

TOOLKIT AO PRIETENA MEA

DEZVOLTAREA COMUNITĂȚILOR LOCALE DE PĂRINȚI AI COPILOR CU DIZABILITĂȚI



Finanțat de
Uniunea Europeană

INSPIRĂ Moldova



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul proiectului INSPIRĂ Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Abilitare în comunitate”, finanțat de Uniunea Europeană. Conținutul materialului aparține AO Prietena mea și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.

Introducere

Acest material a fost elaborat în cadrul proiectului „Abilitare în comunitate”, implementat de A.O. Prietena Mea în parteneriat cu People in Need, cu suportul financiar al Uniunii Europene, o inițiativă dedicată consolidării capacității părinților copiilor cu dizabilități de a-și reprezenta și apăra drepturile în relația cu autoritățile publice și prestatorii de servicii. Proiectul pornește de la convingerea că familiile nu trebuie să fie simple beneficiare ale serviciilor publice, ci parteneri activi în procesele de luare a deciziilor care le afectează viața.

Creșterea și educarea unui copil cu dizabilități presupune mult mai mult decât oferirea sprijinului necesar în viața de zi cu zi. Pentru multe familii, acest proces implică interacțiuni frecvente cu instituțiile de educație, sănătate, protecție socială, administrația publică locală și alte servicii comunitare.

Deși cadrul normativ al Republicii Moldova recunoaște și garantează drepturile copiilor cu dizabilități, în practică familiile se confruntă adesea cu dificultăți în accesarea serviciilor, lipsa informațiilor, întârzieri administrative, bariere de accesibilitate sau refuzuri nejustificate. În astfel de situații, părinții devin principalii apărători ai drepturilor copilului lor. Ei sunt cei care identifică problemele, solicită explicații, formulează cereri, contestă decizii și contribuie la găsirea unor soluții care să permită copilului să beneficieze de sprijinul și oportunitățile la care are dreptul. Acest rol necesită nu doar implicare și perseverență, ci și cunoașterea mecanismelor prin care drepturile pot fi revendicate și protejate.

Manualul părintelui activist a fost elaborat pentru a oferi părinților/reprezentanți legali ai copiilor cu dizabilități un instrument practic de orientare și acțiune. Manualul explică, într-un limbaj accesibil, cum funcționează cadrul instituțional din Republica Moldova, cum poate fi identificată instituția responsabilă de soluționarea unei probleme, cum se redactează și se depune o cerere sau o petiție, ce poate face părintele/reprezentantul legal atunci când primește un refuz și cum poate utiliza mecanismele de advocacy pentru a promova schimbări benefice pentru copil și comunitate.

Manualul este construit pe principiile abordării bazate pe drepturile omului, care recunoaște copilul cu dizabilități ca titular de drepturi și familia ca partener esențial în procesul de luare a deciziilor. În centrul tuturor acțiunilor trebuie să se afle interesul superior al copilului, respectarea demnității sale, participarea efectivă și accesul egal la oportunități și servicii. Manualul nu urmărește să transforme părinții în specialiști în drept sau administrație publică. Scopul Manualului este de a oferi informații clare, exemple practice și instrumente utile care să permită fiecărei familii să acționeze informat și încrezător atunci când drepturile copilului sunt afectate. De aceea, fiecare capitol include explicații simple, recomandări practice, modele de documente și instrumente care pot fi utilizate în situații concrete.

Manualul poate fi utilizat atât individual, de către părinți/reprezentanți legali, cât și în cadrul grupurilor de suport, al organizațiilor de părinți, al organizațiilor persoanelor cu dizabilități și al altor inițiative comunitare. Totodată, acesta poate constitui un instrument util pentru specialiștii care lucrează cu familiile și care doresc să susțină participarea activă a părinților în apărarea drepturilor copiilor. Schimbările importante încep adesea cu un pas simplu: o întrebare adresată instituției competente, o solicitare formulată în scris sau decizia de a nu accepta ca o problemă să rămână nerezolvată. Prin informare, colaborare și implicare, părinții pot contribui nu doar la îmbunătățirea situației propriului copil, ci și la construirea unei societăți mai incluzive și mai accesibile pentru toți copiii. Fiecare copil are dreptul să fie ascultat, respectat și sprijinit. Fiecare părinte are dreptul să cunoască și să utilizeze mecanismele prin care aceste drepturi pot fi protejate, iar acest Manual își propune să fie un sprijin practic în acest demers.





