



# Ghid metodologic pentru para-juriști

Chișinău, 2017



Ghidul a fost elaborat în cadrul proiectului „Suport pentru reconceptualizarea resurselor informaționale utilizate de către para-juriști”, implementat de Institutul de Reforme Penale cu sprijinul Programului de Justiție și Drepturile Omului al Fundației Soros-Moldova, în cadrul Parteneriatului regional pentru abilitarea juridică a categoriilor sociale defavorizate din Moldova, finanțat de Fundațiile pentru o Societate Deschisă.

**Autori:**

**Victor ZAHARIA**, doctor în drept, conferențiar universitar, Universitatea de Stat din Moldova, Director IRP (**cap. 1, 4**);

**Nadejda HRIPTIEVSCHI**, Directoare de Programe la Centrul de Resurse Juridice din Moldova, master în drept, Universitatea Centrală Europeană din Budapesta: (**cap. 7, 8**);

**Tatiana RACU**, doctor în drept, profesor GAA, Montreal, Canada: (**cap. 2, 5-7, 9-10**).

**Responsabili de actualizarea ediției din 2014:**

cap. 2,7,8 - **Victor Zaharia**, doctor în drept, conferențiar universitar, Universitatea de Stat din Moldova, Director IRP;

cap. 5-7 - **Victoria VIRSCHI**, doctorandă, Universitatea de Stat din Moldova;

cap. 9,10 - **Sergiu CHIRUȚA**, magistrul în drept, coordonator al Oficiului teritorial Chișinău al Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și **Lilian DARII**, Director Executiv al Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat.

**Responsabil de conceptul de actualizare al ediției:**

**Victor ZAHARIA**, Director, Institutul de Reforme Penale

**Coordonator al ediției actualizate:**

**Olga RABEI**, directoare de proiect, Institutul de Reforme Penale

**Prezentul Ghid a fost elaborat în anul 2014, fiind actualizat cu referințele de rigoare la prevederile legislației în vigoare la data de 01.07.2017.**

*© Toate drepturile asupra Ghidului sunt rezervate Institutului de Reforme Penale (IRP) și Fundației Soros-Moldova. Atât publicația, cât și fragmente din ea nu pot fi reproduse fără indicarea sursei. Opiniile exprimate în acest Ghid aparțin autorilor care își asumă responsabilitatea pentru ele și nu reflectă în mod necesar opinia Institutului de Reforme Penale sau a Fundației Soros-Moldova*

## CUPRINS

<b>1. CINE ESTE PARA-JURISTUL ȘI ROLUL LUI ÎN SISTEMUL JURIDIC ȘI ÎN COMUNITATE... 8</b>	
1.1. Noțiuni generale: abilitarea juridică a populației, accesul la justiție.....	8
1.2. Cine este para-juristul? .....	11
1.3. Funcțiile para-juristului .....	12
1.4. Rolul para-juristului în sistemul asistenței juridice garantate de stat .....	14
1.5. Rolul para-juristului în comunitate .....	15
1.6. Contribuția para-juristului la buna guvernare .....	16
1.7. Statutul para-juristului și perspectivele rețelei de para-juriști în Republica Moldova .....	18
<b>2. COMPETENȚE PROFESIONALE, APTITUDINI ȘI CALITĂȚI ALE PARA-JURISTULUI ..... 20</b>	
2.1. Noțiuni generale .....	20
2.2. Gândirea critică .....	21
2.3. Comunicarea. Tipuri de comunicare .....	22
2.4. Comunicarea cu beneficiarul. Consultarea juridică primară .....	25
2.5. Instruirea în domeniul drepturilor omului.....	26
2.6. Oferirea și primirea de feedback .....	28
2.7. Soluționarea conflictelor.....	29
2.8. Inițierea și organizarea activităților în folosul comunității .....	30
2.9. Administrare și logistică .....	30
2.10. Utilizarea computerului .....	31
2.11. Căutarea actelor normative .....	31
2.12. Monitorizarea .....	31
2.13. Evaluarea. Tipuri de evaluări .....	32
<b>3. COMUNICAREA VERBALĂ ..... 35</b>	
3.1. Discuțiile telefonice.....	35
3.2. Comunicarea cu autoritățile locale.....	36
3.3. Comunicarea cu presa.....	37
3.4. Discursul public. Prezentarea.....	38
<b>4. INTERACȚIUNEA CU BENEFICIARUL ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE ..... 43</b>	
4.1. Asistența juridică. Generalități .....	43
4.2. Asistența juridică primară. Etape și scopuri tactice.....	43
4.3. Direcționarea beneficiarului către alte servicii.....	55

4.4.	Intervievarea și consultarea beneficiarului la telefon și prin alte metode.....	60
<b>5.</b>	<b>COMUNICAREA SCRISĂ.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Cerințe de întocmire a documentelor .....	62
5.2.	Declarația .....	65
5.3.	Demersul/cererea/sesizarea.....	65
5.4.	Petiția/reclamația (plângerea).....	68
5.5.	Nota informativă .....	72
5.6.	Procesul-verbal .....	73
5.7.	Diferite tipuri de scrisori .....	75
5.8.	Rezumarea unui conținut.....	77
5.9.	Comunicatul de presă .....	79
5.10.	Metode de realizare a comunicării scrise .....	81
<b>6.</b>	<b>INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI.....</b>	<b>83</b>
6.1.	Formele de instruire în domeniul drepturilor omului .....	83
6.2.	Activitățile recomandate pentru organizarea instruirii în domeniul drepturilor omului de către para-jurist.....	84
6.3.	Metode eficiente de instruire pentru promovarea drepturilor omului .....	94
6.4.	Reguli, condiții de organizare și desfășurare a instruirii.....	112
6.5.	Resurse pentru instruire .....	113
6.6.	Evaluarea și consolidarea instruirii .....	114
<b>7.</b>	<b>SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR .....</b>	<b>116</b>
7.1.	Negocierea .....	116
7.2.	Medierea .....	121
<b>8.</b>	<b>INIȚIEREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN FOLOSUL COMUNITĂȚII .....</b>	<b>123</b>
8.1.	Masa rotundă.....	123
8.2.	Campania de informare .....	125
8.3.	Dezbaterea publică .....	126
8.4.	Mobilizarea comunității în vederea soluționării problemelor de interes comun.....	128
8.5.	Alte modalități de implicare a comunității în procesul decizional .....	129
<b>9.</b>	<b>ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ .....</b>	<b>131</b>
9.1.	Organizarea muncii în birou.....	131
9.2.	Colectarea de fonduri (fundraising).....	136
9.3.	Managementul resurselor materiale și nemateriale .....	140

9.4.	Organizarea și desfășurarea întâlnirilor .....	141
9.5.	Raportarea activității .....	141
9.6.	Programul de lucru (graficul de activitate) și accesibilitatea serviciilor para-juristului .....	157
<b>10.</b>	<b>COLABORAREA CU MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI CU ALȚI PARTENERI.....</b>	<b>159</b>
10.1.	Membrii comunității și liderii de opinie din comunitate .....	159
10.2.	ONG-urile și alte grupuri .....	161
10.3.	Autoritățile publice .....	162
10.4.	Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat și oficiile teritoriale ale sale.....	162
10.5.	Avocații.....	165
<b>11.</b>	<b>ETICA PARA-JURISTULUI .....</b>	<b>166</b>
11.1.	Valori profesionale: echitate, imparțialitate, integritate și independență, respectul drepturilor fundamentale ale omului, toleranță, recunoașterea dilemelor etice	166
11.2.	Principii de etică: confidențialitatea relațiilor para-jurist/beneficiar, respectul pentru demnitatea umană, prestarea serviciilor de calitate, evitarea conflictelor de interese	168
11.3.	Interacțiunile profesionale ale para-juristului .....	170
11.4.	Consecințele încălcării eticii profesionale.....	172
11.5.	Autoevaluarea, autoinstruirea și instruirea profesională continuă .....	172

## 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 a apela la serviciile juridice. Totodată, în cadrul comunităților se atestă multiple conflicte, a căror soluționare necesită cunoașterea elementară a prevederilor legale.

În contextul reformelor demarate, au fost depuse eforturi considerabile pentru asigurarea accesului liber și egal al tuturor persoanelor 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 de asistență juridică garantată de stat, 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 la 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 să soluționeze problemele cu care se confruntă fie din necunoașterea mecanismelor legale, din lipsa de resurse financiare pentru a accesa servicii juridice, fie din inaccesibilitatea unor asemenea servicii în comunitate. Alteori, pentru soluționarea unei probleme adresează cereri către multiple instituții publice (care nu au competența de soluționare necesară), deși ar fi suficient doar să depună o cerere către autoritatea/instituția competentă, anexând actele pertinente situației. Uneori, spre exemplu, problemele cu vecinii ar putea fi soluționate chiar și pe calea medierii, dacă ar exista persoana care ar facilita 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.

În alte state asistența juridică primară se acordă prin diferite căi: organizații neguvernamentale, funcționari ai administrației publice locale, echipe mobile de juriști în teritoriu, para-juriști etc. În funcție de nivelul general de dezvoltare al infrastructurii, poate fi optim un model sau altul de acordare a asistenței juridice primare.

Cu aproape un deceniu în urmă, în cadrul proiectului „Asigurarea bunei guvernări prin sporirea participării publice”, implementat de Fundația Soros-Moldova și finanțat de Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (SIDA/ASDI), se prevedea testarea programului de instruire inițială a para-juriștilor, repartizarea acestora în comunități pentru acordarea serviciilor de para-jurist și conlucrarea permanentă în vederea elucidării aspectelor pozitive și negative ale activității lor.



Proiectul a avut ca scop formularea unei serii de propuneri de politici ale statului în vederea extinderii și durabilității rețelei de para-juriști. Partenerii principali ai proiectului erau Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS), Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și Ministerul Justiției. Produsele intelectuale ale proiectului au devenit parte integrantă a politicii de stat în domeniul asistenței juridice garantate de stat, rețeaua de para-juriști devenind o parte integrantă a noului sistem de asistență juridică garantată de stat.

În cadrul proiectului au fost dezvoltate instrumentele de bază ale activității para-juriștilor, subliniind în special *Îndrumarul juridic elementar* (de fapt, o succintă enciclopedie a problemelor din comunitate și a căilor juridice de soluționare a lor) și *Ghidul para-juristului*.

Prima ediție a *Ghidului para-juristului* (2011), dezvoltat participativ în cadrul proiectului menționat, avea menirea de a impulsiona activitatea rețelei de para-juriști, oferindu-le un instrument de lucru în acordarea asistenței juridice primare. Ediția a doua a avut drept scop de a actualiza conținuturile în conformitate cu evoluțiile în domeniu, în special luând în calcul experiența consolidată de activitate a rețelei de para-juriști.

Reiterând că în prezent 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, subliniem că 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 para-juristului în comunitate nu poate fi limitat la acordarea asistenței juridice primare sub formă de consultanță juridică în cazuri individuale. O parte considerabilă a misiunii acestuia se referă la abilitarea juridică a populației, contribuind la buna guvernare, iar asistența juridică primară, în cazuri individuale, este doar o formă, o modalitate de lucru.

*Ghidul* cuprinde informații, redată într-un stil accesibil, cu referire la rolul para-juristului în comunitate din perspectiva funcțiilor pe care le are, competențele profesionale de care trebuie să dispună și pe care urmează să le dezvolte, inclusiv aspectele ce țin de comunicarea cu beneficiarii, partenerii 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 eficientizării utilizării resurselor, sunt oferite reguli metodologice de administrare și logistică pentru biroul para-juristului. Deoarece para-juristul este un exemplu, un model pentru comunitate, autorii s-au îngrijit să descrie și anumite exigențe deontologice în activitatea de para-jurist.

Versiunea actuală a *Ghidului*, îmbunătățită prin modificare și completare, poate fi un îndrumar nu numai pentru para-juriști, dar și pentru organizațiile societății civile care doresc să contribuie la schimbare prin acțiuni de promovare și apărare a drepturilor omului și de asigurare a păcii sociale în comunitate.

Victor ZAHARIA, Director,  
Institutul de Reforme Penale

## 1. CINE ESTE PARA-JURISTUL ȘI ROLUL LUI ÎN SISTEMUL JURIDIC ȘI ÎN COMUNITATE

În acest compartiment este descris rolul para-juristului în comunitate din perspectiva funcțiilor și atribuțiilor pe care le îndeplinește, în special de abilitare juridică a populației, de contribuție la buna guvernare și de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat în cazuri individuale. Sunt descrise exigențele înaintate pentru îndeplinirea atribuțiilor de para-jurist (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 para-juriști în asigurarea accesului liber la justiție și perspectivele acestei 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 perioade îndelungate, avocații nu întotdeauna își îndeplinesc misiunea conștiincios, 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. ce pot limita substanțial accesul la justiție);
- nivelul de cunoaștere de către populație a informațiilor referitoare la activitatea instanțelor de judecată și a procedurilor de soluționare a litigiilor de către acestea;
- existența unui sistem optim de cheltuieli judiciare și a unui mecanism complex de asigurare a asistenței juridice pentru păturile defavorizate;
- independența și imparțialitatea autorității judecătorești, procesul echitabil și aplicabilitatea practică și reală a mecanismelor de înlăptuire a justiției (executarea deciziilor instanțelor de judecată și asigurarea unui impact social efectiv).

Este 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 considerare, 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 anii 2005, 2011, 2016 Fundația Soros-Moldova a efectuat câteva studii referitor la problemele juridice ale populației rurale și la necesitățile de abilitare juridică a tinerilor. Similar concluziilor acestor studii, experiența rețelei de para-juriști arată 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 susțin că nu au și nu au avut probleme de natură juridică. De cele mai multe ori, respondenții care declară 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 lunar redus al familiei. 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, inclusiv dificultăți la înregistrarea unei întreprinderi, calcularea impozitelor etc.

Cele mai frecvente probleme juridice cu care se confruntă populația de la sate sunt următoarele: probleme cu vecinii, violența în familie, dreptul consumatorilor, întocmirea documentelor legale, dreptul funciar etc. Multe dintre 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. De asemenea, un alt motiv este lipsa de bani și lipsa unor persoane sau servicii în care ar avea încredere.

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 apelat 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 din comunitate (primarul, directorul școlii, inspectorul de poliție, liderul asociației agricole) consideră că populația nu încearcă să soluționeze problemele juridice din următoarele motive: lipsa de bani, lipsa unei autorități în care să aibă încredere, lipsa de informații, inclusiv faptul că nu știu unde să se adreseze.

Astfel, unul din cele mai mari impedimente este accesul limitat la asistența juridică, inclusiv la cea oferită de către un 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 stagieri 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. Alături, însăși 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 persoanelor defavorizate. De regulă, aceste centre au și linii telefonice fierbinți;
- statul creează și susține financiar o rețea de para-juriști – persoane care acordă asistență juridică primară. Deseori, oficiile de para-juriști se instituie în localitățile rurale, un para-jurist 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 îngreuna 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 PARA-JURISTUL?

Para-juristul este persoana care se bucură de o înaltă stimă din partea comunității locale, are cunoștințe de bază în domeniul juridic și, după o instruire specială, este calificat să acorde asistență juridică primară membrilor comunității din resursele destinate acordării de asistență juridică garantată de stat. Para-juristul este încadrat în comunitatea respectivă.

Astfel, para-juristul este persoana care:

- posedă cunoștințe elementare/de bază despre sistemul de administrare publică, justiție și instrumentele de realizare și protecție 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, 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 para-juriștilor constă în abilitarea juridică a populației în comunitățile rurale pentru soluționarea timpurie a problemelor cu care se confruntă membrii comunității și realizarea deplină a drepturilor lor, implicându-se în soluționarea problemelor individuale ale membrilor comunității și a celor de interes general ale comunității.

Para-juriștii 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 în ansamblu.

Principalele aptitudini și competențe profesionale ale para-juristului:

- determinarea necesităților juridice ale populației;
- informare și instruire despre drepturi;
- comunicare eficientă cu beneficiarul, cu membrii comunității, cu presa, cu instituțiile și autoritățile publice și organizațiile private;
- disponibilitate – program clar de activitate;
- ascultare, intervievare, 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 valorificarea lor de către para-jurist.

### 1.3. FUNCȚIILE PARA-JURISTULUI

Una din funcțiile de bază ale para-juristului este acordarea de asistență juridică primară membrilor comunității. Modelul para-juriștilor 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, accesul la servicii publice);
- asistența este acordată de către un membru al comunității, în care comunitatea are încredere. Astfel, are loc și o dezvoltare a capacității comunităților locale;
- para-juristul 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;
- soluționarea la nivel local, în faza incipientă a neînțelegerilor, poate stopa conflictul, ceea ce contribuie la stabilitate la nivel de comunitate;
- para-juristul utilizează o diversitate de metode, inclusiv medierea, negocierea. 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/îi obligă. O asemenea soluție, 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 parte din justițiabili pot rămâne nesatisfăcuți de „decizia impusă”. Deseori, se pare că instanța de judecată a soluționat pretenția, dar nu și conflictul propriu-zis;

- para-juristul examinează și filtrează cererile, direcționând spre serviciile juridice ale avocaților doar acele solicitări care necesită servicii juridice profesionale; consultă solicitantii cu privire la actele pe care trebuie să le prezinte pentru a obține asistență juridică garantată de stat prin desemnarea de către Oficiul Teritorial al CNAJGS a unui avocat;
- un element important al activității para-juristului 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 unul redus. Conflictele sunt conștientizate într-o fază avansată, după ce s-au produs deja anumite evenimente, acțiuni. Para-juristul vine să preîntâmpine eventualele probleme, potențialele conflicte prin informare. În acest sens, para-juristul 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, para-juriștii pot stimula și susține (acte, certificate, cereri etc.) comunitatea și membrii acesteia în formarea unor organizații neguvernamentale comunitare, în cele mai diverse domenii.

Para-juristul desfășoară o activitate de interes public, îndeplinind următoarele funcții:

- furnizează informații și oferă consultanță de ordin general, la solicitarea locuitorilor din comunitate, despre lege, sistemul juridic, drepturi și obligații, posibilele căi de soluționare a problemelor locale;
- mediază, la solicitare, conflictele dintre membrii comunității;
- instruieste membrii comunității cu privire la lege și drepturile lor, democrație și buna guvernare prin organizarea de seminare și lecții publice pe diverse tematici;
- 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 Oficiile Teritoriale ale Consiliului Național și, după caz, către avocați;
- direcționează solicitantii 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 PARA-JURISTULUI 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.

Însă, problemele legale cu care se confruntă populația 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 căi: organizații neguvernamentale, secretarii primăriilor, echipe mobile în teritoriu (formate din avocați, avocați-stagiari, studenți ai clinicilor juridice, alți specialiști), para-juriști etc. Însăși filosofia asistenței juridice primare presupune acordarea acesteia la nivel local prin utilizarea resurselor comunitare.

Rețele de para-juriști există în mai multe state. În unele țări, para-juriștii reprezintă 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, para-juriștii activează în tandem cu avocații (uneori chiar în același birou), ajutând avocatul în procesul de acordare a asistenței juridice. În acest caz, para-juriștii, de obicei, consultă clienții, întocmesc proiecte de documente, acordă servicii de secretariat pentru avocați. Diferența esențială dintre para-juriști și avocați constă în interdicția pentru para-juriști de a acorda servicii de asistență juridică în instanțele de judecată. În unele state, para-juriștii 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, para-juristul redirecționează solicitările către avocații publici sau privați.

Activitatea para-juriștilor este una 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 para-jurist să contribuie la soluționarea anumitor probleme ale comunității sale.

În cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat al Republicii Moldova devine tot mai cert rolul para-juriștilor de acordare a asistenței juridice primare la nivel local și, după caz, de direcționare a beneficiarului/solicitantului către Oficiile Teritoriale ale



CNAJGS, avocați privați, alte instituții publice sau private. Pe lângă aceste acțiuni, în cazuri individuale para-juriștii sunt implicați în promovarea sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Para-juristului i se interzice a acorda servicii, care conform legii țin de competența exclusivă a avocaților, notarilor, executorilor judecătorești și altor categorii de profesioniști și servicii juridice care nu sunt atribuite prin lege para-juriștilor.

### 1.5. ROLUL PARA-JURISTULUI ÎN COMUNITATE

A fi para-jurist și a satisface așteptările comunității față de un para-jurist nu este atât de simplu. Rolul para-juristului în comunitate se configurează pe câteva dimensiuni:

- para-juristul ajută comunitatea/locuitorii să înțeleagă că au anumite probleme de natură juridică. Pe cât de teoretică este o asemenea constatare, pe atât de practică ea devine. În primul rând, para-juristul este parte din comunitate și se confruntă la nivel personal cu probleme similare cu care le confruntă membrii comunității. De la para-jurist se așteaptă ca acesta să interacționeze cu membrii comunității, cu liderii de opinie și să-și formeze o înțelegere clară despre problemele juridice pe care le au membrii comunității (de exemplu, un singur angajator care impune condiții inechitabile de muncă), care sunt cele mai frecvente (de exemplu, încălcarea drepturilor consumatorului), mai importante (de exemplu, lipsa contractelor de arendă a pământului), care cer soluții de neamânat (de exemplu, gunoștea neautorizată). După ce are o claritate a stării de lucruri, para-juristul în cadrul discuțiilor individuale, lecțiilor publice, evenimentelor de altă natură formulează întrebări și îi face pe interlocutori să conștientizeze că au o problemă de natură juridică care merită a fi adresată cât de curând posibil pentru a o rezolva prin mijloace legale;
- para-juristul ajută persoanele să-și soluționeze problemele juridice individuale cu care se confruntă. Orice problemă are cu precizie cel puțin o soluție. Odată ce persoana încearcă a găsi soluție, deja este un pas înainte. Cu toate acestea, nu totdeauna soluțiile preferate de către membrii comunității sunt cele mai eficiente și durabile. Și anume din considerentul că anumite soluții sunt doar temporare și nu au acoperirea legală necesară. Para-juristul însă are menirea de a ajuta membrii comunității să găsească acele soluții care sunt reciproc avantajoase, sunt permise (sau, după caz, impuse de lege) și contribuie la stabilitatea comunitară. Aceasta presupune un efort considerabil din partea para-juristului de a aduce părțile în conflict cât mai curând posibil în fața problemei ca să o rezolve (este mai ușor de a rezolva o problemă care nu escaladează) și anume pe cale legală, în arealul legalului (în caz contrar nu vor beneficia ulterior de protecția pe care legea le-o oferă). Aceasta se face prin implicarea doar a para-juristului (prin consultanța pe care acesta o oferă sau prin medierea unui conflict) sau prin implicarea de către para-jurist a altor specialiști și instituții (referire pentru a beneficia de alte servicii publice sau de servicii juridice ale unor avocați).

Este de menționat că, spre deosebire de alți profesioniști care contribuie la soluționarea problemelor persoanelor care s-au adresat la ei, para-juristul are un rol proactiv, adică de a

face persoana să înțeleagă că are o problemă, de a determina persoana să încerce să o soluționeze, cu sau fără implicarea para-juristului. Astfel,

- para-juristul mobilizează membrii comunității în vederea soluționării unor probleme comune. În fiecare comunitate pot fi întâlnite varii probleme, unele fiind doar ale unor locuitori, altele – unei anumite părți din locuitori, iar unele – ale comunității în ansamblu. Este o artă întregă de a convinge membrii comunității, de ai face să creadă că ei sunt cei care trebuie să depună efort pentru a soluționa problemele comune. Este de menționat că la acest compartiment, para-juristul ar putea acționa ca organizator (toate activitățile sunt dirijate de para-jurist), executor (unele dintre activități sunt realizate de para-jurist) și facilitator (para-juristul doar impulsionează anumite decizii, acțiuni din partea membrilor comunității și îi ajută în realizarea lor). Acest ultim rol este cel mai important, or, para-juristul are menirea de a ajuta în soluționarea problemelor comune, însăși soluționarea și executarea acțiunilor ce se impun revenind membrilor comunității și liderilor acestora;
- para-juristul consolidează respectul față de lege. Nu vom exagera cu abordări complexe, ci doar vom sublinia că para-juristul este cel care oferă oportunitatea soluționării pe căi legale a problemelor de natură juridică, oferind accesul persoanelor la mecanismele de protecție a drepturilor lor. Odată valorificate și obținând un rezultat echitabil și durabil, sporește respectul față de lege și protecția pe care o oferă legea fiecăruia.

## 1.6. CONTRIBUȚIA PARA-JURISTULUI LA BUNA GUVERNARE

La prima vedere se pare că para-juristul este cel care doar ajută persoanele din comunitate să soluționeze anumite probleme socio-juridice prin valorificarea căilor oferite de către lege. În realitate, contribuția para-juristului pentru viața unei comunități este mult mai amplă, așa cum am specificat succint mai sus. Un subiect ce merită o atenție specială este contribuția para-juristului la buna guvernare. Aici vom sublinia câteva aspecte:

- ***para-juristul contribuie la educația juridică și civică a membrilor comunității.*** Astfel, prin intermediul interacțiunilor individuale, dar și lecțiilor publice, para-juristul oferă membrilor comunității oportunitatea de a se întreba: de ce avem asemenea probleme, cum pot fi ele soluționate, care sunt căile democratice de soluționare. Aceasta reprezintă o educație juridică generală;
- adițional, para-juristul poate, și chiar se recomandă, să includă în lista tematicii lecțiilor publice subiecte de țin de alegeri și de guvernare democratică. Este de menționat că se interzice para-juristului să favorizeze un anumit concurent electoral (indiferent care este preferința sau opțiunea sa individuală, el nu trebuie să o expună și, cu atât mai mult, să o promoveze). Totodată, ține de obligația para-juristului să stimuleze responsabilitatea în timpul alegerilor, alegerea informată și corectă. Aceasta presupune că para-juristul explică care sunt procedurile electorale, care este spiritul normei constituționale, care sunt așteptările de la fiecare dintre noi, cum putem reacționa în cazul unor abateri de la prevederile legale în procesul de pregătire și desfășurare a alegerilor. În

contextul electoral al Republicii Moldova, o asemenea activitate obține o importanță deosebită;

- mai mult decât atât, există multiple subiecte de interes pentru membrii comunității, pe care para-juristul ar putea să le abordeze, spre exemplu, consultarea persoanelor în probleme locale de interes major, modalitatea de participare la luarea deciziilor, asigurarea transparenței în activitatea instituțiilor publice etc.;

- ***para-juristul prin activitățile sale contribuie la responsabilizarea exponenților puterii.*** Membrii comunității se pot confrunta cu multiple probleme. Așa cum arată studiile și experiența rețelei de para-juriști, multe dintre acestea sunt cauzate chiar de către autoritățile publice prin încălcarea unor drepturi sau prin lipsa de acțiune în vederea soluționării anumitor situații ce lezează drepturile membrilor comunității. Este de reamintit că para-juristul nu este exponent și nici în serviciul autorităților. Para-juristul este în serviciul membrilor comunității. De aceea, ar putea ca la o anumită etapă autoritățile să nu fie prea mulțămite de activitatea para-juristului, deoarece le creează impedimente în exercitarea abuzivă a puterii. Prin consultanțele individuale oferite la problemele juridice specifice, prin mobilizarea comunității, prin acțiuni în interes individual sau public, para-juristul poate determina ca exponenții puterii publice să își revizuiască abordările, așa încât acestea să fie în deplină conformitate cu legea;
- ***para-juristul prin activitățile sale contribuie la mobilizarea autorităților publice în soluționarea problemelor comunității.*** Merită a atrage atenția aici la două aspecte. Pe de o parte, există multe lucruri de făcut în comunitate și s-ar putea ca anumite probleme pe care le au membrii comunității să nu fie considerate de către autorități ca fiind prioritare. Astfel, prin facilitarea interacțiunii dintre membrii comunității și autorități, de fapt para-juristul contribuie ca problemele stringente ale membrilor comunității să fie auzite și să devină parte din agenda prioritara a autorităților. În special, aceasta este valabil pentru grupurile vulnerabile și marginalizate, care singure nu au capacitate de a determina autoritățile să acționeze și în interesul lor. Sub un alt aspect, deseori însăși autoritățile locale au nevoie de suport în realizarea unor activități în comunitate. Aici para-juristul are menirea ca să coopereze cu autoritățile publice, așa încât acestea să poate realiza deplin activitățile care sunt în interesul comunității (prin consultarea în privința unor aspecte legale, dar nu mai puțin important – prin implicarea acelor membri ai comunității care sunt în opoziție cu autoritățile). Uneori pot apărea contexte în care para-juristul de fapt mediază conflictul autorităților cu unii membri ai comunității. Hotarul este destul de delicat, or, aceasta impune ca para-juristul să determine exact și contextual nivelul și stilul de cooperare și interacțiune cu autoritățile (pe de o parte să coopereze, dar aceasta nu înseamnă să treacă în umbră interesele membrilor comunității). Vezi de asemenea [paragraful 8.4](#). Mobilizarea comunității în vederea soluționării problemelor de interes comun.

## 1.7. STATUTUL PARA-JURISTULUI ȘI PERSPECTIVELE REȚELEI DE PARA-JURIȘTI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

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

În procesul de acordare a asistenței juridice primare, para-juristul este obligat:

- să nu dăuneze;
- să respecte mandatul (să acționeze în limitele competenței stabilite prin lege și contractul încheiat cu Oficiul Teritorial al CNAJGS);
- 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, sau oricare alt criteriu de discriminare;
- 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, standardele de calitate aprobate 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;
- să prezinte lunar și trimestrial un raport de activitate către Oficiul Teritorial în a cărui rază de activitate acordă serviciile;
- alte obligații, conform legislației în domeniul asistenței juridice garantate de stat și hotărârilor adoptate de Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat.

Modalitatea de organizare a sistemului de para-juriști este cea mai diversă. Rețeaua de para-juriști creată în Republica Moldova beneficiază de sprijinul statului prin intermediul Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat prin instruire, asigurare organizațională și logistică, reguli și proceduri de lucru pentru asigurarea asistenței juridice păturilor defavorizate. Autoritățile administrației publice locale pot asigura para-juriștii cu încăperi, mijloace tehnico-materiale necesare și pot oferi alt suport în vederea acordării asistenței juridice primare solicitanților. Expectanțele sunt de a mări gradual numărul de para-juriști.

## 2. COMPETENȚE PROFESIONALE, APTITUDINI ȘI CALITĂȚI ALE PARA-JURISTULUI

*Termenul competențe se referă la o combinație de 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, para-juristul se va familiariza cu noțiuni generale despre comunicare și tipurile acesteia, va putea să ofere un răspuns constructiv, va afla ce este interviul și concilierea și care este rolul acestora în activitatea para-juristului, va găsi informație despre instruirea în domeniul drepturilor omului. Studiind acest compartiment, para-juristul 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 para-juristului are o importanță extrem de mare, fapt care implică nu doar cunoștințe și aptitudini, ci și atitudini, valori, moralitate, într-un cuvânt, o conștiință profesională. Para-juristul 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, para-juristul 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 para-juristului, se impune și valorizarea lor. Cel mai bun indicator al eficienței și competenței para-juristului sunt rezultatele acestuia, beneficiarii, oamenii cu care interacționează. Astfel, bogăția de cunoștințe, deprinderi, capacități și credințe care caracterizează para-juristul se va transmite și beneficiarilor săi. Din acest motiv, para-juristul trebuie să fie devotat activității sale.

