

ADORJÁNI JÚLIA ANTAL IMOLA TONK GABRIELLA

SZOCIÁLIS LAKHATÁS ÉS DESZEGREGÁCIÓ

TRAUMAINFORMÁLT MEGKÖZELÍTÉSEK ALKALMAZÁSA



ADORJÁNI JÚLIA | ANTAL IMOLA | TONK GABRIELLA

**Szociális lakhatás
és deszegregáció:
traumainformált
megközelítések alkalmazása**

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 978-606-37-2826-6

**© 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/>**

Köszönetnyilvánítás

Köszönetünket fejezzük ki mindazoknak, akik hozzájárultak ennek az útmutatónak a megvalósításához. Külön köszönet a Pata Cluj, a Pata 2.0 és az Entrusst projektek csapatainak kitarításukért, elkötelezettségükért, és a fáradhatatlan erőfeszítésért, amivel a közösség igényeihez igazított minőségi szolgáltatásokat kidolgozták és nyújtották.

Hálásak vagyunk a pataréti közösség tagjainak is, akik nagylelkűen megosztották velünk gondolataikat és tapasztalataikat, így egyedülálló, mély és hiteles perspektívát adtak.

Végül, de nem utolsósorban köszönetet mondunk e projektek finanszírozójának, a Norvég Alapnak, valamint a program lebonyolítóinak, a Deloitte-nak és az FRDS-nek, akik e módszerek és intervenciók kidolgozásához és terjesztéséhez biztosították a keretet és a támogatást.

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|-----------------|---|
| Bevezetés | 7 |
|-----------------|---|

1. FEJEZET.

A lakhatáson és traumainformált ellátáson alapuló intervenció

| | |
|--|----|
| (<i>trauma informed housing-led system</i>)..... | 11 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 1.1. Mit jelent a megfelelő lakhatás?..... | 14 |
|--|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1.2. Traumainformált beavatkozás..... | 15 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| 1.3. A szociális beavatkozás általános elvei | 17 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 1.4. A traumainformált beavatkozás specifikus elvei | 18 |
|---|----|

2. FEJEZET.

| | |
|--|----|
| Hogyan építsünk ki egy traumainformált szervezetet?..... | 21 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 2.1. A munkatársak szakképesítésének támogatása (továbbképzés és szupervízió) | 22 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 2.2. Biztonságos környezet megteremtése..... | 24 |
|--|----|

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.2.1. Fizikai biztonság | 24 |
|--------------------------------|----|

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.2.2. Érzelmi biztonság | 24 |
|--------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| 2.2.3. Következetes és kiszámítható jelenlét és üzenetek..... | 25 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 2.2.4. Tájékoztatás és átláthatóság..... | 25 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 2.2.5. Bizalmas információk kezelése | 26 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2.2.6. Kulturális érvényesítési gyakorlatok | 27 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 2.2.7. A személyes tér és bizalmas információk tisztelőben tartása..... | 27 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2.3. Szervezeti szintű eljárások létrehozása és újraértékelése..... | 28 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 2.4. Miért a közösségi és intézményi facilitáció a deszegregációs beavatkozás alapja? | 30 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2.5. A tapasztalati szakértők szerepe | 33 |
|---|----|

3. FEJEZET.

Szolgáltatások a lakásprogramokban 35

- 3.1. Szolgáltatások nyújtása a költözés előtti szakaszban
a szociális lakhatásban részesülő családok számára 37
- 3.2. Szolgáltatásnyújtás a költözési szakaszban 39
- 3.3. Szolgáltatásnyújtás a költözés utáni szakaszban 40
- 3.4. A szociális lakások kezelése 44

4. FEJEZET.

A szociális lakásokhoz való hozzáférési rendszer kidolgozása és alkalmazása deszegregációs beavatkozás esetén – a Pata-Cluj projekt példája 49

- 4.1. A lakhatási beavatkozás szakaszai a Pata-Cluj projektben 49
- 4.2. A családok kiválasztási folyamatának szakaszai 52
- 4.3. A lakhatási beavatkozás fenntarthatóságára vonatkozó
közösségi konzultációk eredményei 54

Zárógondolatok 59

Szakirodalom 61

Függelék 63

Bevezetés

“Milyen volt az élet Pataréten? Hatott a lelkiállapotunkra, hogy is mondjam... az öntudatunkra” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet).

Ez az útmutató a Pata-Cluj és a Pata2.0 projektek keretében megvalósított intervenciók tapasztalataira támaszkodik, amelyek révén a Patarét szegregált közösségéből mintegy 100, többségében roma családot helyeztek el szociális lakásokban és integráltak a többségi közösségbe. A deszegregációs folyamat, amelynek középpontjában a lakhatási beavatkozás áll, már több mint tíz éve tart. Ez az útmutató a szociális lakhatás kérdéseivel foglalkozik, elsősorban a bizonytalan lakhatásra és a területi deszegregációra összpontosít, illetve megfogalmazza a folyamat eredményeit és dilemmáit.

Az első beavatkozás, a részvételi előkészítő folyamatra épülő Pata-Cluj (2014–2017), a beavatkozási módszertan kidolgozásához vezetett. Ez egyben tanulási folyamat is volt a megvalósításban részt vevő szervezetek, a közösség és annak képviselői, valamint a finanszírozó számára. Az elsődleges cél a horizontális, partnerségen alapuló együttműködések kialakítása volt. Meglátásunk szerint azonban az ilyen partnerségek – bár gyakran hivatkozási alapként jelennek meg – a szociális, gazdasági, illetve történeti és kulturális igazságtalanságokkal terhelt közegben rendkívül nehezen hozhatók létre és tarthatók fenn. A részvételt a hatalommal nem rendelkező csoportok felhatalmazásaként (empowerment) értelmezzük, ami feltételezi, hogy a hatalom birtokosai – a finanszírozó, a hatóságok és a végrehajtó szervek – megosztják döntési kompetenciáikat. A Pata-Cluj arra tett kísérletet, hogy elősegítse a hatalom ilyen jellegű újraelosztását egy olyan kulturális, intézményi és jogszabályi környezetben, amely alapvetően nem támogatja ezt a megközelítést. Alapvető kérdésünk ezért az volt: milyen intézményi átalakulások szükségesek ahhoz a társadalmi változáshoz, amely lehetővé teszi a történelmileg marginalizált és traumatizált csoportok befogadását? Meggyőződésünk, hogy a szociális lakhatási beavatkozások célja nem lehet ennél szerényebb.

A Pata-Cluj nem lakhatási projektként indult, mivel a finanszírozási előírások nem tették lehetővé az infrastrukturális beruházásokat. Azonban

a finanszírozó nyitott volt arra, hogy saját prioritásait és mechanizmusait a helyszínen azonosított igényekre reagálva kiigazítsa, ami a finanszírozási keret újragondolásához vezetett, és ennek következményeként ahhoz, hogy a *soft* beavatkozást ki lehetett egészíteni a deszegregáció és inklúzió alapvető összetevőjével, a lakhatással. Ez a rugalmasság és reflexivitás a komplex beavatkozások előfeltétele. Olyan hozzáállást képvisel, amely elismeri a saját tudásunk korlátait, lehetőséget ad a megszokott működésmódok és a rutinszerű intézményi mechanizmusok felülvizsgálatára, és elsősorban a kérdések feltételére helyezi a hangsúlyt a kész válaszok automatikus használata helyett. A Pata-Cluj célja tehát inkább az volt, hogy olyan módszertanokat hozzon létre, amelyek teret engednek egy ilyen részvételi megközelítésnek, ahol a válaszok a közösség, a csapat és az intézmények (beleértve a finanszírozót is) közös munkája révén születnek meg. Elmondhatjuk, hogy a beavatkozásnak eddig három szakasza volt: az előkészítő szakasz, amely közösségi és intézményi facilitálást jelent a részvételi tervezés és a forrásbevonás érdekében, a kísérleti szakasz (pilot szakasz), amelyet a Pata-Cluj képvisel, és a léptéknövelési (scale-up) szakasz, amelyet a Pata2.0 képvisel. A beavatkozási módszereket tehát részvételi alapon építettük ki és a Pata-Clujban próbáltuk ki (a kedvezményezett kiválasztásának módszertana és a hozzáférési kritériumok, a szociális lakhatás összekapcsolása a támogató szolgáltatások nyújtásával, integrált és koordinált esetkezelés, inkluzív, részvételi és horizontális menedzsment traumainformált beavatkozás (Trauma Informed Care) elvei alapján). A Pata2.0 keretében folytatódott a lakhatási deszegregáció, az előző szakasz beavatkozásának kiterjesztésével, illetve a beavatkozási módszereknek (szelekciós kritériumoknak) a megváltozott helyszíni feltételekhez való igazításával is. Mivel Patarét lakosságának lakhatási helyzete még messze nem megoldott, a munkát folytatni kell.

A jelen útmutató betekintést nyújt egyrészt a lakhatási projektek elméleti alapjainak, alapelveinek és víziójának bemutatásába, másrészt kiemeli a trauma-informált megközelítés jelentőségét a strukturális erőszak kontextusában, valamint hangsúlyozza, hogy a lakhatás szolgáltatási prioritásként való biztosítása elengedhetetlen. Az elméleti keretek bemutatását követően a dokumentum ismerteti a lakhatási kritériumok kidolgozásának lépéseit, a résztvevői vízió intézményi megvalósítását, valamint a közösségi kutatási adatok és konzultációk tematikus elemzését, kiemelve a szolgáltatások adaptálását a célcsoport egyedi szükségleteihez, valamint a trauma-informált gyakorlat követelményeihez való igazodást.

Ami egy ilyen, a marginalizált és szegregált – többségében roma, de más etnikai csoportokhoz tartozó személyekből álló – közösségek lakhatási szükségleteire fókuszáló lakhatási útmutató szükségességét illeti, kiemelhetjük a közelmúltban készült országos és európai szintű tanulmányokat, amelyek rámutatnak arra, hogy bizonyos esetekben a deszegregációs folyamatok elkerülhetetlenek. A European Fundamental Rights Agency (2014)

szegénységről és foglalkoztatásról szóló tanulmánya szerint az EU-ban összességében Románia lakossága él a legrosszabb lakhatási körülmények között, de a leginkább, 82%-ban, a roma lakosság érintett (víz-, villany- és csatornahálózat hiánya). Az FRA egy másik, diszkriminációról szóló felmérése (FRA, 2017) szerint a romák az egyik leginkább diszkriminált etnikai csoport Európában (26% érezte magát diszkriminálva a felmérést megelőző évben), és a diszkrimináció Európa-szerte átfedésben van a rossz lakhatási körülményekkel. Romániában a helyzet még drámaibb Európa többi részéhez képest, a romák többsége a lakhatás tekintetében mélyszegénységben él (instabil szerkezetű lakások, nem legalizált ingatlanok, minimális higiéniai feltételek nélkül), sokan közülük toxikus környezetben, szeméttelpek közelében vagy vidéki területeken, ahol nincs hulladékgyűjtés, a lakhatási szegregáció pedig inkább tűnik szabálynak, mint kivételnek (Adorjani et al. 2023; Niță 2009; Berescu et al. 2006).

Sajnos mindeddig nem léteznek szisztematikus kezdeményezések azon területek szegregációjának megszüntetésére, ahol az emberek a legnehezebb körülmények között élnek. Ráadásul bizonyos hatósági intézkedések még súlyosbítják is az amúgy is kritikus helyzetet, például azzal, hogy a szociális lakásokból vagy magánszemélyek által bérbeadott lakásokból továbbra is kiköltöztetik a lakbért fizetni képtelen családokat, amivel csak nő a nyomorúságos körülmények között élő emberek száma. Az okok összetettek: kezdve attól, hogy hiányzik a politikai konszenzus a szegregáció megszüntetésére, hiányzik a központi és helyi hatóságok közötti együttműködés a források elosztása és a lakásprogramok végrehajtása terén, egészen az elnyomás olyan különböző formáig, mint a társadalmi kirekesztés és marginalizáció, a rasszizmus és a cigányellenesség, vagy a roma lakosság politikai és gazdasági erejének hiánya, stb. (Adorjani et al. 2023).

Ezen okok miatt az útmutató különös hangsúlyt fektet a marginalizált közösségek lakhatáshoz való hozzáférésére, ismerteti a lakhatási és deszegregációs programok előkészítésének és végrehajtásának fontos kérdéseit, de úgy gondoljuk, hogy a szociális lakásellátást kiegészítő támogató szolgáltatások elvei és elemei is általánosan alkalmazhatóak.

1. fejezet.

A lakhatáson és traumainformált ellátáson alapuló intervenció (*trauma informed housing-led system*)

Úgy gondolom, a legnagyobb problémát az jelentette, hogy ténylegesen oda kerültünk, mert ott az ember azonnal különféle akadályokba ütközik, és automatikusan ráragasztanak egy címkét, ha Pataréttel hozzák kapcsolatba. Emiatt nehézségeim voltak a munkakereséstől kezdve egészen addig, hogy elfogadjanak a társadalomban. Az önbecsülésem gyakorlatilag teljesen lecsökkent. Már nem tekintettem magam kolozsvárinak, sőt olyanak sem, akinek joga van bemenni a városba. (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)



A lakhatásvezérelt rendszer (housing-led system) a szociális beavatkozásokban a megfelelő lakhatás biztosítását tekinti elsődlegesnek. Célja megfizethető, stabil és a közösségbe integrált lakhatás nyújtása, amely minden egyén és család számára garantált támogatással párosul. A rendszer emellett arra törekszik, hogy megelőzze a kiszolgáltatott közösségek társadalmi marginalizálódását és gettósodását, valamint inkluzív területfejlesztési politikák

révén kezelje a megfelelő és biztonságos lakhatás hiányából fakadó problémákat. (World Habitat, 2023).

