



INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI
NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE

“A P R O B”
Director interimar
Ecaterina POPA

ATELIER DE LUCRU

Furnizarea serviciilor judiciare centrate pe oameni și interacțiunea cu justițiabilii

24 octombrie 2023, ora 09:00,
mun. Chișinău, str. S. Lazo 1

DURATA:	8 ore academice
BENEFICIARI:	Asistenți judiciari, grefieri, colaboratori din instanță de judecată responsabili de interacțiunea cu justițiabilii
ORGANIZATOR:	Institutul Național al Justiției
FORMATORI:	<ul style="list-style-type: none">▪ Eduard PUIU, șef al secretariatului, Judecătoria Bălți;▪ Natalia CIUBAROV, specialist comunicare.
OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:	<ul style="list-style-type: none">✓ Conștientizarea importanței și a utilității aplicării conceptului justiției centrate pe oameni;✓ Evaluarea instanței de judecată și a serviciilor prestate prin prisma justițiabilului. Aprecierea propriei contribuții;✓ Identificarea deficiențelor proprii în interacțiunea cu justițiabilii și a modului de le depăși.✓ Dezvoltarea abilităților de comunicare cu justițiabilii;✓ Dezvoltarea abilităților de gestionare a conflictelor cu justițiabili.

AGENDĂ	
08:45 – 09:00	<i>Înregistrarea participanților</i>
09:00 – 10:30	Ce este justiția centrată pe oameni și cum poate aceasta spori încrederea în sistemul judecătoresc. Criteriile de evaluare a procesului de furnizare a serviciilor judiciare centrate pe oameni. Eduard PUIU
10:30 – 10:45	Pauză
10:45 – 12:15	Evaluarea instanței de judecată din perspectiva justițiabilului. Cum putem contribui la îmbunătățirea serviciilor judiciare și sporirea nivelului de satisfacție a justițiabililor. Eduard PUIU
12:15 – 13.15	Prânz
13:15 – 14:45	Interacțiunea cu justițiabilii. Ce mesaje transmitem justițiabililor? 1. De ce este nevoie să avem o viziune clară și mesaje prestabilite în comunicarea cu publicul și justițiabilii? 2. Unde trebuie să se regăsească aceste mesaje și cine le transmite? 3. Exercițiu practice Natalia CIUBAROV
14:45 – 15:00	Pauză

15:00 – 16:30	Interacțiunea cu justițiabili. Cum creăm conținut accesibil pentru justițiabili? 1. Instrumente utile pentru copywriting 2. Instrumente utile pentru crearea mesajelor vizuale 3. Exerciții practice Natalia CIUBAROV
16:30 – 16:45	Discuții. Concluzii