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



Para-juristul 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 para-jurist vor influența dezvoltarea comunității în care activează, relația dintre oamenii care trăiesc în această comunitate. Un lucru foarte important, care ar asigura reușita activității para-juristului, 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 para-jurist 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*.

Gândirea critică este tipul de gândire care se structurează pe baza unei minuțioase evaluări a informațiilor despre problemă, cauzele acesteia, actorii implicați, elementele factologice și prin ce acestea pot fi demonstrate și care formulează concluzii cât mai obiective, luând în considerare toți factorii relevanți 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, secvențe video, opinii ale colegilor etc.) reprezintă punctul inițial al procesului de gândire critică. Pentru a reuși crearea unei idei complexe este nevoie să prelucrăm un volum imens de informație despre fapte, idei, texte, teorii, opinii, concepte etc.

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. Există o gamă variată de metode și tehnici care ne ajută să gândim critic și creativ: brainstormingul, dezbateră, studiul de caz, analiza SWOT, PRES etc., care sunt descrise în [capitolul 6](#) (6.3).

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 este o gândire deschisă, care nu se bazează pe dogme, stereotipuri, și care verifică informația și încearcă să o aplice în viață.

Para-juriștii trebuie să dezvolte aptitudini și deprinderi pentru gândirea critică ca să poată să:

- identifice problemele de natură sociojuridică ale beneficiarului și să stabilească prioritatea lor pentru beneficiar;

- determine spectrul de potențiale căi de soluționare a problemelor beneficiarului, demonstrând creativitate în limita cadrului legal;
- evalueze impactul soluțiilor propuse, inclusiv de natură socială asupra beneficiarului și comunității în ansamblu;
- stabilească frecvența și probabilitatea anumitor probleme în comunitate, anticipându-le proactiv, inclusiv prin lecții publice.

### 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 diferitor 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, zone 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 „citite” 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, neloialitate. 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 orientat 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 împărtășim emoțiile unii altora;
- schimbăm informații;
- îi convingem pe alții să înțeleagă punctul nostru de vedere;
- construim relații.

### „Decalogul” comunicării

1. Nu poți să nu comunici.
2. A comunica presupune cunoaștere de sine și stimă de sine.
3. A comunica presupune conștientizarea nevoilor celorlalți.
4. A comunica presupune a ști să ascuți.
5. A comunica presupune a înțelege mesajele.
6. A comunica presupune a oferi feedback (vezi [paragraful 2.6.](#)).
7. A comunica presupune a înțelege cum funcționează o relație.
8. A comunica presupune a ști să îți exprimi sentimentele.
9. A comunica presupune a accepta conflictele.
10. A comunica presupune asumarea soluționării conflictelor.

## 2.4. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL. CONSULTAREA JURIDICĂ PRIMARĂ

Una din competențele esențiale necesare unui para-jurist este acordarea consultației juridice primare beneficiarilor. 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 asculți, tu poți reformula mesajul auzit în cuvinte proprii, evaluând, analizând, rezumând și, prin aceasta, înțelegând mesajul persoanei care vorbește. Atunci când asculți 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 para-juristul nu este sigur de soluția ce poate fi oferită sau are nevoie de informații suplimentare de la beneficiar, para-juristul 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, între interviuare și consultare este o pauză 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 para-juristului. Dat fiind faptul că una dintre responsabilitățile para-juristului este să desfășoare activități de instruire și informare a locuitorilor comunității în care activează în domeniul drepturilor omului în diferite forme (lecții publice/seminare), para-juristul trebuie să ia în considerare mai multe aspecte pedagogice. La baza tuturor activităților cu caracter instructiv-educativ pe care intenționează să le desfășoare para-juristul se află principiile educației adulților (EA), enumerate în tabelul ce urmează.

Cea mai mare problemă cu care se va confrunta para-juristul 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”.

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 para-juristul 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.

Adulții învață diferit. Iată câteva modalități de învățare ale adulților:

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



- faci, apoi înveți.

Atunci când para-juristul 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 para-juristul trebuie să existe concretețe, continuitate, perseverență.

2. Adulții participă la activitățile de învățare conștientizând faptul că influențează procesul de învățare. De aceea, para-juristul 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, para-juristul 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. Para-juristul 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, para-juristul trebuie să țină cont de acest element, găsind diferite căi de anihilare a lor.

6. Adulții învață dacă sunt motivați. Cum poate para-juristul 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. Para-juristul 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, sau reacția de răspuns, 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, deoarece 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 și descifrată.

Din cele mai multe experiențe am dedus o învățătură despre o formă a *feedbackului constructiv* – acea reacție de răspuns prospectivă, care se concentrează pe acțiuni viitoare și evită negațiile și aprecierile distructive. Tehnica acestui tip de feedback este foarte simplă, dar trebuie practică serios pentru a o însuși.

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

FEEDBACK CONSTRUCTIV	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.

Pentru a transforma un feedback distructiv în 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, sunteți un jurist prost!* (**generalizare**)

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

Greșit: *Dumitru, chiar nu poți fi mai atent? (întrebare negativă).*

Corect: *Dumitru, știu 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 acelorași greșeli!

## 2.7. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

Conflictul este o parte inevitabilă a vieții noastre. De aceea, ca para-jurist veți fi pus în situația de a ajuta părțile 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 „opoziției”.

#### RUPTURA

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

#### CONFLICTUL

*Conflictul* trădează un comportament de concurență exagerat, care alunecă 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 [capitolul 7](#) din acest Ghid și capitolul 14 din *Îndrumarul juridic elementar*.

## 2.8. INIȚIEREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN FOLOSUL COMUNITĂȚII

Odată ce para-juristul 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 para-jurist 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 detaliu în [capitolul 8](#).

## 2.9. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ

Pornind de la statutul para-juristului, de la responsabilitățile lui în comunitate, și anume consultanța, informarea și instruirea tuturor membrilor interesați ai comunității, putem

afirma că para-juristul 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 para-jurist îl vor ajuta să dezvolte aceste competențe indispensabile activității lui. O descriere detaliată a modului cum trebuie să administreze para-juristul și să aibă grijă de logistica biroului său vezi în [capitolul 9](#).

## 2.10. UTILIZAREA COMPUTERULUI

Utilizarea computerului este o competență indispensabilă, dat fiind faptul că facilitează și disciplinează activitatea para-juristului. 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 para-juristul să utilizeze computerul? Chiar de la început para-juristul 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, para-juristul va deschide dosare/fișiere aparte beneficiarilor care se confruntă cu probleme mai complexe, stocând toată informația/pașii cu privire la soluționarea acestora.

Dacă computerul para-juristului ar avea acces la internet, acesta va avea acces la legislația națională, ceea ce va facilita căutarea actelor normative necesare activității sale (vezi [capitolul 2.11](#)).

## 2.11. CĂUTAREA ACTELOR NORMATIVE

De cele mai multe ori, în activitatea sa para-juristul 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 găsi. Unica sursă oficială este *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, care are o versiune electronică, numită MoldLex. Dacă para-juristul nu este abonat la această sursă, cea mai accesibilă cale o reprezintă internetul. Registrul de stat al actelor juridice ale Republicii Moldova reprezintă un extras din baza de date juridice ([www.lex.justice.md](http://www.lex.justice.md)).

## 2.12. MONITORIZAREA

Monitorizarea reprezintă observarea și înregistrarea regulată a activităților para-juristului. 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 superiorilor, a celor direct implicați pentru a desfășura cu succes activitatea para-juristului, precum și a

beneficiarilor activităților lui. Raportarea datelor culese permite luarea unor decizii ce conduc la îmbunătățirea performanțelor din activitatea para-juristului.

### Scopul monitorizării:

Monitorizarea este extrem de importantă în planificarea și implementarea unui șir de activități care urmăresc realizarea unui scop. Aceasta 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 *evalua*, în gând ne vine ideea de „test”. Însă, nu de fiecare dată testul oferă posibilitatea de a evalua performanțele persoanei evaluate.

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, para-juristul trebuie să răspundă la întrebarea: *Ce vreau să evaluez?* Astfel, el își va determina obiectivele evaluării.

De asemenea, este absolut necesar să se elaboreze criteriile de evaluare.

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

Criteriile reprezintă aspectele beneficiarilor pe care dorește para-juristul 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 la 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 și gesturi politicoase.

În cadrul unei activități de instruire (lecție publică, seminar), para-juristul 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 para-juristului, în funcție de obiectivele pe care și le-a trasat;
- **curentă** – evaluarea în cadrul activităților de instruire.
- Este foarte important ca para-juristul să decidă ce va evalua, care obiective vor fi evaluate (nu toate obiectivele vor fi evaluate);
- **finală** – acest tip de evaluare poate ajuta para-juristul 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 para-juristul 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. După fiecare lecție publică sau seminar se recomandă completarea de către participanți a unui chestionar de evaluare, care să folosească criteriile de mai sus.

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

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

#### **Componentele autoevaluării:**

- para-juristul 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 para-juristul 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 para-juristului în procesul de autoevaluare:**

- para-juristul exercită rolul de subiect al acțiunii pedagogice, de participant la propria sa formare;
- permite para-juristului să-și aprecieze rezultatele obținute și să înțeleagă eforturile necesare pentru atingerea obiectivelor stabile;
- 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 exercițiu pe calea dobândirii autonomiei în evaluare.

**Evaluarea activităților curente ale para-juristului** – de exemplu, după desfășurarea fiecărei activități, întâlniri cu beneficiarii, para-juristul 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 para-jurist să fie evaluate de către cineva din exterior (acesta poate fi un alt para-jurist 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 para-juristul 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 para-jurist civilizat. Acestea sunt:

- *formula de salut.* Salutați-vă și prezentați-vă. Dacă este vorba de o conversație pe teme de serviciu, nu veți spune doar numele, ci și profesia, ocupația. Dacă este cazul, cereți-vă scuze pentru faptul că întrerupeți, eventual, dintr-o activitate care cere concentrare (amintiți persoanei, dacă este cazul, 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. Dacă răspundeți la apel și beneficiarul nu s-a prezentat, nu veți întreba brusc: „Cine mă sună?”. Dacă persoana respectivă nu s-a prezentat, puteți întreba politicos: „Aș putea ști cine mă caută?”, iar, ulterior, veți întreba, dacă e cazul, ca beneficiarul să vă amintească unde a început discuția. Când primiți un apel și este greșeală, este suficient să spuneți: „Îmi pare rău, dar ați greșit numărul!”. Dacă sunteți întrebat: „Cine sunteți?”, răspundeți cu: „Pe cine căutați?” sau „Ce număr ați format?”. Nu este nici obligatoriu, nici nepoliticos să nu vă prezentați. O puteți face doar dacă doriți. Acceptați cu grație scuzele celui care a greșit;
- *formula de încheiere.* La finele conversației cu beneficiarul, para-juristul se va convinge că interlocutorului îi este clar mesajul discuției, prin adresarea unei sau câtorva întrebări de concretizare. Totodată, para-juristul poate comunica că beneficiarul se poate adresa repetat dacă ceva nu îi este clar, inclusiv prin prezentarea la consultație în orele programului de lucru al para-juristului. Dacă conversația a avut loc cu reprezentanții autorităților și a fost inițiată de para-jurist, acesta va mulțumi pentru conversație și pentru disponibilitate. Înainte de a forma numărul de telefon, para-juristul 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 para-juristul a comunicat beneficiarului că urmează să se documenteze în privința unei probleme/situații și apoi să revină cu un apel pentru a-i comunica soluția, iar la telefon răspunde altcineva, nu va spune 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 para-juristul are de discutat mai multe probleme sau chiar o singură problemă, care include mai multe date, cifre, își va face notițe sau își va pregăti din timp documentele de care va avea nevoie în discuție, fie pentru a comunica aceste date, fie pentru a face notițe, fără a-l face pe interlocutor să aștepte sau ca interlocutorul să fie nevoit să repete informația.

Cum va proceda para-juristul dacă consultă beneficiarul și sună telefonul? Dacă sunt scurte comunicări, le va primi liniștit și va da informațiile/contactele cerute foarte pe scurt, dar fără a fi nepoliticos (ținând cont, totodată, și de păstrarea confidențialității informației furnizate, așa cum prezent la audiență este un alt beneficiar). Își va cere apoi scuze față de beneficiar, ca și față de cel care a sunat. Este inadmisibil să poarte o lungă conversație telefonică de față cu persoane străine. Va spune interlocutorului său care este situația și va amâna convorbirea. În niciun caz nu va spune : „Te sun eu peste zece minute” dacă cel venit în vizită/audiență nu și-a manifestat dorința să plece imediat. Este o gafă. Oricât de mult ne interesează persoana de la telefon, are prioritate persoana venită în vizită.

Vor fi folosite cuvinte uzuale, pentru a nu crea confuzii. Para-juristul trebuie să fie politicos, chiar dacă este provocat. Para-juristului îi este interzis să utilizeze un limbaj ofensator și va utiliza întotdeauna un limbaj decent în orice comunicare. Nu va ridica tonul, va păstra calmul, în niciun caz, oricât de deranjat ar fi de ce i se spune, nu va trânti brusc telefonul fără niciun cuvânt. Totodată, para-juristul va ține cont că acordarea asistenței juridice prin telefon ar fi bine să se limiteze la detalii tehnice. În toate celelalte cazuri, consultarea se va face prin întâlniri față în față. În cadrul întâlnirilor, se va folosi feedbackul constructiv. În final: para-juristul 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 para-juristului presupune o colaborare permanentă cu administrația publică locală. Pentru stabilirea și menținerea relațiilor cu APL, trebuie să se ia în calcul specificul activității fiecărei instituții. Autorităților publice le revine sarcina directă de a activa pentru promovarea intereselor și soluționarea problemelor colectivităților locale, para-juristului, pe de altă parte, îi revine sarcina de a acorda asistență juridică primară persoanelor din comunitate. În virtutea funcției de a oferi asistență juridică primară, para-juristul trebuie să cunoască problemele persoanelor care locuiesc în comunitatea în care activează. Din acest punct de vedere, în relațiile dintre para-jurist și putere trebuie să existe un permanent dialog. Para-juristul va sesiza autoritățile publice despre încălcările de lege care i-au devenit cunoscute în virtutea activității de para-jurist, inclusiv abaterile disciplinare, contravențiile și infracțiunile, în modul prevăzut de legislația în vigoare.

În comunicarea cu autoritățile publice, para-juristul urmează să aibă o ținută corectă și profesionistă. În cazul în care un reprezentant al autorităților publice are un comportament inadecvat față de para-jurist, acesta va informa imediat conducerea autorității respective și Oficiul teritorial al CNAJGS.

Deși este evident că un parteneriat eficient între autoritățile publice și instituția para-juristului este posibil, totuși, pentru stabilirea unui parteneriat strategic eficient, de lungă durată, nu este suficientă doar conjugarea eforturilor. Mai este nevoie de demonstrat competența para-juristului în asigurarea asistenței juridice primare a cetățenilor, capabilă să atragă cât mai multe persoane. De asemenea, para-juristul trebuie să demonstreze eficiență în mobilizarea comunității pentru soluționarea problemelor comunității, prin inițierea activităților de interes comun în parteneriat cu alți actori sociali (ONG-uri, școală, grupuri de inițiativă, voluntari etc.). Se știe că orice activitate publică poate fi desfășurată în comunitate, de regulă cu acordul/înștiințarea APL. Para-juristul trebuie să informeze APL despre intenția de a organiza anumite activități publice. Acest fapt nu înseamnă că activitatea para-juristului 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 \(5.1\)](#)). Totodată, para-juristul trebuie să aibă în vedere că autoritățile publice sunt obligate să răspundă la solicitările para-juristului doar în limita competenței lor.

### 3.3. COMUNICAREA CU PRESA

În societatea actuală, mass-media joacă un rol major în formarea ideilor și opiniilor oamenilor. Problemele și subiectele pe care oamenii le consideră cu adevărat importante sunt acelea care ocupă mult spațiu și mult timp în mass-media. Televiziunea, Internetul și radioul sunt cele mai importante surse de informare a cetățenilor, potrivit rezultatelor unui studiu sociologic realizat în 2017. Patru din zece persoane consideră televiziunea ca fiind cea mai importantă sursă de informare, urmată de Internet, radio, ziare și reviste. Cu toate acestea, 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, para-juristul 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 a explica rațiunea apariției și/sau a existenței anumitor legi (de exemplu, ce înseamnă Legea 2%? );
- de a contribui la propagarea cunoștințelor juridice (de exemplu, expuneți cele mai uzuale concepte sau cei mai frecvenți termeni juridici; drepturile și libertățile fundamentale; mecanismele de apărare a DO etc.);
- de a informa populația despre dreptul de a se mobiliza la anumite acțiuni concrete (de exemplu, a participa la grevă etc.);
- de a preveni un eveniment (de exemplu, a preveni populația despre noile intenții ale statului cu privire la proprietatea privată).

Înainte de a transmite o informație pentru difuzare, de a emite un text, o invitație, un comunicat, para-juristul 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 para-juristul știe că va ajunge la grupul-țintă (de exemplu, chiar dacă aveți relații bune la o anumită revistă, nu veți lansa acolo o problemă cu caracter juridic dacă activitatea redacției respective ține de alt domeniu 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. Totodată, dacă un mesaj nu prezintă interes (de exemplu, nu mai este actual), acesta riscă să rămână nepublicat/nedifuzat;
- *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.

De exemplu, dacă mesajul care va fi publicat/difuzat se adresează persoanelor în etate, acesta va fi publicat într-un ziar local, la care majoritatea populației (prioritar vârstnică) din localitate este abonată. Dacă acest text, de exemplu, vizează modificările la Legea privind sistemul public de pensii, impact va avea dacă veți puncta ce schimbări concrete intervin odată cu această reformă în viața persoanelor care ating vârsta de pensionare și cum se va calcula pensia pentru limita de vârstă.

### 3.4. DISCURSUL PUBLIC. PREZENTAREA

Abilitatea de a vorbi în public este necesară în foarte multe situații, în special atunci când activitatea profesională presupune o permanentă interacțiune cu oamenii. Discursul public este o expunere orală făcută în fața unui public, o cuvântare. 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.

În conformitate cu pct. 26 din Regulamentul de activitate al para-juriștilor<sup>1</sup>, în vederea acordării asistenței juridice primare garantate de stat, pe lângă alte atribuții, para-juristul organizează seminare și lecții publice pe diverse tematici ce țin de competența sa profesională. De aceea, este important ca informația pe care o prezintă să fie bine structurată și expusă convingător. 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

<sup>1</sup> Monitorul Oficial, nr. 1-10 din 16.01.2015.

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.** Este partea cea mai stresantă a unui discurs, atunci când publicul se uită cu liniște și așteaptă ceva impresionant sau tinde să se opună punctului de vedere al emițătorului. Astfel, contează foarte mult dacă se va reuși predispunerea pozitivă din start. De aceea, para-juristul va:

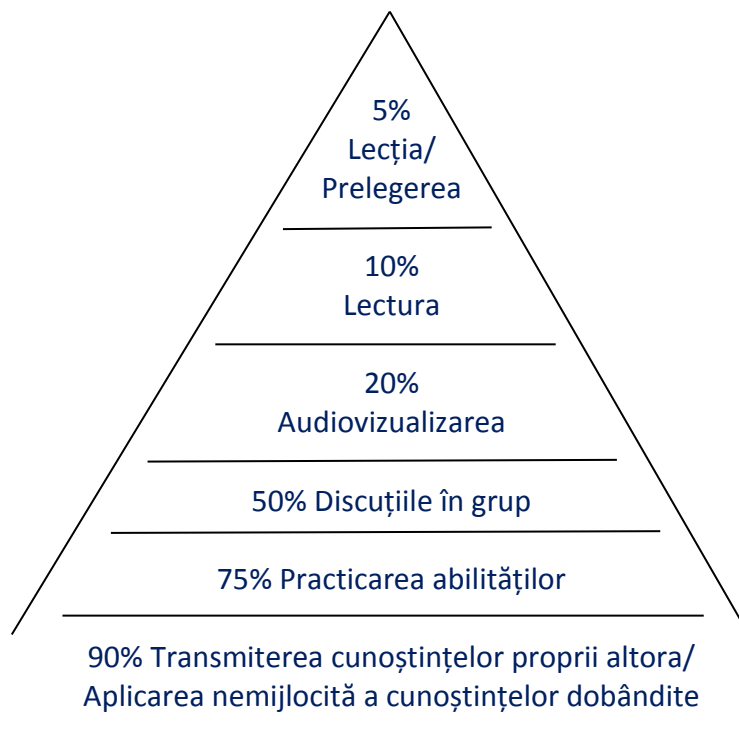
a) încerca să capteze prin ceva atenția ascultătorului (de exemplu, spune o glumă (dar țineți cont de faptul că: 1) nu oricine poate spune o glumă; și 2) aveți grijă, nu toată lumea râde de aceleași lucruri), o întâmplare, o veste bună, o statistică surprinzătoare, o întrebare provocatoare (de exemplu: V-ați gândit vreodată de ce...?) etc.);

b) schița ideile principale. Va prezenta, în câteva propoziții scurte, dar clare, intenția, scopul și problema. Va folosi poze, imagini, postere, scheme, un film scurt 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 arată cât de mult diferă gradul de asimilare a cunoștințelor în funcție de utilizarea diferitor mijloace sau purtători de conținuturi. Din analiza acestei figuri la fel este evident că lecția în forma clasică, având un randament scăzut, este cea mai puțin eficientă metodă de predare-învățare, iar predarea și învățarea prin metode active dă rezultate mult mai bune.

Figura 1. Piramida învățării



Gândurile, ideile trebuie să fie organizate în ordine logică și cronologică. Conținutul trebuie să fie structurat, iar trecerea de la o idee la alta ar fi bine să fie făcută prin metode specifice: întrebări, liste, exemple concrete (Ce se întâmplă când... ? De fapt, trebuie să discutăm și despre...) . Vorbiți liber grupului, nu citiți prezentarea!

**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.

#### **Etaple de bază pentru susținerea unei prezentări eficiente**

În etapa de planificare a unei prezentări se va ține cont de:

a) **detaliile 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 fi un pic mai oficială, iar de la 30 la 100 de persoane, în fața 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: flipchart-uri, panouri, diapozitive, grafice, poze, videoproiectoare 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 înregistrare 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? – dezvoltarea scopului, a obiectivelor, așteptărilor;
- Pentru cât timp suntem aici? – desfășurarea în timp;
- Se referă la conținutul informării sau al formării profesionale.

A nu trata aceste temeri, poate avea consecințe variabile după persoane – agresivitate verbală, fenomenul ascunderii etc.

- 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 \(2.13\)](#).

**Etapele de bază pentru pregătirea și susținerea unei prezentări eficiente:**

1. Planificarea;
2. Repetarea prezentării;

3. Acțiunea propriu-zisă, cu utilizarea metodelor corespunzătoare și implicarea publicului (după posibilități), respectând fazele: introducere, conținut, încheiere;
5. Evaluarea prezentării.–

## 4. INTERACȚIUNEA CU BENEFICIARUL ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE

### 4.1. ASISTENȚA JURIDICĂ. GENERALITĂȚI

Prin asistență juridică se poate înțelege o activitate complexă exercitată de către avocat/ jurist/consultant/para-jurist în numele și în interesul beneficiarului, care se materializează într-o multitudine de activități de utilizare a mijloacelor legale, îndeplinite în comun cu beneficiarul asistenței juridice, în scopul restabilirii drepturilor subiective lezate sau pretins lezate ori în scopul asigurării respectării lor.

Putem delimita *asistența juridică primară* de *asistența juridică secundară*. Ambele varietăți sunt la fel de importante, iar această clasificare are scopul de a constata momentul transferului dreptului de a exercita împuternicirile.

Astfel, asistența juridică primară nu presupune transferul de drepturi cu caracter procedural de la beneficiar către prestatorul serviciilor juridice (avocat/jurist/consultant/para-jurist). Beneficiarul drepturilor le exercită în nume și interes propriu. Rolul para-juristului, în acest caz, este unul pasiv și se reduce, cel mai des, la activitatea de consultanță juridică.

Asistența juridică secundară, per contrario, presupune împuternicirea prestatorului să exercite unele drepturi, care în mod obișnuit aparțin beneficiarului, din numele și în interesul licit al acestuia. Astfel, prestatorului îi revine rolul activ de exercitare a drepturilor procedurale, exercitate în numele și interesul beneficiarului, în strictă conformitate cu împuternicirile cedate.

Urmând scopul acestei lucrări, accentul principal se va pune pe strategia, tactica și conținuturile asistenței juridice primare. Este important totuși de reținut că de reușita asistenței juridice primare, în cea mai mare măsură depinde reușita asistenței juridice secundare, adică restabilirea dreptului subiectiv al beneficiarului.

**De reținut că activitățile para-juristului în cadrul asistenței juridice primare sunt exercitate în interacțiune directă și de diferită intensitate cu beneficiarul asistenței juridice, lucru care necesită competențe deosebite de interacțiune a para-juristului cu beneficiarul, dar și cu alte persoane.**

### 4.2. ASISTENȚA JURIDICĂ PRIMARĂ. ETAPE ȘI SCOPURI TACTICE

Așa cum am mai spus, asistența juridică primară este exercitată de către para-jurist în cea mai mare parte cu participarea implicită a beneficiarului în activitățile de asistență. Apar o serie de întrebări firești – care sunt aceste activități, care este scopul și conținutul lor și care sunt abilitățile de care trebuie să dea dovadă para-juristul pentru a atinge obiectivul – acordarea serviciilor calitative beneficiarilor?

Pentru a facilita înțelegerea aspectelor enunțate, vom diviza schematic activitățile de asistență juridică primară în trei categorii, identificând scopul pentru fiecare activitate. Astfel, în cadrul asistenței juridice primare, distingem următoarele activități:

- a) interviul;
- b) documentarea;
- c) consultanța.

**! În contextul prezentei lucrări, solicităm cititorului să accepte definițiile de mai jos ale activităților din cadrul asistenței juridice primare, chiar dacă acestea nu tocmai coincid cu definițiile din dicționare.**

Astfel, prin **interviu** înțelegem interacțiunea dintre beneficiar și para-jurist, scopul căreia este obținerea informației primare de la sursa primară (beneficiar) despre circumstanțele de fapt, care au dus sau pot duce la lezarea unui drept subiectiv.

Informația obținută trebuie să fie suficientă pentru identificarea problemei cu caracter juridic, soluționarea căreia este pusă în sarcina para-juristului. **De aici, un interviu își va atinge scopul în momentul în care, după discuția dintre beneficiar și para-jurist, va fi posibil să se identifice problema beneficiarului și restabilirea unui tablou prealabil al faptelor și circumstanțelor, din informațiile livrate de beneficiar.**

**Documentarea**, ca etapă a asistenței juridice primare, constă în obținerea informației despre circumstanțele de fapt, relevante problemei și enunțate de beneficiar, din alte surse, analiza prevederilor legale și a practicii judiciare, efectuate în scopul identificării problemei reale a beneficiarului și identificării eventualelor soluții cu caracter juridic și ne-juridic. Așa cum înțelegem, documentarea presupune o activitate exercitată de sine stătător de către para-jurist, dar care nu exclude și participarea beneficiarului.

**Putem considera încheiată etapa documentării în momentul în care para-juristul a identificat și formulat exact problema/problemele cu caracter juridic ale beneficiarului și a identificat soluțiile pentru fiecare dintre acestea.**

**Consultanța** este etapa de prezentare a soluțiilor pentru problema beneficiarului și explicarea fiecăreia dintre soluțiile identificate și prezentate.

**Fiecare dintre etapele asistenței juridice primare presupune o serie de activități care, fiind exercitate în consecutivitatea lor logică, duc la atingerea scopului principal (strategic) al acesteia – prezentarea soluțiilor de depășire a problemei juridice cu care se confruntă beneficiarul asistenței.**

La fel, este important să menționăm că fiecare dintre etapele asistenței juridice primare ascunde în sine elemente ale tehnicii și psihologiei asistenței juridice. Prin elementele (aspectele) tehnice înțelegem o consecutivitate de acțiuni care asigură realizarea eficientă a scopurilor fiecărei etape și sporesc încrederea beneficiarului în diligența para-juristului orientată la soluționarea problemei cu care se confruntă beneficiarul. Prin elemente (aspecte) psihologice înțelegem o totalitate de abilități ale para-juristului de a identifica

„portretul psihologic” al beneficiarului, poziționarea lui în micro- sau macro-colectiv, familie, societate și care în ansamblu permit derularea unei interacțiuni eficiente și efective dintre para-jurist și beneficiar.

#### 4.2.1. Interviu

**Interviul** reprezintă în sine prima etapă a asistenței juridice primare acordate de către para-jurist solicitantului de asistență și constă din una sau mai multe convorbiri dintre aceștia, scopul căreia este obținerea unui anumit volum de informație primară, necesară pentru acordarea asistenței juridice.

**Scopul principal al interviului este obținerea de la solicitantul de asistență a informației necesare și suficiente pentru identificarea problemei de ordin juridic, cu care se confruntă solicitantul.**

Deoarece solicitantul de asistență nu întotdeauna conștientizează clar problema cu care se confruntă, este necesar să cunoaștem și să „dirijăm” interviul spre atingerea scopului. Putem scoate în evidență două aspecte esențiale ale interviului:

- a) aspectul tehnic (tehnica interviului);
- b) aspectul psihologic (psihologia interviului).

Este important să cunoaștem și să ținem cont de faptul că interviul este o activitate complexă și că aspectele enunțate mai sus nu pot fi separate unul de altul.

În sensul cel mai general, tehnica interviului presupune urmarea unui **algorithm/etape** care facilitează atingerea scopului interviului. Acestea sunt:

##### a) **etapa pregătitoare**

La această etapă para-juristul are sarcina de a se informa despre solicitantul de asistență juridică: vârsta, starea socială, studii, poziția socială etc. Această informație va permite de a alege mijloacele adecvate de obținere a informației necesare și a modela mersul interviului propriu-zis.

Alegerea și *formularea corectă a întrebărilor*, ordinea și corectitudinea lor, reprezintă un factor esențial al succesului unui interviu. La această etapă este important să modelăm interviul propriu-zis, să ne imaginăm cum am dori să decurgă acesta.

Totodată, informația primară despre solicitant ne permite să facem un „*portret psihologic*” primar al solicitantului. În modul cel mai simplist, prin portretul psihologic înțelegem o sumă de calități morale ale persoanei care o caracterizează (curajos, fricos, lacom, educat, politicos, respectuos, agresiv etc.) și a valorilor pe care le împărtășește aceasta. Cunoașterea acestor calități și valori ne va ajuta să alegem vocabularul adecvat și să formulăm corect întrebările, la fel, ne va ajuta să ieșim dintr-un eventual impas, care poate să apară la interviul propriu-zis.