A különböző kiszolgáltatott csoportok esteében (lásd az ETHOS kategóriákat)¹ a megfelelő lakhatás hiánya életük és családjuk életének minden aspektusára kihat. A romániai szociális segélyezési rendszer, bár tartalmaz rendelkezéseket a szociális lakhatáshoz való hozzáférés megkönnyítésére vagy a lakhatással kapcsolatos különböző problémák támogatására, inkább az oktatás, a foglalkoztatás és az egészségügy területén történő beavatkozásokkal vagy ideiglenes lakhatási intézkedésekkel kezeli a megfelelő lakhatás hiányának következményeit. Így az intervenció középpontjában nem a megfelelő és stabil lakhatás rendszerszintű biztosítása áll. Az a jogi keret, ami a szociális lakások elosztását szabályozza, nem ágyazódik be egy általános beavatkozási vízióba, amely biztosíthatná a kedvezményezettek számára a lakhatást mint elsődleges, gyors és stabil intézkedést és az alacsony jogsultsági küszöbszintet (*low threshold*). A meglévő szociális lakásállomány teljesen elégtelen, a szociális juttatások nem megfelelőek a hosszú távú lakhatás támogatásához, a helyi szinten nyújtott szolgáltatások köre pedig általában alulméretezett és koordinálatlan.

| A szociális lakhatásra vonatkozó országos jogszabályok |
|---|
| - 114/1996. sz. lakásügyi törvény - frissítve, módosítva és kiegészítve a 253/2022. sz. törvénnyel. |
| - 1275/2000 kormányhatározat a 114/1996. sz. lakástörvény rendelkezéseinek végrehajtására vonatkozó módszertani normák jóváhagyásáról. |
| - 40/1999. sz. Sürgősségi kormányrendelet a bérlők védelméről és a lakóingatlanok bérleti díjának megállapításáról |
| - 241/2001. sz. törvény - A bérlők védelméről és a lakóingatlanok bérleti díjának megállapításáról szóló 40/1999. sz. sürgősségi kormányrendelet jóváhagyásáról szóló törvény. |
| - 68/2006. sz. Sürgősségi kormányrendelet a lakásépítési tevékenység nemzeti programok révén történő fejlesztésére irányuló intézkedésekről |
| - 515/2006. sz. törvény - Törvény a lakásépítés területén a tevékenység nemzeti programok révén történő fejlesztésére irányuló intézkedésekről szóló 68/2006. sz. sürgősségi kormányrendelet jóváhagyásáról. |
| - 74/2007. sz. Sürgősségi kormányrendelet a korábbi tulajdonosoknak visszaszolgáltatott lakásokból kilakoltatott vagy kilakoltatandó bérlők szociális lakásalapjának biztosításáról. |
| - 84/2008. sz. törvény - A korábbi tulajdonosoknak visszaszolgáltatott lakásokból kilakoltatott vagy kilakoltatandó bérlők számára szociális lakásalap biztosításáról szóló 74/2007. sz. sürgősségi kormányrendelet jóváhagyásáról szóló törvény. |

¹ <https://www.feantsa.org/ethos>

| |
|--|
| - A 114/1996. sz. lakásügyi törvény módosításáról szóló 57/2008. sz. sürgősségi kormányrendelet, valamint a korábbi tulajdonosoknak visszaszolgáltatott lakásokból kilakoltatott vagy kilakoltatandó bérlők számára szociális lakásalap biztosításáról szóló 74/2007. sz. sürgősségi kormányrendelet módosítása és kiegészítése. |
| - 116/2002 törvény a társadalmi marginalizáció megelőzéséről és leküzdéséről |
| - A fogyatékkal élők jogainak védelméről és előmozdításáról szóló 448/2006. sz. törvény. |
| - A szociális segélyről szóló 292/2011. sz. törvény |
| - A 114/1996. sz. törvényt módosító és kiegészítő 253/2022. sz. törvény |
| - 151/2019. sz. törvény a területrendezésről és urbanisztikáról szóló 350/2001. sz. törvény kiegészítéséről (informális településekre vonatkozóan). |

A kutatások szerint a nem megfelelő lakhatással rendelkező családok esetében a hosszú távra szóló szociális lakás biztosításának hatása messze felülmúlja bármely más típusú szolgáltatás jelentőségét. Ráadásul a gettóban élés “költiségei” rendkívül magasak, és a helyzet orvoslása csak akkor kezdődhet meg, ha a lakhatási helyzet megfelelő társadalmi környezetben stabilizálódik (Adorjáni et al, 2023_1). A közép- és kelet-európai “housing first” modellt vizsgáló kutatások szerint a szociális lakhatás biztosítása a lakhatási támogatással és az összehangolt támogató szolgáltatásokkal együtt jelentős hatással volt a kedvezményezett családok életére: javította a lakhatás stabilitását, csökkentette a költözések számát, javította az anyák mentális egészségét, csökkentette a sürgősségi orvosi ellátás igénybe vételét, javult a családok egészségi állapota és a családi élet minősége, a szülők társadalmi integrációja, a családok pénzügyi stabilitása, javult a szüleiktől elválasztott gyermekek családi reintegrációja, csökkent a gyermekek családtól való elválasztására (intézményi elhelyezésére) vonatkozó bírósági határozatok száma, valamint nőtt a gyermekek iskolai részvétele (Ripka et al, 2018).

A marginalizált, szegény és megbélyegzett közösségek – mint például számos szegregált roma közösség – társadalmi befogadását célzó beavatkozások során a lakhatási szegregáció megszüntetését gyakran nem tekintik kiemelt beavatkozásnak. A beavatkozás ezekben az esetekben leggyakrabban az oktatási és foglalkoztatási intézkedésekre összpontosít. Azonban, ha ezek a programok nem foglalkoznak a lakáshiánnyal, hosszú távon nem lesz valódi impaktjuk. Ráadásul az egészséges életvitelre alkalmatlan területek nem alkalmasak rehabilitációs vagy korszerűsítési beruházásokra sem (slum upgrading), annak ellenére, hogy az lenne a többségi lakosság által leginkább elfogadott, legolcsóbb és leggyorsabb (vagyis a legkisebb politikai kockázatot jelentő) megoldás. Ezek viszont hosszú távon nem kezelik azokat a strukturális egyenlőtlenségeket és térbeli kirekesztési mechanizmusokat, amelyek a lakhatási deprivációt újratermelik. Azok a toxikus, elszigetelt

területek, amelyek még a legalapvetőbb infrastruktúrával sem rendelkeznek - vagy meglévő infrastruktúrájuk állapota erősen elmarad a többség által lakta területektől -, általában társadalmi stigmatizációval társulnak, lakói a közszolgáltatásokhoz nehezen vagy egyáltalán nem férnek hozzá, gyenge közbiztonsággal és kevés humán erőforrással rendelkeznek, ezért nem alkalmasak a fejlesztésre. Az olyan építési projektekbe történő beruházás, amelyek nem teljesítik egyszerre a megfelelő lakhatás valamennyi kritériumát (*lásd alább*), nem fogja elérni a kívánt társadalmi inklúziós eredményeket. Ezért egy átfogó és hatékony lakásprogram megtervezése és kidolgozása gyakran magában foglalja a területi deszegregáció folyamatát, és széles körű hatást gyakorol az oktatásra, a foglalkoztatásra, az egészségügyre, a kultúrára és a társadalmi kohézióra egyaránt.

1.1. Mit jelent a megfelelő lakhatás?

A lakhatáshoz való hozzáférés alapvető emberi jog, és a nemzeti kormányoknak kötelességük megteremteni az intézményi és jogi keretet e jog garantálására. Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának 25. cikkelye kimondja, hogy mindenkinek joga van a saját és családja egészségét és jólétét biztosító életszínvonalhoz, beleértve a megfelelő lakhatáshoz való hozzáférést is.

A megfelelő lakhatás kritériumait az ENSZ Emberi Települések Programja (ENSZ-HABITAT) dokumentumai határozzák meg. Az ENSZ-dokumentumok szempontjából a megfelelő lakhatáshoz való hozzáférés alapvető emberi jog és az emberi jogok szerves része. Mind az európai politikák, mind a 2022-2050 közötti időszakra vonatkozó Nemzeti Lakásstratégia referenciaként használja az ENSZ 4. számú általános kommentárját (1991) a megfelelő lakhatáshoz való jogról, amely a következő hét jellemző alapján határozza meg a megfelelő lakhatást:

1. **A lakhatás jogbiztonsága:** a lakhatás jogilag védett a kényszer kilakoltatással, zaklatással és a lakás biztonságát fenyegető egyéb veszélyekkel szemben.
2. **Méltányos költségek:** a lakhatási költségek nem lehetnek olyan magasak, hogy lehetetlenné tegyék más alapvető költségek (élelmiszer, oktatás, egészségügyi ellátás) fedezését.
3. **A lakásnak lakhatónak kell lennie:** biztosítania kell a hideg, a nagy meleg, a kedvezőtlen időjárási körülmények és más egészséget veszélyeztető körülmények elleni védelemhez szükséges fizikai teret.

4. **Infrastruktúra, közművek, szolgáltatások és létesítmények megléte:** Biztosítani kell az ivóvíz, szaniter felszerelések, energia, főzési lehetőségek, tárolási és hulladékelhelyezési lehetőségek meglétét.
5. **Hozzáférhetőség:** hozzáférhető lakhatás a marginalizált és kiszolgáltatott csoportok számára, beleértve a szegénységben élőket, a fogyatékkal élőket, a diszkrimináció vagy a természeti katasztrófák által érintetteket.
6. **Megfelelő elhelyezkedés,** amely lehetővé teszi a hozzáférést a szolgáltatásokhoz, oktatáshoz, egészségügyi ellátáshoz, munkahelyhez és a közösségi életben való részvételhez. A lakás nem lehet olyan környezetben, amely egészségügyi kockázatot jelent.
7. **Kulturális adekváltság:** a lakásnak lehetővé kell tennie a lakók kulturális identitásával összhangban lévő életmódot.

1.2. Traumainformált beavatkozás

“De nem voltam biztos benne, hogy lesz-e lakás, hogy ki tudunk-e onnan költözni, azok után, amin átmentünk, mikor a Coastei-ról evakuáltak, nem voltam biztos benne, hogy valaha is kijutunk onnan.” (Patarétre kilakoltatott személy, interjúrészlet)



A megfelelő és stabil lakhatás hiánya a társadalmi kirekesztés egyik formája, a strukturális erőszak megnyilvánulása, amely súlyos gazdasági, szociális, pszichológiai és testi következményekkel jár egyéni, családi és

közösségi szinten egyaránt. Gátolja az egészséges életvitelhez, az oktatáshoz, a méltó munkához és a társadalmi mobilitáshoz való hozzáférést.

A marginalizált csoportok gyakran rendszerszintű diszkriminációnak vannak kitéve, amelyet tovább súlyosbít a biztos lakhatás hiánya, az elégtelen lakáskörülmények, a szennyezett vagy veszélyes környezet, valamint az erőforrásokhoz való korlátozott hozzáférés.

A roma közösségek esetében e hátrányok halmozódását tovább súlyosbítják a súlyos történelmi traumák – mint például a második világháború idején elkövetett népiirtás (Porajmos) –, valamint a tartós társadalmi, politikai és gazdasági kirekesztés, az üldöztetések és az erőszak, amelyek évszázadokon át fennmaradtak, és mindmáig jelen vannak az egyének és közösségek életében.

Az elmúlt évtizedekben a trauma értelmezési kerete jelentősen kibővült: az egyéni szintű megközelítéseken túl egyre hangsúlyosabbá vált a közösségi dimenzió, valamint a kollektív trauma fogalmának alkalmazása. Traumát válthatnak ki olyan események és tartósan nehéz élethelyzetek, amelyek meghaladják az egyének, családok vagy közösségek megküzdési képességeit.

A strukturális erőszak nyomán kialakuló kollektív trauma gyakran tükröződik a lakhatási körülményekben: a hiányos infrastruktúrában, a megfelelő utak, közlekedési eszközök és közszolgáltatások hiányában. A szociokulturális dimenzióban ez megjelenhet a társas kapcsolatok gyengülésében, az oktatáshoz való korlátozott hozzáférésben, a családok gazdasági helyzetének romlásában – mindezek együtt hozzájárulnak a szegénység generációkon átívelő fennmaradásához (Pinderhughes, 2024).

A kollektív traumák által érintett közösségek olyan reakciómintázatokat mutathatnak, amelyek hasonlítanak az egyéni szinten megfigyelhető trauma-reakciókkal. A közösségek gyakran elveszítik bizalmukat önmagukban, a szakemberekben, az intézményekben és a társadalmi igazságosság lehetőségében. Hiányozhat a közös cselekvésbe vetett hit, a változásba vetett remény. Ez kihat a mentális és fizikai egészségre, megbontja a társadalmi normákat, gyengíti a közösségi biztonságot, és súlyosbíthatja a családon belüli vagy közösségi erőszakot. A trauma gyakran mélyen beágyazódik a kulturális mintákba, és generációról generációra öröklődik (Ferkovics et al., 2017).

Ezért elengedhetetlen, hogy a beavatkozások során már az első lépésekben felismerjük azokat az eseményeket, amelyeknek traumatikus hatása lehet ezekre a közösségekre nézve. Fontos olyan megközelítéseket alkalmazni, amelyek erősítik az önbizalmat, a szakemberekbe vetett bizalmat és a reményt, miközben elkerülik a trauma újraélését. A traumainformált beavatkozások kulcsfontosságúak, mivel ezek tudnak a leghatékonyabban válaszolni a hátrányos helyzetű közösségek igényeire, miközben elkerülik az újra traumatizálás veszélyét (Guarino et al., 2009). A Substance Abuse and Mental Health

Services Administration (SAMHSA) meghatározása szerint (2014, 13. o.) „egy traumainformált program, szervezet vagy rendszer felismeri a trauma széles körű hatását, és azonosítja annak jeleit és tüneteit a személyek, a családtagok, a munkatársak és más érintettek körében. A válasz abban áll, hogy a traumával kapcsolatos ismereteket beépítik a szakpolitikákba, az eljárásokba és a gyakorlatokba, miközben folyamatos elkötelezettséget vállalnak az újbóli traumatizáció megelőzése mellett.”

Közösségi beavatkozások esetében e meghatározás tovább bővíthető a kollektív traumatizáció tüneteinek felismerésével, valamint olyan stratégiák alkalmazásával, amelyek a közösségi biztonság helyreállítását, a támogató kapcsolatok újjáépítését és a kölcsönös bizalom megerősítését célozzák – mind a közösség tagjai között, mind pedig a közösség és az érintett szakemberek vagy intézmények között.

Ez a megközelítés azt is jelenti, hogy a szervezet minden szintjét a trauma szemszögéből kell vizsgálni – figyelembe véve azt, hogyan hatnak a traumatikus tapasztalatok azokra a családokra és közösségekre, akikkel a szervezet dolgozik. A traumainformált megközelítés középpontjában olyan alapelvek állnak, amelyek a trauma működésének mélyebb megértéséből, a bizalom újjáépítésének feltételeiből, valamint az egyéni és kollektív kontroll visszanyeréséből fakadnak.

1.3. A szociális beavatkozás általános elvei

A szociális munka céljainak megvalósítása során olyan alapvető értékek mellett kötelezi el magát, mint a társadalmi igazságosság, az emberi jogok és a személy méltósága. Ezek az értékek határozzák meg azokat az elveket, amelyek a szociális munkás munkáját irányítják. Ezek az elvek azért alapvetőek, mert a változás folyamatát a szociális munkás az interakció és a kapcsolat révén segíti elő, így a klienssel való kapcsolat a változás elsődleges eszköze. Az interperszonális kapcsolatok, valamint a szervezetek, intézmények közötti kapcsolatok erősítése az egyének, családok, közösségek és szervezetek jólétének támogatását célozzák. A következőkben felvázolunk néhány olyan alapvetet, amelyek különösen fontosak a marginalizált közösségekkel való munka során:

- **Megfelelő szakképesítés és finanszírozás:** A családoknak szakképzett személyzet támogatására van szükségük. A személyzet számára tisztességes munkafeltételeket kell biztosítani, beleértve a megfelelő fizetést, illetve a folyamatos továbbképzéshez és szupervízióhoz való hozzáférést.

- **Etnikai és nyelvi sokszínűség a munkaerő-felvételben:** A megfelelő személyzet alkalmazása során hangsúlyt kell fektetni az etnikai és nyelvi sokszínűségre. Fontos a roma etnikumú és a roma nyelvet vagy más, a közösségre jellemző nyelveket (pl. Erdély egyes részein a magyart) beszélő személyzet alkalmazása.
- **Írásos procedúrák és átláthatóság:** Világos és egyértelmű írásos procedúrák szabályozzák a titoktartást, a személyzet szerepét és felelősségét. Fontos az olyan átlátható rendszerek kialakítása, amely megkönnyíti a terepszakemberek bevonását a tervezésbe, döntéshozatalba és monitoringba.
- **A szolgáltatások stabilitása:** Létfontosságú, hogy a szolgáltatások szisztematikusan és hosszú távon legyenek elérhetőek. Ha ezek kizárólag időszakos projektek keretében működnek, az problémát jelent, mivel sérti azt az alapelvet, hogy a szolgáltatásoknak a szükséglet és a biztonság figyelembevételével, folyamatosan kell rendelkezésre állniuk. A stabilitás alapvető feltétele annak, hogy közösségi szinten tartós és valódi változást lehessen elérni.

