

JÚLIA ADORJÁNI IMOLA ANTAL GABRIELLA TONK

# GHID DE INTERVENȚIE PENTRU LOCUIREA SOCIALĂ BAZATĂ PE DESEGREGARE ȘI ÎNȚELEGEREA TRAUMEI



ADORJÁNI JÚLIA | ANTAL IMOLA | TONK GABRIELLA

**Ghid de intervenție  
pentru locuirea socială  
bazată pe desegregare și înțelegerea traumei**

PRESA UNIVERSITARĂ CLUJEANĂ

2025

***Referenți științifici:***

**Prof. univ. dr. Maria Roth**

**Lect. univ. dr. László Éva**

*Contribuția autorilor la realizarea acestei lucrări este egală.  
Autorii sunt menționați în ordine alfabetică pe pagina de titlu.*

***Fotografii: Váczi Roland***

**ISBN 978-606-37-1769-7**

**© 2025 Autorii volumului. Toate drepturile rezervate.  
Reproducerea integrală sau parțială a textului, prin orice  
mijloace, fără acordul autorilor, este interzisă și se pedep-  
sește conform legii.**

**Universitatea Babeș-Bolyai  
Presă Universitară Clujeană  
Director: Codruța Săcelean  
Str. B.P. Hasdeu nr. 51  
400371 Cluj-Napoca, România  
Tel.: (+40)-744.687.884  
E-mail: editura@ubbcluj.ro  
<http://www.editura.ubbcluj.ro/>  
<https://biblioteca.ubbcluj.ro/>**

## **Mulțumiri**

Dorim să ne exprimăm recunoștința față de toți cei care au contribuit la realizarea acestui ghid. Mulțumim în mod deosebit echipelor proiectelor Pata Cluj, Pata 2.0 și ENTRUSST pentru perseverența, dedicarea și efortul lor necontenit în dezvoltarea și furnizarea unor servicii de calitate, adaptate nevoilor comunității.

De asemenea, suntem sincer recunoscători membrilor comunităților din Pata-Rât, care ne-au împărtășit cu generozitate gândurile și experiențele lor, oferindu-ne o perspectivă unică, profundă și autentică.

Nu în ultimul rând, mulțumim finanțatorilor acestor proiecte, respectiv Granturile SEE și Norvegiene, prin Oficiul Mecanismului Financiar al SEE, Deloitte Romania și Fondul Român de Dezvoltare Socială.



# CUPRINS

INTRODUCERE .....	7
CAPITOLUL 1. Intervenția bazată pe locuire și înțelegerea traumei ( <i>trauma-informed housing-led system</i> ) .....	11
1.1. Ce înseamnă locuirea adecvată? .....	14
1.2. Intervenția bazată pe înțelegerea traumei .....	15
1.3. Principii generale ale asistenței .....	17
1.4. Principii specifice ale asistenței bazată pe înțelegerea traumei .....	18
CAPITOLUL 2. Cum construim o organizație bazată pe înțelegerea traumei. ....	21
2.1. Sprijinirea dezvoltării personalului (formare și supervizare). ....	22
2.2. Crearea unui mediu de siguranță .....	23
2.2.1. Siguranța fizică. ....	23
2.2.2. Siguranța emoțională .....	24
2.2.3. Consistență și predictibilitate în prezență și în mesaje: ....	24
2.2.4. Oferirea de informații și transparență .....	25
2.2.5. Managementul informațiilor cu caracter sensibil .....	26
2.2.6. Practici de validare culturală .....	27
2.2.7. Respectarea intimității și confidențialității .....	27
2.3. Crearea și reevaluarea procedurilor la nivelul organizației .....	27
2.4. Participarea comunitară în intervențiile de locuire .....	29
2.5. Rolul „experților prin experiență” .....	32
CAPITOLUL 3. Servicii în programele de locuire .....	35
3.1. Asigurarea serviciilor în faza de premutare pentru familiile beneficiare de locuință socială .....	37

3.2. Asigurarea serviciilor în faza mutării . . . . .	39
3.3. Asigurarea serviciilor în faza de postmutare. . . . .	41
3.4. Managementul locuințelor sociale . . . . .	44

CAPITOLUL 4. Elaborarea și aplicarea sistemului de accesare a locuințelor sociale în cazul intervenției de desegregare - exemplul proiectului Pata-Cluj . . . . .	49
4.1. Fazele intervenției de locuire în proiectul Pata-Cluj. . . . .	49
4.2. Fazele procesului de selecție a beneficiarelor . . . . .	52
4.3. Rezultatele consultărilor comunitare privind sustenabilitatea intervenției de locuire. . . . .	53

BIBLIOGRAFIE . . . . .	57
------------------------	----

ANEXE. . . . .	59
----------------	----

## INTRODUCERE

**Motto:**

*„Cum a fost viața la Pata-Rât? A afectat starea spiritului nostru, deci cum să zic... conștientul nostru.”  
(Fostă locuitoare din Pata-Rât, extras interviu).*

Prezentul ghid se inspiră din experiența intervențiilor realizate în cadrul proiectelor Pata-Cluj și Pata2.0, prin care aproximativ 100 de familii din comunitatea segregată de la Pata-Rât, majoritatea de etnie romă, au fost relocalizate în locuințe sociale și integrate în comunitatea majoritară a Clujului și a zonei metropolitane Cluj. Procesul de desegregare, în centrul căruia se află intervenția de locuire, durează de mai bine de treisprezece ani. Acest ghid abordează problemele legate de locuirea socială, concentrându-se asupra locuirii precare și a desegregării teritoriale, comunicând concluziile, dar și dilemele acestui proces.

Prima intervenție, Pata-Cluj (2014-2017), bazându-se la rândul ei pe un proces participativ de pregătire, a avut ca rezultat dezvoltarea metodologiilor de intervenție. Aceasta a fost un proces de învățare pentru organizațiile implicate în implementare, pentru comunitate și reprezentanții săi, dar și pentru finanțator. Eforturile s-au depus pentru a crea relații orizontale, de parteneriat, necesare pentru cooperare. Credem că relațiile de parteneriat și colaborarea, deși invocate frecvent, sunt foarte greu de creat și cultivat în contextul in justiției sociale, economice și culturale istorice. Participarea, înțeleasă ca *empowerment* pentru cei lipsiți de putere, presupune împărtășirea puterii de către cei care o dețin: finanțator, autorități, organizațiile care implementează. Pata-Cluj a încercat să faciliteze o astfel de redistribuire a puterii, într-un context cultural, instituțional, legislativ, care nu susține o astfel de abordare. Însă, întrebarea la care am încercat să găsim răspunsul tocmai aceasta a fost: ce transformări instituționale sunt necesare pentru a realiza transformarea socială, care face posibilă incluziunea unor grupuri marginalizate și traumatizate istoric. Credem că scopul intervențiilor de locuire socială nu poate fi mai prejos decât răspunsul la această întrebare.

Pata-Cluj nu a pornit ca proiect de locuire, fiindcă regulamentul de finanțare nu permitea investițiile în infrastructură. În același timp, finanțatorul avea deschiderea de a-și ajusta propriile priorități și mecanisme, răspunzând la nevoile identificate pe teren, ceea ce a condus la regândirea cadrului de finanțare și, consecutiv, la completarea intervenției *soft* cu componenta esențială pentru desegregare și incluziune - ceea ce reprezintă locuirea. Această flexibilitate și capacitate de reflecție este premisa tuturor intervențiilor complexe. Ea încorporează ideea de a „nu ști”, de a lăsa spațiu pentru a pune sub semnul întrebării modul obișnuit de funcționare, mecanismele instituționale de rutină, mentalitatea de „expert” și se bazează mai mult pe întrebări decât pe răspunsuri. Astfel, Pata-Cluj și-a propus mai degrabă să creeze metodologii care să facă loc unei astfel de abordări participative, unde răspunsurile ies la iveală prin intermediul comunității, echipei și al instituțiilor (inclusiv finanțator), împreună. Intervenția, putem spune, are până în momentul actual trei faze: faza de pregătire, însemnând facilitare comunitară și instituțională pentru o planificare participativă și atragerea resurselor; faza de pilotare, reprezentată de proiectul Pata-Cluj; respectiv faza de *scaling-up* reprezentată de proiectul Pata 2.0. Astfel, metodele de intervenție au fost construite în mod participativ și pilotate în Pata-Cluj (metodologia de selecție a beneficiarilor și criteriile de accesare, conectarea locuirii sociale cu acordarea unor servicii de suport, management de caz integrat și coordonat, management inclusiv, participativ și orizontal, bazat pe viziunea *trauma-informed*<sup>1</sup> care). În cadrul Pata 2.0, s-a continuat desegregarea locativă, prin scalarea intervenției din faza precedentă dar și ajustarea metodelor de intervenție la condițiile schimbate de pe teren (criterii de selecție revizuite, servicii de suport după mutare). Întrucât situația locativă a populației din Pata-Rât nici pe departe nu e soluționată încă, procesul de desegregare bazată pe locuirea socială sustenabilă trebuie continuat.

Cele două proiecte au inclus cercetări care au contribuit la dezvoltarea unor metodologii noi - cum ar fi sistemul de selecție a beneficiarilor pentru locuințele sociale - și au vizat evaluarea serviciilor de susținere în diferite etape ale intervenției de locuire. Prezentul ghid se bazează pe rezultatele acestor cercetări și pe consultări comunitare realizate în Pata-Cluj. Totodată, el prezintă o abordare bidimensională a intervenției, susținută și de literatura de specialitate: sistemul de asistență bazat pe locuire (*housing first*) și asistența bazată pe înțelegerea traumei (*trauma-informed care*).

În ceea ce privește relevanța și necesitatea unui astfel de ghid, axat pe nevoile de locuire ale unor comunități marginalizate și segregate (formate în majoritate de romi dar și de alte etnii), putem evidenția studiile recente de la nivel național și european, care arată că procesele de desegregare sunt

---

<sup>1</sup> În contextul prezentului document, termenul englezesc „trauma-informed” a fost tradus ca „bazat pe înțelegerea traumei”.

inevitabile în anumite cazuri. Conform studiului FRA (2014), privind sărăcia și ocuparea, populația României se confruntă cu cele mai precare condiții de locuit în UE, în general, dar populația romă este cel mai mult afectată de aceste condiții, într-o proporție de 82% (lipsa rețelei de apă, de electricitate și de canalizare). Potrivit unui alt studiu FRA (2017), privind discriminarea, romii sunt unul dintre cele mai discriminate grupuri etnice din Europa (26% s-au simțit discriminați în anul anterior studiului) iar discriminarea, în toată Europa, se suprapune locuirii precare. În România, situația este și mai dramatică, în comparație cu restul Europei. Majoritatea romilor trăiesc în condiții de sărăcie extremă, inclusiv din punct de vedere al locuirii (locuințe cu structuri instabile, proprietăți nelegalizate, cu lipsa condițiilor minime de igienă), mulți dintre ei în medii toxice, în apropierea gropilor de gunoi sau în zone rurale fără servicii de colectare a deșeurilor, iar segregarea locativă pare să fie mai degrabă o regulă decât o excepție (Adorjani et al. 2023; Niță 2009; Berescu et al. 2006).

Din păcate, până în prezent nu au fost dezvoltate inițiative sistematice pentru desegregarea așezărilor informale aflate în cele mai dificile condiții. Vorbim de locuri în care oamenii sunt constrânși să trăiască în condiții inumane. Mai mult, anumite măsuri luate de autorități agravează situația deja critică, de exemplu prin continuarea evacuării din locuințele sociale sau din locuințele private închiriate, ale familiilor incapabile să plătească chiria, acest fapt contribuind la creșterea numărului de locuitori în spații mizere. Motivele sunt complexe, de la lipsa unui consens politic asupra necesității desegregării, lipsa de colaborare între autoritățile centrale și locale în legătură cu alocarea resurselor și implementarea programelor de locuire, diferitele forme de oprimare, cum ar fi excludiunea și marginalizarea socială, rasismul și antițigănistul, până la lipsa de putere politică și economică a populației rome etc. (Adorjani et al. 2023).

Din aceste motive, ghidul pune un accent deosebit pe accesul la locuire al comunităților marginalizate (romi și neromi, inclusiv locuitori ai așezărilor informale) descriind aspecte importante în pregătirea și implementarea programelor de locuire și desegregare. Considerăm, însă, că, atât principiile, cât și elementele serviciilor de sprijin care completează furnizarea locuințelor sociale sunt general aplicabile.

În același timp, ghidul oferă un exemplu, dar nu descrie în detaliu procesul de elaborare a criteriilor de accesare a locuințelor sociale, care este, sau ar trebui să fie, subiectul unui proces participativ de elaborare a politicilor locale de locuire, și care are o importanță crucială în ceea ce privește rezultatele programului de locuire. De asemenea, ghidul nu conține informații privind implementarea practică a sistemului de accesare, adică selectarea familiilor care beneficiază de locuințe sociale.



## Capitolul 1.

# Intervenția bazată pe locuire și înțelegerea traumei (*trauma-informed housing-led system*)

### **Motto:**

*„Cred că cea mai mare problemă a fost că am ajuns acolo efectiv, pentru că acolo ți se pun niște bariere și ți se lipește o etichetă automat când ești asociat cu Pata-Rât și am avut dificultăți de la a-mi găsi un job până la a fi acceptat în cadrul societății. Gen efectiv stima mea de sine a coborât jos de tot. Nu mai consideram că sunt clujean sau că sunt un om care are și el dreptul să meargă în oraș.” (Persoană evacuată la Pata-Rât, extras interviu).*



Sistemul de asistență bazat pe locuire (*housing-led system*) presupune centrarea intervenției sociale pe accesarea locuirii adecvate, prin furnizarea de locuințe accesibile și stabile, integrate în comunitate, alături de sprijinul necondiționat, necesar fiecărei persoane și familii pentru asigurarea sustenabilității. Scopul acestui sistem este prevenirea marginalizării sociale și a ghetoizării comunităților vulnerabile, inclusiv abordarea lipsei de adăpost, prin politici de dezvoltare teritorială incluzivă (World Habitat, 2023).

Lipsa accesului la locuințe adecvate pentru diferitele grupuri vulnerabile (vezi categoriile ETHOS<sup>2</sup>) afectează toate aspectele vieții acestora și a familiilor lor. Sistemul de asistență socială din România, deși conține prevederi pentru facilitarea accesului la locuințe sociale sau sprijin pentru diverse aspecte legate de locuire, tinde să abordeze mai degrabă consecințele lipsei locuirii adecvate prin intervenții în domeniul educației, ocupării forței de muncă și sănătății, sau prin servicii temporare de locuire. Totuși, asigurarea locuirii adecvate și stabile nu se află în centrul intervenției într-un mod sistemic. Deși există un cadru legislativ care reglementează furnizarea locuințelor sociale, acest cadru nu are o viziune de ansamblu asupra problematicii locuirii și se dovedește a fi insuficient pentru a oferi locuințe ca o măsură primară, promptă și stabilă, cu un nivel de eligibilitate facil pentru beneficiari (low threshold). Stocul existent de locuințe sociale este insuficient, prestațiile sociale existente nu sunt adecvate pentru susținerea pe termen lung a locuirii, iar gama de servicii furnizate la nivel local, de obicei, este subdimensionată și necoordonată.