Spre regret, cel mai des este neglijată anume această etapă a interviului. Aceasta poate duce la dificultăți în stabilirea unui contact psihologic eficient și chiar la un anumit disconfort psihologic, care va trebui depășit ulterior.

Etapa pregătitoare comportă și soluționarea unor probleme de ordin tehnic: alegerea timpului și locului interviului, duratei acestuia, persoanele care pot asista ori interveni în desfășurarea interviului și înțelegerea despre acestea cu solicitantul;

### **b) interviul propriu-zis**

Această etapă presupune convorbirea dintre solicitantul de asistență și para-jurist și se desfășoară conform înțelegerilor prealabile. Se recomandă ca interviul propriu-zis să înceapă cu o *relatare liberă a solicitantului despre problema/problemele pe care acesta le dorește soluționate*.

Pentru succesul acestei etape, este necesar să stabilim o atmosferă psihologică confortabilă pentru solicitant, să obținem un contact psihologic lucrativ, de colaborare, de încredere, care, de altfel, trebuie întreținut permanent. Aici ne vor fi de folos cunoștințele, abilitățile, experiența noastră, dar și pregătirea anterioară, în special, acel „portret psihologic” primar al solicitantului la care am lucrat anterior. Cel mai des la această etapă a interviului propriu-zis consultantul poate interveni cu întrebări de tip deschis.

Când solicitantul și-a încheiat relatarea liberă, para-juristul pune întrebările pregătite sau cele care au apărut ca urmare a relatării libere a solicitantului. La această etapă se pot pune *întrebări de tip deschis și de tip închis*.

Este important să ținem minte că interviul propriu-zis nu este o conversație simplă, ci urmărește un anumit scop, și anume – crearea unui tablou al evenimentelor trecutului, care au generat problema/problemele cu care se confruntă solicitantul.

**De aceea, este important să ajutăm solicitantul/beneficiarul să ne livreze informația pe cât se poate de complet și veridic.**

În acest sens, eficiente sunt și întrebările de concretizare, scopul cărora este, în special, de a scoate în evidență problema/problemele cu care se confruntă solicitantul și de a elimina unele informații fără importanță sau utilitate pentru tabloul faptic. La fel, aceste întrebări ajută să delimităm, în măsura posibilităților, faptele de presupuneri sau bănuieli.

**La această etapă sunt scoase în evidență și așteptările solicitantului.**

### **c) generalizare**

În etapa a treia a interviului, *para-juristul și solicitantul se schimbă cu rolurile*: para-juristul va relata succint tabloul faptic descris de solicitant, înlăturând lucrurile evident neesențiale din informația obținută de la solicitant și va încerca să identifice problema/problemele de ordin juridic pe care solicitantul dorește să o/le soluționeze. La rândul său, solicitantul poate interveni cu întrebări, concretizări, rectificări etc.

Este extrem de important să menținem la această etapă atmosfera de colaborare și încredere obținută anterior.

**Trebuie de reținut că generalizarea nu este o consultanță, lucru de care nu țin cont uneori nici chiar unii avocați cu experiență.**

### **d) finalizare**

*Aceasta este etapa de încheiere a interviului și constă în formularea în comun a unui „plan de lucru”, care urmează a fi realizat împreună cu solicitantul de asistență în scopul facilitării obținerii de informații suplimentare din alte surse. Altfel spus, planul comun de lucru urmează să asigure participarea beneficiarului la etapa documentării. Probabil, ca urmare a interviului, va fi necesar să fie prezentate unele acte, certificate, adeverințe etc. Unele dintre acestea urmează a fi solicitate de la autorități. Probabil, va fi necesar să se*

obțină unele informații din alte surse și va fi necesar să mai desfășurați un interviu cu solicitantul de asistență. În acest sens, este necesar de a repartiza obligațiile între dvs. și solicitant. La fel, se poate conveni asupra unui interviu suplimentar la o nouă dată, oră și loc.

În plan tehnic, este foarte util, chiar necesar, ca pe parcursul interviului să se facă notițe care ar fixa cele mai importante date, cifre, circumstanțe, nume, denumiri, adrese etc. La fel, se recomandă să se fixeze și „planul acțiunilor comune”, cu identificarea unor date precise de executare a acestora.

**De reținut, încheierea interviului de fapt înseamnă inițierea următoarei etape a asistenței juridice – documentarea.**

Sub aspect psihologic, în cadrul interviului se urmărește scopul de obținere, cimentare și menținere a unei atmosfere psihologice confortabile, de colaborare și încredere dintre para-jurist și solicitantul de asistență. Obținerea confortului psihologic facilitează esențial lucrul para-juristului și implică un efort susținut permanent.

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

Este important să știm că solicitantul de asistență are unele așteptări ca urmare a întâlnirii/convorbirii cu para-juristul, iar comportamentul lipsit de un contact psihologic poate duce la decepționare, neînțelegere și, ca efect, la renunțarea la asistență. Respectiv, este mult mai greu de a menține/fortifica contactul psihologic cu solicitantul decât a-l obține.

Pe parcursul interviului pot interveni situații de neînțelegere, frustrări și decepții, ce pun în pericol efortul para-juristului, de aceea este important să se poată sesiza la timp aceste stări ale solicitantului și să se poată depăși situațiile de disconfort psihologic, create instantaneu.

#### 4.2.2. Documentarea

**Documentarea**, ca etapă a asistenței juridice primare, constă în obținerea din alte surse a informației suplimentare despre circumstanțele de fapt relevante problemei și enunțate de beneficiar; analiza prevederilor legale și a practicii judiciare în scopul identificării problemei reale a beneficiarului și eventualelor soluții cu caracter juridic și ne-juridic.

Documentarea este etapa imediat următoare după interviu și, grație complexității sale, poate fi sub-etapizată.

*Algoritmul/etapele recomandate ale documentării:*



**a) obținerea din alte surse a informației suplimentare despre circumstanțele de fapt enunțate de beneficiar**

Scopul acestei etape este de a colecta informație din diverse surse, care sunt „neutre” (adică altele decât „beneficiarul”), indiferent dacă aceste informații completează, confirmă sau infirmă faptele comunicate de beneficiar ori chiar nu au fost comunicate para-juristului din diverse motive în cadrul interviului.

Sursele de informare pot fi diverse (declarațiile martorilor oculari: membri ai familiei, consăteni, colegi de serviciu etc.; înregistrări în cel mai larg sens al cuvântului; imagini foto și video; înregistrări audio etc.).

**Este important ca acestea să permită para-juristului să reconstituie cât mai deplin tabloul factologic al circumstanțelor care au condus la apariția problemei cu care se confruntă beneficiarul.**

**b) analiza informației**

Cel mai des prin analiză se înțelege metoda de cercetare a unui fenomen, situație, fapt etc., ce se bazează pe studierea sistemică a fiecărui element al fenomenului, situației, faptului în parte. Simplist, analiza este studierea, cercetarea, examinarea amănunțită a unei probleme.

În sensul activității para-juristului, analiza informației poate fi definită ca o activitate continuă de cercetare a informațiilor parvenite din diferite surse, scopul căreia este de a stabili faptul încălcării (lezării) sau lipsei acesteia, a unui drept protejat de lege invocat de către solicitantul de ajutor.

Deoarece informația colectată parvine din diferite surse (relatările solicitantului, acte, presă, mass-media etc.), ea poartă o puternică amprentă „individuală” și de aceea nu poate fi din start una „veridică”, astfel trebuie calificată drept una probabilă. Fenomenul „veridicității individuale” survine urmare a intereselor deseori contrare ale persoanelor și instituțiilor implicate direct sau indirect în situația beneficiarului. Astfel, sarcina principală a para-juristului la etapa analizei informației colectate este de a examina informația în așa fel încât ar reuși să distingă faptele ce au avut loc în realitate de faptele care sunt presupus existente. De menționat că faptele considerate presupus existente sunt probabile și pot trece ulterior în categoria celor real existente.

Instrumentul cel mai important și util de constatare a veridicității informațiilor și apreciere a acestora drept real existente, probabile sau presupuse este verificarea încrucișată a informațiilor parvenite din diferite surse referitoare la una și aceeași faptă produsă în trecut.

Fapt sau faptă, în sensul cel mai des utilizat, este o întâmplare sau împrejurare, produsă în realitate, sau acțiune săvârșită de cineva în realitate. Astfel, verificarea încrucișată a informațiilor face posibilă constatarea realității unui eveniment, împrejurări, întâmplări, circumstanțe etc.

De reținut că faptele constatate nu sunt probe în sens procedural, dar trebuie de ținut cont că unele împrejurări, întâmplări și circumstanțe nu trebuie verificate sau constatate deoarece, conform legislației Republicii Moldova în vigoare, se prezuma a fi existente. Printre acestea sunt circumstanțele unanim cunoscute (faptele de notorietate publică),

faptele stabilite printr-o hotărâre judecătorească irevocabilă, faptele prezumate până la proba contrarie. Aceste fapte nu pot fi supuse verificării încrucișate deoarece se consideră existente în virtutea legii și trebuie puse *apriori* la fundamentul versiunii celor întâmplate în cazul invocat de solicitant.

Constatarea tabloului circumstanțelor și împrejurărilor reale produse în trecut este doar o etapă a analizei informației și urmează scopul de formulare a versiunii celor întâmplate. Prin versiune înțelegem, cel mai des, o manieră de prezentare, de interpretare a celor întâmplate, ce se bazează pe „dovezile” acumulate și care urmează a fi dovedită ulterior în instanțele de judecată. Construirea unei versiuni a celor întâmplate este necesară pentru a putea contrapune fapta cu prevederile legale și servește premisă pentru a constata existența sau lipsa lezării unui drept individual sau colectiv protejat de lege.

În situația în care circumstanțele stabilite ca urmare a activităților descrise se încadrează în prevederile legale, următoarea etapă în activitatea de asistență juridică, ce decurge după aceleași reguli ale analizei inițiale a informației, este delimitarea informației pertinente de cea care nu este relevantă cazului de presupusă încălcare a dreptului protejat de lege. Pertinentă se va considera acea informație care confirmă, infirmă sau pune la îndoială circumstanțele și împrejurările ce stau la baza versiunii noastre despre încălcarea dreptului protejat și pretins lezat. Simplist spus, analiza pertinentei informației înseamnă verificarea utilității acesteia pentru elaborarea soluției cazului.

Examenul pertinentei informației acumulate ajută la formarea tabloului factic real produs, dar și la înțelegerea dacă cele produse reprezintă sau nu o încălcare a unui drept. Efectuând această operație logică, putem conchide asupra unui probatoriu preliminar, care va sta la baza viitoarei adresări către autorități sau instanțe de judecată cu solicitarea de a restabili dreptul lezat sau solicitarea de a exclude asemenea încălcări în viitor.

De remarcat că cheia succesului în verificarea pertinentei informației acumulate este cunoașterea bună a prevederilor legale, or, fiecare încălcare a unui drept are o anumită „componentă” (totalitate de elemente constitutive – latură obiectivă, latură subiectivă, obiect și subiect al faptului ilegal).

**Rețineți că analiza informației acumulate este o activitate logică efectuată în cadrul documentării, dar trebuie privită și ca o activitate permanentă ori cunoașterea unui fapt nou inerent generează și necesitatea analizei acestuia, includerea lui în tabloul factic general.**

**Orice informație nouă poate schimba tabloul factic general.**

### **c) încadrarea juridică**

Ca urmare a constatării tabloului factologic, identificării informației relevante și pertinente „problemei” beneficiarului și a „construirii” versiunii celor întâmplate, circumstanțele trebuie încadrate juridic, adică supuse examenului încadrării în prevederile normei juridice ce urmează a fi aplicată în scopul protecției sau restabilirii dreptului subiectiv lezat sau pretins lezat.

Urmează a fi analizate prevederile normelor juridice aplicabile speței, indiferent de originea lor (internă sau internațională), natura lor (legislativă sau jurisprudențială), scopul lor (materiale sau procedurale) etc.

#### **d) identificarea soluțiilor**

După activitatea de obținere și analiză a informației de la solicitantul de asistență juridică, precum și din alte surse de documentare urmează o altă sub-etapă a documentării – identificarea soluției/soluțiilor problemei juridice cu care se confruntă beneficiarul și pe care acesta ar dori să o soluționeze cu ajutorul para-juristului. Reușita acestei etape depinde de:

- complexitatea și varietatea informației obținute;
- complexitatea problemei/problemelor, ce se dorește a fi soluționate;
- constatarea completă a tabloului faptic al circumstanțelor care au condus la apariția problemei;
- identificarea și formularea corectă a problemei de ordin juridic care necesită soluționare;
- aprecierea corectă a posibilităților/capacităților de soluționare a problemei invocate de beneficiar.

Identificarea soluției problemei invocate de beneficiar este o activitate intelectuală și creativă, care necesită un efort considerabil din partea para-juristului. Aici este important să se țină cont și de așteptările beneficiarului, dar și de posibilitățile reale ale acestuia. O singură problemă poate avea mai multe soluții, iar alegerea uneia dintre ele ține de interesul urmărit de beneficiar. În așa fel, sarcina para-juristului la această etapă a asistenței juridice constă în identificarea mai multor soluții ale problemei juridice invocate, în baza analizei minuțioase a informației acumulate.

Soluțiile identificate trebuie să fie realiste și să presupună o finalitate clară, conștientizată de către para-jurist. Pentru aceasta, este necesar de a stabili avantajele/dezavantajele fiecărei soluții, riscurile și costurile fiecărei soluții în parte. Prognozarea acestor elemente este determinantă pentru asistența juridică ulterioară, or, fiecare dintre soluțiile elaborate presupune și un atare efort din partea para-juristului, dar și din partea beneficiarului.

La modul cel mai simplu, elementul avantaje/dezavantaje ale soluției poate fi explicat prin formula „*ce obțin dacă urmez ...*”, corelată cu formula „*ce pot pierde dacă urmez ...*”, și se prezintă, de fapt, ca o balanță pe care sunt puse de o parte plusurile soluției, iar pe altă parte minusurile ei. Avantajele/dezavantajele pot fi diverse: de ordin social, economic, temporal, psihologic, dar, indiferent de originea lor, ele trebuie luate în calcul.

**Para-juristul trebuie să trateze fiecare beneficiar și problema acestuia drept un caz inedit, chiar dacă problema este similară sau identică cu altele pe care le-a rezolvat pe parcursul activității sale.**

Această regulă derivă din faptul că fiecare om are o personalitate unică și o înțelegere a sa, specifică, a lucrurilor. Respectarea acestei reguli îi va permite para-juristului să evite erorile de interpretare a situației și-i va permite să se asigure că a colectat toată informația relevantă pentru a determina soluțiile adecvate problemei/problemelor identificate;

#### **e) formularea soluției/soluțiilor**

Odată identificate, soluțiile problemei beneficiarului trebuie formulate în așa fel, încât să presupună nu doar o cale de urmat în scopul restabilirii dreptului lezat sau pretins lezat al beneficiarului, ci să cuprindă și activitățile care, fiind urmate, vor conduce la soluționarea problemei beneficiarului. Simplist spus, dacă la etapa de identificare a soluției ne preocupă întrebarea: „ce trebuie să obțin?”, apoi la etapa formulării soluției, para-juristul trebuie să răspundă la întrebarea: „ce să fac ca să obțin?”.

Așadar, soluția este un răspuns la o problemă. Soluția, privită ca o operațiune mintală, este răspunsul elaborat în urma analizei unei complexități de elemente de fapt și de drept, care rezolvă o dificultate sau problemă cu care se confruntă solicitantul de asistență. În acest fel, pentru a elabora o soluție este necesar să analizăm și să contrapunem tabloul factual identificat cu prevederile legale ce protejează dreptul pretins lezat al solicitantului de asistență.

Astfel, esențial pentru formularea soluțiilor este stabilirea unui tablou factual cât mai aproape de cele întâmplate în realitate, pe de o parte, și pregătirea teoretică în materie, pe de altă parte. La fel de important este să se înțeleagă că soluțiile elaborate de către para-jurist vin să înlăture problema juridică a solicitantului de asistență, respectiv, soluțiile elaborate trebuie să fie soluții legale. De altfel, ele nu exclud și alte aspecte, de ordin medical, psihologic, pedagogic etc., ori, nu întotdeauna problemele invocate de către solicitant sunt probleme de ordin juridic și pot purta un caracter uzual, cotidian.

În sens tactic, o soluție nu este decât o cale de urmat, care duce la rezolvarea unei probleme, astfel încât pot exista mai multe căi pentru atingerea rezultatului scontat. Matematic – o problemă poate fi rezolvată prin mai multe metode (formule). Astfel, este necesar de a elabora câteva soluții pentru problema solicitantului, fiecare din ele având aceeași finalitate.

Soluția elaborată trebuie privită doar ca un eventual plan de acțiune, care fiind aprobat urmează a fi realizat, pus în aplicare. Respectiv, fiecare dintre soluțiile elaborate trebuie să conțină obiectivul final (rezultatul scontat), activitățile ce urmează a fi întreprinse și rezultatele lor (rezultate intermediare).

Ca și orice alt plan, soluția (soluțiile) își are punctele sale puternice și punctele sale slabe. Analiza și scoaterea în evidență a acestora este necesară pentru a putea evalua posibilitățile de realizare a planului ales și influențează direct alegerea soluției de către solicitant. Astfel, este imperios necesar de a evalua avantajele, dezavantajele și riscurile fiecărei opțiuni (soluții). În acest moment, este nevoie nu doar de capacitatea de analiză a faptelor, legilor, dar și de capacitatea de prognozare a urmărilor ce pot surveni dacă urmăm o cale (soluție) sau alta. La fel, trebuie să ținem cont și de unele aspecte de ordin obiectiv – timp, costuri, dar și de ordin subiectiv – voința solicitantului de a rezolva problema, confortul psihologic al acestuia și al membrilor familiei lui, reacția societății, schimbarea de atitudini și viziuni etc.

**Elaborarea soluțiilor prezintă o activitate intelectuală individuală a para-juristului, lucru care, de fapt, nu exclude și participarea beneficiarului de asistență.**

Definitivarea acestei activități se materializează prin elaborarea unei scheme în care sunt incluse toate soluțiile problemei solicitantului și planul activităților pentru fiecare dintre soluțiile identificate, termenele de executare, efectele scontate, costurile, avantajele/dezavantajele (riscurile) soluției etc.

Mai jos recomandăm schema acestei activități.

Soluția nr.1	Activități	Cine execută	Termen de executare	Rezultatul scontat	Costuri	Riscuri	Avantaje și dezavantaje	Informații despre executare
Soluția nr.2	Activități	Cine execută	Termen de executare	Rezultatul scontat	Costuri	Riscuri	Avantaje și dezavantaje	Informații despre executare

Elaborarea unei asemenea scheme prezintă, de fapt, încheierea activității de documentare și de pregătire a consultanței solicitantului de asistență.

#### 4.2.3. Consultanța juridică

Consultanța juridică este a treia etapă a asistenței juridice primare. Consultarea beneficiarului reprezintă comunicarea dintre para-jurist și beneficiar privind problema ultimului, în vederea prezentării spectrului de potențiale soluții și identificării celei mai potrivite soluții pentru beneficiar.

Este o activitate de explicare a semnificației anumitor împrejurări, a prevederilor legale, a căilor posibile de urmat pentru a înlătura problema. Pentru succesul consultării, la fel ca și pentru interviu, este necesar să stabilim o atmosferă psihologică confortabilă pentru beneficiar. Pe tot parcursul comunicării cu beneficiarul, para-juristul va vorbi calm și rar, urmărind reacția beneficiarului la cuvintele (explicațiile) sale pentru a-și ajusta vocabularul și maniera de relatare la particularitățile situației beneficiarului.

Mai jos sunt indicate câteva etape care, de regulă, trebuie urmate pentru o consultare eficientă:

##### **a) etapa pregătitoare**

Această etapă se încheie odată cu formularea grilei soluțiilor, dar și cu clarificarea unor aspecte de ordin tehnic: alegerea timpului și locului consultării, duratei acesteia, determinarea persoanelor care pot asista ori interveni în desfășurarea consultării și convenirea despre acestea cu solicitantul;

##### **b) consultarea propriu-zisă**

Această etapă presupune convorbirea dintre solicitantul de asistență și para-jurist. De obicei, începe cu o relatare a para-juristului despre acțiunile întreprinse de către ultimul, în scopul elaborării soluțiilor, precum și despre dorința solicitantului de a continua activitățile comune.

După acesta, urmează **prezentarea soluțiilor elaborate** și explicarea avantajelor și dezavantajelor fiecărei soluții. Pot interveni întrebări și explicații reciproce asupra unor aspecte generale sau speciale.

**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. Explicați-i acestuia diferite opțiuni/soluții pe care le vedeți dvs. pentru problema pe care o are. Explicați-i în detaliu soluțiile pe care le propuneți 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-și soluționeze problema; în alte cazuri, persoana are nevoie doar de un sfat unde să se adreseze pentru soluționarea problemei sale (a se vedea detalii cu privire la direcționarea beneficiarului în [subcapitolul 4.4](#)).

**Consultarea propriu-zisă** se va considera încheiată în momentul când beneficiarul va decide care dintre soluțiile propuse o acceptă și este de acord să urmeze pașii aferenți acestei soluții, să acopere costurile, să-și asume riscurile și responsabilitățile. Dacă în procesul acordării asistenței juridice primare beneficiarul de asistență optează pentru o metodă ilegală de soluționare a problemei sale, para-juristul este obligat să prezinte dezavantajele unei asemenea soluții, efectele juridice inerente și să refuze acordarea ulterioară a asistenței juridice primare în rezolvarea problemei invocate. Altfel spus, para-juristul nu va consulta sau acționa în numele unui beneficiar dacă acesta urmărește scopuri ilicite sau imorale. În acest caz, para-juristul îi va explica beneficiarului situația, consecințele încălcării legii, se va abține de la consiliere și va recomanda beneficiarului să se abțină de la acțiunile ce sunt în contradicție cu legea;

### **c) generalizare:**

**Generalizarea consultației** – clarificarea repetată și în detaliu a planului de acțiuni ce trebuie urmat în funcție de soluția aleasă de beneficiar. Aici para-juristul trebuie să se asigure că beneficiarul conștientizează clar care sunt responsabilitățile ce și le asumă, fiecare dintre acțiuni și consecutivitatea acestora, termenele de executare a anumitor acțiuni. Sfătuiți-l pe beneficiar care ar trebui să fie următorul pas după ce și-a ales soluția optimă. Când este cazul, spuneți-i beneficiarului ce veți face în continuare. Spre exemplu, veți face un demers către o anumită instituție pentru a obține o informație sau veți discuta cu reprezentantul autorității publice locale despre problema beneficiarului în vederea soluționării problemei.

Atunci când promiteți că veți face ceva pentru beneficiar, trebuie să fiți foarte atent. Rețineți că rolul dvs. este *să acordați consultanță*, ceea ce înseamnă că dvs. le explicați drepturile, căile de protecție a acestora, dar nu vă substituiți lor. Nu trebuie să-i faceți pe membrii comunității dependenți de dvs., ci să-i învățați cum să-și soluționeze singuri problemele.

Sunt cazuri în care 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 și para-jurist, puteți face lucrul acesta pentru familia respectivă. În cazul în care ați promis că veți face ceva pentru beneficiar, explicați-i clar că 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 acesta 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 beneficiarului să se adreseze 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 orice para-jurist. 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 para-juristului. Dar această funcție trebuie înțeleasă corect. Para-juristul trebuie să-i ajute pe membrii comunității să învețe a scrie și a lua măsuri pentru ei de sine stătător. Astfel, para-juristul nu trebuie să se substituie persoanei înseși care vine la para-jurist după un sfat, dar nu devine dependentă de para-jurist, 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, 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-l puteți ajuta și sfătuiți-l să meargă, deci, la un avocat, decât să-i acordați un sfat prost, care să-i îngreuneze situația.

**Para-juristul refuză preluarea unui caz și acordarea asistenței juridice primare în cazul în care calificarea sa profesională nu permite a îndeplini corespunzător atribuțiile care îi revin.**

Indiferent de tipul problemei cu care s-a adresat beneficiarul la para-jurist, 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 și în mod confidențial, acestea trebuie să fie în primul rând soluțiile propuse de către para-jurist. Direcționarea spre alte servicii se face atunci când problema ține doar de competența altor instituții/autorități. Direcționarea către serviciile unui avocat, Oficiile Teritoriale ale CNAJGS 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;

#### **d) finalizare**

**Finalizarea consultației** – de fapt, încheierea consultației și reiterarea următoarei acțiuni. Para-juristul și-a îndeplinit sarcina calitativ atunci când beneficiarul a înțeles clar:

- structura și cauzele problemei sale;



- cum este reglementată situația de către legislație (extrasele din lege vor fi oferite doar în situația în care contextul o presupune și aceasta nu va deruta beneficiarul);
- care sunt soluțiile posibile, inclusiv analiza respectivelor soluții din perspectiva costurilor și acțiunilor pe care urmează să le întreprindă beneficiarul;
- acțiunile ce trebuie întreprinse;
- consecutivitatea acestora;
- instituțiile/organizațiile, specialiștii la care urmează să se adreseze;
- rezultatele scontate;
- ce termene sunt prevăzute pentru acțiunile pe care urmează să le întreprindă beneficiarul (spre exemplu, termenul prevăzut pentru răspunsul autorității publice la solicitarea beneficiarului);
- ce documente trebuie să întocmească beneficiarul sau să prezinte și la care instituție publică sau privată. Dacă este necesar, para-juristul va asista beneficiarul la întocmirea documentelor respective (spre exemplu, solicitare de informație, cerere de alocare a ajutorului social etc.);
- care sunt costurile aferente soluționării problemei beneficiarului pe calea aleasă de acesta;
- care pot fi riscurile aferente acțiunilor beneficiarului (de exemplu, a donat casa și ar putea fi lipsit de loc de trai) și recomandări pentru evitarea acestora.

Para-juristul va lua în considerare nivelul diferit de independență în acțiuni și judecată al beneficiarilor și își va ajusta intervenția la nivelul care îl cere beneficiarul în cauză și problema acestuia. Spre exemplu, para-juristul urmează să întocmească acte pentru beneficiar în cazul în care beneficiarul nu poate întocmi actele respective (spre exemplu, nu poate scrie sau nu are posibilitate financiară de a achita serviciile de dactilografare și imprimare). De asemenea, în unele situații deosebit de dificile pentru beneficiar, atunci când probabilitatea este mare că beneficiarul nu va face nimic singur, para-juristul poate însoți beneficiarul la adresarea nemijlocită a acestuia instituției publice sau private competente.

În cazul în care beneficiarul insistă ca para-juristul să întreprindă mai multe acțiuni decât para-juristul a decis să întreprindă, ultimul urmează să explice beneficiarului rolul para-juristului de a ajuta beneficiarilor singuri să-și soluționeze problemele, fără ca aceștia să devină dependenți de intervenția para-juristului. Neimplicarea para-juristului nu semnifică în mod necesar și nu poate fi interpretată ca desesizarea sau distanțarea para-juristului de beneficiar și problema lui.

### 4.3. DIRECȚIONAREA BENEFICIARULUI CĂTRE ALTE SERVICII

Prin direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară se înțelege oferirea unei recomandări de către para-jurist beneficiarului pentru a se adresa în vederea soluționării problemei ultimului unei instituții/persoane, care în opinia para-juristului este competentă

de a soluționa problema beneficiarului sau este competentă de a desemna un avocat pentru acordarea asistenței juridice calificate beneficiarului.

Para-juriștii trebuie să fie pregătiți să ofere informații generale din orice domeniu al dreptului. Totodată, para-juristul trebuie să refuze acordarea asistenței atunci când acesta consideră că, cunoștințele și/sau competențele sale profesionale nu sunt suficiente pentru a-i permite să ofere asistență calitativă beneficiarului. Aceste cauze necesită a fi direcționate organelor/persoanelor competente.

Este în sarcina para-juristului să determine corect instituția/persoana competentă în soluționarea problemei cu care se confruntă beneficiarul și să direcționeze beneficiarul către instituția/persoana respectivă, fără a se implica în procesul de examinare și soluționare a problemei.

**Scopul unei direcționări constă în ajutarea unui beneficiar de asistență juridică primară, în soluționarea problemei cu care se confruntă, prin oferirea de către para-jurist a informației despre instituția/persoana în a cărei competență intră examinarea și soluționarea unei asemenea probleme.**

La efectuarea direcționării, para-juristul trebuie să se asigure că:

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

#### 4.3.1. Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS

Para-juristul poate acorda numai asistență juridică primară. În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, solicitantul este informat despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, va fi asistat la întocmirea cererii de asistență juridică calificată. Dacă beneficiarul are resurse financiare suficiente, acestuia i se va menționa că dacă dorește ar putea contracta un avocat.

**Direcționarea către un avocat care acordă asistență juridică garantată de stat se face prin intermediul OT ale CNAJGS. Para-juristul nu are dreptul de a sugera numele unui anumit avocat.**

În vederea direcționării beneficiarilor de asistență juridică primară către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS, para-juristul trebuie să posede următoarele cunoștințe și abilități:

- a) cunoștințe despre cadrul normativ care reglementează procedura de solicitare a asistenței juridice calificate și criteriile de eligibilitate;

- b) cunoștințe despre datele de contact și programul de activitate al Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS;
- c) abilități practice de scriere a documentelor, precum:
  - cerere de acordare a asistenței juridice calificate;
  - declarația-tip cu privire la venituri și anexele sale.

La efectuarea unei direcționări către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS pentru solicitarea asistenței juridice calificate garantate de stat, para-juristul realizează trei sarcini de bază:

- de **mediatizare** a sistemului de asistență juridică garantată de stat, aducând la cunoștința persoanelor informația privind posibilitatea de a obține asistența juridică calificată garantată de stat;
- de **filtrare** a solicitanților neeligibili, diminuând numărul de cereri neîntemeiate de acordare a asistenței juridice calificate adresate Oficiilor teritoriale ale CNAJGS, verificând preliminar respectarea condițiilor de eligibilitatea de către beneficiarii asistenței juridice primare și
- de **consiliere** a solicitanților de asistență juridică calificată, acordând asistență în procesul de întocmire a actelor necesare, formare și depunere a dosarului la Oficiul Teritorial corespunzător.
- În vederea realizării sarcinii *de filtrare a cererilor de acordare a asistenței juridice calificate*, para-juristul este înzestrat cu următoarele atribuții:
- efectuează o verificare preliminară a întrunirii condițiilor de către potențialul beneficiar în vederea obținerii asistenței juridice calificate garantate de stat;
- consultă și ajută beneficiarul la întocmirea cererii de acordare a asistenței juridice calificate și a actelor conexe, care urmează a fi depuse la Oficiul Teritorial respectiv;
- direcționează persoanele care au nevoie de asistență juridică calificată către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS, cu setul de acte necesare.