1.4. A traumainformált beavatkozás specifikus elvei

Az olyan traumatikus közösségi események, mint a kilakoltatás, a mélyszegénység, a többszörös diszkrimináció és a társadalmi marginalizáció jelentős terhet rónak a kiszolgáltatott családokra és közösségekre. Az inklúzió és deszegregáció terén tett intézményi erőfeszítések hatásának maximalizálása és optimalizálása többdimenziós megközelítést feltételez, mivel gyakran egyszerre több szolgáltatás bevonására van szükség. A szociális szolgáltatók, valamint az állami és magánszervezetek túl gyakran próbálnak egyéni szinten traumaérzékeny ellátást biztosítani anélkül, hogy a szervezeti kultúrában szükséges változásokkal foglalkoznának. Ez a szűk fókusz nem ismeri fel a teljes személyzet bevonásának fontosságát (beleértve az adminisztratív személyzetet is, amely létfontosságú szerepet játszhat a szociális lakhatási szolgáltatásokban), valamint az intézmények közötti együttműködés jelentőségét. Ezenkívül a támogatás nyújtására hivatott állami és magánintézmények gyakran maguk is traumák forrásai, mivel kényszerítő és diszkriminatív gyakorlatokat alkalmaznak. A traumaérzékeny gondozás magában foglalja az elkötelezettséget arra, hogy ne ismétlődjenek meg ezek a tapasztalatok, és hogy, lehetőség szerint, helyreállítsák a biztonság, az önértő és a méltányosság érzését.

- **A traumának és következményeinek megértése:** A beavatkozásban részt vevő szakembereknek tisztában kell lenniük a potenciális klienseik - a családok és közösségek- által átélt összetett traumával, valamint annak az életük különböző aspektusaira gyakorolt következményeivel. A mentális egészségi problémákat, az egyének és családok bizonyos problémás viselkedésformáit és tapasztalatait, a különböző közösségi dinamikákat megküzdési mechanizmusokként, vagy a megküzdési képességeket meghaladó tapasztalatok következményeiként kell megérteni és kezelni, és nem a patológia vagy deviancia jeleiként.
- **A biztonság szem előtt tartása:** Lényeges, hogy a beavatkozás minden szakaszában biztosítsuk az érzelmi és fizikai biztonság kereteit. Ez magába foglalja az alapvető szükségletek kielégítését és biztonsági intézkedések alkalmazását. A szakemberek válaszaik következetesnek, kiszámíthatónak és tisztelettudónak kell lenniük, hozzájárulva a biztonságos és megértő környezet kialakításához.
- **A kulturális inklúzió biztosítása:** Fontos szempont, hogy létezzenek olyan intézményi politikák, amelyek támogatják a kulturális identitás kifejeződését, és receptívek a beavatkozásban részt vevő családok és közösségek kulturális szükségleteire. Az intézménynek aktívan fel kell lépnie a kulturális sztereotípiák és előítéletek ellen, és ezáltal támogatnia a kulturális sokszínűséggel szemben befogadó és tiszteletteljes környezet kialakulását.
- **A kedvezményezettek autonómiájának, implikációjának és a kontroll érzésének támogatása/participáció:** A deszegregációs folyamat részeként a marginalizált közösség tájékoztatása, a közösséggel való konzultáció és a döntésekbe való bevonása elengedhetetlen a sajátos problémák megértéséhez. A szolgáltatások megfelelő fejlesztése, alakítása csakis a közösség, a családok és az egyének felhatalmazása (empowerment), a beavatkozási folyamatban való aktív részvétele révén lehetséges. Az életük feletti kontroll visszanyerésének, illetve az önálló életvitelhez szükséges készségek fejlesztésének támogatása a hatékony beavatkozás lényeges elemei.
- **A hatalmi különbségek kiegyenlítése:** A beavatkozási folyamat lényeges eleme az elnyomásmentes demokratikus struktúrák létrehozása és a kölcsönösségen alapuló partnerségek kialakítása. Az elnyomó, újratraumatizáló gyakorlatok tudatos elkerülése döntően fontos annak az elkerülésében, hogy a személyzet és a kliensek közötti hatalmi különbségek újratermelődjenek (pl. az egyoldalú tegezés, a nyelvben, viselkedésben megjelenő látens rasszizmus stb.).

A közösségen belüli hatalmi különbségek felismerése és kezelése fontos a legkiszolgáltatottabbak inklúziójának és felhatalmazásának (empowerment) biztosítása érdekében.

- **Holisztikus megközelítés:** Fontos a támogatott egyének és családok szükségleteinek, valamint a gyógyulási folyamatoknak holisztikus szemlélete. A szolgáltatások integrációja és a különböző rendszerek/beavatkozási szintek koordinálása a szolgáltatók közötti együttműködéssel együtt elengedhetetlen feltételei az átfogó és hatékony megközelítés biztosításának.
- **Többszintű hozzáférhetőség:** A szolgáltatások közelségének biztosítása, a szakemberek közösségen belüli szisztematikus és kiszámítható jelenléte, a proaktív megközelítés, az egyszerű nyelvezet használata, valamint a rászoruló személyek segítése alapvető elemei a marginalizált közösségekkel végzett munkának.

2. fejezet. HOGYAN ÉPÍTSÜNK KI EGY TRAUMAINFORMÁLT SZERVEZETET?

“Nagyon érdekli, felhív, megkérdezi, hogy szükségem van-e valamire. Majdnem hetente tartjuk a kapcsolatot. Mindenben segít nekünk. Írok neki, de nem a csoportban, ahol mindenki ott van, hanem csak neki, ha valami személyesebb dologról van szó”. (Patarétre kilakoltatott személy, interjúrészlet)



Egy olyan program, amelyet traumaalapú megközelítésűnek tekintünk, több alapvető elemet integrál. Ezek az elemek szervezeti szinten magukban foglalják a munkatársak támogatását a szakmai fejlődésben, valamint a szervezeti szabályzatok felülvizsgálatát és azok szükség szerinti módosítását. A beavatkozások szintjén ide tartozik a biztonságos környezet megteremtése, a szükségletek felmérése és a szolgáltatások megtervezése, a beavatkozások nyújtása, valamint a kedvezményezettek bevonása (részvétel biztosítása).

Ez az útmutató a lakhatási beavatkozásokat ezek mentén a dimenziók mentén tárgyalja, és elméleti, valamint gyakorlati keretet kínál a trauma-alapú megközelítés alkalmazásához a marginalizált közösségekkel végzett munkában.

2.1. A munkatársak szakképesítésének támogatása (továbbképzés és szupervízió)

Az állandósult krízis, a toxikus környezet, a szegénység és kilakoltatások pszichoszociális hatásai, a komplex vagy akár egyszerű beavatkozásokhoz rendelt források elégtelensége, valamint a *jelen nem lévő állam* következtében kialakuló közösségi dinamikák mind magas szintű stresszt eredményeznek, ami jelentősen megterheli a szakemberek munkáját.

A minőségi beavatkozás biztosításához elengedhetetlen a közösségekben való szisztematikus, kiszámítható és nyugodt jelenlét. Ehhez azonban a szakembereknek megfelelő erőforrásokra, rugalmasságra, támogatásra, visszajelzésre és döntési jogkörre van szükségük.

A szakemberek számára nyújtott alapvető támogatás részét képezi a nehéz körülmények között dolgozó személyzet méltányos díjazása, valamint a folyamatos képzés és szupervízió biztosítása.

A szakképesítés során a szakembereknek meg kell ismerniük a szegénység és a marginalizáció strukturális okait, a strukturális erőszak jelenségét, a komplex traumák hatásait, a történelmi traumáktól kezdve a kilakoltatások és a szegénység pszichoszociális következményeiig. Ugyancsak kulcsfontosságú a közösségek kulturális hátterének, a nem elnyomó, traumaérzékeny ellátás jellemzőinek, a resztoratív gyakorlatok elemeinek, különösen a család- vagy közösségi alapú beavatkozásnak a megértése, valamint az összehangolt beavatkozás és a krízisintervenció végrehajtásához szükséges ismeretek elsajátítása.

A képzésnek tartalmaznia kell azt is, hogy a rendkívül hátrányos helyzetű, mélyszegénységben élő közösségekben végzett terepmunkának milyen hatása van a munkatársakra, hogy felismerhessék a jeleket és elkerüljék a másodlagos traumatizálódást vagy a tartós szakmai kimerülést. Még az adminisztratív személyzetet is tovább kellene képezni a marginalizáció, a megbélyegzés, a kilakoltatások és a mélyszegénység lehetséges következményeiről, a trauma dinamikájáról, és ezáltal érzékenyíteni a szolgáltatások kedvezményezettjei iránt, illetve elkerülni a megalázó vagy újratraumatizáló nyelvezetet.

Még ha a munkatársakat speciális közösségi munkára képezték is ki, a folyamatos szupervízió elengedhetetlen, mivel a terepmunka változó

folyamatokkal és dinamikával jár (közösségi dinamika, intézményi dinamika, válsághelyzetek). A szupervízió teret biztosít a szakembereknek arra, hogy saját gyakorlataikra reflektáljanak és kritikusan értékeljék a beavatkozás hatását.

A módszertani szupervízió a szegénység által sújtott közösségekkel való munka során a tudás és a készségek fejlesztésére és a közösségi dinamika megértésére helyezi a hangsúlyt, perspektívát és támogatást ad a társadalmi átalakulás folyamatában, érzelmi támogatást és szakmai visszajelzést nyújt, célja a szakmai és szervezeti normák fenntartása. Ugyanakkor a szupervízió túlmutat egy csupán feladatközpontú struktúrán, és célja a részvétel, az együttműködés, és az érzelmi reflexió és szabályozás ösztönzése egyéni és csapatszinten.

Tanácsok

| |
|--|
| A traumával kapcsolatos ismeretek: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A vezetőség jól ismeri a másodlagos trauma hatásait és a személyzetre gyakorolt hatását. |
| Források a jólétért: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Van költségvetés a szakmai fejlődésre és a wellness-tevékenységekre (masszázs, sport stb.). |
| Szakképzés és szupervízió: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A személyzetet trauma-szakértők képzik és felügyelik. • A foglalkozások támogatást nyújtanak a stressz kezeléséhez és saját érzelmi reakcióik megértéséhez. |
| Megfelelő adminisztratív támogatás: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hozzáférés a terepmunkához szükséges felszerelésekhez (autó, anyagok stb.). |
| Egészséges határok felállítása: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A munkaprogram tisztázása a kimerültség megelőzése érdekében. |
| Korlátozott idő a terepen: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A terepmunka napi maximum 4 órára korlátozódik a beavatkozások minőségének fenntartása és a túlterhelés elkerülése érdekében. |
| Csapatmunka a terepen: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A beavatkozások csapatban (minimum 2 fő) történnek a kölcsönös támogatás, biztonság és reflexió érdekében. |
| Kerülje az esti terepmunkát: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A beavatkozásokra este nem kerül sor |

2.2. Biztonságos környezet megteremtése

A fizikai és érzelmi biztonság megteremtése kulcsfontosságú eleme a halmozottan hátrányos helyzetű egyénekkel, családokkal vagy közösségekkel való munkának. Bármilyen törekvés a javulásra vagy gyógyulásra csakis biztonságos környezetben indulhat el.

2.2.1. Fizikai biztonság

Amint azt az első fejezetben részleteztük, egy szegregált közösségben, ahol az emberek lakáskörülményei jóval az elfogadható határok alatt vannak, forráshiányban és mélyszegénységben élnek, egy beavatkozási program lakhatási része jelenti az előfeltételét a méltó életnek, az adekvát oktatáshoz, megfelelő munkahelyekhez, mentális egészségi és más szolgáltatásokhoz való hozzáférésnek. A közösségekkel való munka során különösen fontos megérteni, hogy mit jelent a biztonság az adott közösség számára. A marginalizált társadalmi helyzet növeli a sérülékenységet a családon belüli erőszakkal, az emberkereskedelemmel és a drogfogyasztással kapcsolatos kockázatokkal szemben. Egy hatékony beavatkozási program proaktív megközelítést alkalmaz, és az áldozatok vagy potenciális áldozatok biztonságát helyezi a középpontba. Nagyon fontos, hogy az intézménynek legyenek írásos eljárásai a krízishelyzetekre való reagálásra és a hasonló kérdések kezelésére, és protokollokat dolgozzon ki az elérhető szolgáltatókkal való együttműködésre az áldozatok biztonságának biztosítása érdekében.

2.2.2. Érzelmi biztonság

A komplex traumák, amelyeket a halmozottan hátrányos helyzetű területeken élő emberek átélnek, erős hatással lehetnek érzelmi állapotukra, kapcsolataikra és másokhoz való viszonyukra, beleértve a támogatást nyújtani kívánó szakembereket is. Minden beavatkozás alapján a közösség tagjai által tapasztalt érzelmi megterhelés tudatosítása, illetve egy biztonságot, elfogadást és tiszteletet adó keret áll. A családok bizalmát csak idővel lehet megnyerni. Amennyiben a lakhatási program a marginalizált közösségek területi deszegregációját célozza, a bizalmi viszony kiépítésére tett erőfeszítés nemcsak az egyén és a család, hanem a közösség szintjére is kell irányuljon. Tekintettel a marginalizált és szegregált területeken lakók - különösen a romák - által átélt összetett és többszörös traumákra, a bizalom kiépítése néha

évekig is eltarthat. A traumaérzékeny programokban a bizalom elnyerése és az érzelmi biztonság javítása olyan keresztirányú (tranzverzális) mechanizmusok révén valósul meg, amelyek a beavatkozás minden aspektusát felölelik. Ezek a mechanizmusok a következők: a jelenlét és üzenetek következetessége és kiszámíthatósága; információnyújtás és átláthatóság; kulturális érvényesítési gyakorlatok; titoktartás. Ezeket a mechanizmusokat az alábbiakban részletezzük.

2.2.3. Következetes és kiszámítható jelenlét és üzenetek

A közösségben való jelenlét következetessége és kiszámíthatósága az előfeltétele a személyzet és a család, illetve a személyzet és a közösség közötti bizalmi kapcsolatnak. A következetesség és kiszámíthatóság megteremtésének módjai a következők:

- Rendszeres találkozók szervezése a helyszínen (a közösségben vagy a család otthonában),
- A program betartása,
- Ígéret betartása
- Nyugodt és empatikus válaszok a személyzet részéről még válsághelyzetekben is,
- Utókövetés
- A csapattagok szinkronizált és összehangolt üzenetei.
- Ha a helyszínen több párhuzamos beavatkozás zajlik, fontos a szereplők közötti együttműködés az összehangolt és szinkronizált üzenetek közvetítése érdekében, és így a zavaros vagy ellentmondásos kommunikáció elkerülése. Ezek a gyakorlatok jelentősen hozzájárulnak a bizalom kiépítéséhez.

2.2.4. Tájékoztatás és átláthatóság

A lakhatási programokban a tájékoztatás az egész folyamat egyik alapelve. A gyakorlati szerepén túl, a tájékoztatás tükrözi a csapat értékeit és munkamódszerét, és segít a csapat és a közösség közötti bizalmi kapcsolat kialakításában. Elengedhetetlen, hogy az információk nondiszkriminatív módon jussanak el az egész közösséghez. A tájékoztatási tevékenységeket és azok tartalmát a közösség sajátos igényeihez kell igazítani. A terepmunkát úgy kell megszervezni, hogy figyelembe vegyék a program közösségi működésének módját, a munkaprogramokat, a közösség különböző csoportjainak

sajátosságait, a belső hatalmi struktúrát, a közösségben zajló fontosabb eseményeket és a területen működő más projektek tevékenységeit. A marginalizált közösségekben végzett munka során az átláthatóság elengedhetetlen az erős bizalmi kapcsolat kiépítéséhez. Az átláthatóságot proaktívan kell alkalmazni, megszüntetve minden kétértelműséget és elkerülve a félreértelmezést vagy a kivételezést. A közösségnek hozzá kell férnie a beavatkozással kapcsolatos valamennyi információhoz, beleértve a költségvetést és annak szerkezetét, valamint a tervezett tevékenységek időhorizontját. Az információkat a folyamat során következetesen meg kell osztani. Fontos, hogy a csapattagok a beavatkozás során koherens tájékoztatást nyújtsanak, és az információkat annyiszor ismételjék meg, ahányszor csak szükséges.