<b>Acte normative naționale privitoare la locuințele sociale</b>
● Legea locuinței nr. 114/1996 – actualizată, modificată și completată prin Legea nr. 253/2022
● H.G. nr. 1275/2000 privind aprobarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr. 114/1996
● O.U.G. nr.40/1999 privind protecția chiriașilor și stabilirea chiriei pentru spațiile cu destinația de locuințe
● Legea nr.241/ 2001 – Legea pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 40/ 1999 privind protecția chiriașilor și stabilirea chiriei pentru spațiile cu destinația de locuințe
● O.U.G. nr.68/2006 privind măsuri pentru dezvoltarea activității în domeniul construcțiilor de locuințe prin programe la nivel național
● Legea nr.515/2006 – Legea pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 68/ 2006 privind măsuri pentru dezvoltarea activității în domeniul construcțiilor de locuințe prin programe la nivel național
● O.U.G. nr.74/2007 privind asigurarea fondului de locuințe sociale destinate chiriașilor evacuați sau care urmează a fi evacuați din locuințele retrocedate foștilor proprietari
● Legea nr.84/2008 – Legea pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 74/ 2007 privind asigurarea fondului de locuințe sociale destinate chiriașilor evacuați sau care urmează a fi evacuați din locuințele retrocedate foștilor proprietari

<sup>2</sup> <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● O.U.G. nr.57/2008 privind modificarea Legii Locuinței nr. 114/1996 și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 74/2007 privind asigurarea fondului de locuințe sociale destinate chiriașilor evacuați sau care urmează a fi evacuați din locuințele retrocedate foștilor proprietari</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Legea nr. 253/2022 pentru modificarea și completarea Legii nr. 114/1996</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Legea nr. 151/2019 pentru completarea <u>Legii nr. 350/2001</u> privind amenajarea teritoriului și urbanismul (cu privire la așezările informale)</li> </ul>

Cercetările arată că în cazul familiilor care se confruntă cu lipsa locuirii adecvate, impactul asigurării locuinței sociale pe termen lung depășește cu mult importanța oricărui alt tip de serviciu. Mai mult decât atât, „costurile” traiului în ghetouri sunt extrem de mari, iar remediarea acestei situații poate să înceapă doar după stabilizarea situației locative, într-un context social adecvat (Adorjani&Tonk, 2023). Conform cercetărilor care studiază aplicarea modelului *housing first* în Europa Centrală și de Est, oferirea locuinței sociale, împreună cu subvenții de locuire și servicii de sprijin coordonate, au un impact major asupra vieții familiilor beneficiare: îmbunătățirea siguranței locuirii și scăderea numărului de mutări, îmbunătățirea stării de sănătate mintală a mamelor, scăderea frecvenței de apelare la serviciile medicale de urgență, îmbunătățirea stării de sănătate și a calității vieții de familie, îmbunătățirea integrării sociale a părinților, îmbunătățirea stabilității financiare a familiilor, reintegrarea familială a copiilor separați de părinți, scăderea numărului de decizii judecătorești de separare a copiilor de familie (instituționalizare) și creșterea participării școlare a copiilor (Ripka et al, 2018).

În cadrul intervențiilor care vizează incluziunea socială a comunităților marginalizate, sărace și stigmatizate - cum sunt multe comunități segregate de romi -, adesea desegregarea locativă nu este considerată o intervenție prioritară. De cele mai multe ori, intervenția se concentrează pe măsuri în domeniul educației și ocupării. Astfel, dacă problema lipsei de locuințe nu este abordată, aceste programe vor rămâne fără un impact real pe termen lung. Mai mult, zonele care nu sunt propice pentru traiul sănătos nu sunt potrivite pentru investiții de reabilitare sau modernizare, chiar dacă, de regulă, soluția cea mai ieftină, promptă și acceptată de populația majoritară (cu cel mai scăzut risc politic) pare să fie ceea ce se numește *slum upgrading*, adică dezvoltarea infrastructurii existente a acestor așezări de tip ghetou.

Astfel, zonele toxice, izolate, fără infrastructură de bază sau cu diferențe semnificative față de starea infrastructurii din comunitatea majoritară, asociate în mod uzual cu stigma socială, cu acces dificil sau lipsă de acces la serviciile publice, cu siguranță comunitară precară și cu capital uman redus nu

sunt adecvate pentru dezvoltare. Investițiile în proiecte de construcții care nu abordează toate criteriile locuirii adecvate în mod simultan nu vor atinge rezultatele dorite în materie de incluziune socială. Prin urmare, de multe ori, planificarea și dezvoltarea unui program comprehensiv și eficient de locuire implică un proces de desegregare teritorială, având un impact extins asupra educației, ocupării, sănătății și coeziunii sociale.

## 1.1. Ce înseamnă locuirea adecvată?

Accesul la locuire este un drept fundamental al omului, iar guvernele naționale au obligația de a crea premisele instituționale și cadrul legal pentru garantarea acestui drept. Articolul 25 din Declarația Universală a Drepturilor Omului prevede că orice om are dreptul la un nivel de trai care să-i asigure sănătatea și bunăstarea lui și a familiei sale, ceea ce include și accesul la locuință adecvată.

Locuirea adecvată este definită de către documentele Programul Națiunilor Unite pentru Așezări Umane (ONU - HABITAT). Din perspectiva documentelor ONU, accesul la locuire adecvată este un drept fundamental, fiind parte integrantă a drepturilor omului. Atât politicile europene, cât și Strategia Națională a Locuirii 2022-2050 folosesc ca referință Comentariul general al Comitetului nr. 4 (1991) privind dreptul la o locuință adecvată, care definește locuirea adecvată prin următoarele șapte caracteristici:

1. **Securitatea legală a locuirii:** locuirea este protejată din punct de vedere legal împotriva evacuării forțate, a hărțuirii și a altor amenințări la adresa securității căminului.
2. **Cost echitabil:** costurile legate de locuință nu ar trebui să fie atât de mari încât să facă imposibil acoperirea altor costuri esențiale (hrană, educație, servicii medicale).
3. **Locuința trebuie să fie locuibilă:** oferă spațiul fizic necesar pentru protecția împotriva frigului, a căldurii excesive, a condițiilor meteorologice adverse și a altor condiții care amenință sănătatea.
4. **Existența infrastructurii, a utilităților, a serviciilor și a facilităților:** existența apei potabile, a instalațiilor sanitare, a surselor de energie, facilităților pentru gătit, spațiilor de depozitare și de evacuare a deșeurilor.
5. **Accesibilitate:** sunt locuințe accesibile pentru grupuri marginalizate și vulnerabile, inclusiv persoane care trăiesc în sărăcie, cu dizabilități, care se confruntă cu discriminare sau cu urmările unor calamități naturale.
6. **Amplasament** care să permită accesul la servicii de educație, îngrijire medicală, locuri de muncă și integrare în viața comunitară. Locuința

nu poate să fie amplasată într-un mediu care reprezintă riscuri la adresa sănătății.

7. **Adecvarea culturală:** locuința trebuie să permită un mod de viață care este în concordanță cu identitatea culturală a locuitorilor.

## 1.2. Intervenția bazată pe înțelegerea traumei

### **Motto:**

*„Da' nu eram sigură că o să fie locuire, că o să ne mutăm de acolo, prin câte am trecut cu evacuarea după Coastei, nu am fost sigură că o să scăpăm vreodată de acolo.” (Persoană evacuată la Pata-Rât, extras interviu).*



Lipsa unei locuințe adecvate și stabile constituie o formă gravă de excludere socială, fiind o manifestare clară a violenței structurale, cu implicații semnificative la nivel comunitar, familial și individual. Aceasta afectează multiple dimensiuni ale vieții, inclusiv cele economice, sociale, culturale, psihologice și somatice, reducând considerabil oportunitățile pentru un trai sănătos, accesul la educație, integrarea pe piața muncii și mobilitatea socială ascendentă.

Comunitățile marginalizate sunt deosebit de vulnerabile în fața discriminării sistemice, insecurității locative, condițiilor de locuire precare, expunerii la medii toxice și accesului limitat la resurse esențiale. În cazul comunităților romă, acest cumul de dezavantaje este amplificat de traume istorice severe, cum ar fi genocidul din timpul celui de-al Doilea Război Mondial (*Poraimos*), precum și de excluderea socială, politică și economică

persistentă, persecuțiile și violența îndreptate împotriva acestui grup etnic, care s-au perpetuat de-a lungul secolelor și continuă și în prezent.

În ultimele decenii, paradigma înțelegerii traumei s-a extins dincolo de nivelul individual, incluzând dimensiunea comunitară și conceptualizarea traumei colective. Trauma poate fi produsă de experiențe sau situații dureroase, care depășesc capacitatea de adaptare a indivizilor, familiilor sau comunităților. Manifestările violenței structurale și a traumatizării colective ca și consecință a acestora în comunități sunt tocmai condițiile locative precare, lipsa infrastructurii și a transportului, precum și deteriorarea relațiilor sociale, limitarea accesului la educație și deteriorarea situației economice familiale – factori care contribuie la perpetuarea sărăciei intergeneraționale (Pinderhughes, 2024).

Comunitățile afectate de traume colective pot manifesta reacții similare cu cele observate la nivel individual: neîncredere profundă în propriile capacități, în specialiști, instituții și în mecanismele justiției sociale. Aceste reacții includ scăderea sau lipsa sentimentului de eficacitate colectivă în a genera schimbare și reducerea implicării comunitare. De asemenea, pot apărea efecte negative asupra sănătății fizice și mentale, erodarea normelor sociale, scăderea siguranței la nivel comunitar și intensificarea violenței domestice și comunitare. Trauma, în aceste cazuri, poate fi integrată în normele culturale, și transmisă din generație în generație (Ferkovics et al., 2017).

În acest context, recunoașterea impactului traumatic al condițiilor istorice și sociale extreme la care au fost supuse aceste comunități este esențială. Implementarea unor abordări care (re)construiesc speranța și încrederea – atât în forțele proprii, cât și în profesioniști – precum și evitarea reexpunerii la traumă, reprezintă condiții fundamentale pentru succesul intervențiilor sociale. În acest sens, integrarea unei perspective centrate pe înțelegerea traumei devine o necesitate imperativă. Programele și intervențiile bazate pe înțelegerea traumei (*trauma-informed care*) sunt cele mai eficiente în comunitățile defavorizate, deoarece evită replicarea mecanismelor care conduc la retraumatizare (Guarino et al., 2009).

Conform definiției oferite de SAMHSA (2014, p. 13), „un program, o organizație sau un sistem bazat pe înțelegerea traumei recunoaște impactul extins al traumei și identifică semnele și simptomele acesteia la clienți, familii, angajați și alte persoane implicate. Răspunsul constă în integrarea cunoștințelor despre traumă în politici, proceduri și practici, cu un angajament constant pentru prevenirea reexpunerii la traumă”. În cazul intervențiilor comunitare, această definiție poate fi extinsă, prin includerea recunoașterii simptomelor traumatizării colective și integrarea unor strategii care vizează restabilirea siguranței comunitare, reconstruirea relațiilor de sprijin și consolidarea încrederii reciproce - atât între membrii comunității, cât și între comunitate și profesioniștii sau instituțiile implicate.

Adoptarea unei abordări sistemice, care analizează structurile organizaționale prin prisma traumei, implică înțelegerea modului în care experiențele traumatice afectează nu doar indivizii, ci și rețelele familiale și comunitare. Principiile care stau la baza abordărilor *trauma-informed* derivă din dinamica traumei și reflectă condițiile esențiale pentru recâștigarea încrederii și a controlului asupra propriei vieți.

### 1.3. Principii generale ale asistenței

În urmărirea obiectivelor sale, asistența socială își fundamentează intervențiile pe respectarea unor valori esențiale, precum justiția socială, drepturile omului și demnitatea fiecărei persoane. Aceste valori constituie baza principiilor etice și profesionale care ghidează activitatea asistentului social.

Principiile enunțate au o importanță centrală, întrucât procesul de schimbare este facilitat prin intermediul interacțiunii și al relaționării, relația interumană fiind instrumentul principal pentru schimbare. Relațiile interumane, alături de consolidarea legăturilor între diferiți actori sociali, au ca scop promovarea bunăstării indivizilor, familiilor, comunităților și organizațiilor.

În continuare vom prezenta câteva principii organizaționale care au o importanță deosebită în munca de intervenție în comunități marginalizate:

- **Formare și finanțare adecvată pentru personal:** Familiile au nevoie de sprijin din partea unui personal calificat. Se impune asigurarea condițiilor de muncă echitabile pentru personal, inclusiv retribuirea adecvată și accesul la formare și supervizare profesională continuă.
- **Diversitate etnică și lingvistică în angajare:** Accentul se pune pe diversitatea etnică și lingvistică în procesul de recrutare al personalului. Este promovată angajarea de personal de etnie romă și vorbitori ai limbii romani, sau a altor limbi specifice comunității cu care se interacționează (de exemplu, limba maghiară în anumite părți ale Transilvaniei).
- **Proceduri scrise și transparență:** Există proceduri clare referitoare la confidențialitate, roluri și responsabilități ale personalului. Se promovează transparența și există structuri care facilitează implicarea angajaților în planificare, luarea deciziilor și monitorizare.
- **Stabilitatea serviciilor:** Este esențială prezența serviciilor în mod sistematic și pe termen lung. Limitarea furnizării serviciilor la durata proiectelor este problematică, întrucât contravine principiului furnizării serviciilor în funcție de nevoi și asigurarea unui climat de siguranță. Stabilitatea reprezintă principiul-cheie pentru obținerea unui impact real la nivel comunitar.

## 1.4. Principii specifice ale asistenței bazată pe înțelegerea traumei

Evenimentele traumatice comunitare, cum ar fi excluderea, sărăcia extremă, discriminarea sistematică și marginalizarea socială, plasează o povară semnificativă asupra familiilor și comunităților vulnerabile. Pentru a maximiza și optimiza impactul eforturilor instituționale în domeniul incluziunii sau desegregării teritoriale, este necesară o abordare multidimensională, deoarece adesea este nevoie de sprijin din partea mai multor servicii. Prea frecvent, furnizorii de servicii sociale și organizațiile publice și private încearcă să implementeze îngrijirea informată pe înțelegerea traumei doar la nivel individual, fără a adresa schimbările necesare în cultura organizațională. Acest focus restrâns nu recunoaște importanța implicării întregului personal, (inclusiv a celui administrativ, care poate avea un rol esențial în serviciile de locuire socială) precum și importanța colaborării între instituții. În plus, instituțiile publice și private cu misiunea de a oferi suport, sunt adesea surse de retraumatizare, prin utilizarea de practici coercitive și discriminatorii. Îngrijirea bazată pe înțelegerea traumei presupune un angajament de a nu repeta aceste experiențe și de a restabili, în măsura posibilităților, sentimentul de siguranță, putere și echitate.