În vederea verificării preliminare a întrunirii condițiilor de către potențialul beneficiar în vederea obținerii asistenței juridice calificate garantate de stat, para-juristul va efectua în mod consecutiv următoarele acțiuni:

- va stabili tipul cauzei pentru care se solicită acordarea asistenței juridice garantate de stat: penală, contravențională sau civilă (inclusiv contencios administrativ);
- va verifica preliminar la care din categoriile de persoane prevăzute în art. 19 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat, se atribuie potențialul beneficiar;
- va verifica preliminar dacă nu este cazul vreunui temei de refuz în acordarea asistenței juridice calificate prevăzute în Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat;
- va verifica preliminar, reieșind din tipul și natura cauzei, dacă cauza în care este implicat potențialul beneficiar, face parte din categoria celor pentru care asistența juridică calificată se acordă indiferent de nivelul de venit al persoanei (art. 20 al Legii) sau în funcție de nivelul veniturilor acesteia (art. 21 al Legii);

- în situația în care asistența juridică pentru cauza solicitată se acordă indiferent de nivelul de venit al persoanei (art. 21 al Legii), para-juristul va ajuta beneficiarul la completarea cererii de acordare a asistenței juridice calificate;
- în situația în care asistența juridică pentru cauza solicitată se acordă în funcție de nivelul de venit al persoanei (art. 21 al Legii), va fi necesară efectuarea preliminară a testului financiar.

În vederea efectuării testului financiar, para-juristul va solicita de la potențialul beneficiar prezentarea în original a următoarelor acte:

- certificatul privind componența familiei (în localitățile rurale, fiind eliberat de primăriei);
- certificatul de la locul/locurile de muncă cu privire la veniturile lunare, obținute în ultimele 6 luni de către membrii familiei ațți de muncă;
- certificatul de la Casa Națională de Asigurări Sociale cu privire la indemnizațiile sociale lunare primite de membrii familiei.
- Ținând cont de informația conținută în actele prezentate și cea furnizată nemijlocit de către potențialul beneficiar, para-juristul va acorda asistență la calcularea și introducerea datelor în declarația-tip cu privire la venituri. În cazul în care va stabili că venitul mediu lunar este mai mic decât nivelul minim de existență pe cap de locuitor, para-juristul va informa solicitantul despre faptul că acesta ar putea fi eligibil și că ar putea beneficia de asistența juridică calificată garantată de stat. Dacă se va stabili că venitul mediu lunar este mai mare decât nivelul minim de existență pe cap de locuitor din țară, para-juristul va informa solicitantul despre faptul că ar putea să nu fie eligibil pentru a beneficia de asistența juridică calificată garantată de stat și că ar putea să se adreseze unui avocat din regiunea respectivă, pentru a beneficia de o asemenea asistență, achitând serviciile din resurse proprii.

Para-juristul va informa și explica beneficiarului că informația indicată în declarație trebuie să corespundă realității și că în cazul în care se va depista că informația comunicată în declarație este falsă sau dacă, după comunicarea acestei informații, starea lui financiară se va îmbunătăți, astfel încât dânsul va fi privat de dreptul de a beneficia de asistență juridică calificată garantată de stat, beneficiarul se obligă să recupereze toate cheltuielile suportate de stat în legătură cu acordarea respectivei asistențe juridice.

În cazul în care, în timpul verificării preliminare, se va constata că solicitantul de asistență juridică calificată ar putea fi eligibil, para-juristul îl va ajuta la completarea cererii, adresate Oficiului Teritorial corespunzător, de acordare a asistenței juridice calificate, după modelul aprobat de CNAJGS.

Para-juristul va ajuta solicitantul la formarea dosarului care urmează a fi depus la Oficiul Teritorial al CNAJGS, format din cerere și, după caz, declarația-tip cu privire la venituri și anexele corespunzătoare.

Se menționează că para-juristul doar comunică despre existența dreptului la asistență juridică garantată de stat și asistă persoana în procesul de realizare a acestuia, fără a se expune asupra admisibilității/inadmisibilității lui.

**Para-juristul doar acordă consiliere în procesul de completare a actelor necesare, fără a le semna sau depune personal și fără a lua o decizie în ceea ce privește admisibilitatea cererii.**

**Numai coordonatorii Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS sunt în drept să decidă admiterea sau refuzul cererii de acordare a asistenței juridice calificate.**

Din momentul în care dosarul este complet, para-juristul informează solicitantul despre modul de depunere a dosarului la Oficiul Teritorial. În măsura posibilităților, para-juristul va verifica dacă beneficiarul direcționat la Oficiul Teritorial s-a adresat la oficiu, dacă cererea sa a fost admisă și i s-a acordat asistența juridică garantată de stat.

Dacă este evident că o persoană nu are dreptul de a beneficia de asistență juridică calificată garantată de stat, para-juristul (după coordonarea cu responsabilul de la OT al CNAJGS) poate să recomande persoanei să se adreseze avocaților care acordă asistență juridică în bază de contract, însă nu îi poate interzice persoanei să se adreseze cu o cerere Oficiului Teritorial. În cazul în care para-juristul direcționează beneficiarul către avocații care oferă servicii de asistență juridică în bază de contract, se interzice para-juristului să recomande un anumit avocat.

Orice direcționare a beneficiarilor către avocații care oferă servicii de asistență juridică în bază de contract trebuie documentată, fiind făcută o mențiune despre aceasta în registrul asistenței juridice primare. Registrul asistenței juridice primare va include o descriere succintă a cazului sau a problemei beneficiarului și motivele pentru direcționarea către avocații care acordă asistență juridică în bază de contract (acest tip de înregistrare a consultației trebuie să fie utilizat și în cazul direcționărilor către alte instituții publice sau private).

#### 4.3.2. Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către alte instituții publice și private (altele decât Oficiile Teritoriale ale CNAJGS)

Para-juristul direcționează beneficiarul de asistență juridică primară către alte instituții publice sau private în cazul în care presupune în mod rezonabil, în baza informației prezentate de beneficiar, că instituția respectivă este competentă să soluționeze problema beneficiarului.

În vederea direcționării beneficiarilor către instituții publice sau private, para-juristul deține un registru cu datele de contact ale potențialelor instituții publice și private, care este actualizat continuu.

În cazul în care, din faptele și informația prezentată de beneficiar, rezultă în mod rezonabil competența unei sau a câtorva instituții publice sau private, para-juristul direcționează beneficiarul explicându-i detaliat motivul direcționării și modalitatea de a găsi instituția respectivă.

În cazul în care para-juristul are nevoie de informații suplimentare de la beneficiar, poate solicita acestuia prezentarea informației. În acest caz, termenul pentru întocmirea recomandării cu privire la direcționarea către o instituție publică sau privată este de 3 zile de la recepționarea informației solicitate.

Direcționarea către o anumită instituție publică sau privată implică formularea de către para-jurist a unei recomandări în scris cu privire la instituția responsabilă, pe care o eliberează beneficiarului dacă acesta solicită o asemenea recomandare sau dacă para-juristul consideră necesar să formuleze recomandarea respectivă în scris. Recomandarea se eliberează beneficiarului în aceeași zi sau în decurs de 3 zile din ziua adresării către para-jurist.

Orice direcționare a beneficiarilor către alte instituții publice sau private trebuie înregistrată, iar para-juristul va face o mențiune despre direcționarea respectivă în registrul asistenței juridice primare. Dacă para-juristul asistă beneficiarul la scrierea unor documente care însoțesc direcționarea, para-juristul va păstra un exemplar al acestor documente în dosarul beneficiarului, cu acordul acestuia.

În măsura posibilităților, para-juristul va verifica dacă persoana direcționată s-a adresat la instituția/instituțiile respective și care a fost rezultatul final. În măsura posibilităților, în decurs de 6 luni de la momentul direcționării, para-juristul verifică evoluția soluționării problemei beneficiarului cu instituția unde a fost direcționat beneficiarul (prin orice mijloace de comunicare).

Para-juristul poate urmări evoluția soluționării problemelor beneficiarilor prin aplicarea celor mai optime metode pentru fiecare caz vizat (de exemplu, discuții cu beneficiarul sau familia acestuia, discuții cu instituția la care a fost direcționat beneficiarul, alte metode). Para-juristul trebuie să monitorizeze soluționarea problemei doar în măsura în care este posibil, în limita resurselor de timp și materiale alocate para-juristului și în măsura în care beneficiarul nu este împotriva verificărilor/întrebărilor adresate autorităților sau părților implicate.

Para-juristul urmează să informeze beneficiarul direcționat către alte instituții despre faptul că beneficiarul poate oricând contacta para-juristul din nou dacă întâmpină dificultăți în comunicarea cu instituția la care a fost direcționat.

#### 4.4. INTERVIEWAREA ȘI CONSULTAREA BENEFICIARULUI LA TELEFON ȘI PRIN ALTE METODE

Cea mai frecventă modalitate de interacționare cu beneficiarul este față în față. Această modalitate este și cea mai recomandată pentru para-jurist, dar care consumă cele mai multe resurse. Interviewarea față în față permite explorarea la maxim a comunicării nonverbale. Dacă interlocutorul începe să bată cu pixul în masă sau să-și frece mâinile, este un semn pentru para-jurist. 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 telefonul.

Totuși, este o modalitate foarte uzuală și foarte practică, mai ales când e vorba doar de detalii tehnice.

Nu întotdeauna este suficient timp pentru a discuta cu beneficiarul față în față;

- *prin e-mail.*

Este varianta cu cele mai multe dezavantaje, ultima la care ar trebui să se recurgă. În cazul în care interlocutorul nu înțelege întrebările, nu se poate interveni cu întrebări ajutătoare. În cazul în care interlocutorul răspunde vag, nu mai este ce face, nu se mai poate interveni și repeta întrebările sau solicitările de informații adiționale etc. Singurul avantaj este că se câștigă timp la transcriere. Un alt mare dezavantaj al interacțiunii prin e-mail este că interlocutorul are toate întrebările în față. Mai mult ca sigur că le va citi pe toate înainte să se apuce să răspundă, uneori fără a răspunde la fiecare în parte.

Indiferent de modalitatea de interacțiune cu beneficiarul, rețineți necesitatea urmării tuturor etapelor pentru acordarea asistenței juridice primare.



## 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:

- pot fi transmise informații complexe ;
- textul poate fi văzut/citit de mai multe persoane;
- textul poate fi citit la un moment potrivit și recitit etc.

Însă, pentru a avea o comunicare scrisă eficientă, se cere o atitudine foarte responsabilă cu privire la conținutul mesajului.

Acest capitol va răspunde necesităților para-juristului de a comunica cu autoritățile, partenerii și persoanele individuale 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 modalitățile de implicare a para-juristului în soluționarea problemelor beneficiarilor. În conformitate cu Standardele de calitate ale activității para-juristului (aprobat prin Hotărârea CNAJGS nr. 17 din 15 iulie 2014), înainte de a începe scrierea unui document, para-juristul se va asigura de următoarele:

- să stabilească clar revendicarea (solicitarea) pe care vrea să o formuleze;
- să știe circumstanțele pe care se va baza revendicarea (solicitarea);
- să cunoască legislația în baza căreia își va scrie revendicarea (solicitarea). 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, para-juristul 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 dvs. ...”, 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 greutăți în înțelegere.

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

Se vor respecta normele ortografice de scriere a lui „â” și „sunt” în limba română.

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 (banară, 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 „DI Director”; „Ordinul nr.” și nu „Ord. nr.”); nu se recomandă abrevierea denumirii statului nostru. Se va scrie în orice situații *Republica Moldova*, nu *RM* sau *Rep. Moldova*. Majoritatea abrevierilor păstrează una sau mai multe litere din partea inițială a cuvântului abreviat, nu și ultima lui literă (*etc., nr., v.*, pentru *etcaetera, numărul, vezi*). Abrevierile de la prenume sunt urmate de punct (*M.* pentru *Maria*). La unele substantive provenite din **abrevieri** există în prezent tendința de a le folosi **nearticulat**: de exemplu: *O.N.U./ONU a decis*.

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 prunamelor de politețe asigură aceste cerințe. Elementele de argou, regionalismele, expresiile familiare, populare, vulgare nu vor fi folosite niciodată și sub nicio formă.

**Naturalețea 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. Para-juristul 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.

### *Exemplu de declarație*

*Declarație pe proprie răspundere*

*Subsemnatul, Tiron G., domiciliat în satul Mărculești, tel. 293 54 243, titular al BI/pașaport seria A, nr. 43209042, cunoscând prevederile art. 352<sup>1</sup> din Codul penal al Republicii Moldova privind falsul în declarații, declar pe propria răspundere că în seara de 8 august 2016 mă aflam acasă 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.*

12.08.2016

*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 l

ot de pământ, 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, comunicarea unei informații. 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. Cererea trebuie să fie adresată la cel mult patru destinatari. Nu se

indică cuvântul „Copie” înaintea celui de-al doilea, al treilea și al patrulea adresant. Dacă documentul se expediază la mai mult de patru destinatari, este necesar să fie alcătuită lista de expediere, iar pe fiecare document se indică numai un singur destinatar. Dacă documentul se expediază unei persoane particulare, la început se indică numele de familie și prenumele destinatarului, apoi adresa;

- formula de prezentare – „Subsemnatul/subsemnata”, urmată de numele, prenumele solicitantului, alte date cerute de situație (datele de identitate din buletin, de exemplu) și cuvântul „solicit” 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, sub textul cererii;
- 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, domiciliați în str. Lalelelor nr. 15, am întemeiat o nouă familie la 03.04.2016, înregistrând căsătoria noastră la Primăria s. Brânza cu numărul 754. Din căsătorie, la 03.02.2017 a rezultat copilul nostru, B. Laurențiu.*

*Vă informăm că în momentul de față locuim, împreună cu copilul, la părinții noștri, B. Xenofon și B. Ana, 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 cu o suprafață de 0,12 ha din rezerva intravilanului, pentru construcția unei case individuale de locuit, conform art. 11 al Codului funciar al Republicii Moldova.*

*La cerere anexăm următoarele acte:*

- 1. copia certificatului de căsătorie;*
- 2. copia certificatului de naștere al copilului;*
- 3. copiile buletinelor de identitate ale subsemnaților cu vizele de domiciliu în s. Brâzna.*

*Rămânând cu speranța soluționării favorabile a problemei, Vă mulțumim anticipat.*

*6 februarie 2017*

*B. Miron (semnătura)*

*B. Eudochia (semnătura)*

**Sesizarea** este înștiințarea unei autorități despre un caz care se solicită a fi examinat 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 prin fapte reale), de cele mai multe ori se solicită informații adiționale sau confirmatoare de la persoana care a făcut sesizarea.

### **Exemplu de sesizare**

*Primarului raionului Orhei,*

*Radu P.*

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

*În data de 14 septembrie 2016, între orele 13:00 și 13:30, deplasându-mă pe traseul Chișinău – Orhei, în punctul numit „Popasul Dacilor” am văzut trei camioane în care se încărcau drugi de lemn. În același timp, în toată împrejurimea se auzea zgomot de drijbe.*

*În această zonă nu am văzut niciun fel de marcaj forestier, astfel încât presupun că tăierile erau ilicite.*

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

*Mergând mai jos pe potecă, am întâlnit un grup de persoane care strângeau ciuperci, care mi-au spus că respectivele camioane ar aparține firmei „Zeluber”, al cărei proprietar este H.M. Aceleași persoane mi-au spus ca lemnul tăiat este transportat în s. Zăvoieni,*

raionul Căinari.

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

*Aștept răspuns la această sesizare în termenul prevăzut de lege.*

*Cu mulțumiri,*

*15.09.2016*

*Vasile R. (semnătura)*

#### 5.4. PETIȚIA/RECLAMAȚIA (PLÂNGEREA)

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

În redactarea unei petiții, este bine ca para-juristul să țină cont de următoarele reguli:–

- *„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 întârzieri în rezolvarea petiției. Para-juristul va verifica competențele fiecărei instituții căreia îi adresează petiția;
- *enunțarea, foarte pe scurt, a problemei (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 încălțit. Cu cât un text este mai lung și mai confuz, cu atât șansele ca să ajungă la coșul de gunoi sunt mai mari. Textul petiției trebuie să fie lizibil pentru a putea fi citit, iar petiția va conține informații concludente și suficiente referitor la problema abordată. În caz contrar, petiția nu va fi examinată, iar organul sau persoana oficială va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite;
- *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, 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 recomandat 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. Petițiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului. 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 acționarea în instanță a instituției care nu a răspuns satisfăcător, în baza prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000<sup>2</sup>);
- *anexarea, după caz, a unor documente probatorii/confirmative.* Dacă documentul conține anexe, ce sunt enumerate în text, mențiunea cu privire la prezența lor se întocmește în modul următor: *Anexă: pe 10 file în 2 ex.* În cazul în care documentul conține anexe ce nu sunt enumerate în text, denumirea lor se scrie cu indicarea numărului de file și de exemplare în fiecare anexă. În caz că anexa nu se expediază pe toate adresele indicate în document, mențiunea despre prezența acesteia se face în felul următor: *Anexă: pe 6 file în 2 ex. pe prima adresă.*

Există (și este din ce în ce mai răspândită) practica petițiilor on-line (și există și site-uri specializate în întocmirea unor astfel de petiții: [www.petitieonline.com](http://www.petitieonline.com) (<https://www.petitieonline.com/creeaza>)).

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 semnatarii 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.

Tot mai multe pagini web ale instituțiilor de stat conțin rubrici prin intermediul cărora pot fi adresate petiții online:

Parlamentul (<https://e-petitii.parlament.md/>),

Cancelaria de Stat (<http://cancelaria.gov.md/ro/apc/petitii-online>),

Ministerul Justiției (<http://justice.gov.md/feedbacktxt.php?l=ro&idc=174>),

Avocatul Poporului (<http://ombudsman.md/ro/content/petitia-line>).

<sup>2</sup> Monitorul Oficial nr. 375 din 18.05.2000.

### **Exemplu de petiție**

*Domnului Director General  
al Societății pe Acțiuni „Moldcom”*

*Domnule Director,*

*Subsemnata, Maria C., domiciliată în s. Vișinești, raionul Cantemir, rog să anulați sancțiunile cu amendă de 100 de lei în baza procesului-verbal nr. 193 din 01.02.2016, 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. Vișinești, raionul Cantemir*

**Anexă:** *Duplicatul abonamentului de telefon, pe 1 filă.*

#### 5.4.1. Cum se scrie o reclamație?

##### **Reclamația (plângerea)**

Ca membru al comunității în care va activa, para-juristul 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 atitudini.

**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). Or, în conformitate cu Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006<sup>3</sup>, în cazul lipsei acestor

<sup>3</sup> Monitorul Oficial nr. 161 din 06.10.2006.

informații de contact, reclamația nu se ia în considerare. Este 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;
- conform Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006, conducătorul (patronul) unității este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații și să ia măsurile necesare. În cazul depunerii de către consumator a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației);
- în cazul în care în aceste termen nu a fost recepționat niciun răspuns, se va scrie o scrisoare prin care se va solicita examinarea reclamației anterioare sau, potrivit *Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor*<sup>4</sup>, s-ar putea adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor ori instanței judecătorești competente.

### **Model de reclamație**

Widerline Center, Chișinău,  
str. Petricani nr. 7

Stimate Domnule Director,

Pe data de 17 martie 2016 am cumpărat un frigider marca Stinol în valoare de 9 500 de lei MD din magazinul specializat „Camendlia” din Chișinău, bd. Moscova nr. 1093. Cu regret, vă informez că acest frigider nu a funcționat niciodată bine. L-am dus de mai multe

<sup>4</sup> Monitorul Oficial nr. 126-131 din 27.06.2003.

*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 septembrie 2016*

*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. Para-juristul va scrie note informative la solicitarea Oficiului teritorial sau Aparatului administrativ al CNAJGS, a partenerilor săi sau din propria inițiativă, pentru a informa despre un eveniment, control, situație, problemă 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 Căușeni s-a desfășurat activitatea **Să mai sădim un copăcel pentru satul nostru**. Activitatea a fost organizată cu susținerea Primăriei de către para-juristul Ion C. din acest sat. În cadrul activității au participat 35 de locuitori și 28 de elevi de la 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. Activitatea s-a încheiat cu o discuție între cei prezenți și primarul comunei, care a mulțumit participanților, a chemat toți locuitorii satului să participe la activitățile în folosul comunității și a promis susținerea din partea Primăriei 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 para-juristul 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. Numele membrilor organului respectiv, invitaților, se va indica în ordine alfabetică, cu indicarea denumirii instituției pe care o reprezintă.

#### *Pasul 6*

Se vor nota problemele în ordinea în care au fost discutate. Dacă tema 8 de pe agendă 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.

Dacă este prezentat un raport scris, conținutul raportului nu se expune în procesul-verbal. În acest caz, după numele și prenumele raportorului, se menționează „raportul se anexează”.

#### *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 \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_\_ al ședinței Consiliului sătesc \_\_\_\_\_

Total membri ai Consiliului: \_\_\_\_\_

Prezenți: \_\_\_\_\_

Absenți: \_\_\_\_\_ (lista se anexează)

Invitați: \_\_\_\_\_ (lista se anexează)

Președinte al ședinței \_\_\_\_\_

*prenumele, numele, funcția*

Secretar 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 \_\_\_\_\_*

*AU LUAT CUVÂNTUL:*

*S-A DECIS:*

*AU VOTAT:*

*Președinte al ședinței, \_\_\_\_\_ (semnătura)*

*Secretar al Consiliului, \_\_\_\_\_ (semnătura)*

## 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. Acestea nu cer neapărat un răspuns;
- **de prezentare.** Cereți un răspuns, o reacție, o acceptare, o ofertă la cerința sau propunerea dvs. În acest caz, este binevenit 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



beneficiarului 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. În introducerea scrisorii de răspuns, apar formule uzuale ca: „Răspunzând la scrisoarea dvs. nr...”, „Urmare a primei scrisori a dvs. nr. ...”;

- **de revenire.** Aceasta constituie, de fapt, o repetare a unei scrisori inițiale pentru un anumit motiv și într-o formă oarecum diferită, în funcție de motivul care a determinat-o. Cauzele care conduc la reveniri pot să aparțină expeditorului sau destinatarului. Expeditorul este nevoit să revină când scrisoarea inițială conține greșeli ce necesită rectificare sau completare, sau, din cunoștințe insuficiente, a întocmit o scrisoare neclară, care a produs confuzii sau răspuns incomplet. Revenirea poate avea loc din vina destinatarului, când acesta întârzie sau refuză să răspundă. În toate scrisorile de revenire, stilul și limbajul trebuie să fie politicos, cuprinzând și unele expresii pentru exprimarea de regrete pentru întârzieri, etc. La revenirile provenite din partea destinatarului se folosește un limbaj ferm, dar politicos, iar când este nevoie, se utilizează formule sau expresii de avertizare pentru intrarea în legalitate.

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.

#### **Etapele 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;
- 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. Para-juristul 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. Para-juristul:**

- 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. Para-juristul 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 acestea apar în text. Nu se vor omite ideile 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 și 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 pentru dezvoltarea 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. Dimpotrivă, 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 para-juristul 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 para-juristul va avea în plan să-și mediatizeze activitatea, mai ales activitățile care cuprind participarea cetățenilor din comunitate.

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

- **poate fi considerată 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/ascultătorilor informații utile despre activitatea, 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, para-juristul 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. Para-juristul trebuie să se gândească la publicul din comunitate. Va mai considera cineva că subiectul este interesant?
- **evidențiază ceva comunicatul de presă?** Para-juristul va arăta modul în care serviciile/activitatea lui îndeplinesc nevoi sau satisfac cerințe, vor fi evidențiate beneficiile pe care le aduc. Dacă para-juristul va prezenta un raport al activității sale,

va explica ce a dus la acea situație, ce impact a avut și cum intervenția/acțiunile sale au schimbat situația/au rezolvat problema unei persoane;

- **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 para-juristului într-o lumină prea favorabilă poate să scadă credibilitatea celui care îl lansează;
- **se va alege contextul publicării comunicatului de presă!** Para-juristul 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 2016.

#### *Polițistul și cetățeanul: pași în întâmpinare*

*Cine formează imaginea polițistului în societate? El însuși? Gura lumii? Dar noi, cetățenii, suntem oare pregătiți când ne confruntăm 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 aceste activități 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, iar pe 9 iulie au decis 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 „Florica” 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 „Moștenirile Poporului”, 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 „Moștenirile Poporului”, la sfârșitul fiecărei lecții profesorii și participanții fiind solicitați să completeze niște chestionare privind eficiența și importanța unor asemenea teme.*

*Proiectul este implementat cu sprijinul financiar al Companiei „ABC-ul Culturii Moderne”.*

## 5.10. METODE DE REALIZARE A COMUNICĂRII SCRISE

Comunicarea scrisă poate avea loc prin intermediul mai multor mijloace: poștă, fax, e-mail, rețele sociale, pagini web.

Actualmente, tot mai frecvent comunicarea scrisă se realizează prin intermediul poștei electronice, Facebook-ului, paginii web.

**E-mail-ul** este un instrument modern și util de comunicare scrisă. Diferența majoră dintre acest tip de comunicare și cel al unei scrisori o reprezintă timpul foarte scurt în care mesajul ajunge la destinatar. Costul unui astfel de mod de comunicare se reduce la costul accesului la Internet. Scrierea corectă a unui e-mail poate avea rezultate bune pe termen lung. Însă, aceasta presupune respectarea unor standarde:

- un e-mail va avea întotdeauna un titlu. Acest titlu va rezuma cât mai clar ceea ce vreți să transmiteți în e-mail. Dacă, spre exemplu, solicitați să vi se transmită agenda unui seminar, titlul e-mail-ului ar putea fi „Informație agenda seminar”. Niciodată nu trimiteți e-mail-uri în care nu ați completat câmpul pentru titlu! Niciodată nu trimiteți e-mail-uri care au ca titlu o formă de salut;
- e-mail-ul va avea obligatoriu un destinatar. Nu se recomandă să trimiteți e-mail-uri către mai multe persoane odată, mai ales dacă acele persoane nu se cunosc între ele. Dacă, totuși, trebuie să-l adresați mai multor persoane, este binevenit să adresați e-mail-ul persoanei cu care discutați în mod direct și să treceți celelalte persoane în câmpul CC;
- utilizarea formulei de salut. În funcție de destinatar, utilizați formula potrivită de salut: „Stimată/Stimate,” , „Dragă,”;
- conținutul e-mail-ului va fi bine structurat și fără greșeli gramaticale. Un e-mail lung va avea mai multe paragrafe;

- un e-mail trebuie să conțină o formulă de încheiere și semnătura. Este important să fie utilizată aceeași formulă de adresare ca în întreg textul. Semnătura va include: numele, prenumele, funcția pe care o dețineți, instituția, datele de contact;
- documentele anexate e-mail-ului sunt importante. Este necesar ca acestea să aibă un titlu care ar reda scurt ideea ce se conține în ele. Formatul documentelor trebuie să fie unul folosit de către mai multe persoane (de exemplu, doc. sau PDF). Evitați formatele txt, rtf care pot crea probleme la deschiderea documentului, iar documentul nu va fi vizualizat într-un mod corect;
- recitiți mesajul din e-mail înainte de a-l trimite!
- țineți cont de perioada zilei când trimiteți e-mail. Nu expediați e-mail-ul după ora 20.00 sau până la ora 08.00 dimineața și în weekend, numai în cazul în care se specifică acest lucru.

**Pagina web [www.parajurist.md](http://www.parajurist.md)** permite comunicarea scrisă dintre para-jurist și beneficiar. La rubrica *Întrebări și răspunsuri*, orice persoană care accesează pagina, poate găsi informație juridică succintă din diverse domenii, în format de întrebări-răspunsuri. La rubrica *Adrese utile*, sunt expuse site-urile câtorva instituții din Republica Moldova, iar datele de contact ale para-juriștilor pot fi găsite la rubrica *Contacte*. Para-juristul poate efectua comunicarea scrisă directă cu beneficiarul prin scrierea răspunsului la întrebările de ordin juridic adresate în caseta *Adresează întrebarea*.



## 6. INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI

Prezentul capitol își propune să familiarizeze para-juristul 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, para-juristul trebuie să cunoască ce probleme legate de acest domeniu 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 înainte de organizarea 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, neformală 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 **instruirea 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 neformală**. 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 seminare. **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 integru de învățare. De exemplu, instruirea para-juristului în traininguri specializate se efectuează în mod informal, cu toate că și instruirea 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 para-juristul în comunitate constituie o parte a educației non-formale și informale.

## 6.2. ACTIVITĂȚILE RECOMANDATE PENTRU ORGANIZAREA INSTRUIRII ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI DE CĂTRE PARA-JURIST

În conformitate cu pct. 26 alin. 3) din Regulamentul de activitate al parajuriștilor<sup>5</sup>, para-juristul, pe lângă alte atribuții, organizează **seminare și lecții publice** pe diverse tematici ce țin de competența sa profesională.

### 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/para-jurist, în cadrul căreia se pune în discuție un anumit subiect 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. Pentru a determina necesitățile juridice reale ale locuitorilor din comunitate, para-juristul va analiza tipurile de probleme de natură juridică cu care membrii comunității se adresează pentru asistență juridică primară, probleme pentru care a oferit consultații, va discuta cu liderii de opinie din localitate, va urmări modificările recente ale legislației care vizează drepturile omului.

Numărul participanților la lecția publică poate oscila între 20 și 60 de persoane, care nu sunt, de regulă, selectate în prealabil. Acest ghid propune mai multe modele de lecții publice. Dacă para-juristul consideră că teme 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.

<b>Planul-cadru al unei lecții publice (schiță)</b>	
<b>Timpu total alocat</b>	80-90 minute
<b>TEMA</b>	Subiectul, adică problema/-ele care urmează să fie prezentată/-e, discutată/-e și dezbătută/-e
<b>SCOP/REZULTATE</b>	<p>La sfârșitul lecției, participanții vor învăța/acumula, înțelege și aprecia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• 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). Exemple de valori: respect, responsabilitate, <i>demnitate</i>, <i>adevăr</i>, <i>independență</i>, <i>intimitate</i>, <i>spiritualitate</i>, <i>recunoaștere etc.</i></li> </ul>

<sup>5</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 1-10 din 16.01.2015.

<b>CONȚINUT</b>	Pe parcursul lecției se vor studia/prezenta/discuta următorii termeni/noțiuni/valori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lista termenilor/noțiunilor/valorilor;</li> <li>• explicarea succintă a acestora</li> </ul>
<b>DESFĂȘURAREA LECȚIEI/METODA</b>	Cum se va desfășura exact lecția – activitățile și metodele de urmat pentru atingerea rezultatelor propuse ca scop. De exemplu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• activitatea introductivă, focalizarea/brainstorming: 5-10 min.;</li> <li>• prezentarea problemei, subiectului/mini-prelegere: 20-25 min.;</li> <li>• preluarea de întrebări și oferirea răspunsurilor: 15 min.;</li> <li>• discuții și dezbateri/munca în echipă: 25 min.;</li> <li>• concluzii și evaluare/discuții: 10 min.</li> </ul>
<b>RESURSE</b>	Materialele necesare pentru activitate. De exemplu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• copia studiului de caz asupra problemei prezentate;</li> <li>• broșuri și pliante referitoare la subiect sau la drepturile aferente;</li> <li>• proiector și copii ale prezentării etc.</li> </ul>
<b>EVALUAREA</b>	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 legătură cu diverse probleme. Următoarele recomandări sunt importante pentru organizarea acestora în comunitățile rurale:

- *selectarea problemei/-lor juridice sau ce țin 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 și rezolvarea lor, în cazul în care participanții se vor afla 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.