A közösség tagjai számára hasznos, hogy tájékoztatást kapjanak a következőkről:

- Részletes magyarázatot kapjanak arról, hogyan születnek az intézményi döntések, és hogyan vehetnek részt a közösség tagjai aktívan a döntéshozatali folyamatban,
- Közölgék velük a beavatkozási program részleteit, világosan ismertetve a program célkitűzéseit, lépéseit és tevékenységeit,
- Kapjanak részletes tájékoztatást a szabályokról, felelőségekről és jogokról,
- Kapják meg a leírását a vészhelyzeti eljárásoknak és a támogatásnak,
- Világos tájékoztatást kapjanak a rendelkezésre álló szociális lakásokról és azok jellemzőiről,
- Részletes magyarázatot kapjanak a jogosultsági feltételekről és a pontszámok kiszámításáról,
- Tájékoztatást kapjanak a bérleti szerződések feltételeiről,
- Tájékoztatást kapjanak a költözés előtt, alatt és után nyújtott támogatásról a sikeres átmenet érdekében,
- Tájékoztatást kapjanak a rendszerszintű erőszakról, a traumáról és annak hatásairól.

2.2.5. Bizalmas információk kezelése

Azokat az információkat, amelyek jelentős konfliktusokat okozhatnak, az intézmény vezetésének kell közölnie, felelősséget vállalva a kommunikációs folyamat megfelelő irányításáért. A kommunikációnak empátikusnak és

átláthatónak kell lennie, és figyelembe kell vennie annak családi és közösségi szintű hatását.

Például kulcsszerepe van a tájékoztatás időzítésének, hogy az információ közvetlenül és egyidejűleg jusson el az egész közösséghez, megkerülve a közvetítőket, például a közösség tagjait, a helyi vezetőket, más szervezeteket vagy a csapat erre nem jogosult tagjait. Ez biztosítja az üzenet koherens átadását, és azt, hogy ne álljon fenn a félreértelmezés vagy az információ torzításának veszélye.

2.2.6. Kulturális érvényesítési gyakorlatok

Egy traumaérzékeny gondozási programnak tudatosítani kell azoknak a családoknak és közösségeknek a kulturális szükségleteit, akikkel dolgozik, illetve meg kell teremtenie vagy támogatnia különböző kulturális és/vagy vallási események, szokások lehetőségét. A traumaérzékeny gondozás elismeri, hogy az egyének a saját etnikai és kulturális közösséggel való kapcsolata elengedhetetlen az önbizalom helyreállításában. A kétnyelvű tájékoztató anyagok biztosításával és az anyanyelv használatával, valamint a kulturális sztereotípiák és előítéletek elleni küzdelemben való aktív szerepvállalással az intézmény demonstrálhatja elkötelezettségét a megkülönböztetés elleni küzdelem és a társadalmi igazságosság mellett.

2.2.7. A személyes tér és bizalmas információk tiszteletben tartása

A családok érzelmi biztonsága szempontjából elengedhetetlen, hogy tiszteletben tartsuk a családok magánéletét és a róluk szóló információk bizalmas kezelését. A lakhatási dossziékban és az értékelési nyilvántartásokban szereplő információkat biztonságosan, harmadik fél hozzáférése nélkül (vagy csak az ügyfél beleegyezésével) kell tárolni. Alapvető lépés egy világos eljárás kidolgozása arra nézve, hogy hogyan lehet hozzáférni a dokumentumokban lévő személyes adatokhoz (pl. annak meghatározása, hogy ki és milyen feltételek mellett férhet hozzá a dossziékban lévő információkhoz).

Elengedhetetlen az is, hogy a családok kapjanak személyes és közvetlen tájékoztatást a szociális lakásra leadott kérelmük eredményéről, különös figyelmet fordítva a meghozott döntések magyarázatára. Ez a gyakorlat hozzájárul a bizalomépítéshez és a szociális lakhatás elbírálásával és elosztásával kapcsolatos folyamatok tisztázásához.

A magánélet és a bizalmas információk tiszteletben tartásával az intézmény bizonyítja a személyes adatok védelme és helyes kezelése iránti elkötelezettségét. Ezek a gyakorlatok elengedhetetlenek ahhoz, hogy az érintett családok számára biztonságos és bizalomteljes környezetet biztosítsanak.

2.3. Szervezeti szintű eljárások létrehozása és újraértékelése

“Nagyon klassz, nagyon átlátható és befogadó. Úgy értem, az emberek házról házra jártak, mindenki szabadon kifejezhette a kívánságait, szerintem mega klassz volt, ahogy maga az eljárás zajlott.” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)

Ahhoz, hogy hatékonyan tudjanak dolgozni, a strukturális erőszak különböző formáit átélő, marginalizált közösségek, csoportok és családok számára intervenciós programokat kidolgozó szervezeteknek tisztában kell lenniük azokkal a gyakorlatokkal, amelyek új traumákat okozhatnak, és olyan intézményi kultúrát kell kialakítaniuk, amely a befogadást, emancipációt és a traumák gyógyítását segíti elő.

Mindez a meglévő intézményi politikák ártértékelését és a traumaérzékeny gondozás elveihez és gyakorlataihoz igazodó új politikák kialakítását feltételezi.



Néhány példa az újratraumatizáció elkerülését és a családok pszichoszociális felépülését elősegítő intézményi politikákra:

- Intézményi felelősségvállalás a társadalmi inklúzió megteremtéséért és/vagy fenntartásáért. A traumaérzékeny megközelítés és a lakhatási programok prioritásként való feltüntetése a szervezet küldetésnyilatkozatának dokumentumaiban.
- A kulturális és történelmi traumatizáció következményeinek felismerése a roma közösségekben, a politikai felelősségvállalás és a jóvátételi intézkedéseket célzó politikák kidolgozása, valamint e csoportok kifejezett támogatása.
- Proaktív részvétel felvállalása, a kulturális és etnikai sztereotípiák és előítéletek elleni küzdelem révén.
- A kulturális és etnikai kérdések fontosságának megértése, valamint politikák, protokollok és írott eljárások révén olyan konkrét intézkedések bevezetése, amelyek a személyzet, a kedvezményezettek, a többségi közösség, illetve a partnerintézmények kulturális érzékenységét és receptivitását fejlesztik.
- Intézményi szintű demokratikus struktúrák létrehozása, amely becsatornázza a személyzet, a kedvezményezett csoportok és a közösségek részvételét az intézményi döntéshozatali mechanizmusokba.

“Az elején nem (bíztam benne, sz.m.), de azt mondtam, leadok egy dossziét, és majd meglátják, hogy lesz-e vagy sem. De amikor elkezdtek többet beszélni, találkozókra hívni minket, magyarázni, elmondani, akkor kezdtem hinni. Talán már jobban kezdett érdekelni, hogy kitöltsem a dossziét.” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)

A traumaérzékeny gondozás elvei szerint, egy szegregált és marginalizált közösségeknek szóló, sikeres beavatkozási program célja, hogy a családok ismét maguk irányítsák életüket. A közösség tagjainak és a családoknak a beavatkozás különböző szakaszaiba való bevonása, a programtervezéstől a tevékenységfejlesztésen át a program értékeléséig és javításáig, hozzájárul ahhoz, hogy a nyújtott szolgáltatások javuljanak, a kontroll érzése újra megerősödjön, és a családok megerősödjenek abban az érzésükben, hogy ők irányítják saját életüket.

Néhány stratégiai példa a családok döntéshozatalba való bevonására (Guarino et al, 2009) az esetkezelésben:

- A közösség tagjainak **bevonása** egy vitacsoport vezetésébe vagy közös tevékenységekbe.

- **Változatos lehetőségeket** tartalmazó szolgáltatási terv biztosítása, amelyből a családok igényeiknek és preferenciáiknak megfelelően választhatnak.
- Lehetőséget biztosítani arra, hogy a családok értékeljék a szolgáltatásokat, és **visszajelzést** adhassanak, pl. fókuszcsoportok vagy névtelen kérdőívek segítségével, beleértve a szolgáltatások javításának módját is.

2.4. Miért a közösségi és intézményi facilitáció a deszegregációs beavatkozás alapja?

A közösségi részvétel a szociális programok – beleértve a lakhatási programokat is – fejlesztésének alapvető feltétele, mivel fontos a marginalizált közösségek és a hatóságok, illetve más társadalmi szereplők közötti hatalmi egyenlőtlenségek kiegyensúlyozására, valamint a kulturális kontextusok sokféleségének figyelembevételére. A közösségi részvétel módszerként való alkalmazása elengedhetetlen a közösség összetett szükségleteinek és nézőpontjainak megértéséhez, a közösségi dinamikák átlátásához, valamint ahhoz, hogy a beavatkozási folyamat ezekhez igazodva kerüljön megtervezésre és integrálásra a lakhatási intervencióba. Nem utolsósorban a közösségi részvétel hozzájárul a beavatkozási folyamatok átláthatóságához és méltányosságához, valamint ahhoz, hogy a közösség magáénak érezze a folyamatokat és a kialakított szolgáltatásokat. A közösségi részvétel tehát a kulturális különbségek paradigmájának meghaladását szolgáló gyakorlat, amely a folyamat minden szakaszában feltárja és figyelembe veszi a közösség tagjai és a helyi szereplők közötti hatalmi viszonyokat. Ily módon a közösségi részvétel mind a szakpolitikai döntéshozók, mind a szolgáltatók számára alapvető munkaeszköz.

A közösségi részvétel azonban csak akkor nyer valódi értelmet, ha egy tágabb intézményfejlesztési folyamatba ágyazódik. Ennek célja olyan tér megteremtése, amely lehetővé teszi a közösségi víziók rendszerbe történő integrálását a közintézményi eljárások újragondolásán keresztül, annak érdekében, hogy a rendszer fogékonyra váljon a közösség szükségleteire, és rugalmas intézményi válaszokat tudjon adni.

Ily módon a szociális beavatkozás képessé válik arra, hogy megelőzze a strukturális erőszak újratermelődését, és elkerülje a közösség és az egyének újbóli traumatizálását. A részvételi mechanizmusok kialakítása, a reflexív szakpolitikák kidolgozása és az önreflexió gyakorlása a köz- és magánintézmények szolgáltatásnyújtásában a lakhatási beavatkozás kulcselemei (Adorjáni és mtsai, 2023). A folyamat eredménye inkluzív szakpolitikák és eljárások, részvételi módszertanok, valamint proaktív, a változásokra érzékeny intézményközi hálózatok kialakulása.

E folyamat intézményen belüli facilitálása, valamint a beavatkozásban érintett vagy potenciálisan érintett szereplők közötti működőképes partnerségek kialakítása az intézményi facilitáció feladata. A közösségi részvétel megvalósításához egyaránt szükség van közösségi és intézményi facilitátorokra.

Az intézmény beavatkozásra való felkészítése belső elemzést igényel, amely tisztázza az intézmény vízióját, célkitűzéseit, szükségleteit és erőforrásait a tervezett beavatkozás tükrében. Az önreflexív elemzés szükségessége különösen akkor válik nyilvánvalóvá, amikor a marginalizált közösségekben tervezett beavatkozás ellenállásba ütközik, a kínált szolgáltatásokat nem veszik igénybe, még akkor sem, ha a közösségben a forráshiány egyértelmű.

A közösségi részvétel módszert kínálhat az elakadt, kudarc kockázattal fenyegetett vagy már megghiúsult beavatkozások újragondolására és újratervezésére, valamennyi érintett – mindenekelőtt az érintett közösség – bevonásával. A beavatkozás közösségi nézőpontból történő újragondolása intézményi szintű változtatásokat tesz szükségessé, többek között az alábbi kérdések mentén:

- Milyen változtatások szükségesek a szervezeten belül a beavatkozás céljának elérése érdekében? Ez magában foglalhatja akár az alapvető működési elemek módosítását – például a terepen dolgozók munkaidejének a célcsoport szokásaihoz igazítását –, akár összetettebb eljárások kidolgozását, például az alacsony írástudási szinthez igazított adatgyűjtési módszerek alkalmazását.
- Milyen erőforrásokra van szükség a változtatások megvalósításához? Mely erőforrások állnak rendelkezésre, és melyek mozgósíthatók?
- Milyen korlátokkal kell számolni jogszabályi, szervezeti, humán és pénzügyi szempontból? Lakhatási beavatkozások esetén a hatályos jogszabályok jelentik a kiindulópontot, ezért alapos jogi elemzés szükséges annak feltárására, hogy hol és miként integrálható a közösségi prioritásokra és szükségletekre épülő szemlélet, illetve hogyan küzdhetők le a lakhatáshoz való hozzáférés akadályai (például adósságok vagy egyéb hátrányok).

E kérdések tisztázása további kérdést vet fel:

- Kikre van szükség az intézményen belül és azon kívül a változások megvalósításához? Mely intézmények és szervezetek kulcsszereplők a beavatkozás egyes fázisaiban, és milyen módon kell bevonni őket?

A válaszok alapvetőek egy megfelelő szervezeti infrastruktúra kialakításához (például döntéshozó fórumok létrehozásához, a feladatmegosztás rugalmas átszervezéséhez), amely képes a közösséggel és más kulcsszereplőkkel közös alkotási (co-creation) folyamatba lépni, valamint hatékonyan kezelni a részvételtől fakadó sokféle hozzájárulást és elvárást.

A kulcsszereplők bevonása speciális intézményi facilitációs munkát igényel, mivel az intézményközi hálózat képezi a tényleges segítségnyújtás

(esetmenedzsment) alapját. Ahhoz, hogy az esetmenedzser családi szinten eredményesen tudjon beavatkozni, szükség van arra az intézményi hálózatra, amely lehetővé teszi a szolgáltatások koordinációját, rugalmassá tételét és integrációját.

A hálózatépítés során az intézményi facilitátor több lépést követ:

- Az érintettek (stakeholderek) azonosítása, akiket a lakhatási beavatkozás érint vagy akik érdekeltek benne.
- Közös vízió kialakítása a lakhatási feltételek javításáról és a marginalizált közösségek deszegregációjáról, közös célok, szerepek és felelőségek meghatározásával.
- Az érintett intézmények és szervezetek aktív bevonása, valamint olyan intézményi mechanizmusok beépítése, amelyek növelik a lakhatási beavatkozás hatását.

A szociális igazgatóságok, a helyi közigazgatás más szervezeti egységei (például urbanisztikai osztályok), a tanfelügyelőségek, az oktatási intézmények, a munkaerőpiaci szervezetek, a munkáltatók és a civil szervezetek mind hozzájárulhatnak a komplex beavatkozás sikeréhez humán és tárgyi erőforrásaik mozgósításával.

Ez azt jelenti, hogy a lakhatási programban részt vevő vagy szociális lakhatásban részesülő családok szükségleteit közösségi prioritásként kell kezelni, és ezekre adaptált intézményi válaszokat kell kidolgozni. Például a közműszolgáltatókkal kötött szerződések rendezése vagy a gyermekek tanév közbeni iskolai áthelyezése közösségi szükségletként kezelhető, amelyre gyors és felkészült intézményi reakció szükséges.



A közösségi facilitálás néhány szempontja

- Egyes deszegregációs projektek esetében szükség van közösségi facilitátorokra mind a közösségen belülről, mind azon kívülről, lehetőleg nők és férfiak egyaránt.
- A közösségi facilitátorok tájékoztatják és felkészítik a közösséget a találkozókra, megbeszélésekre, konzultációkra és strukturált tevékenységekre, ugyanakkor ajánlott, hogy a közösségen belüli konfliktusok kezelésébe kizárólag olyan facilitátorok kapcsolódjanak be, akik nem a közösség tagjai.
- A közösségi facilitátorok tájékoztatják a csapatot a közösségi dinamikáról vagy a beavatkozások helyszíni hatásairól, és részt vesznek a módszertani döntésekben.
- A közösségi facilitátorok fel vannak készítve arra, hogy közösségi stabilizációs technikákat használjanak.
- A közösségen belüli közvetítőket védeni kell azokban a helyzetekben, amikor olyan információk kerülnek átadásra, amelyek potenciálisan közösségi konfliktusokat generálhatnak.
- A közösségi facilitátorok a közösségi dinamika hatásainak különösen kitettek, ezért kiemelt figyelmet kell fordítani érzelmi és fizikai biztonságuk biztosítására, figyelembe véve az általuk kezelt helyzetek kockázati és veszélyességi szintjét.

