



**GLOSAR
DE
TERMENI**



Contact:

PetrOmbudsman
Multigalaxy Building
Șos. Fabrica de Glucoză 11G, etaj 9
020331, București

www.petrombudsman.ro



TERMENI GENERALI

Soluționarea alternativă a litigiilor

Include procese și tehnici de soluționare a litigiilor folosite de către părți înainte ca disputele să ajungă în instanță. Demersurile din această categorie se pot desfășura cu sau fără ajutorul unei terțe părți.

Risc imediat (pentru companie sau persoane)

Un eveniment care ar putea aduce serioase prejudicii unei persoane/ organizații în cazul în care nu se acționează pentru a se înlătura cauza. Prin urmare, singura excepție de la privilegiul confidențialității se aplică atunci când există un risc iminent de producere a unor prejudicii grave, pentru a cărui înlăturare nu există altă cale.

Independența

Principiu esențial care evocă faptul că instituția Ombudsman-ului și Ombudsman-ul sunt independenți de alte entități organizaționale. De asemenea, acest lucru înseamnă că beneficiază de capacitatea de a decide asupra modului de abordare a situațiilor ce i se aduc în atenție.

Informalitate

Principiu esențial ce arată că Ombudsman-ul este o resursă informală și confidențială, dedicată soluționării situațiilor referitoare la nereguli la nivelul procedurilor sau a sistemelor. Ombudsman-ul nu impune decizii, nu mandatează și nu soluționează situații în mod formal pentru organizație. Poate face recomandări, în baza cărora management-ul companiei va decide ceea ce se va face.

Interviu

Conversație între Ombudsman și vizitatori în care sunt puse întrebări în vederea obținerii de informații sau declarații de la cealaltă parte.

Neutralitate

Principiu esențial ce se referă la faptul că Ombudsman-ul urmărește să fie imparțial, just și obiectiv în ce privește relația cu oamenii și abordarea problemelor. Ombudsman-ul susține fair play-ul și echitatea în aplicarea procedurilor și nu este un partizan al indivizilor.

Ombudsman Organizațional

Persoană neutră și imparțială dedicată soluționării disputelor, a cărei funcție principală este aceea să furnizeze angajaților și managerilor, clienților și altor stakeholderi ai companiei asistență independentă, imparțială, confidențială și informală.

Victimizare

Proces prin care o persoană devine victimă sau este victimizată. Victimizarea este întâlnită atunci când o persoană este tratată nedrept pentru simplul fapt că a înaintat sau a susținut o plângere sau sesizare.

Vizitator

Persoană sau grup de persoane care își adresează sugestiile sau nemulțumirile în mod voluntar Ombudsman-ului. Această categorie include și persoanele care doresc doar să vorbească cu Ombudsman-ul (fără ca Ombudsman-ul să întreprindă vreo acțiune).

TEHNICI DE INTERVENȚIE

Oferirea de informații

Asigurarea cunoașterii și înțelegerii tuturor elementelor referitoare la un subiect dat, în vederea luării unei decizii în deplină cunoștință de cauză de către vizitator.

Oferirea de opțiuni

Presupune analiza tuturor variantelor fezabile referitoare la o problemă, astfel încât să fie posibilă identificarea avantajelor și dezavantajelor pe care acestea le prezintă, scopul fiind acela ca vizitatorul să aleagă el însuși cea mai potrivită soluție pentru problema sa, ținând seama de toate împrejurările situației.

Ascultare

Este un tip de intervenție care presupune faptul că Ombudsman-ul ascultă și în același timp înțelege ceea ce spune vizitatorul, oferind feed-back legat de ceea ce i s-a spus.

Coaching

Este un proces de dezvoltare, o comunicare de tip profund susținută de către coach prin ascultare activă și utilizarea întrebărilor potrivite, în urma căreia un individ este sprijinit să își atingă un obiectiv personal sau profesional. Coachingul poate fi individual sau de echipă.

Feedback ascendent

Mecanism în procesul de comunicare prin care Ombudsman-ul oferă structurilor ierarhice superioare informații cu privire la problemele individuale sau sistemice întâlnite în activitatea sa, pentru a facilita procesul de identificare a unor soluții amiabile.

Facilitare

Instrument utilizat în domeniul afacerilor pentru a asigura organizarea și desfășurarea cu succes a întâlnirilor între părți.

Consultarea managementului

Activitate ce presupune aducerea la cunoștința structurilor de conducere organizațională a unor aspecte relevante ca urmare a desfășurării activității de Ombudsman, scopul fiind acela al îmbunătățirii climatului și comunicării organizaționale.