- **Înțelegerea traumei și a consecințelor acesteia:** Specialiștii implicați în intervenție trebuie să fie profund conștienți de trauma complexă cu care se confruntă potențialii lor clienți, inclusiv familiile și comunitățile, și de impactul traumei asupra diferitelor aspecte ale vieții acestora. Problemele de sănătate mintală, anumite comportamente ale clienților și a familiilor, anumite dinamici comunitare trebuie înțelese și abordate ca mecanisme de adaptare sau ca consecințe ale unor experiențe care au depășit capacitățile lor de adaptare, și nu ca semne ale patologiei sau devianței.
- **Promovarea siguranței:** Este esențială oferirea unui cadru de siguranță, atât pe plan emoțional, cât și pe plan fizic, în toate etapele intervenției. Acesta presupune, pe de o parte, acoperirea nevoilor de bază, precum accesul la o locuință sigură și salubră, la utilități esențiale (apă potabilă, electricitate, încălzire), la hrană adecvată, servicii medicale, educație și un nivel minim de venituri care să asigure traiul zilnic. Pe de altă parte, este necesară asigurarea unui mediu previzibil și stabil. Intervențiile furnizorilor trebuie să fie coerente, previzibile și respectuoase, contribuind astfel la crearea unui spațiu sigur, suportiv și înțelegător.
- **Asigurarea incluziunii culturale:** Este fundamental să existe politici instituționale care să susțină exprimarea identității culturale și să fie receptiv la nevoile culturale ale familiilor și comunităților implicate în intervenție. Instituția trebuie să fie activă în combaterea stereotipurilor

și prejudecăților culturale, promovând astfel un mediu incluziv și respectuos față de diversitatea culturală.

- În cadrul procesului de desegregare, **informarea, consultarea și implicarea comunității marginalizate în luarea deciziilor** sunt esențiale pentru înțelegerea problemelor specifice cu care se confruntă aceasta. Dezvoltarea serviciilor adecvate va fi realizată prin asigurarea participării active a comunității și a familiilor în procesul intervenției.
- **Nivelarea asimetriilor de putere:** Crearea unor structuri democratice, nonopresive, precum și dezvoltarea relațiilor de parteneriat intersubiective, bazate pe reciprocitate, reprezintă condiții fundamentale pentru eficacitatea intervențiilor comunitare. Este esențială conștientizarea și evitarea practicilor opresive, inclusiv a celor subtile, care pot genera traume secundare, pentru a preveni perpetuarea ierarhiilor de putere între personalul de intervenție și comunitate/familii (de exemplu, prin neutralizarea limbajului hegemonic, a adresării unilaterale sau a microagresiunilor rasiale lingvistice).
- **Abordare holistică:** Adoptarea unei viziuni holistice asupra nevoilor indivizilor și ale familiilor, precum și asupra proceselor de vindecare. Integrarea serviciilor și coordonarea intervențiilor la diferite niveluri, precum și colaborarea între furnizorii de servicii, indiferent de sectorul de apartenență, este indispensabilă pentru evitarea fragmentării intervențiilor, optimizarea resurselor disponibile și răspunsul adecvat la complexitatea nevoilor beneficiarilor.
- **Accesibilitatea pe mai multe niveluri:** Asigurarea proximității serviciilor, prezența sistematică și previzibilă a specialiștilor în comunitate, abordarea proactivă, utilizarea unui limbaj simplu și asistarea persoanelor în nevoie sunt elemente esențiale în munca cu comunitățile marginalizate.



## Capitolul 2.

# CUM CONSTRUIM O ORGANIZAȚIE BAZATĂ PE ÎNȚELEGEREA TRAUMEI

### Motto:

*„Își dă foarte mare interes, sună, întreabă dacă am nevoie de ceva. Menținem legătura aproape săptămânal. Ne ajută cu orice. Îi scriu mesaj, dar nu în grup, unde e toată lumea, ci numai ei, dacă e o problemă mai personală.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*



Un program care este considerat ca fiind bazat pe înțelegerea traumei integrează o serie de componente esențiale. Aceste componente includ la nivel organizațional sprijinirea dezvoltării personalului și revizuirea și adaptarea politicilor organizaționale, iar în ceea ce privește intervenția, crearea unui mediu de siguranță, evaluarea nevoilor și planificarea serviciilor, furnizarea intervențiilor și implicarea beneficiarilor (participarea). Ghidul va discuta intervenția în domeniul locuirii pe marginea acestor dimensiuni, oferind un cadru conceptual și operațional pentru aplicarea abordării bazate pe înțelegerea traumei în lucrul cu comunități marginalizate.

## 2.1. Sprijinirea dezvoltării personalului (formare și supervizare)

Sărăcia, mediul toxic, situațiile de criză recurente, efectele psihosociale ale evacuărilor, insuficiența resurselor alocate pentru intervenții complexe sau chiar simple, dinamicile comunitare care se creează în contextul „absenței statului” implică nivel ridicat de stres, afectând munca specialiștilor. Pentru a asigura o intervenție de calitate, este nevoie de o prezență sistematică, predictibilă și calmă în comunitate, iar pentru asta, specialiștii au nevoie de resurse, flexibilitate, suport, validare și putere de decizie. Suportul esențial pentru specialiști include retribuirea adecvată a personalului care lucrează în condiții dificile, precum și formarea și supervizarea continuă.

În cadrul formării, specialiștii trebuie să însușească cunoștințe despre factorii structurali ai sărăciei și marginalizării, fenomenul violenței structurale, efectele complexe ale traumelor, începând de la traumele istorice până la consecințele evacuărilor și sărăciei pe plan psihosocial, precum și contextul cultural al comunităților cu care lucrează. De asemenea, este crucial să înțeleagă caracteristicile asistenței nonopresive bazată pe înțelegerea traumei, elementele din practici restaurative, în special intervenția la nivel familial sau comunitar, și să dobândească cunoștințe în implementarea intervenției coordonate și a intervenției în criză.

Formarea trebuie să includă și cunoștințe despre impactul asupra personalului a muncii de teren în comunități aflate în sărăcie extremă, pentru a recunoaște semnele și a evita traumatizarea secundară sau sindromul burnout. Chiar și personalul administrativ trebuie format în privința consecințelor marginalizării și stigmatizării, ale evacuărilor și a sărăciei extreme, pentru a dezvolta sensibilitate față de beneficiarii serviciilor și a evita interacțiunile dăunătoare.

Chiar dacă personalul este pregătit pentru munca în comunitate, supervizarea continuă este esențială, deoarece munca pe teren implică procese care necesită răspunsuri autentice prompte (situații de criză, dinamici comunitare, instituționale). Supervizarea oferă un spațiu neechivoc pentru specialiști, pentru a reflecta asupra practicilor proprii și a evalua critic impactul intervenției.

<b>Exemple care ilustrează modul în care facilităm dezvoltarea profesională a personalului</b>
<b>Cunoștințe despre traumă:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leadershipul înțelege bine efectele traumatizării secundare și impactul asupra personalului.</li> </ul>
<b>Resurse pentru bunăstare:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Există un buget pentru dezvoltarea profesională și activități de wellness (masaj, sport etc.).</li> </ul>

<b>Formare și supervizare specializată:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalul primește instruire și supervizare de la experți în traumă.</li> <li>• Sesiunile includ sprijin pentru gestionarea stresului și înțelegerea propriilor reacții emoționale.</li> </ul>
<b>Suport administrativ adecvat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acces la echipamente necesare pentru munca de teren (mașini, materiale etc.).</li> </ul>
<b>Stabilirea limitelor sănătoase:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarificarea programului de muncă pentru a preveni epuizarea.</li> </ul>
<b>Timp limitat pe teren:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitatea de teren este limitată la maximum patru ore pe zi pentru a menține calitatea intervențiilor și a preveni suprasolicitarea.</li> </ul>
<b>Munca în echipă pe teren:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervențiile se fac în echipă (minimum două persoane) pentru sprijin reciproc, siguranță și reflecție.</li> </ul>
<b>Evitarea muncii de teren seara:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervențiile nu au loc seara.</li> </ul>

Supervizarea metodologică se concentrează pe dezvoltarea cunoștințelor și competențelor necesare în lucrul cu comunitățile afectate de sărăcie, pe înțelegerea dinamicilor comunitare și pe furnizarea unei perspective coerente în procesul de transformare socială. Ea oferă atât sprijin emoțional, cât și feedback profesional, contribuind la menținerea standardelor profesionale și organizaționale. În același timp, supervizarea depășește o abordare strict orientată spre sarcini, având rolul de a stimula participarea, colaborarea, reflecția critică și reglarea emoțională, atât la nivel individual, cât și la nivelul întregii echipe.

## 2.2. Crearea unui mediu de siguranță

Crearea siguranței fizice și emoționale reprezintă un element crucial în munca cu persoanele, familiile sau comunitățile puternic defavorizate. Orice demers orientat către recuperare sau vindecare poate fi inițiat doar într-un mediu sigur.

### 2.2.1. Siguranța fizică

După cum s-a detaliat în primul capitol, într-o comunitate segregată, în care oamenii trăiesc în condiții locative precare și în sărăcie extremă, intervenția de

locuire reprezintă condiția pentru o schimbare reală în viața familiilor: acces la educație adecvată, la locuri de muncă corespunzătoare servicii de sănătate și participare în viața culturală și civică a comunității. Pe lângă stabilitatea locativă, siguranța fizică este în strânsă legătură și cu alte nevoi fundamentale: hrană, apă potabilă, căldură, electricitate, sistem de canalizare etc. Riscurile sociale, amplificate de prezența factorilor care cresc vulnerabilitatea comunitară, pot genera situații de insecuritate, marginalizare și expunere la diverse forme de abuz, exploatare sau violență (de ex. violență domestică, abuz de substanțe, trafic de persoane sau trafic de droguri), afectând direct siguranța membrilor comunității. Implementarea unui program de intervenție eficient impune o abordare proactivă, axată pe protecția persoanelor aflate în situații de risc sau vulnerabile. În acest context, este important ca instituția să dispună de proceduri documentate pentru gestionarea situațiilor de criză și a celor menționate anterior, precum și de protocoale clare de colaborare cu serviciile specializate, în vederea asigurării siguranței și a unui sprijin adecvat pentru persoanele afectate.

### ***2.2.2. Siguranța emoțională***

Siguranța emoțională într-o comunitate săracă și defavorizată necesită intervenții sensibile, coerente și adaptate realității locale. Sărăcia și marginalizarea pot afecta starea emoțională și relațiile interpersonale ale rezidenților. Astfel, conștientizarea încărcăturii emoționale pe care o experimentează membrii comunității, împreună cu acceptarea și respectul, reprezintă baza intervențiilor oferite. Primul pas este crearea unui mediu în care aceștia se simt văzuți și respectați. Încrederea familiilor se câștigă în timp. În cazul în care programul de locuire își propune desegregarea teritorială, eforturile de câștigare a încrederii nu se adresează doar nivelului individual și familial, ci și celui comunitar. Având în vedere traumele suferite de rezidenții din zonele marginalizate și segregate, în special cei de etnie romă, construirea încrederii poate dura, uneori, ani. În programele bazate pe înțelegerea traumei, câștigarea încrederii și îmbunătățirea siguranței emoționale sunt realizate prin mecanisme transversale, care cuprind toate aspectele intervenției. Aceste mecanisme includ: consistența și predictibilitate în prezență și în mesaje; oferirea de informații și transparență; practici de validare culturală; confidențialitate.

### ***2.2.3. Consistență și predictibilitate în prezență și în mesaje:***

Consistența și predictibilitatea prezenței în comunitate sunt premisele pentru o relație de încredere între profesioniști și familii, respectiv profesioniști și comunitate.

Modalitățile prin care se stabilește consistența și predictibilitatea includ:

- Întâlniri regulate, organizate pe teren (în comunitate sau în locuințele familiilor),
- Respectarea programului,
- Menținerea promisiunilor,
- Răspunsuri calme și empaticе din partea personalului chiar și în situații tensionate sau situații de criză,
- Revenirea asupra temelor discutate,
- Oferirea unor mesaje sincronizate și coordonate din partea membrilor echipei.

În cazul în care există mai multe intervenții paralele pe teren, colaborarea între actorii sociali devine esențială, pentru a transmite mesaje într-un mod coordonat și sincronizat, evitând astfel confuzia sau contradicția în comunicare. Aceste practici contribuie semnificativ la întărirea încrederii în intervenții.

#### 2.2.4. Oferirea de informații și transparență

**Motto:**

*„La început nu [am avut încredere], dar am zis depun un dosar acolo apoi or vedea ei dacă va fi sau nu. Dar când deja au început sa vorbească mai mult, să ne cheme la ședințe, să ne explice, să ne spună, parcă am început să cred. Parcă dădeam mai mult interesul sa completez dosarul.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

În cazul programelor de locuire, furnizarea informațiilor reprezintă unul dintre principiile fundamentale ale întregului proces. Dincolo de rolul său practic, informarea reflectă valorile și modul de lucru al echipei, contribuind la dezvoltarea relației de încredere dintre echipă și comunitate. Este imperativ ca informațiile să ajungă la întreaga comunitate, într-un mod nediscriminatoriu. Activitățile de informare și conținutul mesajelor trebuie elaborate în funcție de nevoile specifice ale comunității. Vizitele pe teren trebuie organizate ținând cont de modul în care programul cotidian se desfășoară în comunitate, de programele de lucru, particularitățile diferitelor grupuri din comunitate, structura de putere internă, evenimentele majore din comunitate și activitățile altor proiecte în zonă. Când se lucrează în comunități marginalizate, transparența este esențială pentru a construi o relație de încredere solidă. Aceasta trebuie aplicată într-un mod proactiv, eliminând orice ambiguitate și evitând interpretări eronate sau favoritisme. Comunitatea are nevoie să aibă acces la toate informațiile referitoare la intervenție, inclusiv bugetul și structura acestuia, precum și orizontul de timp al activităților planificate. Informațiile trebuie transmise în mod consecvent pe întreaga

durată a procesului. Este crucial ca membrii echipei să ofere informații coerente pe tot parcursul intervenției și să repete aceste informații ori de câte ori este necesar.