2.5. A tapasztalati szakértők szerepe

A költözés vagy áttelepülés és az új környéken való beilleszkedés tapasztalatait átélő személyek - más néven "tapasztalati szakértők" - támogatása rendkívül hasznos lehet a bizalom kiépítésében, az együttműködés javításában, a siker reményének fenntartásában, a biztonság megteremtésében, valamint a traumából való felépülés és gyógyulás elősegítésében. Azzal, hogy a tapasztalati szakértőket bevonják a lakhatási program különböző szakaszaiba a programtervezéstől kezdve a beköltözés utáni időszakig, megtörténik a felhatalmazottságuk (empowerment), és ezzel további támogatást nyújtanak a személyzetnek a demokratizálódási folyamatban, a stigmatizációt elkerülő nyelv megtanulásában, illetve a hatalmi viszonyok tudatosítása és dekonstrukciója terén. Ideális esetben a tapasztalati szakértőket a hozzájárulásukért díjazni kellene, és a multidiszciplináris csapat részévé kellene tenni.

Néhány példa arra, hogy a tapasztalati szakértők hogyan kapcsolódhatnak be:

- Segíthetnek a program előkészítésében.
- Tapasztalataikat hivatalos rendezvényeken, például tájékoztató csoportokon keresztül osztják meg.

- Támogató csoportokat szerveznek és vezetnek.
- Csoportokat vagy egyéb oktatási tevékenységeket vezetnek.
- Kulturális rendezvényeket szerveznek.
- Mentorként információkat és konkrét megoldásokat nyújtanak (például vízvezeték-szerelőt keresnek ha olyan probléma adódik).
- Online támogató hálózatokat hoznak létre.
- Részt vesznek a tájékoztató anyagok létrehozásában és/vagy visszajelzést adnak azokról.

A tapasztalati szakértőkkel való együttműködés során elsődleges szempont az érzelmi és fizikai biztonságuk, a tevékenységek és szolgáltatások elosztásakor pedig különös figyelmet kell fordítani az érdekellentétek elkerülésére (pl. egy szakaszos deszegregációs programban, amikor kijelölik a tapasztalati szakértők beavatkozási területét, figyelembe kell venni kapcsolati hálójukat és a közösségi facilitációs vagy tájékoztató tevékenységekben való részvételük következményeit).



3. fejezet.

SZOLGÁLTATÁSOK A LAKÁSPROGRAMOKBAN

“És láttam a küszködéseket, láttam, hogy tényleg, igazán velünk vagytok, és nem húzódtatok el tőlünk, nem néztetek le. Nem. A feleségemmel épp tegnap este mondtuk: ember, azok a fiúk milyen rendesek voltak és... Láttuk jól a fiúkon s a lányokon is... akik feljöttek, veled együtt élte azt a pillanatot, míg beszélt... Láttad, hogy ott van melletted, láttad, hogy élte a pillanatot. Láttad, hogy sajnálja, és fáj a szíve, hogy tudj kilépni a helyzetből. Mert mégiscsak nagy baj volt ez nekünk, nekem s a családomnak, nagy baj volt, hogy Pataréten élünk.”
(Egykori pataréti lakos, interjúrésztlet)



A beavatkozások családi szintű megszervezésének két módszere az intenzív és koordinált esetkezelés és a mobil multidiszciplináris csoportmunka (Anguera et al, 2019).

Ha a program elsősorban esetkezeléses módszerrel dolgozik, a támogató munka egyetlen szakemberre, lehetőleg szociális munkásra vagy pszichológusra támaszkodik, aki a közvetlen segítségnyújtás mellett megszervezi az orvosi, szociális és egyéb támogatáshoz való hozzáférést, amelyet a közösség más szolgáltatói nyújtanak. Az esetkezelés szakaszai a következők: kockázatfelmérés, átfogó értékelés, szolgáltatási terv kidolgozása, szolgáltatásnyújtás és a szolgáltatás végrehajtásának ellenőrzése. Az ügyfelek/családok a lakhatási projekt teljes időtartama alatt támogatást kapnak. A családok otthonában tartott rendszeres, heti rendszerességű találkozók kezdetben kötelezőek. Az esetkezelési módszerrel akkor ajánlott dolgozni, ha léteznek fejlett és elérhető szolgáltatások az ügyfelek/családok különböző problémáinak kezelésére.

Az esetkezelés jellemzői

Rugalmas támogatás: A szolgáltatások elérhetősége rendkívül fontos, de a támogatást mindenképp mindaddig biztosítani kell, amíg a családnak szüksége van rá. Amint a család igényei változnak, a támogatás mértéke is nőhet vagy csökkenhet. A beavatkozás különböző fázisai (pl. a családok költözésre való felkészítése) tekintetében a segítségnyújtás ezeket követi, és ezekhez igazodik.

Egyén/családközpontú támogatás: A támogatásnak rugalmasnak kell lennie, és alkalmazkodnia kell a szolgáltatást igénybe vevő személy egyéni jellemzőihez, reagálva az egyes ügyfelek/családok egyéni szükségleteire. Továbbá, az intézményi eljárások megléte lehetővé teheti a személyközpontú támogatás zökkenőmentes működését, pl. a lakbér kiigazítása jövedelemkiesés esetén vagy pénzügyi támogatás nyújtása válsághelyzetekben.

A felhatalmazottság (empowerment) hangsúlyozása: A felkínált támogatásnak támogatnia és segítenie kell a családokat abban, hogy maguk irányítsák saját életüket. Ezért a beavatkozás a családok igényeire és érdekeire épül, és a családi és közösségi erőforrásokra épít.

Hálózatépítés: Komplex igényekkel rendelkező egyénnel vagy családokkal való munka során multidiszciplináris csapatra van szükség. A csapatok szociális munkásból, pszichológusból (pszichoterapeuta), gyermekszakértőből, tapasztalati szakértőből (olyan személy, aki már megtapasztalta a költözést), ügyintézőből, de az igények függvényében más szakemberekből is állnak (pl. foglalkoztatási szakember, függőségekkel foglalkozó szakember stb.) Ezek a támogatási formák közvetlenül is felajánlhatók, vagy ha a közösségben rendelkezésre állnak megfelelő szolgáltatások, akkor esetkezelés, intenzív támogatás vehető igénybe.

3.1. Szolgáltatások nyújtása a költözés előtti szakaszban a szociális lakhatásban részesülő családok számára

“Tehát nem igazán lehet az emberek szaván elindulni az első hónapban... miután kiutalták nekik a lakást, mert az emberek egyszerűen fel vannak dülva.” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)



A beköltözés előtti szakasz, az ebben az útmutatóban bemutatott szempontok szerint, a lakáskérelmek (dossziék) benyújtása és a bérleti szerződés aláírása közötti időszak. Ebben az időszakban a családnak különféle aggodalmi lehetnek, reménytelennek érezheti magát, elhatalmasodhatnak rajta a félelmek és a bizonytalanság. A programmal kapcsolatos részletes tájékoztatás, valamint a követendő gyakorlati lépések ismertetése, a rendelkezésre álló támogatás felvázolása, az elérhető forrásokról való tárgyalások, a korábbi eredmények és sikerek értékelése, a célok kitűzése és kis lépésekben történő elérése segíthet a saját képességeikbe vetett bizalmuk megerősítésében.

Azoknak a személyes tapasztalatait, akik már átestek a költözési folyamaton, szintén mintaként szolgálhat, és erőteljes eszköz lehet a megerősítéshez. A család aktív bevonása a döntéshozatali folyamatokba és a szolgáltatási tervek kidolgozásába, valamint a folyamatos érzelmi támogatás biztosítása az esetkezelővel való rendszeres találkozók során alapvető elemei a zökkenőmentesebb átmenetnek és az új környezethez való hatékonyabb alkalmazkodásnak.

A költözés előtti szakasz jellemző tevékenységei

Szükséglet- és kockázatfelmérés:

- A család szerkezetének elemzése, beleértve a családtagok számát.
- A jövedelem/szociális juttatások és a foglalkoztatási státusz felmérése.
- A gyermekek oktatási helyzetének felmérése és a látogatott iskola/óvoda azonosítása.
- Az egészségügyi problémák felmérése és a speciális igények azonosítása.
- A (családon belüli, közösségi) erőszakkal kapcsolatos helyzetek értékelése.
- A szülői készségek elemzése, figyelembe véve a bántalmazás és elhanyagolás kockázatát.
- A függőséggel kapcsolatos támogatási szükségletek feltérképezése, ha indokolt.
- Az esetleges jogi érintettség feltárása, ha releváns
- A korábbi lakhatási helyzetekből származó tapasztalatok és tanulságok feltérképezése (kilakoltatás, szomszédokkal való viszony stb.)
- A lakások elhelyezkedésére vonatkozó preferenciák

A szolgáltatási terv kidolgozása:

A felmérés alapján az esetkezelő a családdal együtt átfogó szolgáltatási tervet készít. Ez nemcsak a lakhatási szükségleteket foglalja magába, hanem olyan kérdéseket is, mint az alapigények, érzelmi szükségletek, fizikai és mentális egészségi állapot, oktatás, munkahely, valamint kulturális és/vagy spirituális szükségletek.

Érzelmi támogatás nyújtása:

- Érzelmi támogatás nyújtása pszichoszociális tanácsadás vagy támogató csoportokban való részvétel révén.
- Biztonságos és megértő környezet teremtése a költözési folyamattal kapcsolatos kihívások és aggodalmak megbeszélésére.

Ezek a tevékenységek nagyon lényegesek a költözést megelőző időszakban a lehető legzökkenőmentesebb átmenet biztosítása és a családok különböző igényeinek kielégítése érdekében.

3.2. Szolgáltatásnyújtás a költözési szakaszban

*“Megmondom őszintén, húztam az időt, mert nehezemre esett. Nehéz volt otthagyni a közösséget, de szerettem is volna kijutni onnan. Tudtam, hogy elszakadok a családomtól, az anyámtól, a nővéremtől, az unokaöcséimtől, a családomtól. Sajnos a családom - amikor a családomat említem, mit értek alatta? a szüleim és a testvéreim - senki sem pályázott, csak én. És valahogy örültem magamért, de szomorú voltam értük. Ezért húztam az időt. (...) A legnehezebb az volt nekem, hogy én elmenjek, a család pedig ott maradjon... (hosszú szünet) ez volt a legnehezebb. A többi nem volt az.”
(Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)*

A szolgáltatások biztosítása a költözési szakaszban kulcsfontosságú, figyelembe véve a lakás megtartásával kapcsolatos félelmeket és bizonytalanságokat. A beavatkozásnak a fókuszában ebben a szakaszban a beköltözés folyamata, az adminisztratív kérdések megoldása, a szomszédokkal való kapcsolatteremtés (ahol szükséges) és a felnőttek, gyermekek és serdülők által tapasztalt félelmek kezelése. A beavatkozás alapelve ebben a szakaszban a felhatalmazottság (empowerment). A folyamatos jelenlét nagyon lényeges, mivel a családok akkor fognak segítséget kérni, ha erős a kapcsolat. A különböző találkozókra és intézményekbe való kísérés fontos eleme ennek a szakasznak.

Ennek a szakasznak a fő tevékenységei a következők:

Érzelmi támogatás:

- Érzelmi támogatás nyújtása a rendszeres találkozók során az esetenedzserrel, elsősorban az erőforrásokra való összpontosítással, valamint a felmerülő kérdések és aggodalmak tisztázásával.
- Tapasztalati szakértők bevonása – olyan személyeké, akik már átestek az átköltözés folyamatán, és sikeresen meg tudták tartani lakhatóságukat –, hogy tapasztalataikkal perspektívát és bátorítást nyújtsanak.

Gyakorlati képzés:

- Gyakorlati képzés a családok számára a lakás fenntartása, az ismeretlen berendezések kezelése, a számlák kezelése, valamint a szolgáltatókkal és más szervezetekkel való kapcsolattartás terén.
- Képzések szervezése, amelyek középpontjában az új környezet hatékony kezelése áll.

A gyermekek szükségleteinek azonosítása:

- Beszélgetések mind a szülőkkel, mind a gyermekekkel – különös tekintettel a serdülőkre –, a gyermekeket érő változások feltérképezése érdekében az iskolában, a lakókörnyezetben és a baráti kapcsolataikban.
- A szakemberek részéről fokozott figyelem biztosítása a gyermekek számára, hogy segítsék őket a változásokhoz való alkalmazkodásban.

A házak adminisztratív előkészítése:

- A lakások állapotának előzetes felmérése és a javítási igények meghatározása.
- Kisebb munkálatok a lakáskörülmények javítására.

3.3. Szolgáltatásnyújtás a költözés utáni szakaszban

“Elköltöztünk, egy kicsit nehéz volt... nagy különbség van a barakk, a Kanton és Apahida, a civilizáció között. Mi szerettük a zenét, megszoktuk, hogy mindig zaj van, mindig történik valami. Úgy éreztük, hogy valami hiányzik, a maximumra tekintük a zenét, mintha nem lettünk volt elégedettek, hogy mennyire hangos, kimentünk, nem láttunk senkit, éreztünk egy ürességet, hogy valami hiányzik. 5 hónapig csak veszekedtünk a lakásban minden ok nélkül. Veszekedtünk, hol ez nem volt, hol az nem volt jó, de ott volt az az üresség amit éreztünk. Ez volt a saját tapasztalatom, és éreztem ezt az ürességet, éreztem, hogy ők nem az én cigányaim. Nagyon nehéz volt alkalmazkodni.” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)

“Hát mi örültünk, hogy kijutottunk onnan, megmondom őszintén, olyan volt, mint egy felszabadulás. Mintha valaki kiengedne a börtönből. Szóval annyira örültem, hogy a pupilláim teljesen kitágultak.” (Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)



A költözés utáni szakaszban a kedvezményezettek és családjaik életminősége jelentősen javul, de az alkalmazkodási folyamat hosszadalmas, és mind a felnőttek, mind a gyermekek számára támogatást igényel. A beavatkozás az erőforrások kezelésére, a szomszédokkal való kapcsolat fejlesztésére és a szülők és gyerekek alkalmazkodási folyamatának támogatására összpontosít.

A költözés utáni szakasz első fázisában a támogatás elsődleges célja megakadályozni a szociális lakás elvesztését és elősegíteni az új közösségbe való beilleszkedést. Ebben a kontextusban nagyon fontos a lakások jó állapotban való fenntartása, és minden olyan problémának az elkerülése, amely a szerződést és annak meghosszabbítását befolyásolná. Az esetmenedzser és a kliens legalább hetente egyszer találkoznak az új lakásban, azonban a nyújtott támogatás a szükségletekhez igazodik, és válsághelyzetekben intenzívebbé válhat. A kliensekkel való munkában határozott, ugyanakkor támogató megközelítésre van szükség, különösen akkor, amikor nem tartják be a program szabályait.

A kiadások nyomon követése szintén ilyen támogató szemléletben történik, amely a segítségnyújtásra összpontosít, nem pedig az ellenőrzésre. Például az adminisztratív csoport által kijelölt személy írásos értesítést küldhet, ha elmarad a bérleti díj fizetése. A veszélyeztetett családok esetében különös figyelmet fordítanak a prevenció anyagi gazdálkodásra és a kiadások kifizetésére, hogy az új környezetben továbbra is biztosítsák a stabilitást és a biztonságot.

A költözés utáni szakaszra jellemző alapvető tevékenységek:

Pszichológiai tanácsadás

- Pszichológiai tanácsadás nyújtása a trauma következményeinek gyógyítása érdekében az új lakásba költözés és a helyzet stabilizálása után.
- A támogatás fő célja, hogy stabilizálja, megerősítse és fejlessze azt a érzést, hogy az egyén saját életének irányítója.

