacă există realmente riscul de a apărea un astfel de conflict de interese. Dar și într-un asemenea caz, el trebuie să dea dovadă de imparțialitate. Parajuristul trebuie să se abțină să se ocupe de problemele beneficiarilor implicați atunci când intervine un conflict de interese ale acestora, când secretul profesional riscă să fie violat sau când independența sa riscă să fie pusă la îndoială.

Prestarea serviciilor de calitate

Chiar dacă parajuristul va presta pentru beneficiarii săi servicii gratis, acestea trebuie să fie de o calitate înaltă. Prestarea serviciilor de calitate proas-

tă poate avea diverse consecințe: nerecunoașterea instituției parajuristului în comunitate ar fi fatală. În cazul în care parajuristul nu este competent într-o oarecare problemă, el trebuie să recunoască acest fapt și să sugereze beneficiarului său să se adreseze altor instituții abilitate.

11.3. Consecințele încălcării eticii profesionale

Consecințele unui comportament neetic pentru instituția parajuristului:

- pierderea încrederii beneficiarilor din comunitate;
- scăderea numărului de apelări la serviciile parajuristului;
- pierderea reputației în general a instituției parajuristului etc.

Un comportament al parajuristului contrar eticii dăunează grav și societății în ansamblu, ducând la apariția unor flageluri create de viața modernă (crimă, abuzuri, discriminări, trafic de droguri, trafic de influență, corupție etc.), la agresiuni împotriva organismului (suferințe, boli etc), la prejudicierea condiției umane (mizerie materială și sufletească) etc.

11.4. Evaluarea și dezvoltarea profesională continuă

11.4.1. Autoevaluarea și autoinstruirea

Dacă parajuristul ține la imaginea sa și ia seama la ce mai zice lumea despre el, atunci autoevaluarea va fi un proces prezent și continuu în viața și activitatea lui. După fiecare activitate desfășurată, acesta se va întreba: „Oare am făcut tot ce trebuia? Ce trebuia să mai fac? Cum trebuia să mai fac?”. După fiecare întâlnire cu beneficiarii, el ar încerca să răspundă la întrebările: „Oare am fost destul de explicit? Ce nu trebuia să fac/ să spun?”. Acesta este procesul de autoevaluare. Literatura de specialitate ne oferă teste de autoevaluare încercate și care dau un rezultat corect. Procesul de autoevaluare continuă ne arată lacunele și necesitățile noastre de instruire. Dar fiind faptul că instituția parajuristului este nouă pentru Republica Moldova, locul de lucru al parajuristului este unul propice pentru autoinstruire. Ca să răspundă la cerințele comunității, parajuristul trebuie să investească timp și efort pentru a se autoinstrui. Spe deosebire de instruirea continuă, nu există programe de training pentru autoinstruire. Acest proces decurge din scopul și necesitățile de instruire ale fiecăruia.

11.4.2. Instruirea continuă

Dezvoltarea personală trebuie să fie un obiectiv constant în cariera fiecăruia. Educația continuă, permanentă nu mai este de mult doar un concept pedagogic, materializându-se astăzi în locuri de muncă mai bune și în salarii

mai mari. Dincolo de beneficiul economic direct, parcurgerea unor cursuri de specializare înseamnă menținerea activă în circuitul informațional propriu domeniului de activitate și de ultimă noutate. În consecință, instruirea continuă înseamnă menținerea în topul profesioniștilor, căci cuvântul-cheie este profesionalismul. Un angajator va prefera întotdeauna o persoană care îi aduce cele mai mari beneficii în cel mai scurt timp.

Spre deosebire de formele de învățământ obligatorii ori de lungă durată, care pun în principal accentul pe formarea generală și teoretică, un curs de scurtă durată (specializare ori training, stagiul de pregătire) are sau ar trebui să aibă un preponderent caracter practic și formativ, ar trebui să implice și să solicite pe fiecare participant la curs și să ofere tematici de ultimă oră. Exact acestea ar trebui să fie și criteriile de evaluare a eficienței unui curs, atunci când se decide urmarea unuia. Chiar dacă, deocamdată, nu sunt planificate cursuri de perfecționare pentru parajuristi, creșterea profesională trebuie să fie un obiectiv de lungă durată. Parajuristul trebuie să fie receptiv la orice tip de instruire care, după părerea lui, ar contribui la creșterea sa profesională.