Este util ca membrii comunității să primească informații referitoare la aspectele cele mai importante ale managementului proiectului sau programului, după cum urmează:

- Este explicat modul în care deciziile instituționale sunt luate și precum și modul în care membrii comunității pot participa activ în procesul decizional,
- Se oferă informații despre mecanismele violenței structurale și modalitățile prin care aceasta poate fi recunoscută, înțeleasă și combătută,
- Se oferă detalii legate de programul de intervenție, de obiectivele, pașii și activitățile propuse în program,
- Sunt furnizate informații detaliate despre regulamente, responsabilități și drepturi,
- Sunt descrise procedurile de intervenție în caz de urgență,
- Se oferă informații clare despre locuințele sociale disponibile și caracteristicile acestora,
- Este explicat în detaliu sistemul de accesare a locuințelor sociale, criteriile de eligibilitate și a modului de calcul al punctajelor,
- Se oferă informații clare și detaliate despre termenii și condițiile contractelor de chirie,
- Se oferă informații privind suportul care este oferit înainte, în timpul și după mutare pentru asigurarea unei tranziții de succes.

### *2.2.5. Managementul informațiilor cu caracter sensibil*

Informațiile care au un potențial crescut de a genera conflicte și tensiuni majore în comunitate (ex. situații sau decizii nefavorabile) trebuie comunicate de către managementul instituției, acesta asumându-și responsabilitatea pentru gestionarea adecvată a procesului de comunicare. Comunicarea trebuie să fie empatică, transparentă și să țină cont de impactul la nivel familial și comunitar.

De exemplu, planificarea momentului potrivit pentru informare este crucială, astfel încât informația să ajungă direct și simultan la întreaga comunitate, evitând intermediari precum membrii comunității, liderii locali, alte organizații sau membri neautorizați ai echipei. Acest demers asigură că mesajul este livrat în mod coerent și că riscul de interpretare greșită sau distorsionare a informației este redus la minim.

### 2.2.6. *Practici de validare culturală*

Un program de asistență bazat pe înțelegerea traumei presupune conștientizarea importanței nevoilor culturale ale familiilor și comunităților cu care se interacționează, angajându-se în crearea sau susținerea unor oportunități, evenimente, cutume culturale și/sau religioase. Într-o astfel de abordare, se recunoaște importanța legăturilor cu propria comunitate etnică și culturală în reclădirea încrederii în sine. Prin utilizarea materialelor informative bilingve și promovarea utilizării limbii materne minoritare, precum și prin asumarea unui rol activ în combaterea stereotipurilor și prejudecăților culturale, instituția poate demonstra angajamentul față de lupta împotriva discriminării și în favoarea justiției sociale.

### 2.2.7. *Respectarea intimității și confidențialității*

Respectarea intimității și asigurarea confidențialității informațiilor despre familie este esențială pentru creșterea siguranței emoționale. Informațiile din dosarele de locuire și dosarele de evaluare trebuie să fie stocate în condiții de siguranță, fără accesul terților (respectiv doar cu acordul clientului). Dezvoltarea unei proceduri clare în privința accesului la datele personale din dosarele personale este esențială. Este crucial ca familiile să fie informate direct și în mod personal cu privire la rezultatul aplicației la locuința socială, acordând o atenție deosebită explicării deciziilor luate. Prin respectarea intimității și confidențialității, instituția demonstrează angajamentul față de protejarea informațiilor personale, iar aceasta practici contribuie la creșterea încrederii între familii și profesioniști, comunitate și instituție.

## 2.3. Crearea și reevaluarea procedurilor la nivelul organizației

### **Motto:**

*„Foarte mișto, foarte transparent și incluziv. Adică oamenii au mers din casă în casă, fiecare a fost liber să-și exprime doleanțele, cred că a fost mega mișto cum a decurs și procedura în sine.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

Pentru a fi eficiente în munca cu comunități, grupuri și familii marginalizate, care au suferit diverse forme ale violenței structurale, organizațiile ce dezvoltă programe de intervenție pentru aceste comunități/grupuri sau familii trebuie să fie conștiente de practicile ce pot provoca noi traume și trebuie să creeze o cultură instituțională care să favorizeze incluziunea, emanciparea și vindecarea traumelor.



Toate acestea implică reevaluarea politicilor instituționale existente și crearea de noi politici, aliniate cu principiile și practicile asistenței bazate pe înțelegerea traumei.

**Câteva exemple privind politicile instituționale care promovează evitarea provocării unor noi traume și recuperarea psihosocială a familiilor:**

- Asumarea responsabilității instituționale pentru promovarea incluziunii sociale. Includerea explicită a abordării bazate pe înțelegerea traumei și a priorității programelor de locuire în documentele care definesc misiunea organizației.
- Recunoașterea implicațiilor traumatizării culturale și istorice în comunitățile de romi, asumarea politică și dezvoltarea unor politici care vizează măsuri reparatorii și sprijin explicit pentru aceste grupuri.
- Asumarea implicării proactive, prin combaterea stereotipurilor și prejudecăților culturale și etnice.
- Asumarea înțelegerii importanței aspectelor culturale și etnice și asumarea prin politici, protocoale și proceduri scrise a unor măsuri concrete privind dezvoltarea sensibilității culturale și a receptivității la aceste nevoi în rândul personalului, beneficiarilor, comunității majoritare dar și a instituțiilor partenere.
- Crearea unor mecanisme democratice la nivel instituțional care să canalizeze participarea personalului, a grupurilor beneficiare și a comunităților în mecanismele instituționale de luare a deciziilor.

Conform principiilor asistenței bazate pe înțelegerea traumei, un program de intervenție destinat comunităților segregate și marginalizate își

propune sprijinirea redobândirii controlului familiilor asupra propriilor vieți. Implicarea membrilor comunității și a familiilor în diferitele etape ale intervenției, începând de la planificare, dezvoltarea activităților, până la evaluarea programului, contribuie, pe lângă îmbunătățirea calității intervenției, și la restabilirea sentimentului de control și consolidarea convingerii familiilor că sunt stăpâne pe propriile vieți.

**Câteva exemple de strategii pentru realizarea implicării familiilor în procesul decizional (Guarino et al, 2009) în managementul de caz:**

- Implicarea membrilor comunității în facilitarea unui grup de discuții sau activități comune.
- Furnizarea unui plan de servicii care să includă opțiuni variate, permițând familiilor să aleagă în funcție de nevoile și preferințele lor.
- Oferirea oportunității familiilor de a evalua serviciile și de a furniza feedback, de exemplu prin intermediul focus-grupurilor sau chestionarelor anonime, inclusiv privind modalitățile de îmbunătățire a acestora.

## 2.4. Participarea comunitară în intervențiile de locuire

Participarea comunitară reprezintă o condiție esențială pentru dezvoltarea programelor sociale, inclusiv a celor de locuire, având în vedere nevoia de echilibrare a dezechilibrelor de putere dintre comunitatea marginalizată și autorități respectiv alți actori sociali și diversitatea contextelor culturale. Utilizarea participării comunitare ca metodă este imperativă pentru a înțelege nevoile și perspectivele complexe ale comunității, pentru a obține o perspectivă clară asupra dinamicilor comunitare, și pentru a putea concepe procesul în concordanță cu aceste aspecte și integrarea acestora în intervenția de locuire. Nu în ultimul rând, participarea comunitară contribuie la transparența și echitatea în procesele intervenției și la crearea unui sentiment de proprietate comunitară asupra procesului și a serviciilor dezvoltate. Astfel, participarea comunitară este un exercițiu de depășire a paradigmei diferențelor culturale și înțelegerea și luarea în considerare a relațiilor de putere dintre membrii comunității și actorii locali la fiecare etapă a procesului. Participarea comunitară este, așadar, un instrument de lucru atât pentru factorii de decizie politică, cât și pentru furnizorii de servicii.

Participarea comunitară are sens doar dacă este concepută în contextul unui proces mai larg de dezvoltare instituțională. Scopul acestui proces de dezvoltare instituțională este crearea spațiului necesar integrării viziunilor comunitare în sistem, prin regândirea procedurilor sistemului public, pentru ca acesta să devină receptiv la nevoile comunității și flexibil în

răspunsurile instituționale. Astfel, intervenția socială devine capabilă să prevină reeditarea violenței structurale și să evite reexpunerea comunității și indivizilor la traume chiar și ca urmare a unor măsuri inițiate cu bune intenții. Construirea unor mecanisme participative, elaborarea de politici reflexive și practicarea autorefecției în furnizarea de servicii din partea instituțiilor publice și private, reprezintă elemente cheie ale intervenției de locuire (Adorjani et al. 2023). Rezultatul acestui proces este generarea de politici și proceduri incluzive, metodologii participative, rețele interinstituționale proactive și sensibile la schimbare. Facilitarea acestui proces în cadrul instituției dar și dezvoltarea unor parteneriate funcționale între toți actorii cu responsabilități sau potențial de intervenție, reprezintă facilitarea instituțională. Pentru realizarea procesului de participare comunitară este nevoie atât de facilitatori comunitari, cât și de facilitatori instituționali.

Pregătirea instituției pentru intervenție presupune o analiză realizată în interiorul instituției pentru a clarifica viziunea, obiectivele, nevoile și resursele, în raport cu intervenția propusă. Necesitatea acestei analize autoreflexive devine vizibilă când intervenția planificată într-o comunitatea marginalizată întâmpină rezistență din partea potențialilor beneficiari, serviciile oferite nu sunt solicitate și utilizate, chiar dacă lipsa de resurse este evidentă în comunitate. Participarea comunitară poate constitui metoda prin care intervențiile blocate, în risc de eşuare sau chiar eşuate pot fi regândite, replanificate implicând toate părțile interesate (*stakeholders*), în frunte cu comunitatea în cauză. Regândirea intervenției prin prisma viziunii comunitare presupune schimbări la nivel instituțional, analizând concomitent următoarele aspecte:

- Care sunt schimbările necesare la nivelul organizației în vederea atingerii scopului intervenției?  
Ajustarea funcționării de la aspectele cele mai de bază - de exemplu schimbarea programului de lucru al lucrătorilor de teren luând în considerare cutumele și programul zilnic al grupului țintă - până la proceduri mai elaborate (de exemplu elaborarea unor metode de colectare a datelor care iau în considerare nivelul de alfabetizare în rândul populației țintă) constituie subiecte de analiză de acest gen.
- De ce anume avem nevoie pentru a implementa aceste schimbări?  
Care sunt resursele noastre pe care le putem alocă acestor schimbări?
- Care sunt constrângerile noastre în termeni de reglementări, structuri organizaționale, resurse umane și economice? De exemplu, în cazul intervențiilor de locuire, legislația în vigoare constituie punctul de pornire și este nevoie de o analiză juridică temeinică pentru a identifica spațiul în care viziunea comunitară privind prioritățile și nevoile poate fi integrat, și diferite obstacolele care stau în calea accesării locuințelor (de exemplu datorii sau alte dezavantaje) pot fi depășite.

Clarificarea acestor întrebări va conduce la următoarea întrebare:

- De cine avem nevoie în cadrul și din afara organizației pentru ca aceste schimbări să aibă loc? Care sunt instituțiile și organizațiile cheie care trebuie să fie implicate în diferitele faze ale intervenției și în ce fel?

Răspunsul la aceste întrebări este esențial pentru stabilirea unei infrastructuri organizaționale adecvate (cum ar fi forumuri de luare a deciziilor, flexibilitatea sarcinilor și reorganizarea distribuției sarcinilor) care să poată să intre într-un proces de co-creație cu comunitatea vizată și alți actori cheie și să gestioneze eficient contribuțiile diverse și așteptările care apar prin participarea comunitară și co-creație.

Implicarea tuturor actorilor cheie în intervenție presupune o muncă specifică de facilitare instituțională care are o importanță deosebită, fiindcă rețeaua interinstituțională constituie baza pentru realizarea propriu-zisă a asistenței (managementul de caz). Pentru ca managerul de caz să poată să realizeze intervenția la nivel familial, trebuie să existe rețeaua instituțională care face posibilă coordonarea, flexibilizarea și integrarea serviciilor.

În dezvoltarea rețelelor există câteva pași pe care facilitatorul instituțional îi parcurge:

- **Identificarea părților interesate (stakeholders)** care vor fi afectate de intervenția de locuire, respectiv care au sau pot avea diverse interese legate de aceasta, reprezintă un pas crucial în pregătirea programului.
- **Crearea rețelei instituționale** presupune dezvoltarea unei viziuni comune privind îmbunătățirea condițiilor de locuire pentru grupurile vulnerabile și desegregarea comunităților marginalizate și izolate. Aceasta implică stabilirea unor ținte comune, clarificarea rolurilor și responsabilităților, asigurarea transparenței, coordonarea și cooperarea în organizarea sprijinului, cu scopul de a asigura sustenabilitatea intervenției în domeniul locuirii.
- **Implicarea și coordonarea organizațiilor** care prin statutul sau misiunea lor constituie resursă pentru intervenție înseamnă inclusiv încorporarea unor mecanisme în politicile lor instituționale care cresc impactul intervenției de locuire. Direcțiile de asistență socială, dar și alte departamente ale administrației publice locale (ex. urbanism), inspectoratul școlar județean, școli, grădinițe, creșe, agenția de ocupare a forței de muncă, angajatori, organizațiile neguvernamentale etc. pot contribui și pot să aibă un impact important în realizarea intervenției complexe, prin alocarea unor resurse umane și materiale. Aceasta înseamnă abordarea nevoilor familiilor care participă în programul de relocare sau care beneficiază de locuință socială ca nevoi comunitare prioritare, la care se dezvoltă un răspuns instituțional adaptat. De exemplu, realizarea contractelor cu furnizorii de utilități sau transferul școlar al copiilor în cursul anului școlar pot fi tratate ca nevoi comunitară, cu un răspuns instituțional bine pregătit și prompt.