Tanácsadás gyermekeknek:

- A költözés utáni időszakban különleges támogatást kell nyújtani a gyermekeknek, hogy az új környezetben megőrizhessék fontos kapcsolataikat és új kapcsolatokat alakíthassanak ki.
- Találkozó és szabadidős tevékenységek szervezése, mivel ezek fontosak a szociális veszteségek idején.

Támogatás a szomszédokkal való kapcsolatok közvetítésében:

- Az áthelyezés után is fennmaradó stigmatizáció és diszkrimináció kezelése.
- A szomszédokkal való kapcsolat mediálása, a konfliktushelyzetek kezelése saját erőforrásokkal, valamint támogatás nyújtása a diszkriminációval való megbirkózáshoz.
- A családok megerősítése a társadalmi igazságtalansággal szemben, és a biztonságérzetük erősítése az új környezetükben.

A gyermekek oktatási igényeinek támogatása:

- Kapcsolatfelvétel az iskolákkal, óvodákkal és délutáni oktatást nyújtó intézményekkel (afterschool), hogy támogatást nyújtsanak a gyermekek iskolai tevékenységeihez.

Online támogató csoportok:

- Online támogató csoportok szervezése, lehetőleg olyan platformokon, mint a WhatsApp.
- A projektben résztvevő családok és ügyfelek, a személyzet és a tapasztalati szakértők bevonása, hogy konkrét segítséget és állandó szolgáltatásokat nyújtsanak vészhelyzetekben.

Kulturális (vagy spirituális) tevékenységek:

- Kulturális vagy spirituális tevékenységek szervezése az etnikai identitás megőrzésének támogatása érdekében, különösen a roma családok számára.
- A családok számára megkönnyíteni a részvételt ezekben a tevékenységekben a többségi közösséggel való kapcsolatok kiépítése vagy erősítése érdekében.

Egészségügyi és egyéb szolgáltatások

A különösen veszélyeztetett családok számára nyújtott egészségügyi és támogató szolgáltatások közé tartozhatnak:

Alapvető orvosi ellátás:

- Háziorvos vagy nővér biztosítása, aki az ügyfelek egészségi állapotát figyeli, és segítséget nyújt a gyógyszeres kezelésben.
- Szükség esetén a kórházba vagy orvoshoz való kísérés biztosítása

Tanácsadás az ártalmas/tiltott anyagokkal való visszaéléssel kapcsolatban:

- Függségi szakértőket, pszichiáttereket, pszichológusokat és szociális munkásokat magába foglaló multidiszciplináris csapat bevonása.
- Az alkohollal és kábítószerrel való visszaélés ártalomcsökkentő megközelítése, figyelembe véve a kiszolgáltatott emberek sokrétű igényeit.

Sürgösségi beavatkozás és támogatás a családon belüli erőszak áldozatai számára:

- Gyors és azonnali reagálás biztosítása családon belüli erőszak esetén.
- Az áldozatok védelme és támogatás biztosítása az erőszak traumatikus következményeinek leküzdéséhez.

Támogatás a gyermekgondozásban és a szülői készségek erősítésében:

- Pszicho-pedagógiai tevékenységek bevezetése a gyermekbántalmazás és elhanyagolás megelőzése érdekében.
- A szülők bevonása a nevelésbe és fegyelmezésbe, a kisgyermekek érzelmi támogatásába és kognitív ösztönzésébe.

Tanácsadás a foglalkoztatás/jövedelem növelése érdekében:

- Olyan programok bevezetése, amelyek a munkaerőpiacon szükséges képesítések és készségek megszerzését segítik.
- Támogatás az önkéntes munkalehetőségek és egyéb köztes lépések megtalálásában a családi jövedelem növelése érdekében.

Mi történik azokkal, akik a közösségben maradnak?

A szakaszonként történő deszegregáció során, ha a kiválasztási folyamatot követően a család nem jut lakáshoz, a legtöbb érintett esetén az további traumát okoz. A lehetséges hatások ellensúlyozására korrekciós intézkedésekre van szükség:

- A programnak, a közösségben működő támogató szolgáltatásoknak a fenntartása, egyéni esetkezelés biztosítása (lásd fent);
- Intenzívebb tevékenységek biztosítása a gyermekek és serdülők számára a növekvő családi, közösségi konfliktusok miatt;
- Átlátható tájékoztatás és vitalehetőségek biztosítása, alternatív lakhatási megoldások keresése;

- A közösségi facilitátorok, esetkezelők fokozott jelenléte a családi és közösségi konfliktusok rendezése érdekében (lásd a tájékoztatás fejezet alatt);
- Intézményi szinten a deszegregációs folyamat folytatása.

3.4. A szociális lakások kezelése

„Én mindig fizettem a számlákat, mert félttem, hogy ha nem, lekapcsolják az áramot. Volt, hogy megkaptam a fizetésemet, és rögtön elmentem befizetni a számlát. Az egész fizetésemet. Már pánikban voltam, hogy a következő hónapban még több lesz, mert nem tudtam, mennyi kilowatt mennyi pénzt jelent.” *(Egykori pataréti lakos, interjúrészlet)*

Bár a lakások fenntartása minden tulajdonos számára alapvető fontosságú, a szociális lakások esetében a kezelés célja elsősorban a lakók jólétének biztosítása. A lakáskezelés és a bérlők támogatásának megszervezése (esetmenedzsment) két különböző tevékenység, de a céljuk közös: a szociális lakásban élő emberek vagy családok életkörülményeinek javítása. Ez természetesen nem zárja ki a bérleti szerződés betartásának ellenőrzését és érvényesítését egyik fél részéről sem.

A lakáskezelés egyik legfontosabb feladata, hogy a szerződésben foglaltakat mindkét fél betartsa. Ez általában azt jelenti, hogy a lakás megfelelő állapotban marad, és a bérlő időben fizeti a bérleti díjat és a rezsit. Mivel a beavatkozások középpontjában a lakók jóléte áll, ha a bérlőnek valamilyen okból – akár szerződésszegés miatt – el kell hagynia a lakást, a támogatásnak akkor is a lakhatás és az alapvető szükségletek biztosítására kell irányulnia, hogy a család ne kerüljön hajléktalanságba.

A lakások megfelelő állapotának biztosítása

A karbantartási feladatok egyértelmű megosztása

A karbantartási felelősségeket jogszabályok rögzítik, de a bérlőknek világos, konkrét tájékoztatásra van szükségük arról, hogy mi tartozik az ő feladatkörükbe, és mikor kell a tulajdonost értesíteniük egy probléma miatt. A hátrányos helyzetű bérlők esetében – akiknek kevés erőforrásuk és tapasztalatuk van a lakás fenntartásában – a tulajdonosnak érdemes a törvényben előírt minimumon túl is segíteni a karbantartásban. Ez hosszú távon

hozzájárulhat a lakhatás fenntarthatóságához és a mindenki számára megfelelő életkörülményekhez.

A tulajdonos szerepe a karbantartásban

Kapcsolattartó személy kijelölése és az elérési módok tisztázása

Fontos, hogy a tulajdonos kijelöljön egy konkrét személyt, akit a bérlők hiba esetén felhívhatnak vagy értesíthetnek. Ugyanilyen lényeges, hogy világos legyen, milyen módon lehet bejelenteni a problémát – telefonon, e-mailben vagy személyesen.

Egyértelmű határidők a hibák bejelentésére

Előre meg kell határozni, mennyi időn belül kell a bérlőnek jeleznie, ha gond merül fel a lakásban. Azoknál a javításoknál, amelyek a tulajdonos felelősségei közé tartoznak, fontos, hogy világos határidők legyenek a bejelentésre és a hiba kijavítására is.

Gyors és hatékony javítás

A bérlő által jelzett problémákat mielőbb meg kell oldani, hogy a lakás jó állapotban maradjon. A gyors beavatkozás megelőzi a további károsodásokat, és biztosítja a megfelelő lakókörnyezetet.

Segítő és együttműködő hozzáállás

Ha a javítás a bérlő feladata, a tulajdonos vagy a kijelölt személyzet akkor is segíthet tanácsokkal vagy akár gyakorlati támogatással. Fontos, hogy a tulajdonos részéről a hozzáállás segítőkész és proaktív legyen: magyarázzák el, mit kell tenni, és ha kell, nyújtsanak fizikai segítséget is. Ez növeli a bérlő és a tulajdonos közötti bizalmat, és fejleszti a bérlők önálló lakáskezelési képességét.

Nagyobb felújítások, beavatkozások kezelése

Ha nagyobb javításról vagy felújításról van szó, nagyon fontos, hogy a lakókat időben tájékoztassák, meghallgassák a véleményüket, és amennyire lehet, bevonják őket a döntésekbe. A folyamatnak részletes információkkal kell kezdődnie – például arról, mi a beavatkozás célja, mennyi ideig tart, és hogyan befolyásolja a mindennapi életet. Tisztázni kell, milyen kérdésekben dönthetnek a lakók, és mely esetekben van kizárólagos döntési joga a tulajdonosnak. Pontosan meg kell határozni, mikor kötelező a bérlők véleményét kikérni, és mikor hozhat döntést a tulajdonos egyedül. A bérlőknek lehetőséget kell adni, hogy észrevételeiket és javaslatukat elmondhassák, és ha kell, kifogást emelhessenek.

A kiadások havi nyomon követése

A havi nyomon követés célja nem a bérlők ellenőrzése vagy nyomás alá helyezése, hanem a támogatás és a felelősségteljes együttműködés erősítése. A folyamatnak összhangban kell állnia a szociális beavatkozások alapelveivel, különösen az **önállóság és a megerősítés** elvével. Fontos, hogy a nyomon követés módját a tulajdonos és a bérlő közösen beszéljék meg, és kölcsönös megállapodás alapján határozzák meg.

Az „**nem tolakodó**” ellenőrzés érdekében érdemes előre megbeszélni, hogyan lehet a legmegfelelőbb módon hozzájutni az információkhoz a számlák befizetéséről. Az ideális megoldás az, ha a választott módszer egyszerre biztosítja a bérlő önállóságát és az adminisztráció működőképességét. Egy lehetséges forma például az, hogy – a család tudtával és beleegyezésével – a tulajdonos ellenőrizheti a közüzemi szolgáltatók online rendszereiben a bérlők számlafizetéseit.

Az adminisztráció és az esetmenedzsment összehangolása

Ha egy bérlő nem fizet időben, vagy halasztja a befizetést, ez olyan információ, amelyről az **esetmenedzsernek** is tudnia kell. Így lehetőség nyílik arra, hogy a családdal időben beszéljenek a problémáról, támogatást nyújtsanak, és megelőzzék az adósságok felhalmozódását.

Pénzügyi támogatási eljárások kidolgozása

Szükség van olyan **pénzügyi segítségnyújtási mechanizmusokra**, amelyek krízishelyzetben segítenek a családoknak – például átmeneti támogatás, részletfizetési megoldások vagy tanácsadás formájában. Ezek a beavatkozások nemcsak a lakhatás megtartását segítik, hanem hosszabb távon a pénzügyi felelősségvállalás és önállóság erősödését is szolgálják.

A szociális lakások kezeléséért felelős személyzet

A szociális lakások kezeléséhez olyan **személyzeti struktúrára** van szükség, amely két fő területet fed le:

- Egyrészt olyan munkatársakat, akik a **tulajdonos felelősségi körébe tartozó kisebb javításokat** elvégzik,

- Másrészt olyanokat, akik a **bérleti díjak beszédéséért és a fizetések nyomon követéséért** felelnek.

Ez a kettős feladatkör biztosítja, hogy a lakások műszaki állapota megfelelő maradjon, miközben a pénzügyi fegyelem és az együttműködés is fenntartható.

A szerződéses feltételek megszegése

Az **elhelyezés megszüntetése vagy kilakoltatás** minden esetben csak a legvégső megoldás lehet, amit **minden áron el kell kerülni**. Ennek érdekében a pénzügyi támogatás biztosítása és a bérlő segítése elsődleges feladat.

A kilakoltatást **mindig több figyelmeztetésnek és felszólításnak kell megelőznie**, amelyekben a tulajdonos jelzi a szerződés megszegését – kivéve azokat az eseteket, amikor **súlyos erőszak** történik, amelyet a törvény és a szerződés is külön szabályoz.

Ha mégis elkerülhetetlen a kilakoltatás, és a családnak **el kell hagynia a lakást** a szerződéses feltételek megszegése miatt, akkor az **adminisztratív csapat és az esetmenedzsmen csapat** együttműködve dolgozik a család helyzetének enyhítésén.

A támogatás az alábbi formákat ölelheti fel:

- **Segítség sürgősségi szállás keresésében** – minden érintett családnak biztosítani kell ezt a lehetőséget még a kilakoltatás előtt;
- **Segítség a költözésben és a személyes tárgyak tárolásában;**
- **Támogatás új lakás keresésében** – akár szociális, akár piaci alapon;
- **A családi és szomszédági kapcsolatok megőrzésének segítése** – hogy a költözés ne járjon társadalmi elszigeteléssel;
- **A kapcsolat fenntartása a család esetmenedzserével és a multidisziplináris csapattal**, akik a további támogatást és tanácsadást biztosítják.

4. fejezet.

A SZOCIÁLIS LAKÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSI RENDSZER KIDOLGOZÁSA ÉS ALKALMAZÁSA DESZEGREGÁCIÓS BEAVATKOZÁS ESETÉN – A PATA-CLUJ PROJEKT PÉLDÁJA

Az útmutató példaként kívánja bemutatni a szociális lakásokhoz való hozzáférési rendszer kidolgozásának és alkalmazásának folyamatát a Pata-Cluj projekt keretében, kiemelve annak legfontosabb szakaszait és legrelevánsabb elemeit. A folyamat részvételi jellegű volt: bevonta mind az érintett közösséget, mind a térségben aktív társadalmi szereplőket (állami és magán-szolgáltatókat). A hozzáférési kritériumokra vonatkozó végső döntéseket a projekt irányításáért és megvalósításáért felelős csapat hozta meg.

4.1. A lakhatási beavatkozás szakaszai a Pata-Cluj projektben

Az első szakaszban a közösségi konzultációk a családok szükségleteire, valamint a költözést megelőző időszakban és a lakhatás fenntarthatósága szempontjából szükséges támogatás formáira összpontosítottak. Ennek érdekében hét fókuszcsoportos beszélgetést szerveztek.

A résztvevők ezek során kiemelték a személyazonosító okmányok (személyi igazolvány, születési anyakönyvi kivonat) meglétének fontosságát, a munkalehetőségekhez való hozzáférés szükségességét, a stabil jövedelem biztosítását, az oktatáshoz való hozzáférést (iskola, óvoda), az egészségügyi ellátást, valamint azt, hogy a családoknak támogatásra van szükségük ezeknek a feltételeknek a megteremtéséhez.

A felmerülő konkrét igények között szerepelt:

- segítség a munkakeresésben;
- támogatás a gyermeknevelésben és az anyák számára nyújtott otthoni segítség (egészségnevelés, a gyermekek napi programjának megszervezése, megfelelő gondozás, szülői készségek fejlesztése);
- a gyermekek felügyeletének biztosítása abban az esetben, ha az anya munkát vállal;

- a drogfogyasztás megelőzése, valamint beavatkozás azokban az esetekben, amikor a családok szerhasználatával, iskolai lemorzsolódással vagy magatartási problémákkal szembesülnek.

A fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetések eredményeinek részletes ismertetése a 4.3. alfejezetben található.

A **második szakaszban** a közösség tagjait kérdőíves felmérés segítségével vonták be a Pata-Cluj projekt szociális lakásaihoz való hozzáférés feltételeinek meghatározásába. A válaszokat közvetlenül, házról házra járva gyűjtötték össze.

A javasolt kritériumokat a kutatók elemezték, alcsoportokba rendezték, majd ezeket később tágabb kategóriákba sorolták.