### 6.2.1.1. *Lección pública: Contractul individual de muncă*

#### **Planul lecției publice**

**Timp alocat:** 80 minute

**TEMA:** Contractul individual de muncă

**PROBLEMA:** Populația din zonele rurale nu este informată despre posibilitatea de a încheia contracte de muncă, inclusiv cu persoane fizice, în cazul desfășurării muncilor sezoniere etc. Acest lucru deseori cauzează încălcarea de către angajator a legislației muncii.

**SCOP:** informarea cetățenilor din comunitate despre contractul individual de muncă, cum se încheie și ce conține acesta?

#### **OBIECTIVE:**

- Informarea cetățenilor cu privire la încheierea, modificarea, suspendarea și modificarea contractului individual de muncă;
- Informarea cetățenilor cu privire la particularitățile contractului individual de muncă încheiat între salariat și persoana fizică;
- Informarea cetățenilor despre prevederile legislației cu privire la munca salariaților angajați la munci sezoniere;
- Familiarizarea cetățenilor cu legislația ce reglementează contractul individual de muncă.

#### **CONȚINUT:**

Codul muncii al Republicii Moldova:

Titlul III. Contractul individual de muncă

Capitolul IV. Munca salariaților angajați la munci sezoniere

Capitolul V. Munca salariaților care lucrează la angajatori persoane fizice

#### **DEFĂȘURAREA LECȚIEI:**

Activitatea introductivă: 5 minute.

*Bună ziua, stimați săteni!*

*Mă numesc Andrei Pavel și, după cum cunoașteți, sunt para-jurist în comunitate. În calitate de para-jurist, acord consultații juridice, fără plată. În același timp, organizez și lecții publice, care sunt deschise pentru toți sătenii. La lecții sunt prezentate informații practice despre modul în care pot fi soluționate sau prevenite anumite probleme.*

*La noi în sat, dar și în întreaga țară, este des întâlnită situația în care cetățenii muncesc, fie la o persoană fizică sau la o întreprindere, asociație, și, din anumite motive sau chiar fără motive, nu sunt plătiți pentru munca efectuată. Sau, o altă situație ar fi că nu sunt plătite după cum s-au înțeles la început.*

*Ați auzit Dvs. despre astfel de situații?*

*Cunoașteți pe cineva care a fost în situația dată (nu este nevoie să numiți persoana)?*

*Sau poate cineva dintre dvs. a fost în situația dată?*

*Ce ați făcut în cazul dat?*

*Știți ce se poate face pentru ca să evitați situații în care sunteți înșelat?*

*Ați auzit despre contractul individual de muncă?*

**Prezentarea problemei:** 25 minute

*Astăzi vom discuta despre contractul individual de muncă: cum se încheie un contract, despre modificarea, suspendarea și încetarea acestui tip de contract.*

**Contractul individual de muncă** este înțelegerea dintre salariat și angajator, prin care salariatul se obligă să presteze o muncă într-o anumită specialitate, calificare sau funcție, să respecte regulamentul intern al unității, iar angajatorul se obligă să-i asigure condițiile de muncă prevăzute de Codul muncii, de alte acte normative ce conțin norme ale dreptului muncii, de contractul de muncă, precum și să achite la timp și integral salariul.

- *Contractul individual de muncă se încheie în formă scrisă.*
- *Se întocmește în două exemplare, se semnează de către părți, i se atribuie un număr de înregistrare și se aplică ștampila unității angajatoare. Un exemplar al contractului individual de muncă se înmânează salariatului, iar celălalt se păstrează la angajator.*
- *Contractul se încheie între **salariat și angajator**.*
- ***Persoana fizică** dobândește capacitate de muncă la împlinirea vârstei de 16 ani. Persoana fizică poate încheia un contract individual de muncă și la împlinirea vârstei de 15 ani, cu acordul scris al părinților sau al reprezentanților legali, dacă, în consecință, nu îi vor fi periclitate sănătatea, dezvoltarea, instruirea și pregătirea profesională.*
- ***Angajator** poate fi orice persoană fizică sau juridică, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, care utilizează munca salariată.*
- *Anterior încheierii contractului individual de muncă, angajatorul are obligația de a informa persoana care solicită angajarea cu privire la principalele clauze pe care le va cuprinde contractul individual de muncă.*
- *Angajatorul nu are dreptul să ceară salariatului efectuarea unei munci care nu este stipulată în contractul individual de muncă.*

**Documentele care se prezintă** la încheierea contractului individual de muncă sunt: a) buletinul de identitate sau un alt act de identitate; b) carnetul de muncă, cu excepția cazurilor când persoana se încadrează în câmpul muncii pentru prima dată sau se angajează la o muncă prin cumul; c) documentele de evidență militară – pentru recruți și rezerviști; d) diploma de studii, certificatul de calificare ce confirmă pregătirea specială – pentru profesiile care cer cunoștințe sau calități speciale; e) certificatul medical, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare; f) declarația pe propria răspundere cu privire la faptul că, pe durata activității la locurile de muncă precedente, nu a încălcat prevederile art. 6 alin. (2) din Legea nr. 325 din 23 decembrie 2013 privind evaluarea integrității instituționale, cu excepția cazurilor când persoana se încadrează în câmpul muncii pentru prima dată. **Se**

**interzice angajatorilor să ceară de la persoanele care se angajează alte documente decât cele menționate.**

**Modificarea contractului individual de muncă** nu poate fi făcută fără un acord suplimentar semnat de părți, care se anexează la contract și este parte integrantă a acestuia. Modificarea contractului individual de muncă se consideră orice schimbare sau completare ce se referă la: durata contractului; specificul muncii (condiții grele, vătămătoare și/sau periculoase; cuantumul retribuirii muncii; regimul de muncă și de odihnă; specialitatea, profesia, calificarea, funcția; caracterul înlesnirilor și modul lor de acordare dacă acestea sunt prevăzute în contract.

**Suspendarea contractului individual de muncă** poate interveni în circumstanțe ce nu depind de voința părților, prin acordul părților sau la inițiativa uneia dintre părți.

- Contractul individual de muncă se suspendă prin acordul părților, exprimat în formă scrisă, în caz de: a) acordare a concediului fără plată pe o perioadă mai mare de o lună; b) urmare a unui curs de formare profesională sau de stagiere cu scoaterea din activitate pe o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice; c) șomaj tehnic; d) îngrijire a copilului bolnav în vârstă de până la 10 ani; e) îngrijire a copilului cu dizabilități, f) detașare.

- Contractul individual de muncă se suspendă din inițiativa salariatului în caz de: a) concediu pentru îngrijirea copilului în vârstă de până la 6 ani; b) concediu pentru îngrijirea unui membru bolnav al familiei cu durata de până la un an, conform certificatului medical; c) urmare a unui curs de formare profesională în afara unității; d) ocupare a unei funcții electivă în autoritățile publice, în organele sindicale sau în cele patronale; e) condiții de muncă nesatisfăcătoare din punctul de vedere al securității și sănătății în muncă.

**Încetarea contractului individual de muncă.** Contractul individual de muncă încetează în circumstanțe ce nu depind de voința părților în caz de: deces al salariatului, declarare a acestuia decedat sau dispărut fără urmă prin hotărâre a instanței de judecată; deces al angajatorului persoană fizică, declarare a acestuia decedat sau dispărut fără urmă prin hotărâre a instanței de judecată; constatare a nulității contractului prin hotărâre a instanței de judecată – de la data rămânerii definitive a hotărârii respective; retragere, de către autoritățile competente, a autorizației (licenței) de activitate a unității – de la data retragerii acesteia; aplicare a pedepsei penale salariatului, prin hotărâre a instanței de judecată, care exclude posibilitatea de a continua munca la unitate – de la data rămânerii definitive a hotărârii judecătorești; expirare a termenului contractului individual de muncă pe durată determinată – de la data prevăzută în contract, cu excepția cazului când raporturile de muncă continuă de fapt și nici una dintre părți nu a cerut încetarea lor; finalizare a lucrării prevăzute de contractul individual de muncă încheiat pentru perioada îndeplinirii unei anumite lucrări; încheiere a sezonului, în cazul contractului individual de muncă pentru îndeplinirea lucrărilor sezoniere; atingere a vârstei de 65 de ani de către conducătorul unității de stat, inclusiv municipale, sau al unității cu capital majoritar de stat, forță majoră, confirmată în modul stabilit, care exclude posibilitatea continuării raporturilor de muncă; restabilire la locul de muncă, conform hotărârii instanței de judecată, a persoanei care a îndeplinit anterior munca respectivă, dacă transferul salariatului la o altă muncă conform prezentului cod nu este posibil; alte temeuri prevăzute la art.305 și art.310.



**Munca salariaților angajați la lucrări sezoniere. Lucrări sezoniere** sunt lucrările care, în virtutea condițiilor climaterice și a altor condiții naturale, se efectuează într-o perioadă concretă a anului calendaristic, ce nu depășește 6 luni.

**Contractul individual de muncă cu salariații angajați la lucrări sezoniere.** Caracterul sezonier al muncii trebuie să fie specificat în contractul individual de muncă.

*Indemnizația de concediu*

- *Salariaților angajați la lucrări sezoniere, la încetarea contractului individual de muncă în legătură cu încheierea sezonului, li se plătește o indemnizație pentru zilele de concediu nefolosite.*
- *Salariatul angajat la lucrări sezoniere este obligat să prevină, în scris, angajatorul despre desfacerea contractului individual de muncă înainte de termen cu cel puțin 7 zile calendaristice.*
- *Angajatorul este obligat să-l preavizeze, contra semnătură, pe salariatul angajat la lucrări sezoniere despre încetarea contractului individual de muncă în legătură cu expirarea termenului cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte.*
- *La desfacerea contractului individual de muncă cu salariatul angajat la lucrări sezoniere în legătură cu lichidarea unității, cu reducerea numărului sau a statelor de personal, salariatului i se plătește o indemnizație de eliberare din serviciu în mărimea salariului său mediu pe 2 săptămâni.*

**Munca salariaților care lucrează la angajatori persoane fizice.**

*La încheierea contractului individual de muncă cu angajatorul persoană fizică, salariatul se obligă să îndeplinească o muncă neinterzisă de legislația în vigoare, prevăzută de contract.*

**Contractul individual de muncă**, încheiat în formă scrisă, va include, în mod obligatoriu, următoarele clauze: numele și prenumele salariatului; datele de identificare ale angajatorului; durata contractului; data de la care contractul urmează să-și producă efectele; specialitatea, profesia, calificarea, funcția; atribuțiile funcției; denumirea lucrării ce urmează a fi îndeplinită (în cazul contractului individual de muncă pentru perioada îndeplinirii unei anumite lucrări – art. 312– 316); riscurile specifice funcției; drepturile și obligațiile salariatului; drepturile și obligațiile angajatorului; condițiile de retribuire a muncii, inclusiv salariul funcției sau cel tarifar, suplimentele, premiile și ajutoarele materiale (în cazul în care acestea fac parte din sistemul de salarizare al unității), precum și periodicitatea achitării plăților; compensațiile și alocațiile, inclusiv pentru munca prestată în condiții grele, vătămătoare și/sau periculoase; locul de muncă. Dacă locul de muncă nu este fix, se menționează că salariatul poate avea diferite locuri de muncă și se indică adresa juridică a unității sau, după caz, domiciliul angajatorului; regimul de muncă și de odihnă, inclusiv durata zilei și a săptămânii de muncă a salariatului; perioada de probă, după caz; durata concediului de odihnă anual și condițiile de acordare a acestuia; prevederile contractului colectiv de muncă și ale regulamentului intern al unității referitoare la condițiile de muncă ale salariatului; condițiile de asigurare socială; condițiile de asigurare medicală.



*Este interzisă stabilirea pentru salariat, prin contractul individual de muncă, a unor condiții sub nivelul celor prevăzute de actele normative în vigoare, de convențiile colective și de contractul colectiv de muncă.*

*În cazul în care salariatul urmează să-și desfășoare activitatea în străinătate, angajatorul are obligația de a-i pune la dispoziție, în timp util, toată informația prevăzută în contractul de muncă și, suplimentar, informații referitoare la: durata perioadei de muncă în străinătate; moneda în care va fi retribuită munca, precum și modalitatea de plată; compensațiile și avantajele în numerar și/sau în natură aferente plecării în străinătate; condițiile specifice de asigurare.*

**Angajatorul persoană fizică este obligat:** a) să întocmească, în formă scrisă, contractul individual de muncă cu salariatul și să-l înregistreze la autoritatea administrației publice locale, care remite o copie a acestuia inspectoratului teritorial de muncă; b) să achite primele de asigurări sociale de stat și alte plăți obligatorii în modul și mărimile prevăzute de legislația în vigoare; c) să perfecteze documentele necesare înregistrării, în modul stabilit, în calitate de contribuabil în sistemul public de asigurări sociale, a salariatului angajat pentru prima dată.

**Termenul contractului individual de muncă.** La înțelegerea părților, contractul individual de muncă între salariat și angajatorul persoană fizică poate fi încheiat atât pe o durată nedeterminată, cât și pe una determinată.

**Regimul de muncă, modul de acordare a zilelor de repaus și a concediilor de odihnă anuale** se stipulează în contractul individual de muncă încheiat între salariat și angajatorul persoană fizică.

**Modificarea clauzelor contractului individual de muncă.** Despre modificarea clauzelor contractului individual de muncă angajatorul persoană fizică previne salariatul, în formă scrisă, cu cel puțin 14 zile calendaristice înainte.

**Încetarea contractului individual de muncă.** Salariatul care a încheiat un contract individual de muncă cu un angajator persoană fizică este obligat să-l prevină pe acesta despre demisia sa cu cel puțin 14 zile calendaristice înainte. Angajatorul este obligat să-l preavizeze pe salariat, în forma scrisă, contra semnătură, despre apropiata eliberare din serviciu cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte.

**Soluționarea litigiilor individuale de muncă.** Litigiile individuale de muncă care nu au fost soluționate de salariat și angajatorul persoană fizică pe cale amiabilă se soluționează de către instanța de judecată în condițiile Codului muncii.

**Ce document ce confirmă munca la angajatorul persoană fizică servește contractul individual de muncă încheiat în forma scrisă și înregistrat.**

**Preluarea de întrebări și oferirea răspunsurilor:** 15 minute

*Stimați cetățeni, acum sunt deschis pentru întrebările dvs.*

**Discuții și dezbateri:** 25 minute

*Cum credeți, în localitatea noastră salariații care lucrează la persoane fizice sau desfășoară munci sezoniere au contract de muncă?*

*Este important de a avea un contract individual de muncă? Care sunt avantajele acestuia?*

*Ce putem face ca să fie respectată legislația muncii și persoanele fizice ce angajează săteni pentru a desfășura munci sau instituțiile care implică sătenii la munci sezoniere să-i angajeze în baza unui contract individual de muncă?*

**Concluzii și evaluare:** 10 minute

**Evaluarea** (întrebări de verificare și evaluare a activității):

*Cine încheie contracte individuale de muncă?*

*Sunt încheiate contracte individuale de muncă cu salariații doar de către persoane juridice (asociații, organizații) sau și cu persoane fizice?*

*Care sunt condițiile de încheiere a contractelor individuale de muncă?*

*Care sunt cele mai importante clauze ale unui contract individual de muncă?*

*La cine se păstrează contractele individuale de muncă?*

*Care sunt drepturile salariaților în cazul în care nu sunt respectate de către angajatori clauzele contractului individual de muncă?*

**Concluzii:**

*În concluzie, menționez importanța cunoașterii de către fiecare cetățean despre contractul de muncă, încheierea, modificarea, suspendarea sau desfacerea acestuia, pentru a evita situații în care nu sunt respectate înțelegerile inițiale cu cei care ne contractează pentru a desfășura o muncă.*

*La început am zis că lecțiile publice pe care le organizez sunt pentru a oferi răspuns la problemele sătenilor. Pentru ca într-adevăr să fie organizate conform nevoilor dvs., aș vrea să-mi spuneți despre ce ați dori să vă vorbesc la următoarele lecții.*

*De asemenea, vreau să mai amintesc că, dacă aveți anumite întrebări, neclarități sau probleme pe care doriți să le discutați individual, eu sunt disponibil(ă). Programul meu de lucru este...*

*Vă mulțumesc mult pentru atenție și participare, și vă urez o zi cât mai frumoasă.*

**Resurse:**

Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154 din 28.03.2003;

Model al contractului individual de muncă.

## 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 acestuia. În contextul muncii para-juristului, seminarul devine un program de studiu prin care participanții obțin numeroase cunoștințe, își dezvoltă abilitățile și atitudinile și, în același timp, dezbat 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 para-juriști.

Majoritatea informațiilor prezentate aici se referă la desfășurarea unui seminar în general. La planificarea unui seminar în comunitate, para-juristul 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, para-juristul 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 ***schită-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 și metode 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 această activitate. Aceste metode specifice mai sunt numite **metode interactive** sau **participative**. Așa cum o arată și denumirea, metodele inter-active presupun o abordare nouă din partea trainerului sau facilitatorului instruirii. Această abordare presupune *incluziunea și participarea la maxim a celor instruiți și reducerea semnificativă a comunicării unilaterale* (prelegere, prezentare) din partea facilitatorului. 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:

- Mini-prelegerea
- 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 practic 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 para-juristul în timpul activităților de instruire. Aceasta, însă, nu înseamnă ca el trebuie să le utilizeze pe toate. Înainte de a alege metodele de instruire, para-juristul 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?

#### 6.4. PRINCIPALELE METODE DE INSTRUIRE. DESCRIERE DETALIATĂ

**MINI-PRELEGHEREA** este o prezentare informativă scurtă ca durată și formă 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. Mini-prelegerile 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.

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

**BRAINSTORMING**-ul 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.

<b>Timp mediu</b>	<b>15-25 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>găsirea cât mai multor soluții pentru o problemă/situație (rezolvarea unui conflict, de exemplu);</li> <li>definirea unui termen/domeniu nou pentru participanți („Ce înseamnă pentru voi drepturile omului?”)</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitatorul pregătește însuși o listă cu idei de rezervă;</li> <li>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;</li> <li>se anunță termenul/domeniul și se formulează sub formă de întrebare;</li> <li>facilitatorul va nota pe o tablă/un flipchart/ un video proiector toate ideile generate (inclusiv pe cele care nu au legătură cu subiectul sau par „trăsnite”) în ordinea apariției lor, astfel încât să poată fi văzute de toți participanții;</li> <li>nu se admit judecăți asupra răspunsurilor oferite în timpul generării de idei;</li> <li>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.);</li> <li>analiza și selecția soluțiilor finale vor fi făcute cu toți participanții la brainstorming;</li> <li>nimeni nu va fi obligat să vorbească, deși facilitatorul încurajează participarea tuturor, făcând apel discret la cei timizi;</li> <li>facilitatorul poate interveni ca să ajute auditoriul, făcând pauze lungi sau plasând ideile de rezervă de pe lista proprie</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>permite participarea deplină a tuturor, indiferent de mărimea grupului;</li> <li>încurajează creativitatea și scoate în evidență unele poziții sau preconcepții ale membrilor;</li> <li>generează o mulțime de idei și soluții pentru anumite probleme într-un timp restrâns;</li> <li>spectrul problemelor analizabile prin brainstorming este aproape nelimitat</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nu permite analizarea în profunzime a unei probleme/teme;</li> <li>stimulează disproportionat participarea celor mai vorbăreți participanți și poate inhiba pe cei timizi;</li> <li>efortul cognitiv (de gândire) crește pe măsură ce avansăm în idei, soluții</li> </ul>



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

<b>Timp mediu</b>	30-60 de minute
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• clarificarea informațiilor prezentate anterior;</li> <li>• asimilarea noțiunilor/termenilor noi;</li> <li>• stimularea procesului de gândire analitică;</li> <li>• facilitarea unei comunicări eficiente între participanți și formator.</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită un timp mai îndelungat de pregătire și desfășurare;</li> <li>• formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția în mod direct;</li> <li>• formatorul/instructorul pregătește în prealabil, în scris, o serie de întrebări și posibile răspunsuri;</li> <li>• primele întrebări pot fi formulate de către facilitator, după care acesta deschide discuția și invită participanții să răspundă și să prezinte argumente;</li> <li>• 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;</li> <li>• se vor evita întrebările 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.</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă a unei părți semnificative din cei prezenți;</li> <li>• participanții înțeleg și judecă mai profund și mai critic problemele discutate;</li> <li>• participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor;</li> <li>• rată crescută de retenție a informației (peste 30%);</li> <li>• participanții manifestă interes față de problemele societății</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită o perioadă de timp mai mare (pentru pregătire și desfășurare) pentru a se obține rezultatele scontate;</li> <li>• există riscul abaterii de la problema discutată sau riscul unei discuții superficiale, care poate avea consecințe negative, astfel pierzându-se din vedere obiectivul final;</li> <li>• necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului – nu oricine poate modera eficient o discuție</li> </ul>

**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.

<b>Timp mediu</b>	<b>45-90 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prezentarea unor poziții divergente asupra unei probleme din societate;</li> <li>• asimilarea noțiunilor/termenilor noi;</li> <li>• stimularea procesului de gândire analitică și a învățării reciproce;</li> <li>• facilitarea unei comunicări eficiente între participanți</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția;</li> <li>• formatorul/instructorul oferă ajutor „experților” și pregătește în prealabil, în scris, o serie de întrebări pentru aceștia;</li> <li>• „experții” se plasează în fața auditoriului și fiecare pe rând, timp de 5-7 minute, prezintă problematica din perspectiva sa/conform rolului atribuit;</li> <li>• în timpul expunerilor, participanții se comportă ca un public la o conferință, fără să întrerupă vorbitorul;</li> <li>• 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;</li> <li>• bilețelele 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;</li> <li>• experții, ajutați de formator, răspund la întrebări și se pronunță asupra completărilor și propunerilor;</li> <li>• la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă a unei părți semnificative din cei prezenți;</li> <li>• participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate;</li> <li>• participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor;</li> <li>• rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40% la participanți și peste 60% la „experți”)</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită un timp îndelungat de pregătire (și din partea formatorului, și din partea „experților”) pentru a se obține rezultatele scontate;</li> <li>• este nevoie de o sală unde se poate desfășura o conferință;</li> <li>• există riscul abaterii de la problema discutată sau riscul unei discuții superficiale;</li> <li>• necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului – nu oricine poate modera eficient o discuție panel</li> </ul>

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

<b>Timp mediu</b>	<b>30-45 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>demonstrarea diversității punctelor de vedere asupra problemei în cauză;</li> <li>învățarea participanților să-și expună clar și să-și argumenteze corect poziția</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>formatorul joacă rolul de moderator, fără a-și impune poziția;</li> <li>se anunță tema discuției și se explică regulile desfășurării activității;</li> <li>se oferă timp participanților (2-3 min.) pentru a alege o poziție (de ex., „Sunteți pentru sau contra interzicerii avortului?”);</li> <li>se precizează locul părților (pro și contra) în auditoriu;</li> <li>se propune participanților să se deplaseze în acea parte a sălii care corespunde punctului lor de vedere;</li> <li>se lasă 10 minute pentru pregătirea argumentelor pro și contra (fiecare participant individual);</li> <li>alternează câte un participant din cele două echipe în exprimarea punctului de vedere (NB: se va lucra cu toți participanții);</li> <li>după ce au fost aduse argumente, participanții vor fi întrebați dacă nu și-au schimbat părerea 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;</li> <li>la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți prin luarea de decizii într-o problemă controversată;</li> <li>dezvoltă capacitatea de argumentare a fiecărui participant;</li> <li>participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate;</li> <li>participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor și pot să-și schimbe pozițiile pe parcurs;</li> <li>rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40%);</li> <li>se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>poate să nu producă schimbări rapide în pozițiile inițiale din cauza timpului relativ scurt;</li> <li>necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului</li> </ul>

**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.

<b>Timp mediu</b>	<b>25-30 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• învățarea procesului de argumentare juridică – formularea și prezentarea clară și concisă a opiniilor;</li> <li>• înțelegerea poziției/punctului de vedere opus într-o problemă controversată</li> </ul>
<b>Formulă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P = punctul de vedere asupra problemei/ideii (ex.: „În opinia mea, subiectul „religia și ortodoxia” nu trebuie predat în școlile publice cu buget de stat”);</li> <li>• R = raționamentul/judecata care susține punctul de vedere (de 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”);</li> <li>• E = un exemplu pentru explicarea raționamentului (de ex., „În unele țări unde se predă religia creștină au apărut conflicte între confesiuni care au dus la abandon școlar din partea minorităților religioase.”);</li> <li>• S = sumarul/rezumatul punctului de vedere</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formatorul afișează un poster sau flipchart cu formula P.R.E.S. și o explică în detaliu cu utilizarea unui exemplu concret (10 min.);</li> <li>• 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”);</li> <li>• se acordă 5-7 minute pentru pregătirea argumentelor (fiecare participant individual); poate fi folosită și scrierea argumentelor de către fiecare în parte;</li> <li>• se selectează voluntari pentru a prezenta aplicarea formulei (NB: se va lucra cu toți participanții);</li> <li>• la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute la formularea raționamentelor juridice</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți prin luarea de decizii într-o problemă controversată;</li> <li>• dezvoltă capacitatea de argumentare a fiecărui participant;</li> <li>• participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate;</li> <li>• participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor și pot să își schimbe pozițiile pe parcurs;</li> <li>• rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 40%);</li> <li>• se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită competențe avansate de formare a raționamentelor în general</li> </ul>

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 luate drept exemplu, 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).

<b>Timp mediu</b>	<b>60-90 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza și explorarea unor situații și fapte complexe;</li> <li>• înțelegerea cauzelor apariției lor și a reglementării juridice a acestora – în special, a situațiilor de aplicare a mai multor drepturi și norme juridice în același timp;</li> <li>• formularea de întrebări despre faptele relatate și definirea elementelor importante ale cazului/situației și emiterea de judecăți</li> </ul>
<b>Pregătirea cazului</b>	<p>Cazul trebuie să:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se refere la problemele legale esențiale (care persistă în viață și în legislație);</li> <li>• 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;</li> <li>• fie relevant și interesant pentru participanți;</li> <li>• abordeze în paralel o problemă legală, o politică publică sau un conflict de valori;</li> <li>• conțină informație practică.</li> </ul> <p>Cazul poate include o listă de probleme care să fie discutate după prezentarea și clarificarea faptelor sau pot fi mai multe liste cu probleme diferite, pe care participanții să le discute în cadrul unor grupuri. Ele pot fi destul de lungi, descriind complet o situație care există sau a existat, sau pot fi scurte și incitante, ca o schiță. Orice formă ar avea, scopul este același – să-i facă pe participanți să sintetizeze concluzii dintr-o serie de fapte ce duc la decizii pe care ei le pot adapta la propria activitate profesională</p>

<p><b>Procedură</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se anunță tema și se prezintă informații despre cazul care va fi abordat;</li> <li>• se oferă un timp rezonabil pentru citirea cazului (descrierea faptelor și legilor – excluzând partea de soluție);</li> <li>• 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);</li> <li>• 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);</li> <li>• după ce au extras problema/-ele, participanții identifică argumentele pro și contra pentru soluționarea acesteia/ acestora. Se pot utiliza întrebările: ce argumente există pro/ împotriva 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?</li> <li>• după discuție, participanții iau o decizie comună și prezintă argumentele pentru luarea deciziei respective. Dacă participanții au luat 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;</li> <li>• la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute</li> </ul>
<p><b>Rolul facilitatorului</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitatorul trebuie să cunoască cazul foarte bine și să se pregătească serios din punct de vedere juridic;</li> <li>• 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;</li> <li>• facilitatorul trebuie să reziste tentației de a oferi soluția sa într-o anumită problemă</li> </ul>
<p><b>Avantaje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți, prin luarea de decizii într-o problemă controversată;</li> <li>• dezvoltă capacitatea de analiză și argumentare a fiecărui participant;</li> <li>• participanții înțeleg mai profund și mai critic problemele discutate;</li> <li>• furnizează exemple concrete de concepte și generalizări;</li> <li>• oferă un cadru pentru un nivel înalt de abstractizare;</li> <li>• îi ajută pe participanți să coreleze activitățile cu experiențele vieții reale</li> </ul>
<p><b>Limitări</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului;</li> <li>• 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;</li> <li>• deoarece cazurile sunt alese/ concepute de o ființă umană, există riscul favorizării uneia dintre părțile implicate;</li> <li>• ia mult timp și răpește și din timpul rezervat altor teme, deci este necesară o selecție responsabilă a temelor abordate prin această</li> </ul>

	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 întruchiează 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
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplicarea unor competențe și aptitudini în situații reale;</li> <li>• pregătirea pentru o acțiune sau activitate practică;</li> <li>• demonstrarea diversității punctelor de vedere asupra problemei în cauză</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<p>Pregătirea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formatorul „aranjează scena” – descrie scenariul pregătit anterior și distribuie roluri participanților (actori);</li> <li>• rolurile pot fi atribuite în formă detaliată în scris sau doar descrise succint, lăsând libertate de acțiune pentru actori;</li> <li>• 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;</li> <li>• se oferă timp actorilor (5 min.) pentru pregătirea rolului.</li> </ul> <p>Jocul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• actorii își joacă rolurile, iar piesa este interpretată (10-15 min.);</li> <li>• dacă piesa devine prea lungă, facilitatorul poate da actorilor un avertisment că mai au un minut sau două, iar apoi poate încheia jocul;</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Discuția:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• explicațiile și discuțiile rezultate sunt importante pentru ca participanții să înțeleagă mai bine dinamica socială asociată cu o anumită situație;</li> <li>• adesea este o idee bună să li se permită interpreților să-și analizeze interpretarea, astfel încât aceștia să conștientizeze ce au făcut</li> </ul>



<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți;</li> <li>• participanții înțeleg mai profund unele probleme și comportamente sociale;</li> <li>• participanții înțeleg pozițiile celor care au opinii diferite de ale lor;</li> <li>• rată foarte ridicată de retenție a informației (peste 60%);</li> <li>• se poate organiza oriunde – nu e nevoie de aranjamente speciale</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jocul poate avea ca rezultat exprimarea unor emoții puternice: furie, exasperare, dezacord;</li> <li>• necesită un timp mai mare pentru discuție;</li> <li>• s-ar putea ca interpretii și publicul să dea dovadă de lipsă de seriozitate;</li> <li>• necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului</li> </ul>

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; încinge – 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 seminare sau lecții publice, care ar încorpora toată informația referitoare la un caz/conflict de drepturi și pe cea legată de regulile de procedură judiciară.

