

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМНОГО СПРИЙНЯТТЯ ГРОМАДСЬКОСТІ ТА СУДІВ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Наразі судова сфера в Україні знаходиться під пильною увагою громадськості, що значною мірою пов'язано зі складною соціально-політичною ситуацією у країні та процесами люстрації, які вносять певні корективи у роботу державних органів влади. В умовах значної напруженості між громадськістю та судами України є безумовна необхідність детального вивчення і аналізу ситуації з метою подальшого сприяння взаємному порозумінню між обома сторонами.

Загалом судова сфера як така є досить складною і значною мірою зумовлена людським фактором. Проте, як і у будь-якій сфері суспільного життя, вирішальним чинником є взаємодія між людьми. Ті соціальні бар'єри, які існують між представниками громадськості та співробітниками суду, потребують детального вивчення і аналізу шляхом проведення соціологічних досліджень.

Так, за сприянням проекту USAID «Справедливе правосуддя» Благодійний фонд «Творчий центр ТЦК» та «Центр незалежних соціологічних досліджень «Омега»» дослідили особливості взаємного сприйняття громадськості та судів на прикладі Черкаської області, а також виявили найпоширеніші стереотипи стосовно один одного.

Результати дослідження будуть використані для розробки та впровадження стратегії нівелювання/пом'якшення найпоширеніших негативних стереотипів щодо суду як соціального інституту та підвищення авторитету та довіри громадян до судової влади.

Методологія: якісне дослідження (сфокусовані групові інтерв'ю та глибинні інтерв'ю).

Географія дослідження: Черкаська область.

Дизайн та обсяг вибірки: 5 фокус-груп (7-8 учасників) та 6 глибинних інтерв'ю.

За допомогою якісних методів дослідження вдалося виявити причинно-наслідкові зв'язки щодо взаємного сприйняття громадськості та судів як на локальному, так і на загальноукраїнському рівнях. У дослідженні взяли участь різні групи громадян, серед яких: особи, які зверталися до суду, громадяни, які не мають такого досвіду, а також ті

спеціалісти, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана із судами. Не зважаючи на те, що групи учасників дослідження мають певні відмінності щодо поінформованості про роботу судів, їх загальне сприйняття судів Черкаської області має ряд спільних особливостей.

Основним результатом дослідження є те, що взаємне сприйняття громадськості і судів значною мірою зумовлене негативними стереотипами. Громадяни Черкаської області здебільшого вважають, що ситуація з діяльністю судів практично не відрізняється по всій Україні. Жителі Черкаської області пов'язують суди Черкаської області та їх діяльність із такими явищами як корупція, хабарництво, низький професіоналізм, несправедливість та байдужість. Одним із найбільш суттєвих чинників негативного сприйняття судів є дисбаланс у бік негативної інформації щодо їх діяльності. З одного боку – дійсно, існує чимало випадків, коли представники судової влади себе дискредитували і для ЗМІ такі історії є інфопривідами, за допомогою яких можна зацікавити широку аудиторію. З іншого боку – ЗМІ ніколи не напишуть статтю, або не знімуть сюжет про суддю, який, наприклад, чесно і справедливо виконує свої обов'язки протягом 30-ті років і користується авторитетом у своєму професійному середовищі, тому що для такого матеріалу немає суттєвого інфопривіду. Таким чином, практично немає ніяких передумов для того, щоб у достатньому обсязі з'явилася позитивна інформація щодо діяльності судів і роботи суддів у середовищі мас-медіа. Натомість, активно розповсюджені у ЗМІ випадки корупції, хабарництва та інших негативних історій стосовно діяльності судів значною мірою сприяють укріпленню та поширенню існуючих стереотипів, а також значною мірою зумовлюють їх стійкість. Проте це стосується не лише новин, статей і спеціальних сюжетів, оскільки телепрограми, телесеріали та, навіть, фільми також активно підтримують стереотипи щодо судів та суддів серед пересічних громадян. Деякі з опитаних, так і говорили, що сприймають суди та суддів так як вони це побачили у програмах «Судові справи», художніх фільмах та телесеріалах, у яких фігурують персонажі суддів.

Наступна причина, що значною мірою впливає на сприйняття судів – це чутки. Тут також велику роль відіграє значимість інфопривіду, оскільки навряд чи якась нейтральна судова справа зможе бути об'єктом чуток, натомість окремі випадки прояву несправедливості (особливо з точки зору суб'єктивного сприйняття) мають більшу ймовірність трансляції від однієї особи до іншої, які в процесі свого розповсюдження будуть збагачуватися новими деталями, перебільшеннями та ін.. Результатом розповсюдження чуток є те, що окремі випадки накладаються на загальне сприйняття щодо усіх представників і співробітників судів.