Câteva aspecte privind facilitarea comunitară
<ul style="list-style-type: none"> <li>• În cazul unor proiecte de desegregare este nevoie de facilitatori comunitari atât din cadrul comunității cât și din afară, ideal femei și bărbați.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatorii comunitari informează și pregătesc comunitatea pentru întâlniri, ședințe, consultări, activități structurate, însă e recomandat ca numai facilitatori care nu sunt din comunitate să fie implicați în gestionarea conflictelor comunitare.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatorii comunitari informează echipa despre dinamicile comunitare și efectele de pe teren ale intervențiilor și sunt implicați în decizii metodologice</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatorii comunitari dispun de o formare adecvată pentru a implementa diferite practici de intervenție comunitară, strategii de susținere și reglare comunitară</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatorii din comunitate trebuie protejați în situațiile în care se furnizează informații cu potențialul de a genera conflicte comunitare.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatorii comunitari sunt cei mai afectați de dinamica comunității, motiv pentru care necesită o atenție sporită asupra siguranței lor emoționale și fizice, adaptată la nivelul pericolozității situațiilor cu care se confruntă.</li> </ul>

## 2.5. Rolul „experților prin experiență”

Sprijinul din partea celor care au trăit experiența mutării sau relocării și s-au integrat în noua vecinătate, cunoscuți și sub denumirea de „experți prin experiență”, poate fi extrem de util în construirea încrederii, îmbunătățirea colaborării, instalarea siguranței și susținerea speranței în posibilitatea recuperării. Implicarea experților prin experiență în diferitele etape ale programului de locuire, de la etapa de planificare până la faza de susținere de după mutare aduce avantaje pentru toate părțile. Pe de o parte, aceste persoane sunt capacitate (*empowered*), acest fapt contribuind la procesul lor de reintegrare socială, iar personalului i se oferă un suport suplimentar în înțelegerea experiențelor trăite de clienții lor. La nivel instituțional, contribuie la democratizarea organizației, prin conștientizarea și deconstrucția relațiilor de putere și la învățarea unui limbaj care evită stigmatizarea beneficiarilor. În mod ideal, experții prin experiență ar trebui remunerați pentru contribuția lor și e recomandat să facă parte din echipa multidisciplinară.

**Câteva exemple privind modul în care experții prin experiență se pot implica:**

- Contribuie la planificarea intervenției,
- Își împărtășesc experiențele în cadrul unor evenimente formale, cum ar fi grupurile de informare,
- Organizează și conduc grupuri de suport,
- Conduc grupuri sau alte activități educaționale,
- Organizează evenimente culturale,
- Ca mentori, furnizează informații și soluții concrete (cum ar fi contactarea unui instalator pentru o problemă specifică),
- Creează rețele de sprijin online,
- Participă la crearea materialelor de informare și/sau oferă feedback la acestea.



În cazul colaborării cu experți prin experiență, siguranța lor emoțională și fizică este prioritară, iar în alocarea activităților și serviciilor se oferă o atenție specială evitării conflictelor de interese (de exemplu, într-un program de desegregare etapizată, la definirea ariilor de implicare a experților prin experiență, trebuie luat în considerare sistemul de relații ale acestora și consecințele implicării lor în activitățile de informare sau de facilitare comunitară).



### Capitolul 3.

## SERVICII ÎN PROGRAMELE DE LOCUIRE

#### **Motto:**

*„Și am văzut truda voastră, am văzut că chiar, chiar, sunteți cu noi și nu v-ați tras de lângă noi sau să fiți cu nasu pã sus. Nu. Io și cu nevastă-me chiar vorbem aseară așe: măă, ce de treabă erau băieții ăia și... Pă băieții s-o văzut mult și pă fete..., care tot veneau sus, era, trăia cu tine momentul ăla, cât timp o vorbit... Vedeai ca-i lângă tine, vedeai că trăiește momentul. Vedeai că îi pare rău și își dorea cu sufletul să ieși din situație. Că totuși o fost un năcaz pentru noi, pentru mine și pentru familia mea, o fost un năcaz că trăim în Pata-Rât.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*



Organizarea intervențiilor la nivelul familiilor de regulă sunt de două feluri: managementul de caz intensiv și coordonat și munca în echipe mobile multidisciplinare (Anguera et al, 2019).

În cazul în care în cadrul programului se lucrează în principal cu metoda managementului de caz, intervenția se bazează pe un singur profesionist, care este de preferință asistent social sau psiholog, și care, pe lângă oferirea sprijinului direct, organizează accesul la servicii medicale, educaționale, prestații și de orice altă natură puse la dispoziție de diferiți furnizori de servicii în comunitate. Etapele managementului de caz sunt: evaluarea riscului, evaluarea complexă, elaborarea unui plan de servicii, furnizarea serviciilor și monitorizarea implementării acestora. Se oferă sprijin clienților/familiilor pe toată perioada proiectului de locuire. Întâlnirile regulate, săptămânale, desfășurate în locuințele familiilor sunt obligatorii la început. Este recomandat să se lucreze cu metoda managementului de caz, atunci când există servicii bine dezvoltate, accesibile pentru abordarea diferitelor probleme cu care se confruntă clienții/familiile.

#### Caracteristicile asistenței:



**Asistență flexibilă:** Accesibilitatea serviciilor este fundamentală, iar asistența trebuie oferită atâta timp cât ea este necesară. Pe măsură ce nevoile familiale se schimbă, intensitatea asistenței poate crește sau scădea. Asistența urmărește și se adaptează la diferitele faze de intervenție (ex. pregătirea familiilor pentru mutare, sprijin în mutarea propriu-zisă, susținere după mutare).

**Asistență centrată pe persoană/familie:** Sprijinul trebuie să fie flexibil și gata să se adapteze la caracteristicile individuale ale persoanei care utilizează serviciul, răspunzând nevoilor individuale ale fiecărui client/familie. În continuare, existența unor proceduri instituționale poate să permită buna funcționare a asistenței centrată pe persoană, de exemplu ajustarea chiriei, în caz de pierdere a veniturilor sau oferirea unui suport financiar în situațiile de criză.

**Accent pe capacitate (empowerment):** Suportul oferit trebuie să ajute familiile ca ele să preia controlul asupra propriilor vieți. Astfel, intervenția se bazează atât pe nevoile cât și pe interesele și resursele familiei și a comunității.

**Muncă în rețea:** Atunci când se lucrează cu persoane sau familii cu nevoi complexe, este nevoie de o echipă multidisciplinară. Echipele sunt formate din asistent social, psiholog (psihoterapeut), specialist pentru copii, expert prin experiență (persoană care a trecut deja prin experiența mutării), administrator, dar și alți specialiști, în funcție de nevoi: de exemplu specialist în ocupare și angajare, dependențe etc).

Aceste forme de sprijin pot fi oferite în cadrul unei singure organizații, prin echipa mobilă multidisciplinară sau, dacă sunt disponibile în comunitate serviciile adecvate, poate fi utilizat managementul de caz intensiv. Managementul de caz se bazează pe rețeaua interinstituțională pregătită în prealabil și promovată în permanență de către facilitatorul instituțional.

### 3.1. Asigurarea serviciilor în faza de premutare pentru familiile beneficiare de locuință socială

**Motto:**

*„Deci nu te prea poți lua după oameni în prima lună... după ce li s-atribuie locuințe, pentru că oamenii îs efectiv bulversați.”  
(Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

Faza de premutare o definim în acest ghid ca fiind intervalul dintre depunerea aplicațiilor (dosarelor) de locuire și semnarea contractului de chirie. În această perioadă, familia poate fi afectată de multiple îngrijorări, poate simți lipsă de speranță, copleșită de temeri și nesiguranță. Furnizarea unor informații detaliate despre program, pașii practici de urmat pentru construirea dosarului și sprijinul disponibil, discuțiile privind resursele familiale, realizările și succesele familiei, discutarea obiectivelor și realizării acestora prin pași mici, toate acestea pot contribui la consolidarea încrederii în propriile capacități ale familiei.



De asemenea, împărtășirea unor experiențe personale din partea celor care au trecut prin procesul de relocare (experți prin experiență) poate servi ca un model, un instrument puternic de emancipare. Implicarea activă a familiei în procesele decizionale și în elaborarea planurilor de servicii, alături de furnizarea unui suport emoțional constant în cadrul întâlnirilor regulate cu managerul de caz, reprezintă elemente esențiale pentru o tranziție mai ușoară și adaptare mai eficientă în următoarele etape.

### **Activități specifice în faza premutării**

#### **Evaluarea nevoilor și riscurilor:**

- Analiza structurii familiei, inclusiv a membrilor incluși în dosar,
- Evaluarea veniturilor/beneficiilor sociale și a situației ocupaționale,
- Investigarea situației educaționale a copiilor și identificarea școlii/grădiniței frecventate,
- Abordarea problemelor de sănătate și identificarea nevoilor speciale,
- Evaluarea situațiilor legate de violență (domestică, comunitară),
- Analiza abilităților parentale, având în vedere riscul de abuz și neglijare,
- Evaluarea problematicii dependențelor, dacă este cazul,
- Identificarea antecedentelor legale, dacă este cazul, în vederea planificării intervențiilor adecvate,
- Explorarea experiențelor avute în locuințe anterioare,
- Identificarea preferințelor privind amplasamentul noii locuințe și locuri nedorite.

### **Elaborarea planului de servicii:**

- În baza evaluării, managerul de caz, împreună cu familia, va crea un plan comprehensiv de servicii. Acesta va include nu doar nevoile de locuire, ci și celelalte nevoi: necesitățile emoționale, starea de sănătate fizică și mentală, educație, ocupare și eventualele nevoi culturale și/sau spirituale.

### **Oferirea suportului emoțional constant:**

- Crearea unui mediu sigur și înțelegător pentru a discuta despre provocările și îngrijorările legate de procesul de mutare.
- Furnizarea sprijinului emoțional prin ședințe de consiliere psihosociale sau prin participarea la grupuri de suport.

## **3.2. Asigurarea serviciilor în faza mutării**

### **Motto:**

*„Îți spun sincer, am tras de timp că îmi era și greu. Îmi era greu să plec din comunitate, dar îmi doream și foarte mult să plec de acolo. Știam că mă despart de familie, mama, sora, de nepoții mei, de familia mea. Pin păcate din familia mea... - când mă refer la familia mea, ce înseamnă? Părinții mei și frații mei - nu aplica nimeni, numai eu. Și cumva eram fericită pentru mine dar tristă pentru ei. De aia trăgeam de timp. (...) Cel mai greu pentru mine a fost ca eu să plec și familia să rămână acolo... (pauză lungă) aia a fost cel mai greu. Restul n-o fost.”  
(Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

Asigurarea serviciilor în faza mutării reprezintă o etapă crucială, având în vedere temerile și incertitudinea asociate cu stabilitatea noii locuințe. Intervenția în această fază se concentrează pe procesul de mutare, rezolvarea problemelor administrative, stabilirea relațiilor cu vecinii (unde este necesar) și gestionarea temerilor experimentate de adulți, copii și adolescenți. Principiul fundamental care ghidează intervenția în această etapă este capacitatea (*empowerment*). Consecvența prezenței profesioniștilor de pe teren este esențială, deoarece familiile vor solicita ajutor doar pe baza unor relații solide cu profesioniștii. Însotirea familiei la diverse instituții pentru rezolvarea problemelor de ordin administrativ reprezintă o componentă importantă în această fază.

### **Activitățile de bază specifice acestei faze includ:**

#### **Suport emoțional:**

- Oferirea suportului emoțional în cadrul întâlnirilor regulate cu managerul de caz, concentrându-se în primul rând pe resurse și clarificarea întrebărilor și temerilor,
- Implicarea experților prin experiență, persoanelor care au trecut prin procesul de relocare și au reușit să-și mențină locuința, pentru a oferi perspective și încurajare,

#### **Pregătire practică:**

- Pregătirea practică a familiilor în administrarea locuințelor, gestionarea echipamentelor necunoscute, gestionarea facturilor și a relațiilor cu furnizorii de energie, apă etc,
- Organizarea de traininguri, cu accent pe administrarea eficientă a noii locuințe

#### **Identificarea nevoilor copiilor:**

- Discuții atât cu părinții, cât și cu copiii, cu accent deosebit pe adolescenți, identificarea schimbărilor cu care copiii se confruntă la școală, în vecinătate și în relația cu prietenii,
- Acordarea unei atenții sporite pentru copii din partea profesioniștilor pentru a ajuta copiii să facă față schimbărilor,

#### **Pregătirea administrativă a locuințelor:**

- Evaluarea prealabilă a stării apartamentelor și identificarea nevoilor de îmbunătățire,
- Realizarea unor lucrări de mică amploare, pentru îmbunătățirea condițiilor locative.

### 3.3. Asigurarea serviciilor în faza de postmutare

**Motto:**

*„Ne-am mutat, ne-o fost un pic greu... e o diferență mare dintre baracă, Canton și Apahida, civilizație. Noua ne plăcea cu muzica, am fost obișnuiți să fie gălăgie, să fie tot timpul ceva. Simțeam că lipsește ceva, puneam muzica la maxim, parcă nu eram mulțumită cât mergea de tare, mergeam afară, nu vedeam pe nimeni, simțeam un gol, că lipsește ceva. Vreo cinci luni ne certam pur și simplu în casă, fără să avem un motiv anume. Ne certam, ba nu era aia, ba nu era pus nu știu ce, dar era golul ăla pe care-l simțeam. Asta trăiam în propria mea experiență și simțeam un gol, simțeam ca nu-s țigani mei. A fost foarte greu să mă acomodez.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

*„Păi nouă ne-a părut bine că am scăpat de acolo, îți spun foarte sincer a fost ca o eliberare. Ca și cum te eliberează cineva din pușcărie. Deci eram atât de bucuroși că pupilele îmi erau dilatate la maxim.” (Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*



În faza de postmutare, calitatea vieții beneficiarilor și familiilor cunoaște o îmbunătățire semnificativă, însă procesul de adaptare este unul îndelungat, necesitând sprijin atât pentru adulți, cât și pentru copii. Intervenția se concentrează pe managementul resurselor, dezvoltarea relațiilor cu vecinătatea și susținerea procesului de adaptare atât pentru părinți, cât și pentru copii.

În prima etapă a fazei de postmutare, obiectivul prioritar al sprijinului este prevenirea pierderii locuințelor sociale și facilitarea integrării în

comunitatea nouă. În acest context, atât menținerea locuințelor în condiții bune este crucială, cât și evitarea problemelor care ar putea afecta respectarea prevederilor contractului (de exemplu, violență, primirea unor terți fără acord instituțional). Managerul de caz și clientul se întâlnesc cel puțin o dată pe săptămână în locuința nouă, dar asistența este diferențiată în funcție de necesități, și ea poate să fie mai intensivă în perioade de criză. Abordarea clienților trebuie să fie asertivă, în special atunci când aceștia refuză să respecte regulile programului.

Monitorizarea cheltuielilor se desfășoară și ea într-o formă asertivă, concentrându-se pe sprijin și nu pe control. De exemplu, persoana desemnată din echipa administrativă poate trimite o scrisoare de notificare în caz de neplată a chiriei. În cazul familiilor vulnerabile, se acordă o atenție deosebită managementului financiar preventiv și plății cheltuielilor, pentru a asigura stabilitatea și siguranța continuă în noul mediu.

### **Activități de bază specifice fazei de postmutare:**

#### **Consiliere psihologică:**

- Oferirea de consiliere psihologică pentru stabilizarea situației după mutarea în noua locuință. După această fază de stabilizare se poate lucra pe gestionarea consecințelor traumelor suferite în urma evacuării forțate (unde este nevoie, la cererea clientului).
- Scopul principal al sprijinului este stabilizarea, emanciparea și dezvoltarea sentimentului de control asupra propriei vieți.