<b>Timp mediu</b>	<b>120-180 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza unor situații și fapte juridice complexe;</li> <li>• înțelegerea în profunzime a proceselor de judecată/de protecție a drepturilor – interne sau internaționale – și a rolurilor actorilor într-un proces;</li> <li>• dezvoltarea abilităților de prezentare, de soluționare a unor cazuri și probleme pe baza unor prevederi legale și a propriilor puncte de vedere;</li> <li>• formularea de întrebări despre faptele relatate și definirea elementelor importante ale cazului/situației;</li> <li>• formularea și emiterea unei decizii judecătorești</li> </ul>

<p><b>Pregătirea cazului și a dosarului</b></p>	<p>Cazul trebuie să:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• descrie în detaliu faptele petrecute și aspectele contestate;</li> <li>• se refere la problemele legale esențiale (care persistă în viață și în legislație);</li> <li>• conțină diverse soluții legale alternative;</li> <li>• descrie procedura de judecată</li> </ul> <p>Dosarul conține:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cazul – descrierea faptelor;</li> <li>• documentele care vor fi utilizate de către actori drept probe/ dovezi pe parcursul simulării: declarații, depoziții, extrase, certificate etc.;</li> <li>• fișa cu explicarea rolurilor fiecărui actor la proces: judecător, procuror/avocat, martori, experți, parte vătămată/reclamant, inculpat/pârât</li> </ul>
<p><b>Procedură</b></p>	<p>Simularea (60-90 minute):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se oferă un timp rezonabil pentru pregătirea simulării înaintea sesiunii (cel puțin, câteva zile);</li> <li>• se clarifică rolurile, se explică atribuțiile observatorilor la proces (participanții care nu au rol);</li> <li>• se inițiază simularea propriu-zisă;</li> <li>• după fiecare 40 de minute, se acordă 10 minute pauză.</li> </ul> <p>Discuția (60-90 minute):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• la sfârșitul discuției, moderatorul concluzionează și evidențiază elementele ce trebuie reținute</li> </ul>
<p><b>Rolul facilitatorului</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pregătește dosarul pentru simulare;</li> <li>• facilitatorul trebuie să cunoască cazul și procedura foarte bine;</li> <li>• facilitatorul moderează și monitorizează simularea și discuția de după aceasta;</li> <li>• facilitatorul trebuie să reziste tentației de a oferi soluția sa într-o anumită problemă</li> </ul>
<p><b>Avantaje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implică participarea directă și activă a tuturor celor prezenți;</li> <li>• dezvoltă capacitatea de analiză și argumentare a fiecărui participant;</li> <li>• consolidează cunoștințele teoretice despre procesul de judecată;</li> <li>• dezvoltă capacitatea oratorică;</li> <li>• oferă un cadru pentru un nivel înalt de abstractizare</li> </ul>
<p><b>Limitări</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• necesită ajutorul/implicarea unui jurist/avocat;</li> <li>• necesită un timp destul de îndelungat pentru pregătire și desfășurare;</li> <li>• necesită posedarea unor aptitudini specifice de moderare din partea formatorului;</li> <li>• deși simularea este o mimare a realității, ea nu este realitatea – niciun caz nu poate prezenta toate situațiile care pot apărea în realitate</li> </ul>

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 sunt de părere 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. Judecătorul intră în sala de judecată. Toți se ridică. Judecătorul deschide ședința și anunță care cauză penală va fi judecată.
2. Inculpatul stă alături de avocat.

3. Procurorul se află în partea dreaptă a judecătorului, iar avocatul în partea stângă.
4. Grefierul face apelul părților implicate și raportează prezentarea în instanță și motivele neprezentării celor care lipsesc.
5. După apelul martorilor, președintele ședinței de judecată cere ca ei să părăsească sala de ședință.
6. Președintele ședinței stabilește identitatea procurorului și a avocatului și documentele care confirmă calitatea și împuternicirile lor.
7. Președintele ședinței de judecată stabilește identitatea inculpatului, verifică dacă inculpatului i-a fost înmănată informația în scris privind drepturile și obligațiile sale, copia de pe rechizitoriu și dacă îi sunt clare aceste documente.
8. Președintele ședinței anunță numele și prenumele său și, după caz, și ale celorlalți
9. judecători din complet, ale procurorului, grefierului, precum și ale expertului,
10. interpretului, traducătorului și specialistului, dacă aceștia participă la judecare, și
11. verifică dacă nu sunt cereri de recuzare sau abțineri.
12. Procurorul expune învinuirea formulată.
13. Dacă inculpatul acceptă să fie audiat, președintele ședinței de judecată îl întreabă în ce relații se află cu partea vătămată și îi propune să declare tot ce știe despre fapta pentru care cauza a fost trimisă în judecată. Primii îi pot pune întrebări apărătorului și participanților la proces din partea apărării, apoi procurorul și ceilalți participanți din partea acuzării.
14. Judecătorul roagă să fie chemat primul martor.
15. Înainte de a începe depozițiile, judecătorul explică fiecărui martor că el trebuie să spună adevărul și ce consecințe are nesocotirea acestei obligații.
16. Fiecărui martor i se pun întrebări din partea: a) judecătorului; b) procurorului; c) avocatului; d) inculpatului.
17. Cuvântările procurorului referitor la dosar și învinuire.
18. Pledoaria avocatului referitor la dosar și învinuire.
19. Cuvântările inculpatului referitor la dosar și învinuire. Ultimul cuvânt al inculpatului.
20. Judecătorul părăsește sala de judecată pentru a stabili sentința.
21. Judecătorul se reîntoarce în sala de judecată (toți se ridică).
22. Judecătorul dă citire sentinței (toți se ridică).
23. 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 rezolvarea unei enigme, participanții primesc câte o parte și apoi o corelează cu părțile celorlalți din grup.

<b>Timp mediu</b>	<b>80-90 minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• însușirea unui volum mare de informații într-un timp scurt;</li> <li>• dezvoltarea abilităților de corelare a informației cu conținutul nou și de cooperare/munca în echipă;</li> <li>• dezvoltarea capacităților de analiză și cercetare</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 manuale, ziare, reviste, diverse texte;</li> <li>• participanții sunt împărțiți în grupuri după numărul fișelor;</li> <li>• 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);</li> <li>• 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;</li> <li>• după finalizarea discuțiilor, experții revin în grupurile inițiale și predau materia celorlalți membri ai grupului;</li> <li>• toți experții sunt în aceeași măsură îndreptățiți și datori să împărtășească celorlalți participanți experiența/ expertiza lor (NB: trebuie rezervat timp suficient: aprox. 25-30 min.);</li> <li>• facilitatorul verifică înțelegerea celor învățate reciproc</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oferă participanților posibilitatea de a asimila un volum mare de informație;</li> <li>• dezvoltă capacitatea de expunere clară, de predare a informației;</li> <li>• sporește responsabilitatea participanților;</li> <li>• încurajează contribuția personală</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• există riscul transmiterii de către unii participanți a unui mesaj incorect;</li> <li>• o mare parte din grup este pasivă pe toată perioada muncii experților</li> </ul>

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

<b>Timp mediu</b>	<b>30 minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• însușirea unui volum de informații într-un timp scurt;</li> <li>• dezvoltarea abilităților de corelare a informației cu conținutul nou și de cooperare/muncă în echipă;</li> <li>• dezvoltarea abilităților de a transmite și a recepta mesajul</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitatorul pregătește fișe cu un enunț (definiția unui concept, un exemplu, o mini-biografie) și le distribuie tuturor participanților;</li> <li>• informațiile de pe fișe trebuie să fie diverse, însă este de dorit ca de aceeași informație să dispună 2-3 participanți;</li> <li>• participanții citesc enunțurile și găsesc cea mai rațională cale de a le memora;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• facilitatorul se mișcă printre participanți, pentru a-i ajuta în momentele dificile;</li> <li>• câțiva participanți vor expune enunțurile învățate de la colegi;</li> <li>• facilitatorul verifică înțelegerea celor învățate reciproc</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• permite participantului să devină autor al propriei sale instruirii prin faptul că el citește mesajul și încearcă să-l înțeleagă și să devină formator, împărtășind cunoștințele sale colegilor;</li> <li>• permite obținerea unei cantități mai mari de informații într-o unitate mică de timp;</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• pentru prezentarea celor învățate, poate să nu fie timp suficient ca să participe majoritatea participanților;</li> <li>• 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</li> </ul>

**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.

<b>Timp mediu</b>	<b>15-20 minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a-i ajuta pe participanți să-și amintească lucrurile pe care le știu despre un subiect;</li> <li>• a le trezi curiozitatea, ajutându-i în același timp să-și fixeze scopuri noi pentru învățare</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitatorul enunță tema activității sau problema care se va studia;</li> <li>• pe un flipchart formează trei coloane: 1. Știu; 2.Vreau să știu; 3.Învăț;</li> <li>• 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;</li> <li>• participanții vor fi întrebați ce vor să știe despre tema propusă. Răspunsurile vor fi scrise în rubrica a doua a tabelului;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuie la transformarea participantului în subiect al educației, în participant la dobândirea de noi cunoștințe;</li> <li>• îi ajută pe participanți să înțeleagă necesitatea stabilirii obiectivelor la începutul oricărei activități;</li> <li>• contribuie la anticiparea unor efecte educaționale planificate de către para-jurist;</li> <li>• trezește curiozitatea și interesul participanților;</li> <li>• redă „tabloul” celor învățate în cadrul activității, adică facilitează formularea concluziilor și evaluarea prin prezentarea schematică a întregului tablou al lecției</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• e nevoie de mai mult timp și de o selectare atentă a materialului pentru completarea rubricii Vreau să știu.</li> </ul>



**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

<b>Timp mediu</b>	<b>15-20 de minute</b>
<b>Scop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• crearea pentru participanți a unor condiții pentru împărtășirea propriilor idei;</li> <li>• oferirea posibilității unei participări responsabile și a unei cooperări mai strânse</li> </ul>
<b>Procedură</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trei etape: conversația, discuția, explicația;</li> <li>• se va prezenta participanților o întrebare sau o problemă și li se va cere să reflecteze și să scrie un răspuns scurt;</li> <li>• participanții vor forma perechi și își vor împărtăși experiențele referitoare la aceste probleme, încercând să formuleze un răspuns comun;</li> <li>• facilitatorul identifică perechile doritoare să prezinte răspunsul comun.</li> </ul> <p><b>NB:</b> 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"> <li>• facilitatorul concluzionează după prezentările mai multor perechi/grupuri</li> </ul>
<b>Avantaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• încurajează participarea fiecărui participant;</li> <li>• 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;</li> <li>• solicită participanților să reflecteze asupra experiențelor proprii;</li> <li>• se pot aborda multe teme/probleme concrete într-un interval scurt</li> </ul>
<b>Limitări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nu oferă posibilitatea discutării ideilor, experiențelor participanților de către întregul colectiv;</li> <li>• facilitatorul poate evalua doar câteva perechi de participanți când aceștia își prezintă reciproc ideile;</li> <li>• din cauza timpului limitat, participanții nu au posibilitatea să reflecteze în profunzime asupra problemei de rezolvat</li> </ul>

## 6.5. 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 (stabilirea numărului de sesiuni în funcție de cantitatea/volumul informației, elaborarea planului fiecărei sesiuni de instruire, planificarea și pregătirea logisticii necesare);
- prezentarea materialului trebuie să fie simplă, însă nu simplificată;
- implicarea tuturor celor prezenți în discuții este crucială (dacă participantul este tăcut, trebuie încurajat să participe, agresându-i-se întrebări ușoare și apreciere. Participantului care intervine foarte des i se va mulțumi pentru intervenție și se va redirecționa atenția spre restul grupului);
- 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 para-juristul 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 para-juristul 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 din 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.

*Mențineți contactul permanent cu participanții!*

Acest aspect presupune „crearea relației” cu grupul ca întreg, dar și cu fiecare participant în parte. Ascultarea activă joacă un rol foarte important în acest proces și formatorul trebuie să se asigure că ține cont de opiniile tuturor participanților. Este important ca formatorul să urmărească limbajul nonverbal al participanților pe tot parcursul cursului și în funcție de acesta să-și adapteze metodele de formare. Totodată, este indicat ca formatorul să: să păstreze contactul vizual cu participanții; să creeze

atmosferă informală; să utilizeze prenumele participanților la adresare; să utilizeze glumele adecvate în caz de necesitate; deschis și prietenos etc.

Și, nu în ultimul rând, înainte de orice curs aveți în minte adaptarea unui celebru citat al lui William Arthur Ward: „Un formator mediocru spune, un formator bun explică, un formator superior demonstrează, un formator excelent inspiră”.

*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.](#)).

## 6.6. RESURSE PENTRU INSTRUIRE

Pentru asigurarea unei pregătiri eficiente, organizarea și desfășurarea unei instruiți este condiționată de existența unor resurse (umane, materiale, didactice etc.). Când para-juristul vrea să pregătească un seminar 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 para-juristul. 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. Para-juristul 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. Para-juristul se va asigura că experiența persoanei invitate este relevantă pentru tema discutată.

O valoare imensă în cadrul unei instruiți 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 para-juristul în cadrul unei instruiți 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.

## 6.7. 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, para-juristul:

- 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.

Se recomandă pregătirea evaluării lucrului realizat începând cu etapa planificării, prin folosirea diverselor modalități de evaluare: chestionare, discuții cu participanții, observări etc.

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

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

**Consolidarea sau *follow-up*** este o etapă post-instruire în care para-juristul 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 para-juristul față de participanți, de neclaritățile/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 para-juristului 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 para-juristul ar putea ajuta la soluționarea conflictelor ce apar în comunitate. Orice persoană poate prelua aceste sfaturi pentru soluționarea conflictelor sale sau ale cunoștințelor ei.

### 7.1. NEGOCIEREA

Negocierea poate fi definită ca interacțiunea între grupuri și/sau persoane cu interese și obiective inițiale aparent sau chiar divergente, care vizează, după discutarea și confruntarea pozițiilor, obținerea unui acord și luarea unor decizii acceptate de către ambele părți. Scopul principal al negociatorului este obținerea celei mai bune soluții pentru sine sau pentru persoana ori grupul de persoane pe care o reprezintă.

#### **Cum se negociază?**

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

- să cunoașteți faptele, circumstanțele cazului sau situației, comportamentul celeilalte părți în acea situație;
- să cunoașteți informația despre cealaltă parte înainte de a începe negocierea, felul de a fi al acesteia, motivul care a determinat-o să procedeze într-un fel sau altul;
- să puteți determina o listă de aspecte care vă interesează și să le puteți construi într-un lanț logic, consecutiv;
- să puteți determina și anticipa interesele și poziția celeilalte părți;
- 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:

- stabilirea elementelor 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);
- clarificarea celor trei „zone majore de interes”:
  - „noi”: obiectivele proprii stabilite cât mai precis și mai realist; punctele tari și slăbiciunile în argumentarea propriei poziții; minimul 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 constituirea sinergiei).

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 predispuse 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 lor pentru negociere, așa cum le văd;
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 concesiile 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 para-jurist 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 para-jurist, 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-i 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 măguliri 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 – deseori oamenii au tendința de a ceda după ce aud primul „Nu”;
- „Cazinoul”: se va sugera că propunerile făcute de către „opoziție” 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 folositoare pentru a testa punctele de vedere, pozițiile adoptate etc.;
- „DI Simpatice și DI Dur”: unul din membrii echipei are pretenții foarte mari, după care se retrage, iar alt membru ia inițiativa și arată mai multă 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 „opoziției” a devenit 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 reprezentată 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, este 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 (legarea 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 negociere).

#### **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 este 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 para-jurist părțile implicate într-un conflict vor cere ajutor pentru soluționarea acestuia sau para-juristul va observa că există un conflict între două părți, el își poate asuma rolul de mediator (va utiliza tehnica medierii ca modalitate de soluționare a conflictului). În acest caz însă, statutul para-juristului nu trebuie confundat cu cel al mediatorului prevăzut de *Legea nr. 134 din 14.06.2007 cu privire la mediere*, care prevede că „persoana care dorește să desfășoare în mod profesionist activitate de mediator are obligația de a absolvi cursurile de pregătire inițială a mediatorilor și de a fi atestată de către Consiliul de mediere”.

Pentru desfășurarea unei medieri, para-juristul 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, para-juristul 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 para-juristul 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 para-juristul, 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 părți, mediatorul le ajută 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 exemplu, 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 *Îndrumarul juridic elementar*.

## 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, pentru creșterea capacității administrației publice locale de a lua decizii care să răspundă la problemele comunității. Din acest capitol, para-juristul 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 la 20 de persoane (*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 convin asupra unui acord în care fiecare persoană (factor de decizie) își exprimă angajamentele concrete pe care și le asumă în procesul de soluționare a problemei.

Pentru a desfășura o masă rotundă, para-juristul 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 para-juristului:

1. stabilirea temei/identificarea problemei;
2. comunicarea temei/problemei factorilor de decizie;
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 câteva 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: formularea angajamentelor 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 realizarea angajamentelor;
10. informarea factorilor de decizie 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.
- Asumarea unor angajamente 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.

16.20 – 17.30. Expunerea problemei: date, opinii etc.

17.30 – 18.30. Identificarea soluțiilor.

18.30 – 19.00. Formularea angajamentelor .

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, para-juristul 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. Para-juristul 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. Campaniile de informare vor fi 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 o 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 considerare caracteristicile specifice și situația existentă în comunitate.

**Etaple de pregătire și desfășurare a unei campanii de informare:**

- pregătirea inițiativei de sensibilizare 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 de către public (de exemplu, cu privire la colectarea separată a altor deșeuri);
- mediatizarea rezultatelor campaniei și gratificarea cetățenilor implicați.

**8.3. DEZBATEREA PUBLICĂ**

O acțiune pe care o poate organiza para-juristul în vederea mobilizării comunității în care activează și care contribuie la implicarea cetățenilor în viața comunității este dezbaterea publică. Ca tehnică de organizare, dezbaterea 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 para-jurist 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 încălcare a legislației;
- obținerea unor date nedecarate privind activitatea desfășurată de administrația publică;
- înregistrarea unor propuneri care pot conduce la îmbunătățirea activității autorităților publice, cu efecte favorabile asupra comunității.

**Metode de dezbateră publică**

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

- plasarea afișelor 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 para-juristului 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;
- adresa, telefonul și faxul biroului para-juristului unde se pot obține informații suplimentare și unde se depun în scris, contra 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 dezbaterie 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:

- riscul pentru viața populației din comunitate;
- 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 dezbaterie publică, para-juristul 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 para-juriști, asistenți sociali, psihologi, educatori etc., noi suntem cetățeni ai Republicii Moldova, cu drepturi și obligații, și este de datoria fiecăruia dintre noi să participăm 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 de identificare a situațiilor problematice 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, orientat spre soluționarea unei probleme, realizat și evaluat de membrii comunității, de grupurile și organizațiile din comunitate pe bază de participare și în mod susținut.

Para-juristul, 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 para-juristul 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.

Para-juristul ar putea contribui la mobilizarea comunității prin diferite metode:

- para-juristul 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 ca să soluționeze o anumită problemă;
- para-juristul poate să-și asume rolul de facilitator între membrii comunității și autoritatea publică locală;
- para-juristul, având cunoștințe și aptitudini pentru aceasta, poate identifica câteva domenii în care să-i 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;

- para-juristul poate iniția o întâlnire între membrii comunității și reprezentantul consiliului local pentru a clarifica decizia respectivă.

În comunitate, deseori, apar conflicte între agenții 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. Para-juristul 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. Para-juristul poate veni cu sugestia de a utiliza experiențe din alte localități. Pentru a putea mobiliza eficient comunitatea, para-juristul are nevoie de anumite calități și cunoștințe, cum ar fi următoarele:

- să cunoască bine comunitatea, să depună toate eforturile pentru a câștiga încrederea comunității. Pentru aceasta, para-juristul trebuie să informeze în mod constant comunitatea despre aspectele ce țin de dezvoltarea comunității, de drepturile membrilor acesteia. Para-juristul 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. Para-juristul 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;
- para-juristul 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 de 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 para-juristului 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 I al *Îndrumarului juridic elementar*. Capitolul prezent face un rezumat al rolului pe care și l-ar putea asuma para-juristul 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, para-juristul 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, para-juristul apare ca un facilitator al procesului de implicare a membrilor comunității în procesul decizional.

Pentru o implicare eficientă a membrilor comunității, para-juristul 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 focus grup, para-juristul poate să pregătească membrii comunității pentru aceste evenimente. Para-juristul le explică membrilor vizați 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 para-juristul 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.

Para-juristul 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, para-juristul 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, para-juristul poate observa foarte bine modalitățile de implicare a autorităților publice și poate veni cu recomandări de îmbunătățire a acestor modalități.

## 9. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ

### 9.1. ORGANIZAREA MUNCII ÎN BIROU

*Modul în care para-juristul își organizează activitatea în cadrul biroului său este foarte important. Unde trebuie să fie amplasat biroul para-juristului? Ce trebuie să existe în biroul unui para-jurist? Cum trebuie să fie amenajat acesta? Cum trebuie să stocheze sau, după caz, să redirecționeze informația? Cum trebuie să-și organizeze timpul? Capitolul acesta oferă informații utile în acest sens. Cum le va implementa, depinde de aptitudinile fiecărui para-jurist.*

#### 9.1.1. Managementul portofoliului

Portofoliul sau dosarul personal este un instrument de lucru al para-juristului. Portofoliul urmează să includă tot spectrul de acte, informații ce constituie rezultatele activității para-juristului. Aceste rezultate vizează succesele/insuccesele în activitatea para-juristului, observarea sistematică a realizării obiectivelor/activităților propuse, autoevaluarea, precum și însemnări/ observări juridice specifice.

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

CV-ul para-juristului;

- registrul asistenței juridice primare;
- rapoartele intermediare (lunare)/trimestriale/anuale;
- listele persoanelor, 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/para-juriști.

**N.B.** În portofoliu poate fi inclus tot ce crede un para-jurist că reprezintă munca sa, creativitatea și puterea sa de afirmare ca personalitate liberă, eficientă și creatoare de valori. Existența portofoliului este importantă și în cadrul procesului de monitorizare sau evaluare a activității para-juriștilor, deoarece conține o serie de informații relevante pentru monitor/evaluator necesare acordării unui punctaj sau calificativ obiectiv prestației para-juristului.



### 9.1.2. Stocarea și evidența informației și a documentelor de birou

Pentru ca para-juristul 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, para-juristul 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 para-juristul manipulează extrem de multe hârtii: legislație națională și internațională, cereri, certificate, extrase din acte, plângeri etc. Toate aceste documente trebuie sortate și depozitate folosind un sistem de îndosariere.

Astfel, toate actele cu care lucrează para-juristul urmează a fi aranjate în funcție de: importanța acestora, termenul necesar sau în scurgere pentru soluționarea unei anumite probleme pentru fiecare beneficiar în parte, după cum urmează:

- documente care cuprind legislația națională și internațională;
- documente importante care cuprind problemele urgente și pe termen scurt (cereri de acordare a asistenței juridice calificate ce urmează a fi redirecționate către Oficiul Teritorial pentru asistență juridică garantată de stat; setul de acte necesar pentru efectuarea testului pe venit al beneficiarului în vederea acordării asistenței juridice garantate de stat în funcție de nivelul venitului persoanei etc.);
- documente importante sau mai puțin importante pe care para-juristul le utilizează mai rar decât o dată pe săptămână (și care pot fi depozitate și în afara biroului, dar la îndemână) ( copia deciziei coordonatorului privind desemnarea unui avocat în vederea acordării asistenței juridice garantate de stat beneficiarului care s-a adresat la para-jurist); aici este foarte important sistemul de evidență și de arhivare a hârtiilor, care trebuie, în orice caz, scris, afișat la vedere și sortat pe categorii de probleme și pentru fiecare beneficiar în parte;
- 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.

Pentru o activitate mai ordonată și mai eficientă, para-juristul trebuie să dispună de o agendă cu planificarea zilnică și săptămânală a activităților. De asemenea, pentru a evita distragerea atenției, este bine ca pe masa de lucru a para-juristului să fie prezente doar lucrurile și hârtiile necesare pentru acordarea asistenței juridice primare beneficiarilor care se adresează.

În anumite situații, para-juristul va trebui să acorde mai mult timp la soluționarea anumitor probleme sau, după caz, să acorde asistență beneficiarului în vederea colectării documentelor necesare pentru ca acesta să beneficieze de serviciile de asistență juridică garantată de stat din partea unui avocat la cerere.

Prin urmare, para-juristul urmează să întocmească **dosare pentru fiecare beneficiar în parte**, iar documentele pe care le folosește la întâlnirea cu clienții să le stocheze în aceste

dosare. Astfel, în biroul para-juristului 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 (Oficiile teritoriale pentru asistență juridică garantată de stat, avocații desemnați în vederea acordării asistenței juridice garantate de stat, Casa Teritorială de Asigurări Sociale etc.). Pe fiecare dosar, para-juristul va scrie numele clientului, pentru a-l putea identifica cât mai ușor.

Dosarele îl ajută pe para-jurist 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 para-jurist, pentru că îl ajută:

- să nu piardă informația;
- să mențină documentele curate și în ordine;
- să găsească documentele ușor și repede;
- să cunoască la ce etapă de soluționare se află problema;
- să cunoască cine este avocatul desemnat în vederea interacționării cu acesta și beneficiarul pe parcursul procesului de acordare a asistenței juridice calificate garantate de stat.

**N.B.!** În activitatea sa, para-juristul trebuie să respecte anumiți termeni legali referitor la expirarea anumitor acte sau întocmirea anumitor adresări/cereri. Prin urmare, el trebuie să-și noteze fie în agendă, fie în registrul de evidență a serviciilor juridice primare, fie în fișa dosarului personal al beneficiarului termenii în care urmează a fi întreprinse anumite acțiuni necesare pentru soluționarea problemei beneficiarului. Pentru aceasta, este necesar ca para-juristul 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. Stocarea informației utilizate de către para-jurist în procesul de acordare a asistenței juridice primare, după un algoritm bine stabilit și gândit, ușurează foarte mult activitatea acestuia, în special, în procesul de conlucrare cu beneficiarii sau cu alți actori implicați în soluționarea problemei existente. Nu în ultimul rând, acest procedeu este binevenit și în cadrul procesului de raportare lunară sau trimestrială, deoarece para-juristul urmează să utilizeze mai puțin timp pentru întocmirea acestor rapoarte, iar informația prezentată va fi mai comprimată și corectă.

### 9.1.3. Planificarea timpului

Mediul în care activează para-juristul este unul mai deosebit și diferit grație specificului persoanelor cu care contactează în permanent. În cadrul prestării de servicii apar o mulțime de activități (prevăzute și neprevăzute), elaborări de rapoarte scrise, comunicări cu clienții, soluționări de conflicte etc. În mod ideal, para-juristul 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. Para-juriștii 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 para-juristul să încerce periodic să-și autoevalueze capacitatea de eficientizare a activității. Pentru aceasta, para-juristul urmează 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?
- Dispon zilnic de suficient timp 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 prioritizată?
  - Programul pe care-l am îmi dă posibilitatea să fiu flexibil în activitatea mea?
  - Am stabilit anumite proceduri pentru munca de rutină?

Totodată, este bine ca para-juristul 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.

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 para-juristului îl reprezintă îmbunătățirea planificării pe termen scurt – în special, a celei zilnice. Există numeroase modele de planificare zilnică. Acestea pot fi chiar procurate. Evident, para-juristul ar putea avea propriul său mod de planificare, adaptat personalității și funcției de para-jurist, 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.

Para-juristul ar putea utiliza modelul următor:

**Calendarul zilnic**

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

(Vezi și <https://templates.office.com/ro-ro/Program-zilnic-de-lucru-TM02780252>)

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, para-juristul 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 (prioritizarea).

**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 para-juristul să încerce să utilizeze aceste modele: el va vedea cum timpul parcă se dilată, astfel va fi capabil să realizeze mai mult și mai bine, reducând considerabil și stresul resimțit.

## 9.2. COLECTAREA DE FONDURI (FUNDRAISING)

În perioada actuală, amploarea activităților de fundraising a crescut foarte mult și se poate chiar spune că fundraising-ul 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 para-juristul ar putea să realizeze unele dintre activitățile sale fără finanțare. Însă, 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. Activitatea para-juristului este una de interes public, contribuind la asigurarea de către stat a accesului la servicii juridice eficiente fiecărei persoane (a se vedea [subcapitolul 1.3.](#)), însă aceasta nu este unica menire a para-juristului în comunitate. Inițial, ideea creării unei rețele de para-juriști a avut la bază, pe lângă acordarea asistenței juridice primare garantate de stat și mobilizarea membrilor comunității în vederea realizării acțiunilor de interes comun, identificarea anumitor necesități pentru comunitatea și membrii acesteia acordând, după caz, un suport autorităților în vederea identificării și atragerii anumitor surse financiare în vederea satisfacerii necesităților comunității (a se vedea [subcapitolul 1.2.](#)).

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

- identificarea clară a necesităților pentru comunitatea respectivă;
- selectarea necesităților în baza priorităților (necesare, mai puțin necesare, urgente etc.);
- existența unui plan strategic al para-juristului;
- 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 poate conduce 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 fundraiser-ilor 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 în mod regulat 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 întâlniri 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, fundraiser-ul 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 para-juristului 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. Principalii 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, aceasta 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 transfera suma de bani solicitată (sau, în mod ideal, una mai mare).

În cazul în care cineva vrea să lanseze o campanie de colectare de fonduri (bani) prin intermediul solicitărilor directe, primul lucru pe care îl stabilește este motivul pentru care are nevoie de bani. A doua etapă o reprezintă stabilirea sumei de bani pe care dorește să o colecteze astfel.

Pe baza acestor două informații este selectată, personal de către para-jurist(ști) sau cu ajutorul unui reprezentant al Autorității publice locale ori al comunității, o listă de adrese. Aceste liste sunt alcătuite din agenți economici sau persoane din comunitate care desfășoară activități economice în comunitate sau în localitățile învecinate (raion) (gospodării țărănești, cooperative de producție, societăți civile, S.R.L etc.) și pot conține zeci de nume și adrese, fiind actualizate anual de către Autoritățile publice locale sau centrale.

O dată întocmită această listă, para-juristul poate trece la următoarea etapă, și anume la pregătirea scrisorilor către potențialii finanțatori (în care urmează să fie indicat scopul finanțării, suma aproximativă necesară pentru implementarea proiectului propus, care este necesitatea acestui proiect, efectele pozitive etc.).

Modalitatea de expediere a scrisorilor poate fi diferită, în funcție de ce fel de date de contact ale potențialilor finanțatori dispune para-juristul (e-mail, fax, adresă poștală), cât și de posibilitățile para-juristului (dispune de conexiune la internet, are surse financiare de a expedia scrisori prin intermediul oficiului poștal, dispune de fax).