MODULUL 1

Dezvoltarea comunităților

ROLURI ȘI DEFINIȚII

Facilitator (Lider de grup / Lider comunitar)

Facilitatorul este persoana care creează și menține un spațiu sigur de participare, dialog și colaborare în cadrul grupului. Rolul său nu este să controleze comunitatea sau să ofere toate soluțiile, ci să susțină procesul prin care membrii grupului își exprimă nevoile, își dezvoltă relațiile și identifică împreună soluții. Facilitatorul gestionează dinamica întâlnirilor, încurajează participarea echilibrată, previne escaladarea conflictelor și contribuie la menținerea unei atmosfere de respect și siguranță emoțională și reprezintă comunitatea în relația cu partenerii locali sau autoritățile.

Mentor

Mentorul este persoana din partea AO Prietena Mea care oferă suport, ghidare și însoțire facilitatorului și/sau echipei comunitare pe parcursul dezvoltării grupului. Rolul mentorului este de a sprijini procesul de creștere a comunității prin întâlniri periodice, reflecție și recomandări practice adaptate etapei în care se află grupul și provocărilor întâmpinate.

Mentorul nu conduce direct comunitatea și nu înlocuiește facilitatorul sau echipa locală, ci sprijină echipa în dezvoltarea capacităților de facilitare, leadership, colaborare și gestionare a dinamicii de grup. Acesta contribuie la identificarea soluțiilor, oferă claritate în momentele dificile și ajută echipa să înțeleagă procesele naturale prin care trece comunitatea.

Coordonator de proiect

Coordonatorul de proiect este persoana responsabilă de planificarea, organizarea și monitorizarea implementării proiectului la nivel general. Acesta asigură coerența activităților, coordonează echipa, monitorizează progresul și oferă suport liderilor locali și facilitatorilor. Rolul coordonatorului include și gestionarea relației cu partenerii, autoritățile și finanțatorii, precum și asigurarea respectării obiectivelor și calendarului proiectului.

Comunitate

Comunitatea reprezintă un grup de persoane unite prin experiențe, nevoi și obiective comune, care dezvoltă relații bazate pe încredere, sprijin reciproc și colaborare. În contextul AO Prietena Mea, comunitatea este formată din părinți și îngrijitori ai copiilor cu dizabilități care participă activ la întâlniri, inițiative și procese de sprijin reciproc.

Leadership distribuit

Leadershipul distribuit reprezintă un model în care responsabilitățile și inițiativa sunt împărțite între mai mulți membri ai comunității, evitând dependența de o singură persoană. Acest model contribuie la sustenabilitatea grupului și la dezvoltarea implicării membrilor.

Advocacy

Advocacy reprezintă procesul prin care comunitatea identifică probleme, formulează propuneri și comunică cu autoritățile sau actorii locali pentru a influența decizii și politici relevante pentru drepturile și incluziunea copiilor cu dizabilități.



PARTEA I

FUNDAMENTUL COMUNITĂȚII

1 Despre AO Prietena Mea

Context

AO „Prietena Mea” este o organizație dedicată incluziunii copiilor cu dizabilități și sprijinirii familiilor acestora, prin programe de abilitare, educație și dezvoltare comunitară. Una dintre direcțiile organizației este consolidarea capacității părinților de a se informa, de a lua decizii și de a se implica activ în comunitate. În acest context, prin „Abilitare în comunitate”, AO „Prietena Mea” dezvoltă și susține grupuri locale de părinți și îngrijitori ai copiilor cu dizabilități

Viziunea

O societate în care copiii cu dizabilități și familiile lor sunt integrați, fiind susținuți de o comunitate informată și implicată.

Valorile organizației

abilitare (parenting și suport emoțional) **educație** (resurse și instrumente) **comunitate** (rețele locale funcționale) **schimbare de percepție** (campanii strategice).

2 Rolul comunităților locale

Comunitățile locale create în cadrul AO Prietena Mea trebuie să funcționeze ca spații sigure de sprijin reciproc, dezvoltare și implicare civică. Scopul lor este reducerea izolării părinților, creșterea sentimentului de apartenență și dezvoltarea capacității de advocacy și colaborare.