#### **Consiliere pentru copii:**

- Sprijinirea copiilor în perioada postmutare, pentru a menține relațiile importante și a dezvolta noi relații în mediul nou,
- Organizarea de întâlniri și activități recreative, având în vedere importanța acestora în perioada marcată de pierderi sociale.

#### **Sprijin în medierea relațiilor cu vecinii:**

- Abordarea stigmatizării și discriminării care pot persista după relocare,
- Medierea relațiilor cu vecinii, gestionarea situațiilor conflictuale cu resurse proprii, și furnizarea de sprijin pentru a face față actelor de discriminare,
- Emanciparea familiilor în fața inechităților sociale și consolidarea sentimentului de siguranță în noua vecinătate.

#### **Sprijin în ceea ce privește nevoile educaționale ale copiilor:**

- Contactarea școlilor, a grădiniței și a operatorilor de programe „școală după școală” (*after school*), pentru a asigura sprijin în activitățile școlare pentru copii.

### **Grupuri de suport online:**

- Organizarea grupurilor de suport online, preferabil prin platforme precum WhatsApp,
- Participarea familiilor, a personalului și a experților prin experiență pentru a oferi ajutor concret și servicii permanente în situații de urgență.

### **Activități culturale (sau spirituale):**

- Organizarea de activități culturale sau spirituale pentru a susține menținerea identității etnice, în special pentru familiile de etnie romă,
- Facilitarea participării familiilor la aceste activități, pentru a construi sau întări relațiile cu comunitatea majoritară.

### **Servicii de sănătate și alte servicii:**

Serviciile de sănătate și de sprijin pentru familiile cu un grad ridicat de vulnerabilitate pot include:

- Îngrijire medicală de bază:
  - Asigurarea unui medic de familie sau a unui asistent medical pentru monitorizarea sănătății clienților și asistență în administrarea medicamentelor
  - Asigurarea însoțirii la spital sau la medic în caz de nevoie
- Consiliere privind abuzul de substanțe nocive/interzise:
  - Implicarea unei echipe multidisciplinare, care să includă specialiști precum experți în dependențe, psihiatri, psihologi și asistenți sociali,
  - Abordarea bazată pe principiul reducerii daunelor provocate de consumul de alcool și droguri, având în vedere nevoile multiple ale persoanelor vulnerabile
- Intervenție de urgență și sprijinirea victimelor violenței domestice:
  - Furnizarea unui răspuns rapid și prompt în cazurile de violență domestică,
  - Protejarea victimelor și oferirea sprijinului necesar pentru a depăși consecințele traumatice ale violenței.
- Sprijin în îngrijirea copilului și întărirea abilităților parentale:
  - Implementarea de activități psiho-educative pentru a preveni abuzul și neglijarea copiilor,
  - Sprijinirea implicării părinților în educație și disciplinare pozitivă, oferirea sprijinului emoțional și stimularea cognitivă a copiilor mici.

- Consiliere pentru ocuparea forței de muncă/creșterea veniturilor:
  - Dezvoltarea unor programe care să vizeze obținerea de competențe și calificări, necesare pe piața muncii,
  - Susținerea în găsirea de oportunități de muncă și a unor pași intermediari pentru creșterea veniturilor familiei.

### **Ce se întâmplă cu cei care rămân în comunitate?**

În cazul desegregării etapizate care presupune o selecție a familiilor în alocarea locuințelor, refuzul în urma procesului de selecție provoacă o nouă traumă pentru majoritatea familiilor în cauză.

Este nevoie de măsuri reparatorii pentru a contracara posibilele efecte:

- Menținerea programului, serviciilor de suport în comunitate, oferirea managementului de caz individualizat (vezi mai sus),
- Oferirea unor activități mai intense pentru copii și adolescenți, din cauza intensificării riscurilor de conflicte familiale, comunitare,
- Informare transparentă și oferirea posibilităților pentru discuții, căutarea unor soluții locative alternative,
- Intensificarea prezenței facilitatorilor comunitari, a managerilor de caz pentru a aplană conflictele familiale, comunitare (vezi la capitolul informare).
- La nivel instituțional, continuarea procesului de desegregare.

## **3.4. Managementul locuințelor sociale**

*Motto:*

*„Că eu plăteam facturile că îmi era frică că dacă nu, îmi taie curentul. O fost când mi-am luat salariul și am mers și am plătit la factură. Tot salariul. Deja aveam o panică, luna viitoare vine mai mult, pentru ca nu știam, atâția kilowati sunt atâția bani.”  
(Fost locuitor din Pata-Rât, extras interviu).*

Cu toate că păstrarea locuințelor în cele mai bune condiții reprezintă o prioritate fundamentală pentru orice proprietar de imobil, în cazul locuințelor sociale, scopul activităților de management al locuinței este de a promova bunăstarea locatarului. Deși managementul locuinței și sprijinirea chiriașului prin managementul de caz sunt două tipuri distincte de activități, scopul ambelor este același - promovarea bunăstării familiei sau a persoanei care beneficiază de locuința socială. Acest lucru nu exclude urmărirea respectării clauzelor contractuale din partea ambelor părți.

Unul dintre aspectele esențiale ale activității de management al locuințelor este asigurarea respectării condițiilor contractuale și se referă la menținerea în stare optimă a apartamentului și sprijinirea gestionării plății chiriei și a utilităților de către chiriaș. Focalizarea intervențiilor pe bunăstarea locatarului implică menținerea unei abordări centrate pe nevoile acestuia chiar și în situațiile în care rezilierea contractului de închiriere devine necesară, inclusiv din cauza nerespectării clauzelor contractuale. În astfel de cazuri, intervenția nu trebuie întreruptă, ci redirecționată către identificarea unor soluții de locuire alternative și către sprijinirea celorlalte nevoi esențiale ale chiriașului, având ca obiectiv principal prevenirea instalării situației de lipsă de adăpost la nivelul întregii familii.

### **Asigurarea stării de bună funcționare a locuinței**

Claritatea împărțirii responsabilităților de mentenanță:

- Împărțirea responsabilităților de mentenanță este reglementată de legislația națională. Chiriașii au nevoie de informații cât mai concrete despre responsabilitățile care le revin, respectiv situațiile despre care trebuie să-l informeze pe proprietar pentru remediere. În cazul chiriașilor proveniți din medii defavorizate, cu resurse și capacități de administrare modeste, se recomandă o abordare mai proactivă a organizației proprietare în întreținerea locuinței, chiar peste limita stabilită de legislație. Aceasta ar putea contribui la creșterea sustenabilității și asigurarea condițiilor de locuire adecvate pentru toți chiriașii, independent de resursele lor inițiale.

Mentenanța locuințelor din partea proprietarului:

- **Persoană desemnată și modalități de anunțare:** Desemnarea unei persoane din partea instituției proprietare, care să fie contactată în caz de nevoie de reparații este esențială. Claritatea în privința modalităților de anunțare (telefon, e-mail, mesaj personal etc.) ușurează comunicarea.
- **Termene clare pentru anunțarea problemelor:** Este important să fie stabilite termene clare, în care chiriașul trebuie să anunțe proprietarul cu privire la problemele care intră în responsabilitatea proprietarului.
- **Intervenție rapidă și eficientă:** Rezolvarea promptă a problemelor semnalate de către chiriaș este vitală pentru menținerea stării de bună funcționare a apartamentului. O intervenție rapidă previne apariția altor disfuncții și asigură un mediu de locuit corespunzător.
- **Proactivitate și sprijin:** În situațiile în care chiriașul este responsabil pentru reparații, uneori este important ca persoana desemnată cu administrarea/reparații să intervină și el cu sprijin. Administratorul trebuie să fie proactiv, oferind explicații, sfaturi și chiar ajutor fizic atunci când chiriașii semnalează probleme la locuință. Această abordare

contribuie la consolidarea încrederii între chiriaș și proprietar și la creșterea capacității chiriașului de a administra locuința în viitor.

- **Clarificarea procedurilor în cazul reparațiilor sau intervențiilor majore la locuințe:** În cazul unor reparații majore, informarea din timp a locatarilor, consultarea și implicarea lor în unele decizii sunt foarte importante. Informarea trebuie să cuprindă detalii cu privire la natura intervenției, durata estimată, și impactul asupra locuinței și vieții cotidiene. Clarificarea limitelor participării locatarilor este crucială pentru a evita neînțelegerile și pentru a stabili așteptările. Se vor preciza aspectele în care locatarii au drept de decizie și unde proprietarul are autoritate exclusivă. Se vor delimita cazurile în care consultarea locatarilor este obligatorie și cazurile în care deciziile pot fi luate fără consultarea lor. Proprietarul trebuie să ofere locatarilor posibilitatea să obiecteze și să formuleze feedback.

### Asigurarea plății cheltuielilor și a respectării termenilor contractuali

Chiriașii se pot confrunta cu dificultăți financiare care să afecteze capacitatea lor de plată, temporar sau pe o durată mai lungă de timp. Pornind de la principiul că în centrul intervenției se află bunăstarea familiei beneficiare și menținerea locuirii pe termen lung, este important ca suportul să vizeze inclusiv menținerea capacității de plată a chiriașului. Acest lucru înseamnă alte sarcini pe lângă măsurile de asistență socială (vezi mai sus) care vizează direct *prevenirea îndatorării chiriașului*:

- **Monitorizarea lunară a plății cheltuielilor:** activitatea de monitorizare trebuie să fie nonopresivă și non-intruzivă, respectând principiile generale ale intervenției și în special principiul capacitării. Este important ca modul de monitorizare să fie discutat și agreat de către proprietar și locatar.
- Pentru o **monitorizare nonintruzivă**, care să contribuie la emanciparea chiriașului se recomandă discutarea cu chiriașul a modalităților de obținere a informațiilor privind plata cheltuielilor și agrearea unei modalități care corespunde atât nevoii de control al chiriașului cât și capacității administrative a organizației. O posibilitate este verificarea plăților din conturile online ale chiriașilor deschise de către diferiți furnizori, cu știința familiilor.
- **Sincronizarea serviciilor de administrație și management de caz:** neplata sau amânarea unei plăți constituie o informație care trebuie să ajungă la managerul de caz al familiei, pentru a avea ocazia de a discuta despre situația dată, oferirea de sprijin în caz de nevoie, pentru evitarea acumulării datoriilor.
- Dezvoltarea unor **mecanisme de suport financiar** care sprijină familiile în situații de criză financiară.

## **Personalul responsabil pentru managementul locuințelor sociale**

Schema de personal de administrare a locuințelor trebuie să cuprindă, pe de o parte, persoane care să realizeze micile reparații care cad în responsabilitatea proprietarului, pe de altă parte, persoane care se ocupă de colectarea chiriei și de monitorizarea plăților.

### **Încălcarea termenilor contractuali**

Evacuările trebuie evitate cu orice preț, iar oferirea suportului financiar este primordială în acest sens. Evacuarea trebuie precedată de un număr de atenționări și avertismente, privind încălcarea condițiilor contractuali (excepând situațiile de violență gravă, prevăzute prin lege și prin contract). În cazul în care nu se poate evita evacuarea și familia totuși trebuie să părăsească locuința din cauza încălcării condițiilor contractuale:

- Cele două echipe, cea administrativă și cea de management de caz lucrează împreună, în scopul reducerii daunelor pentru familie.
- Familia este sprijinită în găsirea unui adăpost de urgență (ar trebui să fie oferit tuturor clienților înainte de evacuare).
- Familia este sprijinită în mutare și în depozitarea lucrurilor personale, în găsirea unei noi locuințe.
- Sprijinirea menținerii legăturilor familiale și de vecinătate
- Menținerea legăturii cu managerii de caz și echipa multidisciplinară.



## Capitolul 4.

# ELABORAREA ȘI APLICAREA SISTEMULUI DE ACCESARE A LOCUINȚELOR SOCIALE ÎN CAZUL INTERVENȚIEI DE DESEGREGARE - EXEMPLUL PROIECTULUI PATA-CLUJ

Ghidul își propune să ofere, cu titlu de exemplu, o prezentare a procesului de elaborare și aplicare a sistemului de accesare a locuințelor sociale în cadrul proiectului Pata-Cluj, punând accent pe etapele esențiale și cele mai relevante elemente ale acestuia. Procesul a fost unul participativ, implicând atât comunitatea vizată, cât și actorii sociali activi în zonă (furnizori de servicii publice și privați). Deciziile finale privind criteriile de acces au fost asumate de echipa de management și implementare a proiectului.

### 4.1. Fazele intervenției de locuire în proiectul Pata-Cluj

**În prima fază**, consultările comunitare au vizat nevoile familiale și tipul de sprijin necesar în etapa premergătoare mutării, dar și în ceea ce privește sustenabilitatea locuirii. În acest scop s-au organizat șapte focus grupuri.

În cadrul acestor întâlniri, participanții au evidențiat nevoia de acte de identitate (cărți de identitate, certificate de naștere), acces la locuri de muncă, venituri stabile, educație (școală, grădiniță), asistență medicală, precum și necesitatea sprijinirii familiilor în satisfacerea acestor nevoi.

Printre aspectele concrete menționate s-au regăsit:

- Sprijin în găsirea unui loc de muncă,
- Asistență în creșterea copilului și suport pentru mame, oferit la domiciliu (educație pentru sănătate, organizarea programului zilnic pentru copii, îngrijire adecvată, practici parentale),
- Supravegherea copiilor în cazul în care mama se angajează,
  - Prevenirea consumului de droguri și intervenția în cazurile în care familiile se confruntă cu abuz de substanțe, abandon școlar sau probleme comportamentale.

Descrierea detaliată a rezultatelor focus grupurilor se regăsește în subcapitolul 4.3.

**În a doua fază**, consultarea comunității privind criteriile de accesare a locuințelor sociale din cadrul proiectului Pata-Cluj s-a realizat prin aplicarea unui chestionar. Colectarea răspunsurilor a avut loc în mod direct, prin consultări de tip *door-to-door*.

Criteriile propuse au fost analizate, clasificate în subcategorii, iar acestea au fost ulterior grupate în categorii principale.

Așa cum este prezentat în Tabelul nr. 1, propunerile formulate de membrii comunității reflectă paradigma politicilor de tip *housing ready*, în care nevoile și resursele familiilor sunt puse în balanță.

Datele din Tabelul nr. 1 arată că membrii comunității au acordat o importanță mare existenței veniturilor și a locului de muncă (205 alegeri), urmată de capacitatea familiei de a se integra într-o comunitate, regăsită sub titlul de „comportament pro-social, non-agresiv” (124 alegeri). Categoria a treia ca importanță (110 alegeri) s-a dovedit a fi capacitatea unei familii de a întreține o locuință (comportamentele enumerate au fost grupate sub titlul „îngrijirea spațiului”). Aceste categorii au fost urmate de preocuparea pentru educarea copiilor, respectiv pentru plata la zi a obligațiilor și a datoriilor. Din toate acestea rezultă că membrii comunității sunt conștienți de resursele necesare pentru menținerea pe termen lung a locuințelor și pentru integrarea în comunitatea majoritară și, – cel puțin la nivel declarativ – susțin mutarea familiilor care sunt considerate de comunitate ca fiind pregătite pentru acest pas. Pe de altă parte, în paralel, apare și ideea sprijinirii familiilor cu nevoi multiple, criteriile legate de acest aspect fiind prezentate în Tabelul nr. 3.