Amint az az 1. táblázatban (lásd Függelék) látható, a közösség tagjai által megfogalmazott javaslatok a *housing ready* típusú lakhatási politikák szemléletét tükrözik, amelyben a családok szükségleteit és erőforrásait egyaránt mérlegelik.

Az 1. táblázat adatai szerint a közösség tagjai a legnagyobb jelentőséget a jövedelem és a munkaviszony meglétének tulajdonították (205 említés). Ezt követte a család közösségi beilleszkedési képessége, amely a „proszociális, nem agresszív viselkedés” kategóriában jelent meg (124 említés). A harmadik legfontosabb szempontnak (110 említés) a lakás fenntartásának képessége bizonyult; az ide tartozó viselkedési formákat az „otthon gondozása” kategóriába sorolták.

Ezeket a szempontokat a gyermekek nevelésével kapcsolatos elkötelezettség, valamint a kötelezettségek és tartozások időben történő rendezése követte.

Mindezek arra utalnak, hogy a közösség tagjai tisztában vannak azokkal az erőforrásokkal, amelyek a lakhatás hosszú távú fenntartásához és a többségi közösségbe való beilleszkedéshez szükségesek és támogatják azoknak a családoknak a költözését, akiket a közösség erre „felkészültnek” tart.

Ugyanakkor párhuzamosan megjelenik az a szemlélet is, amely a többféle nehézséggel küzdő családok támogatását hangsúlyozza; az ehhez kapcsolódó kritériumokat a 3. táblázat (lásd Függelék) mutatja be.

A lakáshoz jutás szempontjából relevánsnak tekintett szükségletek közül elsősorban a családi jellemzők kerültek előtérbe (78 említés), különösen a gyermekek jelenléte a családban (66 említés), a kedvezőtlen lakhatási körülmények (35 említés), valamint a fogyatékossgal élő személyek jelenléte a családban (28 említés).

A **harmadik szakaszban** a szociális lakásokhoz való hozzáférés feltételeiről a kulcsfontosságú társadalmi szereplőkkel konzultáltak egy Konzultatív

Csoport létrehozásával. Pataréten számos társadalmi szereplő működik, akik különböző tevékenységekben vesznek részt – a szociális és oktatási szolgáltatások nyújtásától kezdve a kutatási és érdekképviseleti (advocacy) tevékenységekig, amelyek az emberi jogok érvényesítését szolgálják. A Konzultatív Csoport ezekből, a lakhatási kérdések iránt elkötelezett szereplőkből állt, azzal a céllal, hogy hasznosítsa a helyi szinten rendelkezésre álló sokrétű tapasztalatot.

A közösségekben gyűjtött adatok – vagyis a közösség tagjai által javasolt kritériumok – valamint a fókuszcsoportos beszélgetések eredményei szolgáltak kiindulópontként a jogosultsági és kiválasztási kritériumok meghatározásához. A folyamat alapját tehát a közösség által megfogalmazott javaslatok képezték, amelyeket a Konzultatív Csoport észrevételei egészítettek ki. A végző pontozási rendszert, beleértve a jogosultsági és kiválasztási kritériumokat, valamint azok súlyozását, a projekt lakhatási csapata határozta meg, a Delphi-panel módszerét alkalmazva.

Az eljárás a következő lépésekből állt:

- Minden résztvevő megkapta a közösség által javasolt kritériumok listáját, és kiválasztotta azokat, amelyeket fontosnak tartott, illetve megjelölte azokat, amelyeket problémásnak ítélt.
- A listákat összesítették. Azokat a kritériumokat, amelyeket minden résztvevő kiválasztott, a listán hagyták, mivel ezek konszenzusosnak tekinthetők voltak.
- Azokat a kritériumokat, amelyek esetében a résztvevők véleménye eltért, ismét megvitatták; minden résztvevő ismertette érveit a kritériumok listán tartása vagy elvetése mellett.
- A csoport tagjai ezt követően ismét megkapták a vitatott kritériumokat, és újból kifejtették álláspontjukat azok elfogadásáról vagy elutasításáról.
- Az eljárást addig ismételték, amíg konszenzus nem született.

A végleges kritériumok kialakítása arra is rámutatott, hogy szükség van olyan kvalitatív értékelési eszközök alkalmazására, amelyek lehetővé teszik a szubjektív kritériumokhoz kapcsolódó különböző élethelyzetek árnyalt megkülönböztetését. Ezeket az értékelési eszközöket a Pata-Cluj projekt keretében olyan szakemberekből és egyetemi oktatókból álló munkacsoport dolgozta ki, akik jelentős tapasztalattal rendelkeznek a társadalmi befogadás és a gyermekvédelem területén. Az eszközök validálására egy másik, a projekt célcsoportjától eltérő marginalizált roma közösségben került sor.

Az értékelési eszközök tesztelése

Az eszköz ellenőrzése érdekében szimulált értékelést végeztek a Pata-Cluj projekt esetmenedzserei által nyilvántartott 38 család mintáján.

A szimulált értékeléssel párhuzamosan – amely a családok közvetlen megkérdezése nélkül, kizárólag a rendelkezésre álló információk alapján történt – megkezdődött a kérdőívek és az interjúútmutatók kulturális adaptációja is. Ezek az eszközök a családok erőforrás-gazdálkodási képességeinek, szülői kompetenciáinak, a lakókörnyezet és a lakás fenntartásának, a családi rezilienciának, valamint az oktatással kapcsolatos kritériumoknak az értékelésére szolgáltak.

A kérdőívek adaptációja a gyermekvédelmi esetmenedzsmentben alkalmazott eszköztárra épült, többek között a következő felmérő eszközök felhasználásával: **HOME Inventory** (Cox, Bentovim, 2000), **Parenting Skills Assessment** (Reed et al., 2009), **Alabama Parenting Questionnaire Scale** (Frick, 1991) és **Family Resilience Assessment** (Sixbey, 2005).

A kérdőívek kulturális adaptációja a projekt szakértői csapatának – a Pataréten dolgozó pszichológusoknak és szociális munkásoknak – a közreműködésével történt.

A szimulált értékelést követően az eszközöket egy másik, szomszédos megyében található marginalizált roma közösséghez tartozó 14 család körében is tesztelték. A tesztelés eredményei alapján az implementációs csapat bizonyos kritériumokat módosított; a végleges döntések a Delphi-módszer alkalmazásával, konszenzusos módon születtek meg.

4.2. A családok kiválasztási folyamatának szakaszai

A lakhatási dossziék benyújtása

A közösséget a kiválasztási kritériumokról és a pályázati dossziék benyújtásának módjáról egy kezdetben intenzív tájékoztató kampány keretében informálták. Ennek során közösségi gyűléseket szerveztek, tájékoztató szórólapokat osztottak, valamint minden családot személyesen is felkerestek. A kezdeti kampányt a teljes jelentkezési időszak alatt folyamatos tájékoztatás követte.

A projektben részt vevő humán erőforrás: a projektcsapat 10–15 tagja

Időtartam: hat hónap, amely egy kétéhetes intenzív kampánnyal kezdődött.

A közösségben információs irodát hoztak létre, ahol a benyújtott iratcsomókat előzetesen ellenőrizték. A családok segítséget kaptak a dokumentáció összeállításában, majd a dossziékat hivatalosan is nyilvántartásba vették.

Annak érdekében, hogy a családoknak ne kelljen többletköltségeket vállalniuk, a saját felelősségre tett nyilatkozatokat a projekt által alkalmazott ügyvéd jelenlétében tették meg.

A projektben részt vevő humán erőforrás: két közösségi facilitátor, egy szociális munkás, egy független szakértő és két ügyvéd

Időtartam: hat hónap

A lakhatási pályázatok értékelése

Az értékelési folyamat három fő elemből állt:

- a dossziék adminisztratív megfelelőségének ellenőrzése,
- a helyszíni kvalitatív értékelés,
- valamint a szociális lakások kedvezményezettjeinek listájának összeállítása.

A projektben részt vevő humán erőforrás: két jogász és négy, a helyszíni kvalitatív, pszichoszociális értékelésre felkészített szakértő

Időtartam: négy hónap

A szociális lakáshoz jutó családok listájának validálása

A dossziék értékelését egy független szakértőkből álló csoport ellenőrizte, akik a Konzultatív Csoport tagjai voltak. Az ellenőrzés eredményeként véglegesítették a szociális lakáshoz jutó családok listáját.

A projektben részt vevő humán erőforrás: négy szakértő (a Konzultatív Csoport képviselői)

Időtartam: három nap

A fellebbezések benyújtása és elbírálása

A pályázatot benyújtó családoknak lehetőségük volt arra, hogy az értékelés eredményével szemben fellebbezést nyújtsanak be. A fellebbezések elbírálását egy külön, független szakértőkből álló csapat végezte. A fellebbezések lezárását követően összeállították a családok végleges listáját.

A projektben részt vevő humán erőforrás: egy jogász és egy pszichoszociális felmérést végző szakember

Időtartam: egy hét

A szociális lakások kiosztása meghatározott szempontok alapján (matching)

A lakások kiosztása során alkalmazott szempontokat az érintett családokkal egyeztetették. Ezek között szerepelt többek között a lakás közelsége a tágabb családhoz, a gyermekek iskolájához, a munkahelyhez, valamint a speciális szükségletek vagy fogyatékosság figyelembevétele.

A bérleti szerződések megkötése

A bérleti szerződés tartalmát már a pályázatok benyújtásának időszakában ismertették a közösség tagjaival, és a szerződés feltételeit részletesen bemutatták a lakáshoz jutó családoknak. A szerződés célja egyrészt a lakhatás stabilitásának biztosítása, másrészt a család legkiszolgáltatottabb tagjainak védelme volt. Ennek érdekében a házaspárok esetében a bérleti szerződést a feleség vagy a női élettárs nevére kötötték meg.

4.3. A lakhatási beavatkozás fenntarthatóságára vonatkozó közösségi konzultációk eredményei

A lakhatási beavatkozás hosszú távú fenntarthatóságát támogató szolgáltatások kialakításához elengedhetetlen volt az érintett közösség tagjainak bevonása és véleményük meghallgatása. Ennek érdekében több fókuszcsoportos beszélgetést szerveztek, amelyek a költözéssel kapcsolatos szükségletekre irányultak. A beszélgetések során szó esett többek között a bérleti díj mértékéről, a lakások típusáról, valamint arról is, hogy a családok inkább csoportosan vagy egymástól külön költöznének-e új lakóhelyükre.

A fókuszcsoportos beszélgetések során a következő főbb témák merültek fel:

Segítség a szomszédokkal és az új közösséggel való jó kapcsolatok kialakításában.

Ez magában foglalhatja a szomszédsággal való munkát és/vagy a családokkal való munkát is.

„Gondjaink lesznek az ottani emberekkel. Mert sötétebb a bőriünk.” / „Meg kell változtatnunk azokat a nézeteket, amelyeket itt alakítottunk ki.”

Segítség a beköltözéskor.

„Rövid távú segítség: ha van rá pénz, egy szekrény, egy ágy, egy kanál...”

Támogatás a költségek kifizetésében.

Több résztvevő aggodalmát fejezte ki azzal kapcsolatban, hogy hogyan tudják majd fedezni a rezsiköltségeket és a bérleti díjat.

„Ha nem tudja kifizetni a költségeit, egyszer-kétszer segíteni kellene neki, hogy ki tudja fizetni.” / „A költségek legyenek összhangban a jövedelmekkel.” / „A költségeket külön mérjék, ne legyenek közösek. Mindenkinek legyen külön vízórája,

villanyórája stb.” / „A bérleti díj – mindenki a jövedelme szerint: számolják ki a fizetés vagy a nyugdíj alapján. 50–60 lej megfelelő lenne, akinek nagyobb a jövedelme, fizessen többet. A szociális segélyből élőknek 20 lej is elég lenne.”

Felmerült a bérleti díj különbsége Kolozsvár és Apahida között is:

„Kolozsváron 50–60 lej, körülbelül ennyi a szociális lakások bérleti díja, Apahidán pedig kevesebb, mert falun van – nem akarják ugye, hogy ugyanannyi legyen a bérleti díj Kolozsváron és Apahidán.”

Segítség a szociális juttatások igénylésében azok számára, akik Apahidára költöznek.

„Akik Apahidára költöznek, elveszítik a menzát és a szociális segélyt. Segíteni kell majd nekik, hogy újra benyújtsák a kérelmet.”

Foglalkoztatási szolgáltatások.

„Azokat, akik szociális segélyen vannak, segíteni kell munkát találni, különben nem fogják tudni kifizetni a költségeiket.” / „Én itt dolgozom az újrahasznosításnál; ha a városba költöznék, máshol kellene munkát keresnem, valahol a városban.” / „A mi fiaink nem rosszak, jó szakemberek. Előny lenne számukra, ha költöznének, mert közelebb lennének a munkához. Nagyon keresettek mint szakemberek, csak a távolság a gond.”

Közlekedés a dolgozók és a gyermekek számára, ha a lakóhely és a munkahely/iskola közötti távolság nagy.

„Akik Kolozsváron dolgoznak, inkább a városba költöznének, vagy szeretnék, ha megoldanák a közlekedést.”

Iskola utáni programok (korrepetálás és egyéb tevékenységek) az iskolások számára.

„Én szeretnék dolgozni, de nem tudok, mert van egy kislányom, akit iskolába viszek, előkészítő osztályba jár, és 11:30-kor végez, utána mennem kell érte. Dolgoznék, de nem tudok, mert nem hagyhatom egyedül a gyereket.” / „Hosszabb programú after school – szerintem többen is igényelnék.” / „Az órák után legyen egy központ a gyerekeknek, sokan szeretnek táncolni meg ilyesmi. Ez sok mindentől visszatartaná őket.” / „Külön tanórák, hogy megtanuljanak beilleszkedni a társadalomba, mert sok gyerekünk még nem tudja, hogyan kell

viselkedni a városban.” / „Kellene valamilyen program a fiataloknak, hogy legyen elfoglaltságuk.”

Segítség a gyermekfelügyeletben, ha az anya munkát vállal.

„Rugalmasabb program a nőknek, akik iskolába viszik a gyerekeiket.” / „Kellene egy bölcsőde, ahol biztonságban hagyhatom a gyereket.” / „Az óvoda legyen közel a lakáshoz.”

Segítség a gyermekek áthelyezésében az új lakóhelyhez közeli iskolákba vagy óvodákba.

„Én megkeresném a tömbházhoz tartozó iskolát, és átíratnám a gyerekeket a közeli iskolába, hogy egyedül is tudjanak járni, és mi a feleséggel dolgozhasunk. Még mindig van diszkrimináció. Megpróbálnám egyedül elintézni, de valószínűleg újra diszkriminációba ütköznék, ezért segítségre lenne szükségem.”

Egészségügyi szükségletek.

A rendkívül káros életkörülmények következtében sok egészségügyi probléma jelentkezik, ezért nagy az igény orvosi és pszichológiai szolgáltatásokra.

„Hétszer voltam kórházban a szeméttelép és a levegő miatt. A négyéves unokám aeroszolt használ, mert egy ideig velem lakott. A gyerek hozzám van bejelentve, de nem tudom itt tartani.” / „Miután ide költöztettek minket, két hónapig nem mentem ki a házból, annyira sokkolt, ahonnan idehoztak. Nem akartam kimen- ni, és az összes hajam kihullott.” / „Szívbeteg vagyok, a gyógyszereim havi 400 lejbe kerülnek. Ha nem szedem őket, meghalok.”

Pszichológiai támogatás a gyermekek számára, különösen azoknak, akik függőségi problémákkal vagy viselkedési zavarokkal küzdenek, illetve fennáll náluk az iskolai lemorzsolódás veszélye.

„Tanácsadásra lenne szükség: itt sokan káromkodnak, sok gyerekünk csúnyán beszél, sokan rossz dolgokat csinálnak – cigarettáznak, drogoznak, éjszaka csavarognak, este nyolc után fél az ember kimen- ni.” / „Sok gyerekre itt a telepen nem lehet számítani. Ha kint hagyok egy darab fát, elloppják és eladják, hogy cigarettát vegyenek. Vagy összedobják a pénzt drogra. Mindez azóta történik, amióta ide költöztettek minket.” / „Sok gyereknek szüksége lenne pszichológus- ra. A gyerekek elszöknek az órákról, elmennek az iskolából.”