Există traininguri specializate și traininguri generale (de inițiere ori dezvoltare într-un domeniu oarecare). Trainingul specializat se definitivează, de obicei, prin examen certificat la nivel oficial, oferind recunoașterea unor competențe și capacități profesionale noi. Acestea pot fi, de asemenea, cursuri de formare (de exemplu, cursurile oferite de Agențiile de Forță de Muncă, în domeniul diferitor meserii, precum bucătar, cofetar, ospătar, agent comercial, operator calculator etc.) cu acces liber (oricine dorește le poate urma) ori cursuri de perfecționare, cu acces limitat la cei dintr-un anumit domeniu (de exemplu, numai parajuriști, numai ingineri, juriști etc.).

Locul de muncă reprezintă o sursă majoră de învățare pentru parajurist. De aceea, participarea la cursurile/ activitățile de formare/ instruire organizate la locul de muncă, în cadrul primăriilor, poate fi un factor motivant efectiv chiar dacă înscrierea este supervizată.

Parajuristul, ca persoană adultă, este interesat de asimilarea unor informații utile și relevante și de exersarea unor deprinderi recunoscute ca fiind necesare. Aceasta înseamnă că el trebuie să râvnească permanent spre instruire și autoinstruire continuă. Altfel, există temerea că acesta nu va răspunde așteptărilor comunității.

BIBLIOGRAFIE

1. www.cnajgs.md
2. CURTEANU DORU, CHIVU IULIA, *Ghidul trainerului*, Editura Irexon, 2005.
3. WILCO DE JONGE, MAREK NOWICKI. *Human Rights Education for Adults*, www.hrea.org
4. New models for training prison staff, *Conference conclusions and recommendations, Dobogoko, Hungary, 7-11 November 1998*, www.hrea.org
5. FELISA TIBBITTS, ELLIE KEEN, *Adapting Lessons For Different Learners*. Human Rights Education Associates, 1999.
6. ФЕЛИСА ТИББИТТС. Формирование моделей образования в области прав человека. www.hrea.org
7. NANCY FLOWERS, *What is human rights education*, A Survey of Human Rights Education, Bertelsmann Verlag, 2003.
8. United Nations, *The UN Decade for Human Rights Education, 1995-2004, Lessons for Life*, Geneva, Office of the High Commissioner for Human Rights, 1998.
9. *10 Basic Human Rights Standards for Law Enforcement Officials*, Amnesty International, December 1998.
10. *Teaching guide to the European Convention on Human Rights*. Geneva, 1997.
11. *HRE PACK. Human Rights Education*. Thailand, 2003.
12. ADLER M. and LUNGHURST B. *Discourse, Power and Justice: Towards a New Sociology of Imprisonment*, London, 1994, www.amnesty.org/rmp/dplibrary
13. RICHARD PIERRE CLAUDE, *Methodologies for Human Rights Education*, New York 1997, www.hre.org/index
14. RICHARD PIERRE CLAUDE, *Popular Education for Human Rights*. Cambridge, 2000, www.hrea.org/pubs
15. ROTARU VASILE, *Ghid de mediere printre semeni*, Chişinău, 2006.
16. MARTIN J. PAUL. *Self-Help Human Rights Education Handbook*. Center For The Study Of Human Rights, **Columbia University**, 1996, www.columbia.edu/cu/humanrights/
17. *Paralegal Manual, Black Sash*, available at <http://www.paralegaladvice.org.za/>
18. http://www.everychild.md/userfiles/Mobilizarea_comunitatii_rom.pdf
19. http://crips.ro/doc/pr_mcw.pdf
20. <http://www.scribd.com/doc/20309536/Modul-2-Gradinita-Si-tea>
21. www.justice.md