3 Principiile de bază ale comunității

- Siguranță emoțională
- Participare voluntară și respect reciproc
- Leadership distribuit și responsabilitate comună
- Comunicare asertivă și empatică
- Colaborare și incluziune
- Dezvoltare graduală și sustenabilitate



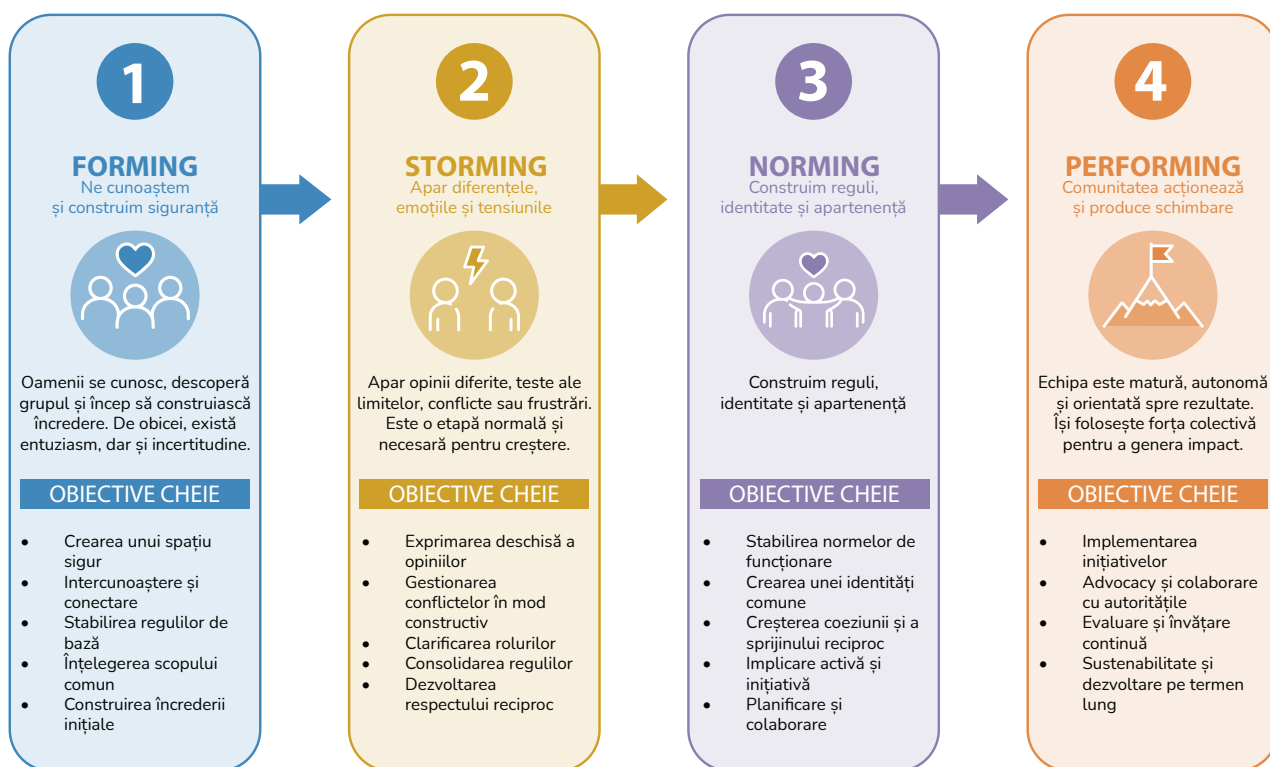
PARTEA II

CICLUL DE VIAȚĂ AL UNEI COMUNITĂȚI

Toolkit-ul este structurat în jurul etapelor clasice de dezvoltare a unei echipe conform modelului Tuckman: Forming, Storming, Norming și Performing. Fiecare etapă are provocări, nevoi și intervenții specifice.

CELE 4 ETAPE DE FORMARE A UNEI ECHIPE

Modelul Tuckman aplicat comunităților de părinți



UN PROCES DINAMIC

Echipa poate reveni oricând la o etapă anterioară. Fiecare comunitate are propriul ritm. Rolul facilitatorului este să însoțească grupul cu răbdare, încredere și claritate.

Etapa 1

FORMING - Construirea siguranței și a încrederii

4 Protocol de lansare a unui grup nou

Lansarea unui grup nou trebuie să urmeze un proces clar și predictibil, astfel încât participanții să se simtă în siguranță și să înțeleagă scopul comunității.

Identificarea primilor părinți/îngrijitori

Utilizarea rețelelor locale: școli, SAP, asistenți sociali, ONG-uri, grupuri online, recomandări personale.

Primul contact

Invitația trebuie formulată într-un limbaj cald, uman și accesibil, evitând tonul instituțional.

Prima întâlnire

Se recomandă exerciții de intercunoaștere, prezentarea scopului grupului și stabilirea regulilor de bază.

Crearea canalelor de comunicare

Grup de Viber/WhatsApp/Facebook, follow-up după întâlnire și menținerea contactului constant.