Categoriile de nevoi considerate ca și demne de a constitui criterii pentru obținerea locuințelor au fost în primul rând cele legate de caracteristicile familiale (78 mențiuni), și în primul rând cele legate de existența copiilor (66), condițiile precare de locuit (35), și existența persoanelor cu dizabilități în familie (28).

**În a treia fază**, a fost realizată consultarea actorilor sociali-cheie privind criteriile de accesare a locuințelor sociale, prin constituirea unui Grup Consultativ (GC). În Pata-Rât există numeroși actori sociali care sunt implicați în diverse activități - de la acordarea unor servicii sociale și educaționale până la activități de cercetare și advocacy pentru promovarea drepturilor omului. GC a fost format din acești actori sociali interesați de problematica locuirii, cu scopul de a valorifica experiența variată existentă la nivel local.

Analiza datelor colectate din comunități - respectiv criteriile propuse de membrii comunității - împreună cu rezultatele focus-grupurilor au reprezentat punctul de plecare în procesul de definire a criteriilor de eligibilitate și de selecție.

Sistemul final, incluzând criteriile de eligibilitate și de selecție și ponderile atribuite acestora, a fost stabilit de echipa de locuire a proiectului, în urma unor consultări și dezbateri repetate. Procesul a avut ca punct de pornire setul de propuneri formulate de comunitate, completate de observațiile GC.

Pentru stabilirea criteriilor finale și a ponderii acestora s-a folosit metoda panelurilor Delphi. Procedura a fost:

- Fiecare participant a primit lista cu criteriile propuse de comunitate, a selectat dintre ele cele pe care le-a considerat importante și a marcat cele pe care le-a considerat ca fiind irelevante sau lipsite de etică.
- Listele au fost adunate și centralizate. Criteriile care au fost alese de toți participanții au fost lăsate pe listă, fiind considerate acceptate.
- Criteriile la care au existat diferențe de opinii între membri echipei au fost rediscutate, fiecare participant prezentând argumentele pro sau contra includerii acestora pe listă.
- Membrii grupului au primit din nou criteriile în discuție și și-au exprimat din nou opiniile în legătură cu acceptarea sau neacceptarea acestora.
- Procedura a continuat până la obținerea consensului.

Criteriile finale au evidențiat necesitatea utilizării unor instrumente calitative, capabile să distingă între diferite situații în cadrul criteriilor subiective. Aceste instrumente de evaluare calitativă au fost dezvoltate în cadrul proiectului Pata-Cluj de un grup de profesioniști și universitari cu experiență în incluziunea socială și protecția copilului, și au fost validate într-o altă comunitate romă marginalizată, diferită de populația-țintă a proiectului.

### **Testarea instrumentelor de evaluare**

Pentru verificarea instrumentului **s-a realizat o evaluare simulată** pe un eșantion de 38 familii aflate în evidența managerilor de caz din cadrul proiectului Pata-Cluj.

În paralel cu evaluarea simulată (fără interviuarea familiilor, doar pe baza informațiilor existente) s-a lucrat și la **adaptarea culturală a chestionarelor și a ghidurilor de interviu** utilizate pentru a evalua capacitățile de administrare a resurselor, a abilităților parentale, a îngrijirii spațiului și locuinței, a rezilienței familiale și a anumitor componente ale criteriului educației. În adaptarea chestionarelor s-a pornit de la setul de instrumente utilizate în managementul de caz în protecția copilului: HOME Inventory (Cox, Bentovim, 2000, Cox, Pizzey and Walker 2009, Caldwell & Bradley, 2016), Parenting Skills Assessment (Reed et al, 2009), Alabama Parenting Questionnaire Scale (Frick, 1991) și Family Resilience Assessment (Sixbey, 2005).

Adaptarea culturală a chestionarelor s-a realizat cu ajutorul echipei de specialiști din cadrul proiectului (psihologi și asistenți sociali) care au lucrat cu familiile din Pata-Rât.

În urma evaluării simulate, instrumentele au fost testate prin evaluarea a 14 familii aparținând unei alte comunități de romi marginalizate dintr-un județ învecinat. După simulare, anumite criterii au fost modificate de către echipa de implementare, ajungându-se la consens prin metoda Delphi.

## 4.2. Fazele procesului de selecție a beneficiarilor<sup>3</sup>

### Depunerea dosarelor

Informarea comunității privind criteriile de selecție și modalitatea de depunere a dosarelor s-a realizat printr-o campanie intensivă la început, prin ședințe comunitare, distribuirea unor pliante informative și întâlniri *door-to-door* cu fiecare familie în parte. Această campanie inițială a fost urmată de informarea continuă pe toată perioada depunerii dosarelor.

*Resursa umană implicată în proiect: 10-15 persoane din echipa proiectului.*

*Perioada: șase luni, care a început cu o campanie intensivă de două săptămâni.*

S-a instalat biroul de informare și înregistrare a dosarelor pe teren (în comunitate), unde dosarele au fost verificate în prealabil, familiile au fost consiliate privind întocmirea dosarelor, și, la final, au fost înregistrate dosarele. Pentru a scuti familiile de cheltuieli suplimentare, declarațiile pe propria răspundere au fost făcute în prezența avocatului angajat de proiect.

*Resursa umană implicată în proiect: doi facilitatori comunitari, un asistent social, un expert independent, doi avocați*

*Perioada: șase luni*

### Evaluarea dosarelor de locuire

Evaluarea a avut trei componente: verificarea conformității administrative a dosarelor de locuire, evaluarea calitativă de pe teren și realizarea listei beneficiarilor de locuințe sociale.

*Resursa umană implicată în proiect: doi juriști, patru experți formați pentru munca de evaluare psihosocială de pe teren.*

*Perioada: patru luni*

### Validarea listei beneficiarilor de locuințe sociale

Evaluarea dosarelor a fost verificată de un grup de experți independenți, care au făcut parte din Grupul Consultativ. În urma verificărilor, s-a realizat lista validată de beneficiari.

*Resursa umană implicată în proiect: patru experți (reprezentanți ai Grupului Consultativ).*

*Perioada: trei zile*

### Înregistrarea și soluționarea contestațiilor

Familiile care au depus dosare au avut posibilitatea de a face contestație la rezultatul evaluării. O echipă separată, formată din experți independenți,

<sup>3</sup> Resursa umană și perioada de timp specificată în această secțiune se referă la zona Pata-Rât, care cuprinde patru comunități distincte, cu aprox. 1500 persoane (aprox. 300 familii) în total.

a soluționat contestațiile. În urma soluționării contestațiilor s-a întocmit lista finală a beneficiarilor.

*Resursa umană implicată în proiect: un jurist, un expert psiho-social*

*Perioada: o săptămână*

### **Alocare locuințelor sociale pe baza unor criterii (matching)**

Criteriile de matching au fost discutate cu familiile vizate și au cuprins criterii ca proximitatea locuinței de familia extinsă, școala copiilor, loc de muncă, nevoi speciale, dizabilități etc.

### **Semnarea contractelor de chirie**

Contractul de chirie a fost discutat cu membrii comunității, încă din perioada de depunere a dosarelor, iar condițiile incluse au fost explicat în detaliu familiilor beneficiare. Contractul de chirie urmărește stabilitatea locuirii, dar și siguranța celor mai vulnerabili membri ai familiei. O măsură în acest sens a fost încheierea contractului pe numele soției/parteneriei din cuplu.

## **4.3. Rezultatele consultărilor comunitare privind sustenabilitatea intervenției de locuire**

În vederea dezvoltării serviciilor de suport care promovează stabilitatea locuirii pe termen lung, a fost esențială ascultarea vocii membrilor comunității vizate. Astfel, s-au realizat mai multe focus-grupuri, care au vizat tema nevoilor legate de relocare, inclusiv cuantumul chiriei și tipuri de locuință, locuire grupată sau răspândit.

Temele cele mai importante care au reieșit din aceste focus grupuri sunt:

Oferirea suportului în vederea **dezvoltării bunelor relații cu vecini și cu comunitatea** în care se va muta familia – aceasta poate implica munca cu vecinătatea sau/și munca cu familiile. („O să avem probleme cu oamenii de acolo. Că suntem mai bruni.”/ „Trebuie să ne schimbăm părerile pe care le-am avut aici”).

Sprrijin pentru **instalarea în locuință** („Ajutor de scurtă durată: dacă sunt fonduri, un dulap, un pat, o lingură...”).

Sprrijin în privința **plății cheltuielilor**. Mai mulți vorbitori s-au arătat preocupați de găsirea resurselor financiar pentru plata utilităților și chiriei. („Dacă nu-și poate plăti cheltuielile, ar trebui sprrijinit odată, de două ori să și le plătească.”/ „Cheltuielile să fie corelate cu veniturile.”/ „Să fie cheltuielile contorizate separat, să nu fie comune. Fiecare să aibă ceas de apă, ceas de curent, etc.”/ „Chiria - fiecare după venit: să se calculeze după salariu, după pensie. 50-60 lei ar fi perfect, pentru cei care au venit mai mare, să fie mai

mare. Cu ajutor social un 20 lei ar fi de ajuns.”). Apare inclusiv diferențierea chiriei între Cluj-Napoca și Apahida („La Cluj 50-60 lei, cam așa sunt chiriile sociale în Cluj, iar la Apahida mai puțin că este la țară, doar nu vrei să fie chiria la fel în Cluj și în Apahida”).

Sprijin în vederea dobândirii diferitelor **prestații sociale** pentru cei care se vor muta în Apahida („Cei care se vor muta în Apahida o să-și piardă cantina și asistență socială (ajutorul social – n.a.). Va trebui să-i ajutați să-și depună din nou dosarul”).

Servicii de **ocupare**. („Pe cei care sunt pe asistență socială va trebui să-i ajutați să-și găsească un loc de muncă, altfel nu vor reuși să-și plătească cheltuielile.”/ „Eu lucrez aici în reciclare, vă dați seama, dacă m-aș muta în oraș, ar trebui să-mi caut altundeva de lucru, undeva ca să fie cât de cât în oraș.”/ „Să știți că nu-s răi băieții de la noi, sunt meseriași buni, ar fi un avantaj pentru ei să se mute, că ar fi mai aproape de zona de lucru. Îs foarte căutați ca și meseriași, doar că e distanța...”).

**Transport** pentru angajați și pentru copii, în cazul în care distanța între locuință și loc de muncă/școală este mare („Cei care au loc de muncă în Cluj ar dori să se mute în oraș sau să li se rezolve transportul”).

Servicii de tip **after school** (meditații și alte activități) pentru școlari. („Eu aș dori să lucrez, da’ nu pot, pentru că am o fetiță pe care o duc la școală, în clasa 0, ea termină la 11.30, trebuie să mă duc după ea. Eu aș lucra, dar nu pot, pentru că nu pot să las nici copilul singur.”/ „After school cu program prelungit - cred că sunt mai multe persoane care ar avea nevoie”/ „După ore să existe un centru de activități pentru copii, la mulți le place dansul și de astea. Să știți că le-ar trage de la multe.”/ „Ore suplimentare de învățatură, de intrare în societate, copii noștri încă mulți sunt care nu știu să respecte un om în oraș.”/ „Ar trebui ceva program pentru tineret, ca ei să aibă o ocupație”.

Asistență în **supravegherea copiilor** în cazul în care mama se angajează. („Flexibilizarea programului pentru femei care își duc copii la școală.”/ „Ar trebui o creșă unde să-mi las copilul în siguranță”/ „Grădinița să fie aproape de casă”).

**Sprijin în transferarea copiilor din școlile/ grădinițele vechi în școlile noi**, care sunt în vecinătatea locuințelor („Eu aș căuta școala aferentă blocului și aș transfera copii la școala aceasta din apropiere, ca să poate să meargă și singuri, ca eu și mama lor să putem merge la muncă. Încă nu s-a terminat problema cu discriminările. M-aș duce, aș încerca să rezolv pe cont propriu, însă probabil aș întâmpina iarăși problema cu discriminările, și o să am nevoie de ajutor”).

**Nevoi privind sănătatea** - ca o consecință a condițiilor extrem de nocive, există foarte multe probleme de sănătate și nevoia accentuată a serviciilor

medicale și psihologice. („Am fost de șapte ori internată din cauza la rampă și aer. Nepotul meu de patru ani folosește aerosol, din cauză că a stat câțva timp cu mine. Copilul are domiciliul la mine. Dar nu am cum să-l țin aici.”/ „Eu, după ce ne-au mutat aici, două luni nu am ieșit din casă, așa de șocată eram de unde ne-au adus. N-am vrut să ies și mi-a căzut tot părul din cap. Mi-a căzut o pungă de păr, am rămas cheală pur și simplu.”; „Sunt bolnav de inimă, medicamentele mă costă 400 lei pe lună. Dacă nu le iau, mor.”).

**Sprijin psihologic pentru copii** cu probleme de adicție și/sau cu tulburări comportamentale, cei care sunt la risc de abandon școlar. („De o consiliere, aici sus mulți înjură, mulți dintre copiii noștri vorbesc urât, mulți fac ce nu trebuie: fumează, se droghează, fac ce nu trebuie noaptea, ți-e frică să ieși după ora opt aici, că mulți sunt care te lovesc.”/ „Nu te poți baza pe mulți copii aici în colonie, dacă eu las niște lemne afară, le fură, le vinde la altul ca să-și cumpere țigări la bucată. Sau pun banii ca fiecare dintre ei să-și cumpere droguri. Dar să știți că de când ne-au mutat aici s-au întâmplat toate lucrurile acestea.”/ „Mulți copii ar avea nevoie de un psiholog. Copiii fug de la ore, fug de la școală.”).

**Monitorizarea familiilor și instruirea lor** sunt două categorii de nevoi care au fost identificate doar de lideri pentru restul persoanelor din comunitate. Din perspectiva liderilor interferența lor, a altor instituții sau a statului în viața oamenilor din comunitate pentru a le regla comportamentele pare să fie normală. Justifică controlul prin lipsa unor abilități, în interesul familiilor. („Sunt mulți care nu știu cum să îngrijească o locuință, pentru simplul fapt că nu au avut niciodată o locuință, au stat ba în locuințe părăsite sau improvizate - aș lăsa pe ei să facă, dar l-aș supraveghea. O dată pe lună, «cum ești ce faci, ce s-a stricat, ce ai reparat, îți mai dau o săptămână»”). Imaginea este a unui modular sau locuință improvizată. („Ar trebui să faceți anchete neanunțate.”/ „Ar trebui să se aleagă un «șef de scară», dintre cei noi mutați, care este respectat, dar care îi cunoaște.”).