O dată ce au fost expediate solicitările, para-juristul este în așteptarea răspunsurilor. În anumite situații nu este exclus că va fi necesară expedierea unor scrisori repetate pentru a concretiza anumite date specifice ale proiectului sau, după caz, chiar să fie organizate întâlniri cu potențialii finanțatori în vederea elucidării anumitor neclarități.

### **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 pentru comunitate este o posibilitate 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 comunității 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. Un exemplu relevant ar fi Ziua/Hramul localității unde para-juristul cu mare succes ar putea să-și promoveze ideile și proiectele, deoarece anume la asemenea tipuri de manifestații sunt prezenți marea majoritate a oamenilor din localitate sau invitați din centrele raionale, care sunt potențialii finanțatori. Astfel că para-juristul cu prilejul unei asemenea sărbători poate să transmită ideile sale sau viziunile sale cu privire la viitoarele proiecte, încercând să suscite interesul potențialilor finanțatori (prin discursuri publice sau discuții personale cu fiecare în parte).

### **Bazaruri/Tombale/Licitații**

O altă modalitate de atragere de noi fonduri este reprezentată de organizarea unor evenimente de tip tombale 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. Un exemplu ar fi piața localității, unde în zilele de odihnă se adună majoritatea locuitorilor din comunitate, dar și o multitudine de agenți economici. Astfel, prin plasarea unor anunțuri sau răspândirea unor broșuri informative poate fi transmis mesajul para-juristului cu privire la necesitatea sau planificarea inițierii unui proiect (cu descrierea succintă a scopurilor, beneficiilor, necesităților financiare). Aceste acțiuni cu siguranță pot influența asupra identificării mai rapide a unor finanțatori sau a unor sume de bani necesare pentru demararea sau implementarea unui proiect.

### **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.

### 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, para-juristul trebuie să adopte o strategie managerială coerentă. Resursele materiale și nemateriale necesare pentru desfășurarea eficientă a activității para-juristului depind de: tipul de probleme din comunitate, relația cu primăria, cu agenții economici, dar, nu în ultimul rând, și de capacitățile para-juristului de a derula proiecte în comunitate.

Totuși, pentru a-și începe activitatea, para-juristul a beneficiat de câteva bunuri atât din partea primăriei comunității în care activează din partea CNAJGS și, nu în ultimul rând, din partea proiectelor: „Abilitarea juridică a comunităților rurale prin intermediul para-juriștilor”, Parteneriat regional pentru abilitarea juridică a categoriilor sociale defavorizate din Moldova - Shared Framework on Legal Empowerment, finanțate de Fundația Soros-Moldova. Primăria după posibilități îi va oferi un birou individual. Dacă în cadrul primăriei nu există spații libere, para-juristul trebuie să insiste să-i fie acordat un spațiu acolo unde activează mai puțini angajați ai primăriei. Biroul trebuie să fie dotat cu masă, scaun, dulap pentru stocarea materialelor de lucru. Para-juristul are nevoie de telefon mobil, hârtie și alte rechizite de birou necesare activității instituției para-juristului. Autoritățile administrației publice locale pot asigura para-juriștii cu încăperi, mijloace tehnico-materiale necesare și pot oferi alt suport în vederea acordării asistenței juridice primare solicitanților. Prin urmare, o dată ce para-juriștii au fost contractați de către Oficiile teritoriale ale CNAJGS, aceștia urmează a fi asigurați tehnic și material de către Oficiile Teritoriale în măsura necesităților și posibilităților bugetare, astfel: remunerarea para-juriștilor se efectuează de la bugetul de stat, în baza contractului de prestare a serviciilor de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat încheiat cu Oficiul Teritorial sau din alte surse neinterzise de lege. Para-juriștii urmează a fi dotați tehnic (laptop, imprimantă) și cu rechizite de birou în măsura limitelor bugetare de către Oficiile Teritoriale.

Menționăm că desfășurarea eficientă a activității para-juristului va necesita mult mai multe materiale, pe care el nu le va avea în acel moment. Însă, odată cu derularea activităților comunitare, implicarea tuturor actorilor în soluționarea problemelor comunității și colectarea de fonduri, para-juristul trebuie să-și îmbogățească baza de resurse materiale și în niciun caz să se limiteze la minimumul acordat din partea statului prin intermediul autorităților publice locale sau CNAJGS.

Prin resurse nemateriale avem în vedere resursele umane (angajații primăriei, specialiștii cu care va colabora para-juristul 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 para-juristului în comunitate.

#### 9.4. ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ÎNTÂLNIRILOR

Întâlnirile reprezintă un element important în activitatea para-juristului, 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, întâlnirile 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. La categoria întâlnirilor putem atribui și lecțiile publice organizate și desfășurate de către para-juriști, ședințele consiliului local care, de regulă, sunt publice și la care poate participa oricând și para-juristul, ședințele anumitor grupuri de lucru create fie de membrii comunității, fie de APL în vederea soluționării anumitor probleme, adunările organizate de către Primarul localității sau grupuri de consilieri locali pe marginea diferitor subiecte etc.

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 para-juristului pe marginea agendei ar trebui să fie cam acestea: „Ce informații îmi sunt necesare pentru a discuta inteligent asupra unei probleme? 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 păreri. 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 Regulamentului de activitate al para-juriștilor, aprobat prin Hotărârea CNAJGS nr. 27 din 29 octombrie 2014), în care se înscrie problema în legătură cu care a fost solicitată asistența juridică primară, durata audienței, conținutul consultației acordate și datele cu caracter personal ale solicitantului care au funcția de identificare:

- a) numele și prenumele solicitantului;
- b) data nașterii;
- c) adresa de domiciliu;
- d) numărul de telefon, poșta electronică;

e) alte date utile para-juristului pentru menținerea contactului cu solicitantul.

Datele cu caracter personal trebuie să fie colectate și prelucrate cu prezența acordului prealabil al subiectului datelor cu caracter personal conform prevederilor *Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal* și în interesul executării atribuțiilor care rezultă din activitatea de para-jurist, cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului.

**N.B.** Este de menționat faptul că, în cazul în care beneficiarul nu dorește să livreze datele cu caracter personal care-l identifică sau nu dorește ca aceste date să fie înscrise în registru, para-juristul trebuie să respecte decizia beneficiarului și să excludă introducerea datelor de identitate ale acestuia limitându-se în anumite cazuri doar la indicarea prenumelui în calitate de element de identificare sau, după caz, utilizarea sintagmei „anonim” dacă adresarea după consultație se face prin intermediul poștei electronice sau chat, iar persoana nu dorește să se identifice.

Dacă beneficiarul adresează o cerere orală, dovada acordării asistenței juridice primare se consemnează prin semnătură în registru. Dacă solicitantul refuză să semneze în registru sau să-i fie colectate și prelucrate datele cu caracter personal, para-juristul va face mențiunea în scris în registru.

Registru asistenței juridice primare poate fi ținut atât în formă electronică, cât și în formă scrisă simplă. Varianta electronică este mult mai comodă și accesibilă atât pentru para-jurist, cât și pentru consultantul responsabil de segmentul asistenței juridice primare din cadrul Oficiului Teritorial, deoarece:

- la raportul de activitate se anexează copia registrului de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru perioada de referință;
- rapoartele trimestriale de activitate a para-juristului și Registrul asistenței juridice primare acordate constituie surse de verificare a informației în procesul de monitorizare și evaluare.

**N.B.** Astfel, avantajul formei electronice este posibilitatea verificării acestuia sau solicitarea prezentării acestuia o dată cu necesitatea apărută în orice moment, economisind timp și chiar resurse.

Printre dezavantaje am putea menționa situația prezenței semnăturilor beneficiarilor.

**N.B. Ca o recomandare ar fi ținerea unui registru cu același conținut doar pentru semnături ale beneficiarilor, fără a completa rubrica „conținutul consultației”, sau o altă recomandare ar fi identificarea beneficiarilor ulterior zilei în care a fost consultat, pentru a semna în registrul deja întocmit în formă electronică și imprimat de către para-jurist.**

În concluzie menționăm că o regulă obligatorie cu privire la forma în care urmează a fi ținut Registrul asistenței juridice primare nu există, para-juriștii urmând să decidă în mod individual asupra acestui aspect, ținând cont de recomandările propuse.

Lunar (Raport intermediar), către data de 5 a lunii următoare, și trimestrial (Raport trimestrial), către data de 15 a următoarei luni a perioadei de raportare, para-juristul prezintă un raport de activitate Oficiului Teritorial respectiv al CNAJGS. Prezentarea rapoartelor lunare, pe lângă celelalte funcții, este importantă și prin faptul că în baza acestora urmează a fi efectuată remunerarea para-juriștilor. 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 *Regulamentului de activitate a para-juriștilor*. 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. Datele prezentate în raportul de activitate sunt confruntate cu datele înscrise în registrul asistenței juridice primare, prezentat în copie de către para-jurist.

Concluziile evaluării raportului trimestrial de activitate a para-juristului se aduc la cunoștință acestuia și pot servi drept temei pentru declanșarea procesului de monitorizare și evaluare neplanificată a activității para-juristului.

Periodic, dar nu mai rar decât o dată în șase luni, activitatea para-juristului este supusă monitorizării și evaluării complexe, pe baza unor criterii obiective.

**Monitorizarea para-juriștilor se efectuează trimestrial (4 ori/an; se întocmește un act de monitorizare; se desfășoară, de regulă, în teritoriu, prezența para-juristului fiind obligatorie).**

**Evaluarea para-juriștilor se efectuează semestrial (2 ori/an; se întocmește un act de evaluare; se desfășoară la sediul Oficiului Teritorial).**

Scopul monitorizării și evaluării este identificarea punctelor forte, slabe, a riscurilor și oportunităților în activitatea para-juristului și adaptarea activității acestuia la necesitățile beneficiarilor, conform *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 para-juristului, astfel încât para-juristul monitorizat și evaluat să poată beneficia efectiv de rezultatele procesului de monitorizare și evaluare.

Activitatea de monitorizare și evaluare a para-juriștilor se face conform Regulamentului de activitate a para-juriștilor (<http://www.cnaigs.md/ro/acte-normative/regulamentul-de-activitate-a-parajuristilor>), Codul deontologic al para-juristului (<http://www.cnaigs.md/ro/acte-normative/codul-deontologic-al-parajuristului>) și cu standardele de activitate și de perfecționare profesională a para-juriștilor.

Criteriile de monitorizare și evaluare a activității para-juristului sunt:

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

După cum am menționat mai sus, rapoartele de activitate ale para-juristului 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 para-juristului, după caz, a reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității.

În cadrul procesului de monitorizare, se întocmește un act de monitorizare. Actul de monitorizare, semnat de responsabilul de monitorizare și de către para-jurist, se transmite coordonatorului oficiului teritorial.

În baza actului de monitorizare și a documentelor anexate la acesta, are loc evaluarea activității para-juristului. Fiecare compartiment este evaluat cu un calificativ de la 1 la 10, în baza unei grile de evaluare. Calificativul 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. Dacă, în urma evaluării, au fost acumulate 90-100 de puncte, para-juristul urmează să-și continue activitatea, fără modificări esențiale. În cazul în care, în urma evaluării, au fost acumulate 75-89 de puncte, para-juristul urmează a-și continua activitatea, cu îndeplinirea angajamentelor specificate în pct. IX din actul de monitorizare. În cazul în care, în urma evaluării, au fost acumulate 50-74 de puncte, para-juristul urmează să-și continue activitatea îndeplinind angajamentele specificate în 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 para-juristul respectiv.

**Modele de acte ce țin de raportare, monitorizare și evaluare se conțin în anexele la Regulamentul de activitate al para-juriștilor.**

*Anexa nr. 3*

*la Regulamentul de activitate al para-juriștilor*

**MODEL**

***Registrul asistenței juridice primare***

Localitatea \_\_\_\_\_

Para-jurist \_\_\_\_\_

Nr.	Data adresării	Numele și prenumele solicitantului	Date personale (data nașterii, vârsta etc.)	Adresă de domiciliu (alte date de contact)	Subiect	Durata audienței	Conținutul consultației	Note	Semnătura beneficiarului
1.									
2.									
3.									

Data \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_



Anexa nr. 5

la Regulamentul de activitate al para-juriștilor

**MODEL**

**Model de raport intermediar/trimestrial de activitate al para-juristului**

**RAPORT**

de activitate al para-juristului nr. din \_\_\_\_\_

Para-jurist

Localitatea

Perioada de raportare

**I. Rezultate cantitative:**

Nr	Tipurile de activități realizate	Nr. de beneficiari	Timp (ore, minute)	Note/detalii (se indică tipul adresării, ramura de drept și nr. de adresări)
<b>1.</b>	Acordarea asistenței juridice primare			
<b>1.1</b>	Consultații în birou			
<b>1.2</b>	Consultații la telefon			
<b>1.3</b>	Consultații în alte locuri (la domiciliul beneficiarului sau prin alte mijloace ș.a.)			
<b>1.4</b>	Consultații în localitățile învecinate			
<b>1.5</b>	Consultații în formă scrisă, inclusiv prin e-mail			
<b>2.</b>	Concilierea și medierea conflictelor dintre membrii comunității			
<b>3.</b>	Lecții publice			
<b>4.</b>	Direcționări către Oficiul Teritorial al CNAJGS			
<b>5.</b>	Cereri direcționate către alte instituții publice sau private			
<b>6.</b>	Instruirea și autoinstruirea			
<b>6.1</b>	Instruirea continuă			

6.2	Autoinstruirea			
7.	Acțiuni de promovare a intereselor comunității			
8.	Activități continuate din perioadele anterioare de raportare			

II. **Partea analitică**

- **categoriile de solicitări de asistență juridică primară (pe domenii, comparativ cu perioada precedentă de raportare), dinamica solicitărilor;**

Tabelul nr.1

Dinamica solicitărilor, comparativ cu perioada precedentă de raportare	
Perioada de raportare	Perioada precedentă
(se indică tipul adresării, ramura de drept și nr. de adresări)	(se indică tipul adresării, ramura de drept și nr. de adresări)

- **Categoriile de beneficiari (sex, vârstă)**

Tabelul nr.2

Categoriile de beneficiari									
Sex		Categoriile de vârstă (ani)							
Masculin	Feminin	Până la 18 ani		18-35 ani		36-55 ani		56 și mai mult	
		M	F	M	F	M	F	M	F

- Lista celor mai frecvente probleme întâlnite în comunitate (în ordine prioritară, după frecvența adresărilor/problemelor întâlnite);
- Modalitatea de determinare a tematicii și a categoriilor de beneficiari ai lecțiilor publice;
- Elementele planului de autoinstruire, instruire inițială și 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 para-juristului \_\_\_\_\_

#### N.B.

1. De reținut că în coloana „nr.” urmează a fi indicat numărul de:

- beneficiari;
- lecții publice;
- acțiuni de promovare a interesului comunității;
- cereri direcționate către Oficiul Teritorial al CNAJGS;
- cereri direcționate către instituțiile publice;
- instruirii.

În caz că în perioada raportată para-juristul nu a efectuat unele din activitățile menționate, în raport va nota „N/A”.

2. În coloana 1. „Acordarea asistenței juridice primare” urmează să se includă numărul total de beneficiari de asistență juridică primară care reprezintă suma beneficiarilor incluși în coloanele 1.1.+1.2.+1.3.+1.4.+1.5.

3. Dacă ne referim la coloana 6, „Instruirii și autoinstruirii”, trebuie să facem diferența dintre aceste două noțiuni, astfel că în coloana 6.1. „Instruirea continuă” să se indice numărul de instruirii la care a participat para-juristul în perioada raportată, dacă au avut loc. În coloana 6.2. „Autoinstruirea” nu este cazul de indicat numărul de acte juridice, publicații sau manuale studiate, fiind suficientă doar enumerarea acestora în rubrica „Note/detalii”.

Anexa nr. 5

la Regulamentul de activitate al para-juriștilor

**MODEL****Act de monitorizare a activității para-juristului**

1. Para-jurist (*nume, prenume*) \_\_\_\_\_
2. Localitatea \_\_\_\_\_ și număr total de locuitori \_\_\_\_\_
3. Perioada monitorizată \_\_\_\_\_ Monitor (*nume, prenume*) \_\_\_\_\_

**I. Acordarea asistenței juridice primare**

1. Nr. de solicitări de asistență juridică primară \_\_\_\_\_
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, alte locuri) \_\_\_\_\_
5. Calitatea evidenței asistenței juridice acordate (*încercuiți*): 1 2 3 4 5 6 7 8 9
6. Calitatea asistenței oferite

*(în baza Registrului asistenței juridice primare, 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 (*în baza opiniei para-juristului, reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității*):

---

---

---

**II. Negocierea și medierea cauzelor**

1. Nr. de solicitări de mediere și negociere a cauzelor parvenite \_\_\_\_\_ și preluate \_\_\_\_\_
2. Nr. de refuzuri \_\_\_\_\_ și motivele refuzului \_\_\_\_\_
3. Nr. de cauze finisate cu un acord de împăcare (oral, în prezența para-juristului sau în scris) \_\_\_\_\_

Note/Observații (în baza opiniei para-juristului, reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității):

---



---

**III. Desfășurarea lecțiilor publice**

1. Nr. de lecții publice desfășurate \_\_\_\_\_ și nr. total de participanți (estimativ) \_\_\_\_\_
2. Subiectele \_\_\_\_\_ puse \_\_\_\_\_ în \_\_\_\_\_ discuție \_\_\_\_\_
3. Subiectele au fost determinate în baza/la inițiativa:
  - a) categoriilor de solicitări de asistență juridică primară;
  - b) solicitării APL;
  - c) solicitării membrilor comunității;
  - d) cu ocazia unui eveniment;
  - e) la inițiativa para-juristului.
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 avocații**

1. A interacționat para-juristul cu OT al CNAJGS:
  - a) Da, solicitări direcționare (specificați numărul) \_\_\_\_\_, inclusiv verificarea capacității de plată în \_\_\_\_\_ cazuri;
  - b) Da, altceva (specificați) \_\_\_\_\_
  - c) Nu, indicați motivele \_\_\_\_\_
2. A interacționat para-juristul cu avocați:
  - a) Nu
  - b) Da, solicitări direcționare (specificați numărul) \_\_\_\_\_
  - c) Da, altceva (specificați) \_\_\_\_\_



**V. Interacțiunea cu alte autorități publice**

1. A interacționat para-juristul 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 para-juristul cu reprezentanții altor autorități:
  - a) Da, specificați autoritatea și subiectul \_\_\_\_\_
  - b) Nu.

Note/observații (în baza opiniei para-juristului, reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**VI. Acțiuni de promovare a intereselor comunității**

1. A participat para-juristul la acțiuni de promovare a intereselor comunității:
  - a) Nu
  - b) Da, specificați \_\_\_\_\_, inclusiv la inițiativa para-juristului \_\_\_\_\_

**VII. Instruirea inițială, continuă și autoinstruirea**

1. A participat para-juristul la acțiuni de instruire inițială și continuă:
    - a) Nu
    - b) Da, specificați subiectul și organizatorul \_\_\_\_\_ inclusiv organizate de către OT al CNAJGS \_\_\_\_\_
  2. Nr. total de ore de autoinstruire \_\_\_\_\_ și subiectele (specificați) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**VIII. Activități de bună funcționare a oficiului**

1. Biroul para-juristului este dotat cu (*subliniați*) tel, fax, computer, copiator, masă și scaune; are acces la internet, dispune de birotică suficientă.
2. Para-juristul 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 para-juristul, referitor la:

1. acordarea asistenței juridice primare de către para-jurist \_\_\_\_\_
2. negocierea și medierea cauzelor \_\_\_\_\_
3. desfășurarea lecțiilor publice \_\_\_\_\_
4. interacțiunea cu Oficiul Teritorial al CNAJGS și avocații \_\_\_\_\_
5. interacționarea cu alte autorități publice \_\_\_\_\_
6. acțiuni de promovare a intereselor comunității \_\_\_\_\_
7. instruirea inițială, continuă și autoinstruirea \_\_\_\_\_
8. activități de bună funcționare a oficiului \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Nume para-jurist și semnătura \_\_\_\_\_

**X. Note/observații generale**

1. *(în baza opiniei para-juristului, reprezentanților administrației publice locale și a membrilor comunității, se completează de către monitor după monitorizare):*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Aprecierea în ansamblu a activității para-juristului: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Gradul de implementare a angajamentelor asumate în cadrul monitorizării anterioare *(subliniați)*:

- a) deplin    b) avansat    c) insuficient    d) deloc

4. Propuneri înaintate de către OT al CNAJGS:

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

Data \_\_\_\_\_ Nume monitor și semnătura \_\_\_\_\_

**N.B.**

1. Un element important al actului de monitorizare este conținutul compartimentului I. Acordarea asistenței juridice primare, și anume p.3 care se referă la numărul de beneficiari consultați, iar ulterior la lit. a), b), c) ne referim la numărul de consultații, prin urmare

trebuie să facem diferența dintre consultații și beneficiari, deoarece se întâlnesc situații când un beneficiar se adresează cu 2 sau mai multe probleme sau invers, un grup de beneficiari se adresează cu o singură problemă comună. În asemenea cazuri, numărul de beneficiari nu va coincide cu numărul consultațiilor acordate. Acest specific urmează a fi prevăzut și în cazul când para-juristul întocmește rapoartele intermediare sau trimestriale, cât și la completarea Registrului de asistență juridică primară.

2. Rubrica IV. **Interacțiunea cu Oficiul Teritorial al CNAJGS și avocații**, p.2 ne oferă informații cu privire la interacțiunea para-juristului cu avocații desemnați de către Oficiile Teritoriale, acesta fiind un element important ce nu trebuie neglijat de către para-juriști în activitatea lor, deoarece în anumite situații para-juriștii sunt intermediarii principali dintre beneficiarii care se află în localitatea rurală și avocatul din centrul raional, astfel că prin intermediul para-juristului comunicarea dintre client și avocat poate fi mai eficientă, efectivă și productivă:

- para-juristul poate folosi mijloacele tehnice de care dispune pentru a ține legătură permanentă cu avocatul în vederea informării beneficiarului despre mersul cauzei sale sau poate expedia anumite acte necesare avocatului în vederea inițierii unui proces judiciar sau aflat în curs;
- **este important de menționat că para-juristul nu trebuie să abuzeze de acest drept al său impunând avocatului la un proces de raportare față de para-jurist cu privire la mersul cauzei în care este implicat beneficiarul;**
- para-juristul va stabili întrebările la care dorește să primească răspuns de la avocat;
- solicitarea va fi formulată pe calea cea mai potrivită în circumstanțele date (direct, la telefon, prin e-mail, altfel);
- după obținerea răspunsului, para-juristul va trimite un mesaj de mulțumire avocatului, specificând contribuția acestuia;
- în orice caz, para-juristul va lua în considerare că avocatul nu are obligația să consulte para-juristul și ajutorul acestuia este un act de bunăvoință.

Anexa nr. 6

la Regulamentul de activitate al para-juriștilor

**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 efort minim, fără rezultat
3.	3	S-a depus efort minim, cu rezultat minim
4.	4	S-a depus efort mediu, cu rezultat minim sau mediu
5.	5	S-a depus efort maxim, cu rezultat minim
6.	6	S-a depus efort maxim, cu rezultat mediu
7.	7	S-a depus efort maxim, cu rezultat maxim
8.	8	Acțiunea are anumit impact asupra beneficiarilor, comunității
9.	9	Acțiunea are impact cumulativ valoros asupra beneficiarilor și comunității
10.	10	Acțiunea are impact cumulativ valoros asupra beneficiarilor și comunității, a fost desfășurată participativ. Atât procesul, cât și rezultatele pot fi calificate drept excelente, iar impactul fiind unul durabil

**NB:**

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 para-juristul 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 bonus de evaluare, ca element de motivare a para-juristului ce își îndeplinește obligațiile.

**Model act de evaluare a activității para-juristului**

**Act de evaluare a activității para-juristului**

1. Para-jurist (*nume, prenume*) \_\_\_\_\_
2. Localitatea \_\_\_\_\_
3. Perioada evaluată \_\_\_\_\_
4. Evaluare planificată/ad-hoc
5. Responsabil de evaluare (*nume, prenume*) \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Gen de activitate	Calificativul (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 avocații		1		
5.	Interacționarea 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 OT \_\_\_\_\_

Ștampila

## 9.6. PROGRAMUL DE LUCRU (GRAFICUL DE ACTIVITATE) ȘI ACCESIBILITATEA SERVICIILOR PARA-JURISTULUI

Dat fiind faptul că para-juristul activează independent și nu are subalterni, acesta trebuie să știe cum să-și planifice programul de activitate. Para-juriștii activează în cadrul comunităților rurale, de regulă în cele în care infrastructura nu este dezvoltată. Pentru ca acest serviciu să demonstreze eficiență, para-juristul trebuie să-și arate disponibilitatea de a acorda servicii, sfaturi utile cetățenilor în soluționarea problemelor lor, dar și în soluționarea problemelor comunitare. Luând în calcul faptul că fiecare persoană în mod individual își organizează lucrul și activitatea în baza propriilor convingeri și deprinderi, trebuie să avem în vedere și anumite practici stabilite pe parcursul activității para-juriștilor până în prezent și, nu în ultimul rând, trebuie să nu neglijăm și prevederile legale existente la moment în raport cu acest segment. Astfel, cu siguranță trebuie să menționăm prevederea din p. 28 al Regulamentului de activitate a para-juriștilor, aprobat prin Hotărârea CNAJGS nr.27 din 29.10.2014: „Orele de audiență a para-juristului sunt stabilite în baza unui grafic, de comun acord cu comunitatea în care activează, dar nu pot constitui mai puțin de 15 ore pe săptămână repartizate uniform pentru cel puțin 3 zile diferite”. Această normă expres prevede faptul că programul de lucru al unui para-jurist nu poate fi mai mic de 15 ore pe săptămână, iar aceste 15 ore nu pot fi divizate decât cel puțin pentru 3 zile din săptămână. Prin urmare, situația când un para-jurist divizează aceste 15 ore, a câte 7 h 30 min. pe zi, nu este acceptată din simplul motiv că nu putem vorbi despre un impact eficient al activității para-juristului pentru toți membrii comunității. Acest lucru poate fi insuficient sau chiar incomod pentru locuitorii comunității, or, menirea para-juriștilor este de a activa doar în interesul și folosul cetățenilor și în niciun caz pentru comoditatea personală sau agenda personală a lui.

Dat fiind faptul că para-juristul nu activează 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 de audiență a para-juristului sunt stabilite în baza unui grafic, de comun acord cu comunitatea.

Totodată, para-juristul este obligat să informeze în scris Oficiul Teritorial în raza de activitate a căruia își desfășoară activitatea despre acest grafic sau modificarea lui (p.28 din Regulamentul de activitate a para-juriștilor: „Para-juristul va informa în scris oficiul teritorial despre graficul de activitate și modificarea graficului în cel mult 3 zile”). Obligația respectivă de informare este necesară și pentru desfășurarea procesului de monitorizare cât mai efektiv, astfel monitorii având programul de lucru a para-juriștilor pot întocmi graficul de monitorizare în așa mod ca procesul de monitorizare să fie cât mai efektiv și comod atât pentru monitor, cât și pentru para-juriști.

Nu există un model anume stabilit (aprobat) de grafic de activitate (program de lucru), de aceea întocmirea acestuia rămâne la discreția fiecărui para-jurist în parte, important este ca acesta să conțină informația cu privire la zilele, orele și locul concret unde persoanele interesate pot beneficia de serviciile para-juristului și urmează să fie plasat în locurile accesibile publicului larg.

La acest capitol trebuie să mai menționăm și o altă prevedere din Regulamentul de activitate a para-juriștilor, și anume p.18: „Constituie un avantaj la evaluarea candidatului disponibilitatea acestuia de a acorda asistență juridică primară și în localitățile învecinate, precum și disponibilitatea de a acorda asistență juridică primară mai mult decât 15 ore pe săptămână”. Prin urmare, concluzionăm încă o dată că această normă de 15 ore pe săptămână este un standard minim stabilit pentru para-juriști, ceea ce le dă posibilitate, după caz, acestora să aloce mai mult timp activității lor, fapt ce este salutar și, nu în ultimul rând, reprezintă un avantaj la momentul când are loc concursul de selectare a persoanelor în calitate de para-juriști. Totodată, para-juristul care la momentul selectării a invocat această posibilitate ulterior după contractare urmează să respecte angajamentul luat, fapt ce va fi verificat cu prioritate pe parcursul activității sale de către persoana responsabilă de acest segment din cadrul Oficiului Teritorial.

În vederea acordării asistenței juridice primare, persoanele solicitante se adresează para-juristului ce activează în localitatea cea mai apropiată de domiciliul său permanent, prin depunerea unei cereri scrise sau orale. Cererea scrisă poate fi depusă personal sau remisă prin poștă, inclusiv în format electronic la adresa de email a para-juristului. Cererea verbală poate fi înaintată inclusiv telefonic. În cazul unui beneficiar cu dizabilități, asistența juridică primară poate fi acordată și la domiciliul solicitantului.

Beneficiari de asistență juridică primară pot fi cetățenii Republicii Moldova, cetățenii străini și apatrizi indiferent de nivelul veniturilor lor.

Asistența juridică primară se acordă cât mai curând posibil, din momentul recepționării cererii. 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.

**N.B.** Solicitantul de asistență juridică primară are dreptul să se adreseze o singură dată în privința aceleiași probleme, cu excepția cazului când se descoperă noi circumstanțe relevante.

## 10. COLABORAREA CU MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI CU ALȚI PARTENERI

Statutul para-juristului în comunitate este unul foarte complex. De aceea, colaborarea cu administrația publică locală, cu mass-media, cu ONG-urile și cu 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.

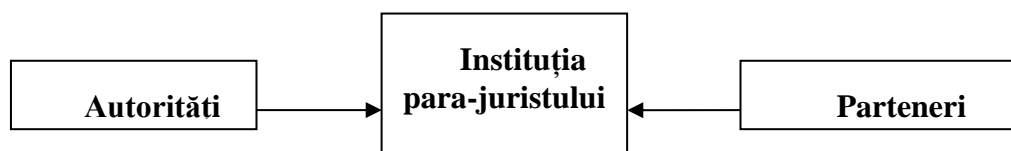
*Cum trebuie să fie această colaborare ca să dea roade? Care sunt pașii în stabilirea unei colaborări eficiente? La aceste întrebări, para-juristul va putea găsi răspuns în acest capitol.*

### 10.1. MEMBRII COMUNITĂȚII ȘI LIDERII DE OPINIE DIN COMUNITATE

Instituția para-juristului 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 para-juristului.

Relația para-jurist – 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 fortificarea relațiilor para-jurist - 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 considerare aceste direcții, para-juristul trebuie să-și asume rolul de promotor, colaborator și facilitator, care să orienteze întregul său demers asupra comunității, fapt care va conduce gradual la creșterea prestigiului său în comunitate.