Не менш значущий фактор, що зумовлює негативне сприйняття працівників суду є загальна культура спілкування представників судів із відвідувачами. Суди є тими установами, куди звертаються особи, що мають найрізноманітніші проблемні ситуації та справи, які необхідно вирішити. Нерідко ці справи стосуються надзвичайно тяжких життєвих обставин, можуть бути пов'язаними із нанесенням шкоди здоров'ю, смертями близьких людей, стосуватися проблем із психологічним станом, матеріальним становищем і т.і. Таким чином, значна частина відвідувачів із самого початку приходить до суду у стані значного емоційного напруження, стресу, відчаю, безпорадності, горя. На додачу під час судової справи відвідувачі повинні розповідати про свої проблеми різним незнайомим людям, ментально повертаючись у негативний емоційний стан і знову переживати свій болісний досвід. Особи, які мають такі переживання, надзвичайно гостро сприймають дійсність і поведінку співробітників суду, підсвідомо вони бажають бачити співчуття, розуміння своєї проблеми, бажання допомогти і очікування сатисфакції. У зв'язку із загостреним сприйняттям дійсності вони реагують не лише на зміст інформації, якій вони чують від співробітників суду, а й на інтонацію, погляд, зовнішній вигляд, жести і т.і. Також багато нарікань з боку громадськості було з приводу байдужості з боку працівників суду. Додаткові конфліктні ситуації з'являються у зв'язку з браком інформації у приміщеннях суду: на стендах, біля кабінетів і т.і.

Загальна необізнаність більшої частини громадськості щодо роботи судової сфери, права, юриспруденції та інших відповідних галузей знань значною мірою сприяє орієнтації на неформальні, неофіційні відомості та формуванню нереалістичних очікувань від судів та співробітництва з ними.

Щодо працівників суду – їх сприйняття громадськості також зумовлене рядом стереотипів, сформованих у процесі професійної діяльності. За власними оцінками суддів: а) біля третини свідків надають недостовірні відомості, б) певний відсоток позивачів звертаються до суду, оскільки бажають привернути до себе увагу, зібрати навколо себе публіку, в) деякі відповідачі навмисно не бажають йти на мирову угоду і самі спричиняють те, що справа доходить до суду, г) нерідкими бувають випадки коли і відповідачі, і позивачі затягують справи, не з'являючись на засідання і не забезпечуючи вчасне подання документів, д) також у своїй практиці вони стикалися зі спробами маніпуляції з боку різних груп громадян, які беруть участь у судових процесах. З огляду на власний досвід, в процесі своєї роботи, для того, щоб прийняти законні рішення, судді намагаються у процесі спілкування виявити, чи істинними є свідчення, тому задають дотичні запитання, які з боку громадськості сприймаються як підозрілість, зверхність і т.і..

Значну роль у двусторонньому сприйнятті сторін відіграє проблема довіри. Громадськість, представлена різними групами осіб, з одного боку вважає, що з огляду на

репутацію судів, чутки, існуючі стереотипи і т.і., нажаль, немає достатніх підстав для довіри, з іншого – суд призначений для того, щоб вирішувати спори і коли людина звертається до суду, то їй хочеться вірити у правосуддя. З точки зору суддів та інших працівників суду також надзвичайно важко встановити істину і видати законне рішення, оскільки, з одного боку, сторони часто надають недостовірну інформацію, з іншої – рішення може бути прийнятим лише в рамках чинного законодавства, яке у деяких випадках не відповідає принципам людської суб'єктивної справедливості. Обидві сторони зійшлися на думці, що суд не може бути справедливим для усіх, тому що рішення може задовольнити лише одну із сторін, які звернулися до суду і одна сторона завжди буде не задоволеною і вважати суд не справедливим.

Сприйняття судів крізь призму функцій суду з боку громадськості є досить неформальним, оскільки усталена думка щодо корумпованості судів дає підстави вважати, що у першу чергу суди дотримуються корупційних схем і певним чином впливають на грошові потоки, і тільки у другу чергу вони виконують офіційно затверджені функції.

Передбачаючи певне незадоволення від роботи судів та співробітників суду у рамках дослідження було проведено тестування концепції «привітного суду», яке виявило те, що вищезазначена концепція не працює. Іншими словами, представники різних груп громадян слабо уявляють собі прояви привітності суду, оскільки на їх думку все ж таки суд – це те місце, де вирішуються важливі справи і там немає місця для зайвих посмішок і надмірної ввічливості. Концепція образу «доброзичливого суду» була більш близькою для розуміння серед громадськості, проте все одно опитані передусім бажають бачити професійність, об'єктивність, неупередженість, яка би доводилася повсякденною роботою судів. Отже, існує певне протиріччя між наріканнями щодо байдужого ставлення судів до осіб, які до нього звертаються та помітної доброзичливості з боку співробітників судів, яка може суперечити принципів неупередженості. Загалом на думку опитаних, у роботі судів необхідно ввести ряд змін і у першу чергу вони стосуються кращого матеріально-технічного забезпечення, підвищення заробітної платні для усіх працівників суду з метою запобігання отримання хабарів і більш відповідального ставлення до своєї роботи. Також є нагальна необхідність у збільшенні кількості суддів, оскільки у період відпусток та під час перебування суддів на лікарняних, вирішення справ затягується.