**Instruirea** în vederea însușirii anumitor conduite (ex. „să dea bună ziua”) și cu scopul respectării regulilor din comunitatea de locatari („respectarea orelor de liniște”, fără scandaluri, cheltuieli la zi, autogospodărire în locuințe, întreținerea corespunzătoare a locuințelor).

Majoritatea participanților și-au exprimat dorința de a locui în **zone diferite ale orașului**, împreună cu populația majoritară, cu câteva excepții. („Vrem să fim împraștiați, se strică copiii, dacă suntem adunați așa.”/ „Eu nu aș vrea să fiu cu nimeni de aici”/ „Cred că există familii care și-ar dori să stea mai multe familii unde sunt mai mulți frați, dar eu nu. M-am săturat. Suntem și familii care am dori să ne descurcăm pe cont propriu.”). Excepțiile au fost unele persoane în vârstă sau cei care nu au loc de muncă. Ei, în general, ar

dori să plece cu **familia lărgită: copiii-adulți și familia acestora**. („O persoană ar fi bine totuși să fie lângă mine. Fiică-mea stă lângă mine, dacă am o farfurie de mâncare, împărțim.”).

**Structura preferată a locuințelor:** participanții au optat pentru locuințe concepute pentru familii cu trei-patru copii, cu structura: living + bucătărie, un dormitor pentru părinți, câte o cameră pentru copii de același sex, camere separate („cu ușă”), baie. Se accentuează importanța aplicării unui standard decent pentru viitoarele locuințe. („Să facă să nu fie ca aici. Dacă e strâmtoare, după ce ies de aici?”).

O altă temă legată de condițiile de locuit se leagă de neliniștea și suspiciunile față de membrii celorlalte comunități, participanții optând pentru a avea vecini din aceeași comunitate. („Nu o să fie niciodată înțelegere între cei din Dallas, Rampă și Cantonului.”/ „Nu în grup (să ne mutăm – n.a.), că după aia începe zemuiala”).

## BIBLIOGRAFIE

1. Adorjani J., Antal, I., Boguș, A., Mureșan, V., Tonk, G. (2023) *Metodologie replicabilă de relocare și integrare a familiilor cu venituri scăzute din zone marginalizate segregate*. Raport nepublicat.
2. Adorjani, J., Antal, I., Tonk, G. (2023). Preparation of Two Participatory Social Housing Interventions in a Marginalised Roma Community in Romania. *Social Sciences*, 12: 216. <https://doi.org/10.3390/socsci12040216>.
3. Adorjani, J., Tonk, G. (2023). *Perspectiva familiilor beneficiare a locuințelor sociale asupra procesului de locuire din proiectul Pata-Cluj, Raport de cercetare calitativă*, Raport Nepublicat.
4. Anguera, J.M., Balogi, A., Guba, I., Primuszné, S., Fialik, A., Lehtone, P.W.J. (2019). *Guide for professionals in housing support*.
5. Berescu, C., Ciobanu, O., Celac, M., Manolache, C. (2006). *Locuirea și sărăcia extremă. Cazul romilor*. Editura Universitară Ion Mincu, ISBN: 973-7999-55-x, DOI:10.5281/zenodo.3633657
6. Caldwell, B.M., & Bradley, R.H. (2016). *Home Observation for Measurement of the Environment: Administration Manual*. Family & Human Dynamics Research Institute, Arizona State University.
7. Cox, A., & Bentovim, A. (2000). *The Family pack of questionnaires and scales*. London: The Stationery Office.
8. Department of Health. Cox, A., Bentovim, A. (2000). *Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families. The Family Pack of Questionnaires and Scales*. London: TSO.
9. European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2014). *Sărăcia și ocuparea forței de muncă: situația romilor în 11 state membre ale UE*. ISBN 978-92-9491-208-4 doi:10.2811/86029
10. European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2017). *Second European Union Minorities and Discrimination Survey (EU-MIDIS II), Main results*.
11. Ferkovics, R., Németh, K., Schafft, K. (2017). *Romani Identity, Cultural Trauma, Second-Class Citizenship and the Contemporary Context for Ethnic Political Representation in Hungary*. *Politicka Misao*, 54, 1/2, 74-93.
12. Frick, P.J. (1991). *The Alabama Parenting Questionnaire. Unpublished Rating Scale, Tuscaloosa, AL: University of Alabama*. <https://doi.org/10.1037/t58031-000>

13. Guarino, K., Soares, P., Konnath, K., Clervil, R., Bassuk, E. (2009). *Trauma-Informed Organizational Toolkit*. Rockville, MD: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, and the Daniels Fund, the National Child Traumatic Stress Network, and the W.K. Kellogg Foundation. [www.familyhomelessness.org](http://www.familyhomelessness.org).
14. Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației. (2022). *Strategia Națională a Locuirii. 2022-2050*.
15. Niță, D.L. (2009). *Raxen Thematic Study - Housing condition of Roma and Travellers*. [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/591-RAXEN-Roma%20Housing-Romania\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/591-RAXEN-Roma%20Housing-Romania_en.pdf)
16. Pinderhughes, H., Davis, A.R., Williams, M. (2014). *Adverse Community Experiences and Resilience. A Framework for Addressing and Preventing Community Trauma*. Prevention Institute, Oakland CA.
17. Reed, S., Van Egeren, L.A., McKelvey, L. (2009). *Psychometric Study of the Parenting Skills Assessment*. Vezi: [https://cerc.msu.edu/upload/documents/PSA\\_FINAL.pdf](https://cerc.msu.edu/upload/documents/PSA_FINAL.pdf). Ultima accesare: aprilie 2024
18. Ripka, S., Černá, E., Kubala, P., Krčál, O., Stanek, R. (2018). *The Housing First for Families in Brno Trial Protocol: A Pragmatic Single-Site Randomized Control Trial of Housing First Intervention for Homeless Families in Brno, Czech Republic*.
19. Sixbey, M.T. (2005). *Family Resilience Assessment Scale*. [http://etd.fcla.edu/UF/UFE0012882/sixbey\\_m.pdf](http://etd.fcla.edu/UF/UFE0012882/sixbey_m.pdf). Ultima accesare: aprilie 2024.
20. Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach*. HHS Publication No. (SMA) 14-4884. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration.
21. Tonk, G. (2025). *Development of methodological approaches. Collection of co-creation and co-design methods for EUTOPIA*. Eutopia More project, Work Package 2.
22. United Nations (1949). *Universal Declaration of Human Rights*. United States: Department of State, United States of America.
23. World Habitat. (2023). *Ending homelessness in Central and Eastern Europe: making the shift to a housing-led system. Comparative report*. [https://world-habitat.org/wp-content/uploads/2023/09/wh\\_housing-led-in-cee\\_REPORT\\_EN\\_FINAL.pdf](https://world-habitat.org/wp-content/uploads/2023/09/wh_housing-led-in-cee_REPORT_EN_FINAL.pdf)

## ANEXE

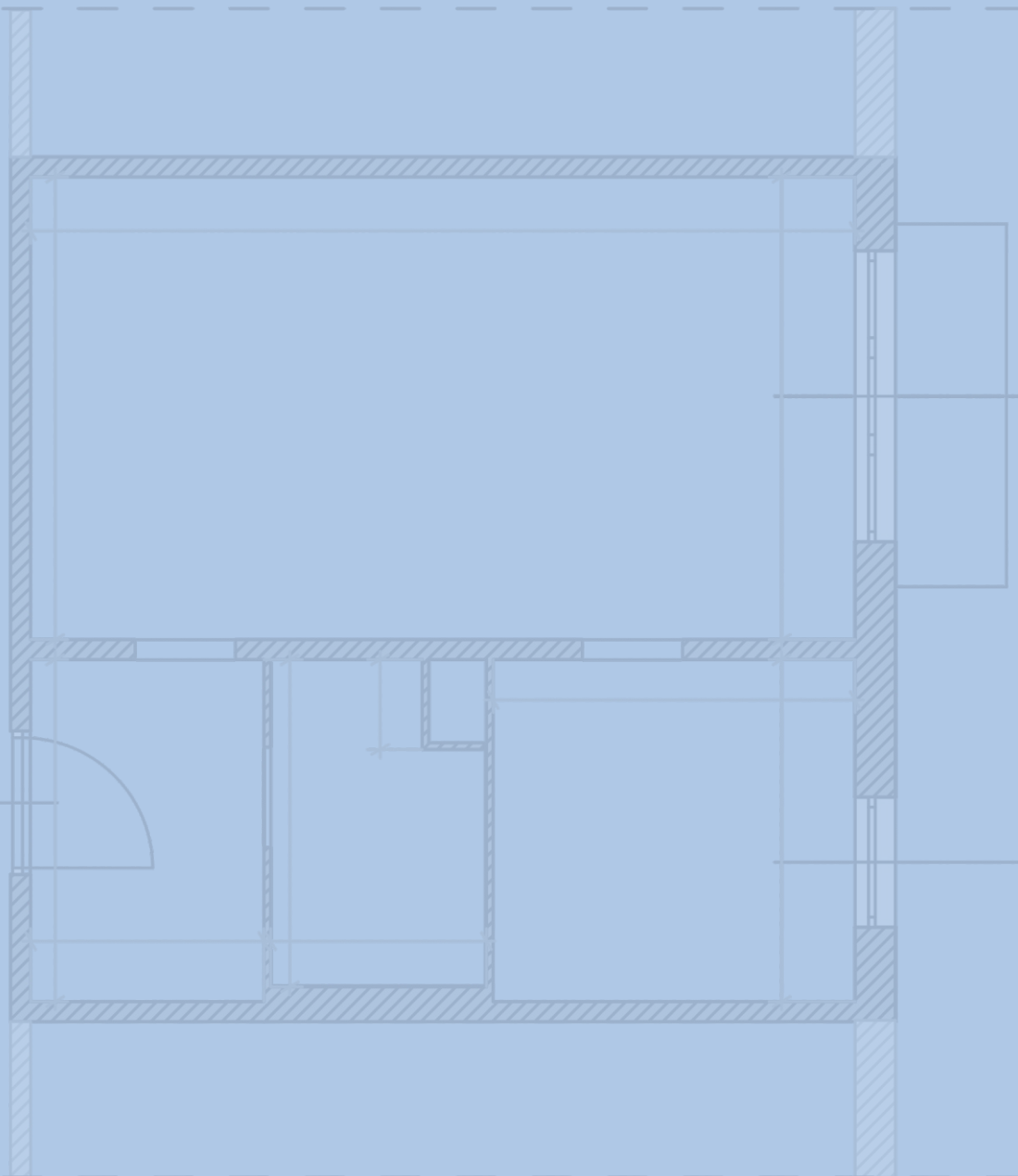
*Tabel nr. 1. Categoriile reieșite din propunerile membrilor comunității*

Tip criterii	Criterii	Nr. Alegeri	Tip criterii	Criterii	Nr. Alegeri
Resurse	Acte	17	Nevoi	Familie	78
Resurse	Comportament neagresiv	124	Nevoi	Situația locativă	35
Resurse	Școala	66	Nevoi	Sănătate	28
Resurse	Familie	8	Nevoi	Venit mic	33
Resurse	Buni platnici	60	Nevoi	Acte	2
Resurse	Îngrijire	110			
Resurse	Sănătate	8			
Resurse	Venit	206			
	<b>Total</b>	<b>599</b>		<b>Total</b>	<b>176</b>

Tabel 2. Criteriile de accesare din proiectul Pata-Cluj

	Criteriu	Puncte	Observații
<b>Venit (10)</b>	Venit / membru de familie < venitul minim pe economie (1250 de lei)		se iau în considerare toate veniturile
	Salarii/ pensii	4	Orice venit pe baza unui contract formal (contract de muncă, de zilier, prestări-servicii, decizie de pensie
	Prestații și alocații	4	VMG, alocații, cantină etc
	Alte venituri	2	Venituri declarate, pentru care nu există contract de muncă, de zilier, alt tip de contract formal
<b>Loc de muncă (17)</b>	Loc de muncă/orice fel de contract	10	12 puncte în cazul în care amândoi lucrează
	Vechime	5	5 puncte pentru min 6 luni, cumulate,
<b>Comportament (2)</b>	Contribuție la siguranță comunitară	2	2 - contribuie la siguranță, 1- nu contribuie, dar nici nu o periclitează, 0 - comportament agresiv
<b>Administrarea resurselor (15)</b>	Plata taxelor către stat, plată cheltuieli, chirie - minus la cei care există dovezi că nu și-au plătit chiria sau cheltuielile		- 2 puncte în cazul în care există dovezi că nu au plătit chiria sau cheltuielile
	Reziliența familială	5	
	Abilități parentale	5	
	Îngrijirea locuinței și spațiului	5	
<b>Familie (10)</b>	Copii	2	Total copii
	Mame singure	2	
	Vârșnici în îngrijire	1	
	Copii cu dizabilități în îngrijire	1	
	Adulți cu dizabilități în întreținere	1	
	Copii luați în plasament	1	
<b>Educație (25)</b>		20-25	Toți copiii de vârsta școlară/ grădiniță frecventează regulat școala sau grădinița, părinții se implică, copii participă la activități extrașcolare

	<b>Criteriu</b>	<b>Puncte</b>	<b>Observații</b>
			Copiii de 0-3 ani sunt educați adecvat
			25 de puncte în cazul în care există cel puțin 3 copii care frecventează regulat școala
<b>Locuire (15)</b>	Nu au/avut locuință personală	3	
	Nu au avut locuință social	3	
	Au fost evacuați	2	Nu se primesc puncte dacă familia a fost evacuată din motive care țin de ei (ex. plata cheltuielilor, vânzarea locuinței, etc.)
	Condiții improprii	3	3 puncte: locuiesc în baracă, fără acces la apă, toaletă, canalizare, 1 punct pt. modulele din Coastei
	I locuiesc în locuință improvizată/ baracă		
	- fără bucătărie,		
	- fără toaletă în casă,		
	- fără acces la curent,		
	- fără acces la apă și		
	- fără acces la canalizare		
	Spațiul pe membru de familie	1	Mai puțin de 3 mp
	Nu au unde sta	4	
	Anii de când stă	3	3 puncte - peste 5 ani , 2 puncte – 4-3 ani, 1 puncte 1-2 ani
<b>Condiții speciale (6)</b>	Pensionari	3	Doar în cazul în care crește copii
	Persoane cu handicap	3	Cu certificat
	Crescuți în sistemul de protecție	3	Cu adeverință de la DPC



ISBN 978-606-37-2505-0