Facilitator

Persoana folosită într-o varietate de situații, inclusiv în cele de afaceri, al cărei rol este de a se asigura că procesele și întâlnirile se desfășoară în mod corespunzător și ating un grad ridicat de consens.

Shuttle diplomacy

Acțiunea unui terț, de a servi ca intermediar între părțile unei dispute, fără ca acestea din urmă să intre în contact. În mod obișnuit procedura presupune deplasări succesive ale intermediarului între locațiile părților.

DIFERITE TIPURI DE PROBLEME ADUSE ÎN ATENȚIA UNUI OMBUDSMAN ORGANIZAȚIONAL

Discriminare în funcție de vârstă

Este un set de credințe, norme și valori folosite pentru a justifica discriminarea și/sau subordonarea unei persoane în funcție de vârstă sa. Discriminarea în funcție de vârstă este îndreptată cel mai adesea împotriva bătrânilor, adolescenților sau copiilor.

Discriminare asociativă

Discriminarea asociativă este aceea prin care o persoană este discriminată deoarece este asociată ori are legături cu o persoană ce posedă o caracteristică minoritară/protejată.

Discriminare directă

Discriminarea directă este acea situație în care o persoană este tratată nefavorabil pe fondul unei caracteristici minoritare.

Discriminarea persoanelor cu dizabilități

Discriminarea persoanelor cu dizabilități pornește de la premisa că persoanele fără dizabilități reprezintă standardul persoanelor normale, ceea ce are drept consecință, în principal, construirea de spații, clădiri publice sau private care iau în calcul doar capacitățile persoanelor fără dizabilități. Printre altele, această formă de discriminare are în vedere și tratamentul aplicat unor astfel de persoane la angajare, pe parcursul derulării și la terminarea relațiilor de muncă.

Discriminare în funcție de percepție

Discriminarea în funcție de percepție apare atunci când o persoană este discriminată în mod direct, pe motivul că ar avea o caracteristică anume. Nu este obligatoriu ca această persoană să posede o caracteristică anume, ci doar să fie perceput ca fiind posesorul unei astfel de caracteristici.

Discriminare la angajare

Refuzarea angajării unei persoane, sau neaprobarea aplicării unei persoane pentru un loc de muncă, este deseori recunoscută ca fiind discriminare la angajare atunci când baza unei asemenea excluderi nu este legată de cerințele poziției, ci de o caracteristică pe care o posedă persoana respectivă (cum ar fi: vârstă, dizabilitate, etnie, gen, înălțime, naționalitate, religie, orientare sexuală, culoarea pielii și greutate).

Discriminare în funcție de sex

Discriminarea în funcție de sex se referă la percepția și atitudinea în relație cu sexul unei persoane. Aceste percepții reprezintă atitudini de natură socială de obicei, și nu atrag după ele consecințe legale. Dacă astfel de discriminări se realizează la locul de muncă, ele pot avea consecințe legale.

Hărțuire

Acoperă o arie largă de comportamente de natură ofensivă. Este privită în mod curent drept fiind un comportament menit să deranjeze sau să supere, și este repetitiv. Din punct de vedere legal, este vorba despre un comportament intenționat, menit să amenințe sau să perturbe. Hărțuirea apare acolo unde comportamentul este perceput ca ofensiv de către adresant. Persoanele afectate se pot plânge de acest comportament chiar dacă nu este direcționat către ei.

Discriminare indirectă

Discriminarea indirectă intervine atunci când există o regulă sau o politică care se aplică tuturor, dar care dezavantajează o persoană care are o caracteristică anume.

Discriminare rasială (rasism)

Discriminarea bazată pe rasă presupune tratarea cuiva în mod diferit pentru că aparține unei anumite rase sau din cauza unor caracteristici personale asociate cu rasa (cum ar fi textura părului, culoarea pielii, sau anumite caracteristici faciale). Discriminarea bazată pe culoare presupune tratarea cuiva nefavorabil din cauza culorii tenului.

Legea interzice discriminarea atunci când vine vorba de orice aspect al ocupării forței de muncă (angajare, concediere, plată, sarcini la locul de muncă, promovare, training, beneficii, precum și orice alt termen sau condiție de muncă).

Discriminare în funcție de orientarea sexuală

Discriminarea în funcție de orientarea sexuală include a fi tratat diferit sau hărțuit din cauza orientării sexuale (reale sau percepute) ca homosexual, lesbiană, bisexual, sau heterosexual. Persoanele din această categorie pot experimenta ură din partea celorlalți ca urmare a preferințelor lor sexuale; termenul care descrie ura bazată pe orientarea sexuală a unei persoane este "homofobie".