Отже, стереотипи, крізь призму яких громадськість та працівники судів дивляться одне на одного, мають безумовний негативний вплив на взаємне порозуміння, довіру та ефективне співробітництво. Проте ці стереотипи не завжди є безпідставними. У ряді випадків, вони ґрунтуються на конкретних ситуаціях та подіях і транслуються далі через ЗМІ, чутки, міжособистісну комунікацію. Значною мірою ці стереотипи стверджують телевізійні програми, фільми, серіали і громадяни певною мірою це усвідомлюють. У

зв'язку з цим, існує нагальна необхідність здійснити певні заходи щодо зменшення впливу стереотипів на обидві сторони взаємодії.

Основні фактори формування стереотипів, на які можна вплинути з метою нівелювання стереотипів щодо судів та їх діяльності, а також працівників суду:

- інформація у ЗМІ,
 - комунікація між співробітниками судів та відвідувачами,
 - зовнішній вигляд співробітників судів,
 - поведінка співробітниками судів,
 - інформація у приміщеннях судів.
- На основі результатів дослідження пропонується ряд рекомендацій, які дозволять нівелювати деякі негативні прояви взаємного сприйняття сторін:

- звернути увагу на якість інформації, яку суд подає до у ЗМІ;
- існує дисбаланс позитивної /негативної інформації щодо судів та їх діяльності, а також щодо співробітників суду. Необхідно визначити показники позитивних результатів роботи суду і відслідковувати цю динаміку з певною регулярністю із відповідним висвітленням у місцевих ЗМІ. До показників позитивних результатів роботи суду можна віднести кількість випадків, коли суд зміг здійснити примирення сторін. У зв'язку з цим можна створити рейтинг суддів (судді, у яких таких випадків менше/більше) та ін.;

- необхідно з адекватною регулярністю (1 раз на квартал) проводити інструктаж серед журналістів, які пишуть про суди та на дотичні теми задля запобігання некоректного висвітлення інформації. На таких зустрічах мають обговорюватися опубліковані матеріали у ЗМІ з метою роботи над помилками, наведення прикладів коректного/некоректного викладення інформації;

- комунікація між співробітниками судів та відвідувачами;
- інструктажі мають проводитися із кожним новим співробітником з адекватною регулярністю (1 раз на квартал чи на півроку);

- розробити формулювання для універсальних фраз, яке б було максимально коректним та пояснювало специфіку поведінки працівників суду;

- зовнішній вигляд співробітників судів;
- необхідно слідкувати за дотриманням дрес-коду і т.і.;
- поведінка співробітників судів;
- необхідно регулярно проводити інструктаж щодо манери поведінки під час роботи (емоції, інтонації, погляд і т.і.);

- розробити певну систему мотивації серед персоналу секретаріату та канцелярії;
- інформація у приміщеннях судів.

Загалом громадськість володіє досить обмеженими знаннями щодо специфіки судів і певною мірою це усвідомлює, тому необхідно, щоб інформація щодо основних положень містилася на всіх ключових точках у приміщеннях суду: перед входом до суду, у найпершому приміщенні біля охорони, біля ліфтів, кабінетів та ін. Мова йде не лише про технічну інформацію. Це мають бути пам'ятки, у яких пояснено чому співробітники суду себе поводять певним чином, а саме перед входом розмістити повідомлення про те, що специфіка суду потребує наявності охоронців та турнікетів, оскільки тільки так ми можемо забезпечити вашу безпеку. Також у цьому листі має бути прописане вибачення за ці незручності. Громадяни сприйматимуть огляд на вході спокійніше. На вході у найпершому приміщенні обов'язково мають бути стенди та інформація на стендах. Основні вимоги до стендів та їх розміщення:

- розміщення повинно бути адекватним щодо зросту людини;
- максимально доступна форма пояснення;
- для полегшення сприйняття написаного, інструкції необхідно роздрукувати різними кольорами;
- вивісити список, де вказано: у якому кабінеті хто знаходиться, за яким питанням і до кого можна звернутися;
- пам'ятки, у яких у доступній формі прописано, що судді та співробітники суду мають бути неупередженим, тому під час спілкування намагаються дотримуватися нейтральної позиції і не проявляти емоції. Прохання: «Будь-ласка, сприйміть це із розумінням»;
- у приміщеннях суду забезпечити наявність брошур з актуальною інформацією щодо судів та їх діяльності.