A családok nyomon követése és képzése.

Ezt a szükségletet főként a közösségi vezetők emelték ki. Véleményük szerint természetes, hogy a közösség vezetői vagy az intézmények bizonyos mértékben beavatkoznak az emberek életébe a viselkedési minták alakítása érdekében.

„Sokan nem tudják, hogyan kell gondozni egy lakást, mert soha nem volt saját lakásuk, elhagyott vagy ideiglenes helyeken éltek. Hagynám, hogy maguk csinálják, de figyelném őket. Havonta egyszer megkérdezném: hogyan vagy, mi romlott el, mit javítottál meg.” / „Kellene bejelentés nélküli ellenőrzés.” / „Ki kellene választani egy ‘lépcsőházfelelőst’ az új lakók közül, aki tiszteletben áll, és ismeri az embereket.”

A közösségi együttélés szabályainak elsajátítása.

Például köszönés („jó napot kívánni”), a lakóközösség szabályainak betartása (csendrendelet, konfliktusok elkerülése, a lakás és a közös terek megfelelő karbantartása).

A lakóhely elhelyezkedése.

A résztvevők többsége azt szeretné, ha a családok a város különböző részein, a többségi lakossággal együtt élnének.

„Szétszórva szeretnénk lakni, mert ha együtt vagyunk, a gyerekek elromlanak.” / „Én nem szeretnék senkivel innen együtt lakni.” / „Vannak családok, akik együtt szeretnének maradni a testvérekkel, de én nem. Elegem van. Vannak családok, akik saját erőből szeretnének boldogulni.”

Kivételt főként az idősebbek vagy a munkával nem rendelkezők jelentettek, akik inkább a kiterjedt családdal költöznének.

„Jó lenne, ha valaki mégis a közelemben lenne. A lányom mellettem lakik; ha van egy tányér ételünk, megosztjuk.”

A lakások kívánt szerkezete.

A résztvevők elsősorban három-négy gyermekes családok számára alkalmas lakásokat képzeltek el: nappali-konyha, külön hálószoba a szülőknek, külön szobák a gyermekek számára, ajtóval elválasztott helyiségek és fürdőszoba. Kiemelték a megfelelő lakhatási színvonal fontosságát is.

„Ne legyen olyan, mint itt. Ha itt szűkös, akkor mi lesz, ha innen kikerülünk?”

Szomszédsági viszonyok.

Felmerült az aggodalom a különböző közösségekből származó emberek közötti konfliktusok miatt, ezért sokan inkább azonos közösségből származó szomszédokat szeretnének.

„Soha nem lesz egyetértés a Dallas, a Rampa és a Cantonului utcai emberek között.” / „Ne csoportban költözzünk, mert akkor újra kezdődnek a problémák.”

ZÁRÓGONDOLATOK

Ez az útmutató a Pata-Cluj és a Pata2.0 projektek tapasztalataira építve mutatja be a traumainformált beavatkozás és a lakhatás-vezérelt rendszer elveit és gyakorlatát, amelyek egyesítve hatékony választ kínálnak a szegregált, marginalizált közösségek – köztük a roma közösségek – lakhatási kérdéseire. A megfelelő és stabil lakhatás biztosítása nem csupán infrastrukturális kérdés: a komplex traumák által érintett közösségek számára az ott-hon a fizikai, érzelmi és társadalmi biztonság alapköve. Az útmutató három egymásba kapcsolódó keretet mutat be: a megfelelő lakhatás szükségességét és kritériumait, a traumainformált szervezeti működés elveit és elemeit, valamint a költözés előtti, alatti és utáni szakaszokra szabott szociális szolgáltatások rendszerét.

A traumainformált megközelítés középpontjában a biztonság, a bizalom és a részvétel hármas elve áll. A szegregált közösségekkel végzett munka során elengedhetetlen, hogy az intézmények tudatosan kérjék számon saját gyakorlataikkal szemben: elősegítik-e az egyenlő hozzáférést, kerülnek-e az retraumatizáció veszélyét, és méltányosan bánnak-e azokkal, akiket kiszolgáltatottságuk miatt történelmileg kirekesztett a rendszer. A munkatársak folyamatos képzése és szupervíziója, a procedúrák átláthatósága, a kulturális sokszínűség érvényesítése és a tapasztalati szakértők bevonása olyan szervezési elemek, amelyek nélkül a legjobban megtervezett lakhatási program is törekeny marad. A lakhatási beavatkozás hatása csak akkor érvényesülhet maradandóan, ha azt intézményi szinten is koordinált, részvételi alapon szervezett szolgáltatások támogatják, és ha a döntéshozatali folyamatokba a közösség tagjai valódi beleszólási jogot kapnak.

A Pata-Cluj és Pata2.0 projektek tapasztalatai igazolják, hogy a területi deszegregáció és a szociális lakhatás nem öncél, hanem széles körű társadalmi befogadás kiindulópontja. A lakásstabilitás javítása, a családok mentális egészségének erősödése, a gyermekek fokozottabb iskolai részvétele és a családok jobb anyagi helyzete egyaránt tanúsítják, hogy a megfelelő lakhatás az

egyenlő esélyek leghatékonyabb előfeltétele. Az itt bemutatott modell nem egyesíthető egyéni beavatkozásokra: rendszerszintű elkötelezettséget, finanszírozási folytonosságot, intézmények közötti együttműködést és politikai bátorságot igényel. Az útmutató reménysége szerint a benne összefoglalt elvek és módszerek használható kiindulópontot jelentenek mindazok számára, akik hasonló körülmények között, a méltányosság és az emberi jogok védelmének elkötelezettségével kívánnak dolgozni.

SZAKIRODALOM

1. 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>.
2. Adorjani J., Antal, I, Boguş, A, Mureşan, V, Tonk, G. (2023) Raport Nepublicat. *Metodologie replicabilă de relocare și integrare a familiilor cu venituri scăzute din zone marginalizate segregate*.
3. Adorjani J., Antal, I, Boguş, A, Mureşan, V, Tonk, G. (2023) Raport Nepublicat. *Perspectiva familiilor beneficiare a locuințelor sociale asupra procesului de locuire din proiectul Pata-Cluj, Raport de cercetare calitativă, 2023*.
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., Celac, M., Manolache, C., Ciobanu, R., O. (2006). *Locuirea și sărăcia extremă. Cazul romilor*. Editura Universitară Ion Mincu, ISBN: 973-7999-55-x, DOI:10.5281/zenodo.3633657
6. 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.
7. 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
8. European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2017). *Second European Union Minorities and Discrimination Survey (EU-MIDIS II), Main results*.
9. 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.
10. Frick, P. J. (1991). *The Alabama Parenting Questionnaire. Unpublished Rating Scale, Tuscaloosa, AL: University of Alabama*. <https://doi.org/10.1037/t58031-000>
11. 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.
12. Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației. (2022). *Strategia Națională a Locuirii. 2022-2050*.
 13. 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
 14. 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.
 15. 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. Ultima accesare: aprilie 2024
 16. 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*.
 17. Sixbey, M. T. (2005). *Family Resilience Assessment Scale*. http://etd.fcla.edu/UF/UFE0012882/sixbey_m.pdf. Ultima accesare: aprilie 2024.
 18. 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.
 19. Tonk, G. (2025). *Development of methodological approaches. Collection of co-creation and co-design methods for EUTOPIA*. Eutopia More project, Work Package 2.
 20. United Nations (1949). *Universal Declaration of Human Rights*. United States: Department of State, United States of America.
 21. 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

Függelék

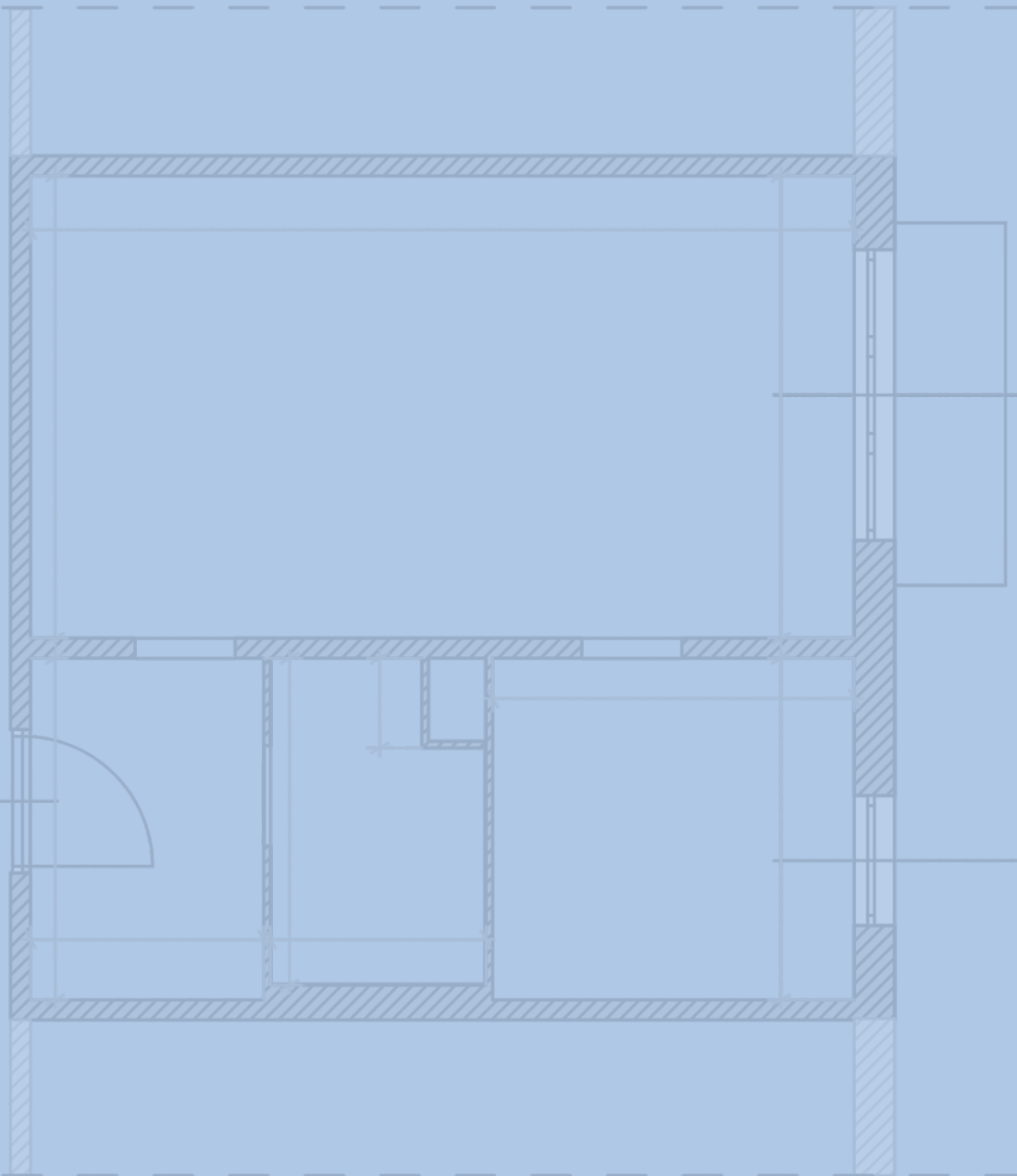
1. táblázat – A közösség tagjai által javasolt kategóriák

| Kritériumtípus | Kritérium | Szavazatok száma | Kritériumtípus | Kritérium | Szavazatok száma |
|----------------|--|------------------|----------------|--------------------|------------------|
| Erőforrások | Okmányok | 17 | Szükségletek | Család | 78 |
| Erőforrások | Proszociális, nem agresszív viselkedés | 124 | Szükségletek | Lakáskörülmények | 35 |
| Erőforrások | Iskola | 66 | Szükségletek | Egészség | 28 |
| Erőforrások | Család | 8 | Szükségletek | Alacsony jövedelem | 33 |
| Erőforrások | Jó fizetők | 60 | Szükségletek | Okmányok | 2 |
| Erőforrások | Gondozás, takarítás | 110 | | | |
| Erőforrások | Egészség | 8 | | | |
| Erőforrások | Jövedelem | 206 | | | |
| | Összesen | 599 | | Összesen | 176 |

2. táblázat – A Pata-Cluj projekt szociális lakásokhoz való hozzáférési kritériumai

| | Kritérium | Pontozás | Megjegyzések |
|-----------------------------------|---|----------|---|
| Jövedelem (10) | Egy főre jutó jövedelem < minimálbér (1250 lej); | | minden jövedelmet figyelembe kell venni |
| | Fizetés/nyugdíj | 4 | Minden formális szerződésen alapuló jövedelem (munkaszerződés, napszámos szerződés, szolgáltatási szerződés, nyugdíjhatározat) |
| | Juttatások | 4 | Minimális Garantált Jövedelem, juattaások , szociális kantinek stb. |
| | Más jövedelmek | 2 | Bejelentett jövedelmek, munkaszerződést nélkülöző jövedelmek, napszámból, vagy más típusú szerződésből származó jövedelem |
| Munkahely(17) | Loc de muncă/orice fel de contract | 10 | 12 pont, ha mindkét szülő dolgozik; |
| | Régiség | 5 | 5 pont 6 hónap munkaviszony után |
| Viselkedés (2) | A közösségi biztonsághoz való hozzájárulás | 2 | 2 – hozzájárul a biztonsághoz; 1 – semleges; 0 – agresszív viselkedés |
| Erőforrás gazdálkodás (15) | Adók, lakbér és rezsi fizetése - levonás azokban az esetekben amikor bizonyítottan nem fizette ki a lakbért vagy a rezsit | | -2 pont, ha nem fizetett lakbért vagy a rezsit |
| | Családi reziliencia | 5 | |
| | Szülei készségek | 5 | |
| | Az otthoni és közösségi terek karbantartása | 5 | |
| Család (10) | Gyerekek | 2 | Total copii |
| | Egyedülálló anya | 2 | |
| | Eltartásban levő idős személy | 1 | |
| | Eltartásban levő fogyatékkal élő gyerekek | 1 | |
| | Eltartásban levő fogyatékkal élő felnőttek | 1 | |
| | Családi elhelyezésbe vett gyerekek | 1 | |

| | Kritérium | Pontozás | Megjegyzések |
|--|--|----------|--|
| | Oktatás (25) | 20-25 | Minden gyermek jár iskolába/óvodába, iskolán kívüli tevékenységekre; szülők aktívak |
| | | | A 0-3 éves gyerekek oktatása megfelelő |
| | | | 25 pont abban az esetben, ha legkevesebb 3 gyermek rendszeresen jár iskolába |
| | Lakhatás (15) | | |
| | Nem rendelkeznek és nem is rendelkeztek saját lakással | 3 | |
| | Nem rendelkeztek szociális lakással | 3 | |
| | Kilakoltatták a családot | 2 | Nem jár pont, ha a családot önhibájukból lakoltatták ki |
| | Nagyon rossz lakhatási körülmények | 3 | 3 pont: baraban laknak, víz, WC, csatornázás nélkül. 1 pont szükségglakás esetén (pl. Coastei) |
| | Egy főre eső lakóterület | 1 | Kevesebb mint 3 nm |
| | Hajléktalan | 4 | |
| | A közösségben töltött évek száma | 3 | 3 pont- 5 év felett , 2 pont – 4-3 év, 1 pont 1-2 év |
| | Különleges körülmények (6) | | |
| | Nyugdíjasok | 3 | Abban az esetben, ha gyerekeket nevel |
| | Fogyatékkal élők | 3 | Bizonylattal rendelkezik |
| | Állami gondozottak | 3 | Bizonylattal rendelkezik |



ISBN 978-606-37-2826-6