Para-juristul va construi poziția sa în comunitatea în care activează și comunicarea cu membrii acesteia având în vedere faptul că relațiile dintre oameni nu sunt ocazionale, fragmentare sau independente una de alta. Respectul în comunitate este condiția primară pentru eficiența activității para-juristului. Respectul se obține nu doar prin calitatea sfaturilor oferite de para-jurist, dar și prin modalitatea de comunicare cu beneficiarii și în interacțiunea cotidiană cu membrii comunității, atât în biroul para-juristului, cât și în afara acestuia. Respectiv, para-juristul urmează să respecte bunele maniere în orice comunicare, în timpul exercitării funcției, cât și în afara acesteia. Implicarea efectivă și profesionistă în chestiunile comunitare contribuie în modul cel mai elocvent la crearea imaginii pozitive și a respectului față de para-jurist din partea membrilor comunității. Respectiv, para-juristul va tinde să se implice activ în viața comunității prin inițierea activităților de interes comun. Modul în care para-juristul se prezintă în fața comunității este important pentru imaginea acestuia. Din aceste considerente, para-juristul va tinde ca în timpul exercitării funcției sale să aibă o ținută vestimentară decentă.

**Identificarea liderilor locali** se poate face folosind diverse mecanisme. În primul rând, trebuie luate în considerare persoanele care au demonstrat un spirit de conducător. 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 para-juristul, în colaborare cu alți membri activi ai comunității, trebuie:

- în măsura posibilităților să publice buletine informative sau să plaseze în ziarele locale sau regionale anunțuri ori articole 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 sau, în general, să informeze populația despre existența rețelei de para-juriști și care este menirea acesteia, cât și a asistenței garantate de stat în Republica Moldova;



- 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 cercuri 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 atragerea unor resurse financiare din diverse surse. În acest sens, para-juristul ar avea misiunea de a scrie propuneri de proiecte și de a le înainta pentru finanțare agenților economici din localitate sau 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 para-juristul 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, para-juristul trebuie să determine punctele/interesele comune de activitate și să le 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;
- analiza 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 (a se vedea [subcap.1.6.](#)). De foarte multe ori, autoritățile publice, din cauza suprasolicitării funcțiilor, devin birocratice și greu accesibile. Dar, oricât de greu ar fi, para-juristul trebuie să se străduiască să încheie un acord de colaborare cu ele. Acest acord va facilita mult desfășurarea activităților în comunitate. Mai mult decât 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 para-juristului și autoritățile locale ar putea avea următoarele direcții:

- asigurarea unor resurse materiale și financiare pentru para-jurist;
- 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.
- Totodată, ținem să accentuăm faptul că încheierea acordului de parteneriat cu APL nu trebuie să genereze o relație de subordonare a para-juristului față de reprezentanții autorităților locale sau, după caz, para-juristul să se transforme în juristul primăriei, care va întocmi acte juridice în interesul APL, sau va reprezenta autoritatea locală în procese judiciare.

În comunicarea cu autoritățile publice para-juristul urmează să aibă o ținută corectă și profesionistă. În cazul în care un reprezentant al autorităților publice are un comportament inadecvat față de para-jurist, acesta va informa imediat conducerea autorității respective și Oficiul Teritorial al CNAJGS respectiv. Para-juristul trebuie să aibă în vedere că autoritățile publice sunt obligate să răspundă la solicitările para-juristului doar în limita competenței lor.

### 10.4. CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT ȘI OFICIILE TERITORIALE ALE SALE

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. (vezi suplimentar „Îndrumarul juridic elementar pentru cetățeni” cap. 2.5.3. sau <http://www.cnajgs.md/ro/acte-normative/regulamentul-consiliului-national-pentru-asistenta-juridica-garantata-de-stat>)

Dacă este să ne referim la raportul CNAJGS - para-juriști, putem menționa următoarele:

- Consiliul Național își desfășoară activitatea în ședințe, întâlniri și vizite de monitorizare a oficiilor teritoriale și subiecților ce acordă servicii de asistență juridică garantată de stat, inclusiv para-juriștii, după caz, precum și alte forme de activitate neinterzise de lege;
- 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 para-juriști și alți subiecți autorizați să acorde asistență juridică garantată de stat. Astfel, în privința para-juriștilor, 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 para-juriștilor. Consiliul Național prin intermediul Aparatului administrativ și oficiilor sale teritoriale colectează și analizează informații despre asistența juridică primară acordată, generalizează practica de activitate a para-juriștilor, 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 para-juriști.

***Datele de contact:***

Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat: MD – 2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo nr. 1, bl. „A1”, bir. 94, tel. (022) 310274, [www.cnaigs.md](http://www.cnaigs.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) (vezi suplimentar „Îndrumarul juridic elementar” paragraful. 2.5.3. sau <http://www.cnaigs.md/ro/acte-normative/regulamentul-functionarii-oficiilor-teritoriale-ale-consiliului-national-pentru-asistenta-juridica-garantata-de-stat>).

În raport cu para-juriștii, oficiile teritoriale exercită următoarele atribuții principale:

- încheie/desface contracte de colaborare cu para-juriștii în vederea acordării de asistență juridică primară;
- organizează concursuri de selectare a para-juriștilor;
- remunerarea para-juriștilor se efectuează de către oficiile teritoriale de la bugetul de stat, din alte surse neinterzise de lege, în baza contractului de prestare a serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat încheiat cu oficiul teritorial;
- oficiile teritoriale efectuează monitorizarea și evaluarea activității para-juriștilor;
- Oficiile teritoriale asigură dotarea tehnică și cu rechizite de birou para-juriștii în limitele bugetului de stat;
- para-juristul 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. Oficiile teritoriale ale Consiliului Național colectează și

analizează informații despre asistența juridică primară acordată și o prezintă trimestrial Aparatului administrativ al Consiliului Național;

- Aparatul administrativ al Consiliului Național analizează și compilează informația, generalizează practica de activitate a para-juriștilor, elaborează recomandări și le prezintă Consiliului Național care adoptă hotărâri în vederea îmbunătățirii acesteia (a se vedea suplimentar <http://www.cnaigs.md/ro/acte-normative/regulamentul-de-activitate-al-apatului-administrativ-al-cnaigs>).

**N.B.** Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, prin intermediul Aparatului administrativ, oficiilor teritoriale și al birourilor de avocați publici sau avocați la cerere, acordă suportul juridic necesar activității curente a para-juristului. Aceasta presupune stabilirea legăturii dintre para-juriștii din jurisdicția oficiului teritorial cu unul sau doi consultanți ai acestuia și/sau avocați publici/la cerere din teritoriu, care pot fi contactați de către para-jurist în cazul în care acesta are dubii cu privire la soluția ce trebuie propusă beneficiarului. În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată sau mediere garantată de stat, para-juristul va înceta acordarea asistenței juridice primare și va direcționa solicitantul către oficiul teritorial, informând despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, asistând beneficiarul la întocmirea cererii și colectarea actelor necesare pentru efectuarea testului la venit, în vederea acordării asistenței juridice calificate garantate de stat. De asemenea, para-juristul 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. 30, 34, 35, 36, 39. tel./ fax: (022) 49-69-53, 49-63-39, e-mail: [ot\\_chisinau@cnaigs.md](mailto:ot_chisinau@cnaigs.md);

Oficiul Teritorial Bălți:

mun. Bălți, str. Mihail Sadoveanu nr. 2 , tel./fax: (0231) 61-316; 22-811, 068551122 e-mail: [ot\\_balti@cnaigs.md](mailto:ot_balti@cnaigs.md);

Oficiul Teritorial Cahul:

or. Cahul, str. Independenței nr. 6, tel./fax (0299) 204-13; 20-763 e-mail: [ot\\_cahul@cnaigs.md](mailto:ot_cahul@cnaigs.md);

Oficiul Teritorial Comrat:

or. Comrat, str. T. Șevcenko nr. 31/A, tel./fax.: (0298) 28-853, e-mail: [ot\\_comrat@cnaigs.md](mailto:ot_comrat@cnaigs.md).

## 10.5. AVOCAȚII

În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, para-juristul informează solicitantul despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, îl asistă la întocmirea cererii de asistență juridică calificată garantată de stat. Asistența juridică calificată constă în acordarea serviciilor juridice de consultanță, reprezentare și/sau apărare în organele de urmărire penală, în instanțele judecătorești pe cauze penale, contravenționale, civile sau de contencios administrativ, precum și reprezentarea în fața autorităților administrației publice. **Asistența juridică calificată garantată de stat se acordă de către avocați publici și avocați care acordă asistență juridică la cerere, desemnați în baza unei decizii a Coordonatorilor Oficiilor Teritoriale.**

### Avocații publici

Avocații publici sunt persoanele care, având dreptul de a desfășura activitate de avocat în condițiile Legii cu privire la avocatură, sunt admiși, în baza unor criterii de selectare, să acorde gratuit sau parțial gratuit asistență juridică calificată din contul mijloacelor destinate acordării asistenței juridice garantate de stat (a se vedea <http://www.cnaigs.md/ro/acte-normative/regulamentul-de-activitate-al-avocatilor-publici>)

### Avocații care acordă asistență juridică la cerere

Avocații care acordă asistență juridică la cerere sunt persoanele care, în condițiile Legii cu privire la avocatură, au obținut dreptul de a practica activitate de avocat și care, în baza contractului încheiat cu Oficiile Teritoriale ale CNAIGS, acordă asistență juridică garantată de stat. Selectarea avocaților pentru acordarea asistenței juridice calificate se efectuează în bază de concurs, organizat de Consiliul Național, iar persoanele autorizate să acorde asistență juridică calificată garantată de stat sunt incluse în Registrul național al persoanelor autorizate să acorde asistență juridică garantată de stat (vezi <http://www.cnaigs.md/ro/registrul-national-al-persoanelor-autorizate>).

## 11. ETICA PARA-JURISTULUI

Para-juristul interacționează cu oamenii. Unii dintre aceștia au probleme de natură juridică, alții sunt decepționați de reacția autorităților publice, alții sunt nemulțămiiți de faptul că para-juristul ajută cealaltă parte, o parte sunt nemulțămiiți de faptul că prin activitatea sa para-juristul le limitează posibilitatea de exercitare abuzivă a puterii. Beneficiarii și persoanele cu care interacționează para-juristul sunt diferiți. Noi nu îi putem alege. Însă, noi putem dota para-juristul cu un cadru etic adițional reglementărilor legale, care ar face ca activitatea acestuia să fie recunoscută și apreciată. În acest compartiment vom sublinia valorile de bază de care trebuie să se conducă un para-jurist în relaționarea cu diferite categorii de persoane. Desigur, este important atât cunoașterea, dar în mod special felul în care aceste principii și abordări se materializează în comportamentul para-juristului.

### 11.1. VALORI PROFESIONALE: ECHITATE, IMPARȚIALITATE, INTEGRITATE ȘI INDEPENDENȚĂ, RESPECTUL DREPTURILOR FUNDAMENTALE ALE OMULUI, TOLERANȚĂ, RECUNOAȘTEREA DILEMELOR ETICE.

Legea prevede că asistența juridică primară se acordă pe principiul egalității în drepturi a tuturor persoanelor care beneficiază de ea, competenței profesionale speciale a para-juriștilor, confidențialității, inadmisibilității conflictului de interese și promptitudinii prin acordarea serviciilor de asistență juridică primară, în vederea contribuiri la soluționarea problemei beneficiarului în faza incipientă.

Activitatea para-juristului este una de interes public, contribuind la asigurarea de către stat a accesului la servicii juridice eficiente fiecărei persoane, indiferent de statutul financiar al acesteia. În acordarea serviciilor de asistență juridică primară, para-juristul tinde să ajute cei mai dezavantajați membri ai comunității în care activează, să înțeleagă drepturile garantate de lege, în vederea prevenirii apariției problemelor juridice, să înțeleagă care sunt căile legale de soluționare a problemelor lor, precum și să-și recapete încrederea în posibilitatea de a-și soluționa problemele prin intermediul căilor legale existente.

Para-juristul oferă consultații ajutând beneficiarii de asistență juridică primară să înțeleagă problemele cu care se confruntă, astfel ca ultimii să poată alege soluțiile cele mai potrivite și să acționeze în vederea realizării acestora. Para-juristul nu substituie beneficiarul, ci doar îl susține și îndrumă în efortul său de a rezolva problemele, având drept obiectiv edificarea la beneficiar a simțului responsabilității pentru propria existență. Misiunea para-juristului este nu doar informarea juridică, explicarea legii și oferirea consultațiilor, ci și cultivarea respectului beneficiarilor față de lege, alături de răspunderea pentru propriile decizii și acțiuni.

Realizarea misiunii para-juristului este posibilă numai cu respectarea de către acesta a unor înalte valori morale și profesionale.

### **Dreptate și echitate**

Para-juristul va sesiza autoritățile publice despre încălcările de lege care i-au devenit cunoscute în virtutea activității de para-jurist, inclusiv abateri disciplinare, contravenții și infracțiuni, în modul prevăzut de legislația în vigoare.

### **Imparțialitate**

Atunci când acordă asistență juridică primară explicând eventuale soluții legale, pare a fi mai ușor de a fi imparțial. Lucrurile devin mai complicate atunci când para-juristul trebuie să medieze un conflict, o neînțelegere sau atunci când parte a problemei de natură juridică îi sunt persoane apropiate. Anume din aceste considerente nu se admite conflictul de interese și, în orice situație, para-juristul nu trebuie și nu poate să fie părtinitor prin favorizarea sau defavorizarea cuiva, prin judecarea sau aprecierea comportamentului unei părți în conflict (indiferent de convingerile proprii).

### **Respectul drepturilor fundamentale ale omului**

Para-juristul este cel care promovează respectul pentru drepturile omului. Corespunzător, pentru a fi credibil, el însuși trebuie să fie cel care respectă drepturile omului, contribuie la protecția lor și la restabilirea în drepturi a celor lezați și depune diligență maximă ca alții să facă la fel.

### **Integritate și independență**

În procesul de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat, para-juriștii sunt independenți de oricare influență din partea autorităților publice. Orice imixtiune neprevăzută de Lege în activitatea profesională a para-juristului este interzisă. Fiecare para-jurist este obligat să întreprindă măsuri corespunzătoare pentru a asigura independența și libertatea de exercitare a obligațiilor sale. Multitudinea de îndatoriri care îi revin para-juristului 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 (prietenii, rude, cumetri etc.).

Para-juristul se conduce de principiul că interesele legitime ale beneficiarului de asistență juridică primară primează în raport cu dorința de a menține relații bune cu subiecții de drept public sau privat cu care colaborează. Para-juristul apără interesele legitime ale beneficiarului în mod conștiincios și fără teamă, chiar dacă protejarea intereselor legitime ale beneficiarului ar putea implica afectarea intereselor altor membri ai comunității, inclusiv prietenii sau vecinii ai para-juristului sau reprezentanți ai autorităților publice.

Acordând asistență juridică primară, care este o responsabilitate a statului ce a fost delegată para-juristului de către CNAJGS, para-juristul nu reprezintă nemijlocit statul și nu se va identifica cu statul în activitatea sa. El își exercită activitatea în mod independent, ghidându-se de legislația relevantă, fără a accepta anumite ordine sau instrucțiuni de la autorități publice sau persoane private. În cazul în care o persoană terță exercită influență improprie asupra activității para-juristului, acesta va informa imediat Oficiul Teritorial CNAJGS corespunzător în vederea soluționării problemei invocate.

Para-juristul acordă servicii de asistență primară gratuit pentru beneficiari. Para-juristul nu trebuie să pretindă sau să accepte bani, cadouri, moșteniri, împrumuturi sau alte



favoruri în legătură cu serviciile de asistență juridică primară acordate beneficiarilor sau cu acțiunile întreprinse în interesul membrilor comunității.

### **Recunoașterea dilemelor etice**

Este important ca para-juristul să analizeze propria activitate, rutina zilnică și să perceapă segmentele de disconfort, luând atitudinea corespunzătoare, bazată pe regulile profesionale și etice. Vrei să depășești problema – recunoaște-o, analizează-o și ia atitudine.

## **11.2. PRINCIPII DE ETICĂ: CONFIDENȚIALITATEA RELAȚIILOR PARA-JURIST/BENEFICIAR, RESPECTUL PENTRU DEMNITATEA UMANĂ, PRESTAREA SERVICIILOR DE CALITATE, EVITAREA CONFLICTELOR DE INTERESE**

### **Confidențialitatea relațiilor para-jurist/beneficiar**

Para-juriștii asigură confidențialitatea deplină a informației obținute ca rezultat al acordării asistenței juridice primare garantate de stat. În acest scop, fiecare para-jurist la angajare semnează o declarație angajament de confidențialitate, prin care se obligă să nu divulge nicio informație care i-a devenit cunoscută în legătură cu adresarea pentru acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, cu excepția cazului când beneficiarul renunță în scris la confidențialitate sau când legea o cere.

Aceasta presupune prudență în ceea ce se împărtășește para-juristul în context privat și public. Uneori, prin lucruri inocente și simple poate fi încălcat acest principiu (de exemplu, ținând un dosar de consultanță pe masă, dosar ce conține numele persoanei beneficiare, în timp ce consultă un alt beneficiar; însăși faptul că cineva s-a adresat la para-jurist implică deja anumite elemente de confidențialitate).

### **Respectul pentru demnitatea umană**

Beneficiari și potențiali beneficiari pot fi diferiți, dar para-juristul trebuie să îi trateze egal. Para-juristului îi este interzis să utilizeze limbaj ofensator și va utiliza totdeauna un limbaj decent în orice comunicare.

### **Evitarea conflictelor de interese**

În procesul de exercitare a atribuțiilor de para-jurist, conflictul de interese apare atunci când există un conflict dintre exercitarea atribuțiilor de para-jurist și interesele materiale sau nemateriale ale lui, care rezultă din necesitățile sau intențiile personale, din relațiile lui cu persoane apropiate (rudele sau afinii până la gradul IV) ori persoane juridice, indiferent de tipul de proprietate, din relațiile sau afiliațiile personale cu partide politice, cu organizații necomerciale și cu organizații internaționale, precum și care rezultă din preferințele sau angajamentele acestora și influențează sau pot influența necorespunzător îndeplinirea obiectivă și imparțială a obligațiilor care îi revin para-juristului în procesul de acordare a asistenței juridice primare și care lezează sau poate leza drepturile și interesele beneficiarului și ale comunității în general.

Para-juristul nu va permite ca relațiile sale de familie, sociale sau alte relații similare să influențeze calitatea serviciilor de asistență juridică primară acordată. Para-juristul nu va utiliza și nu va permite utilizarea funcției sale pentru a rezolva interesele sale private, interesele personale ale membrilor familiei sale sau ale altor persoane și nici nu va lăsa



impresia sau nu va permite altora să lase impresia că ar exista o persoană într-o poziție specială care i-ar putea influența activitatea.

În cazul în care soțul/soția sau rudele ori afinii până la gradul al patrulea ale para-juristului activează în autoritatea publică locală din comunitatea în care activează acesta, ultimul trebuie să informeze Oficiul Teritorial al CNAJGS respectiv și beneficiarul vizat. Informând despre acest fapt, para-juristul urmează să explice beneficiarului că legăturile de rudenie sau afinitate nu îi vor afecta calitatea și obiectivitatea serviciilor prestate, încercând să stabilească o relație de încredere cu beneficiarul respectiv. În cazul în care beneficiarul își exprimă neîncrederea în para-jurist, ultimul urmează să-i explice posibilitatea de a se adresa la un para-jurist din altă localitate.

În cazul în care beneficiarul s-a adresat la para-jurist cu o problemă care ține de para-jurist sau de rudele ori afinii până la gradul al patrulea al acestuia, para-juristul urmează să explice beneficiarului că există un conflict de interese și să se abțină de la consultarea beneficiarului.

Para-juristul este obligat să informeze Oficiul Teritorial despre alte activități profesionale exercitate la momentul selectării și despre activitățile în care devine implicat pe parcursul activității.

Activitatea de para-jurist este incompatibilă cu:

- a) multe activități remunerate în cadrul autorităților publice locale (activități care implică capacitatea de a lua decizii);
- b) activitatea de funcționar public și funcția de demnitate publică;
- c) orice alte funcții sau activități remunerate, fără acordul Consiliului Național;
- d) orice alte activități care ar putea pune la dubiu credibilitatea sau poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Para-juristul poate desfășura și alte activități remunerate decât cele stipulate în Regulamentul de activitate a para-juriștilor și în contractul semnat cu Oficiul Teritorial, doar cu acordul Consiliului Național.

### **Prestarea serviciilor de calitate**

Para-juristul, în virtutea funcției sale de a acorda asistență juridică primară, trebuie să cunoască problemele persoanelor ce locuiesc în comunitatea în care activează. Pentru aceasta, para-juristul va analiza permanent problemele din localitate, intervenind, în măsura posibilităților, cu propuneri de soluționare de ordin individual și general.

Para-juristul tinde să identifice cât mai exact și multiaspectual problema beneficiarului, în vederea identificării spectrului de soluții ce reflectă cel mai bine interesele beneficiarului. În cazul în care para-juristul nu este sigur de conținutul consultanței pe care urmează să o acorde beneficiarului, acesta va consulta Oficiul Teritorial al CNAJGS sau un avocat cu care colaborează. Inducerea în eroare a unui beneficiar poate duce la pierderea imediată a oricărei autorități a para-juristului.

Para-juristul va corecta orice eroare comisă în cadrul activității, indiferent de faptul dacă aceasta vizează consultația oferită beneficiarului, comunicarea cu colegii sau cu autoritățile publice. Para-juristul face o distincție clară între ceea ce prevede legea și doleanțele

beneficiarului, ghidându-se întotdeauna de prevederile legislației în procesul de acordare a serviciilor de asistență juridică primară.

### 11.3. INTERACȚIUNILE PROFESIONALE ALE PARA-JURISTULUI

#### 11.3.1. Relațiile para-juristului cu beneficiarii de asistență juridică garantată de stat

Para-juristul acționează cu responsabilitate și diligență, având în vedere permanent că acțiunile și cuvintele sale pot avea efect asupra intereselor și situației persoanelor.

Para-juristul tratează fiecare beneficiar 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, orientare sexuală, apartenență politică, starea sănătății, avere sau origine socială. Para-juristul tratează beneficiarul cu respect, manifestând demnitate și încredere.

Relatările para-juristului trebuie să fie depersonalizate și echidistante.

În cazul în care problema beneficiarului vizează un conflict care poate fi soluționat pe cale amiabilă, para-juristul va tinde să creeze contextul în care părțile ar ajunge la o înțelegere. Despre posibilitatea unei soluții amiabile, para-juristul va informa beneficiarul, iar în momentul oportun, cu acordul beneficiarului, și cealaltă persoană (persoane) implicate în conflict. Para-juristul nu poate accepta să consulte un beneficiar nou dacă această consultație vine în contradicție cu obligația de păstrare a confidențialității informațiilor încredințate de alt beneficiar consultat anterior, cu excepția situației în care para-juristul își va asuma rolul de mediator sau negociator. Obligația de confidențialitate va rămâne valabilă în orice caz.

#### 11.3.2. Relațiile para-juristului cu colegii săi

Relațiile dintre para-juriști sunt fundamentate pe încredere, colaborare și lucru în echipă. Para-juriștii colaborează între ei și acordă suport colegilor care solicită asemenea suport, prin diferite mijloace de comunicare (la telefon, prin e-mail, întâlniri etc.). Încrederea semnifică și respectarea confidențialității informației. Orice informație confidențială obținută de la beneficiar sau din altă sursă va fi tratată ca atare de toți para-juriștii.

În relațiile dintre colegi se va evita orice comportament susceptibil să afecteze reputația sistemului, a unui grup de colegi sau a unui para-jurist în parte. Aceasta semnifică și intoleranța comportamentului impropriu al unui para-jurist sau unui grup de para-juriști, manifestat prin încălcarea legislației sau a regulilor deontologice. Faptele ce pun la îndoială calitatea prestației sau ținuta morală a oricărui dintre colegi reprezintă preocuparea întregii comunități de para-juriști.

În cazul în care para-juristul identifică o abatere de la normele legale sau cele etice în activitatea unui coleg, acesta va informa colegul respectiv, recomandându-i să corecteze sau să prevină situația. În cazul în care colegul nu va răspunde recomandării, para-juristul va informa Oficiul Teritorial respectiv al CNAJGS.

### 11.3.3. Relațiile para-juristului cu membrii comunității

Para-juristul va construi poziția sa în comunitatea în care activează și comunicarea cu membrii acesteia având în vedere faptul că relațiile dintre oamenii din comunitate nu sunt ocazionale, fragmentare sau independente una de alta.

Respectul în comunitate este condiția primară pentru eficiența activității para-juristului. Respectul se obține nu doar prin calitatea sfaturilor oferite de para-jurist, dar și prin modalitatea de comunicare cu beneficiarii și în interacțiunea cotidiană cu membrii comunității, atât în biroul para-juristului, cât și în afara acestuia. Respectiv, para-juristul urmează să respecte bunele maniere în orice comunicare, în timpul exercitării funcției, cât și în afara acesteia.

Implicarea efectivă și profesionistă în chestiunile comunitare contribuie în modul cel mai elocvent la crearea imaginii pozitive și a respectului față de para-jurist din partea membrilor comunității. Respectiv, para-juristul va tinde să se implice activ în viața comunității prin inițierea activităților de interes comun.

Modul în care para-juristul se prezintă în fața comunității este important pentru imaginea acestuia. Din aceste considerente, para-juristul va tinde ca în timpul exercitării funcției sale să aibă o ținută vestimentară decentă.

### 11.3.4. Relațiile para-juristului cu avocații și reprezentanții autorităților publice

Para-juristul tratează avocații și reprezentanții autorităților publice cu respect. În comunicarea cu autoritățile publice para-juristul urmează să aibă o ținută corectă și profesionistă. În cazul în care un reprezentant al autorităților publice are un comportament inadecvat față de para-jurist, acesta va informa imediat conducerea autorității respective și Oficiul Teritorial al CNAJGS respectiv.

Para-juristul trebuie să aibă în vedere că autoritățile publice sunt obligate să răspundă la solicitările lui doar în limita competenței lor. Orice solicitare de informație/ajutor adresată de para-jurist unui avocat sau reprezentant al organelor de drept (polițist, procuror, judecător) va fi făcută doar atunci când para-juristul va epuiza posibilitățile sale legale disponibile de a contribui la soluționarea problemei beneficiarului. Înainte de a se adresa după ajutor, para-juristul va efectua o analiză minuțioasă a problemei ce include, dar nu se limitează, la determinarea naturii și structurii logice a problemei în speță, stabilirea modului în care situația este reglementată de legislația în vigoare, identificarea căilor de soluționare a problemei și a instituțiilor responsabile. Ulterior, para-juristul va stabili întrebările la care para-juristul dorește să primească răspuns de la avocat (reprezentantul autorității publice). Solicitarea va fi formulată pe calea cea mai potrivită în circumstanțele date (direct, la telefon, prin e-mail, altfel). După soluționarea problemei în speță, para-juristul va trimite un mesaj de mulțumire avocatului, specificând contribuția acestuia. În orice caz, para-juristul va lua în considerare că avocatul nu are obligațiunea să consulte para-juristul și ajutorul acestuia este un act de bunăvoință.

Para-juristul trebuie să se abțină de la comentarii neprofesioniste, generalizări nejustificate, etichetări și învinuiri față de sistemul de justiție din Republica Moldova. Înainte de a face o apreciere a situației specifice, para-juristul se va documenta, va colecta și analiza toată informația disponibilă pentru a înțelege dacă este sau nu capabil să

comenteze o anumită situație. Para-juristul se va abține de la comentarii pripite în toate situațiile în care nu posedă informație deplină și nu a analizat minuțios situația discutată. Intervențiile/comentariile para-juristului în raport cu activitatea reprezentanților organelor de drept întotdeauna trebuie să fie argumentate și imparțiale, chiar și în discuțiile private.

Nici într-un caz para-juristul nu va comunica/furniza informații care afectează onoarea sau demnitatea lucrătorilor organelor de drept, decât dacă o cer interesele cetățenilor, ale comunității, ale justiției sau aceasta este în cadrul apărării drepturilor beneficiarului.

#### 11.4. CONSECINȚELE ÎNCĂLCĂRII ETICII PROFESIONALE

Încălcarea eticii profesionale poate duce la încetarea calității de para-jurist. Printre temeiurile de reziliere a contractului încheiat cu para-juristul de către Oficiul Teritorial se enumeră și:

- a) neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a atribuțiilor ce îi revin para-juristului stabilite în legislație, în Regulamentul de activitate a para-juriștilor și în contract;
- b) încălcarea gravă, de o singură dată, a normelor Codului deontologic al para-juristului și nerespectarea standardelor de calitate a activității para-juristului, aprobate de Consiliul Național;
- c) nedeclararea conflictului de interese;
- d) prezentarea de către candidat în procesul de selectare a informației eronate în dosarul de participare și în cadrul interviului;
- e) survenirea situației de incompatibilitate cu activitatea de para-jurist, iar în cazurile în care se permite cu acordul Consiliului Național, dacă nu există acordul în acest sens.

Chiar și cele mai mici abateri au anumite consecințe, cel puțin pierderea încrederii beneficiarilor în para-jurist.

#### 11.5. AUTOEVALUAREA, AUTOINSTRUIREA ȘI INSTRUIREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Para-juristul va depune eforturi de autoinstruire și instruire continuă pentru creșterea calității prestației sale profesionale. Para-juristul este obligat să ofere suficientă atenție procesului de instruire inițială, continuă și de autoinstruire.

Annual, para-juristul urmează cursuri de instruire de cel puțin 40 de ore academice. Para-juriștii își perfecționează încontinuu cunoștințele și deprinderile practice, participând la cursurile de instruire organizate de Consiliul Național, cât și la cursuri de perfecționare organizate în cadrul altor organizații.

Consiliul Național asigură atât instruirea inițială, cât și instruirea continuă a para-juriștilor în baza curriculum-urilor de instruire inițială și continuă aprobate de Consiliul Național din contul mijloacelor bugetare destinate acordării de asistență juridică garantată de stat, inclusiv prin intermediul Institutului Național al Justiției și altor entități, și al mijloacelor parvenite din alte surse neinterzise de lege, alocate în acest scop.

Instruirea para-juriștilor organizată de alte entități va fi recunoscută și acreditată doar dacă există un acord de colaborare, în acest sens, dintre Consiliul Național și entitatea respective.

Cursurile de instruire organizate sub egida Consiliului Național sunt obligatorii. Para-juristul poate absenta de la instruire, parțial sau integral, doar în cazuri excepționale, din cauza circumstanțelor întemeiate profesionale, de sănătate sau de familie. Dacă nu se poate prezenta la instruire, para-juristul va aduce la cunoștință Oficiului Teritorial în raza căruia activează, în scris, inclusiv prin e-mail, motivul neprezentării.