Anexe

Anexa 1: Agenda primei întâlniri

Anexa 2: Exerciții de intercunoaștere și energizare

5 Ritmul întâlnirilor și menținerea legăturii cu comunitatea

Pentru ca grupul să își mențină continuitatea, energia și sentimentul de apartenență, se recomandă ca întâlnirile comunității locale să aibă loc regulat, cu o frecvență de cel puțin o dată la două săptămâni. Intervalul dintre întâlniri nu ar trebui să depășească două săptămâni, mai ales în primele luni de formare a comunității.

Fiecare întâlnire trebuie să aibă o agendă scurtă, clară și transmisă participanților din timp, astfel încât membrii grupului să cunoască scopul întâlnirii, subiectele care urmează să fie discutate și eventualele decizii care trebuie luate. Agenda poate fi transmisă prin canalul de comunicare al grupului, de exemplu Viber sau e-mail.

După fiecare întâlnire, facilitatorul sau o persoană desemnată din grup va pregăti un scurt proces-verbal. Acesta nu trebuie să fie un document complex, ci o notă simplă care să includă data întâlnirii, numărul aproximativ de participanți, subiectele discutate, deciziile luate, responsabilitățile asumate și pașii următori.

Procesul-verbal ajută comunitatea să păstreze claritatea asupra celor discutate și decise, iar AO Prietena Mea și mentorii pot urmări mai bine ritmul, implicarea și nevoile grupurilor locale. Astfel, organizația poate avea „mâna pe puls” în privința întâlnirilor interne ale comunităților, fără a controla excesiv procesul.

Primul ciclu funcțional

Primele 2-3 luni trebuie să creeze rutină, predictibilitate și sentimentul că grupul are continuitate.

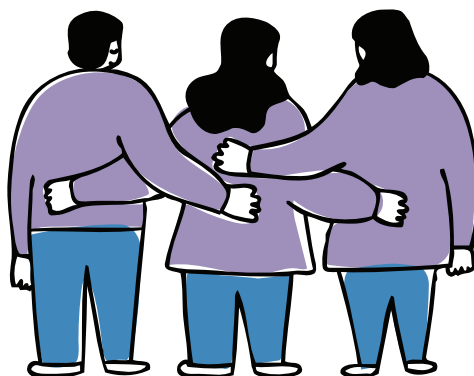
Anexe

Anexa 3: Reguli de grup și cod de comportament

6 Sănătatea grupului ca organism viu

Comunitatea trebuie privită ca un organism viu, care are ritmuri, energie, tensiuni și nevoi emoționale colective. Facilitatorii trebuie să observe constant dinamica grupului.

Pentru a înțelege dacă grupul se dezvoltă sănătos, facilitatorul poate urmări periodic câțiva indicatori simpli. Aceștia nu trebuie tratați ca un sistem complex de raportare, ci ca repere practice care ajută facilitatorul și mentorul să aibă „mâna pe puls” în privința comunității.



Ce urmărim	Cum ne dăm seama că se întâmplă	Indicatori simpli de succes
Participare constantă și implicare activă	Membrii vin regulat la întâlniri, anunță când nu pot participa și se implică în discuții.	Număr de participanți per întâlnire; % membri care participă constant; număr de persoane care contribuie activ în discuții.
Comunicarea între membri și în afara întâlnirilor	Membrii comunică în grupul online, își trimit informații utile, se întreabă reciproc despre nevoi sau situații concrete.	Număr de interacțiuni în grupul online; exemple de discuții inițiate de membri; număr de mesaje utile sau întrebări adresate între părinți.
Inițiative spontane și sprijin reciproc	Membrii propun idei, activități sau soluții fără să aștepte mereu inițiativa facilitatorului. Părinții se ajută între ei cu informații, contacte sau suport emoțional.	Număr de idei propuse de membri; număr de activități inițiate de părinți; exemple concrete de sprijin reciproc.
Creșterea nivelului de încredere și deschidere emoțională	Membrii vorbesc mai deschis despre dificultăți, cer ajutor, împărtășesc experiențe personale și ascultă fără judecată.	Număr de persoane care împărtășesc experiențe personale; exemple de situații în care membrii au cerut sau oferit sprijin; nivelul de confort observat în discuții.
Recomandarea grupului către alți părinți	Membrii invită alți părinți, povestesc despre grup sau distribuie informații despre activități.	Număr de membri noi veniți prin recomandare; număr de invitații făcute de participanți; mențiuni despre grup în comunitate.
Energie și interes pentru activități noi	Grupul vine cu idei noi, acceptă provocări, se implică în planificarea activităților și manifestă interes pentru inițiative locale.	Număr de propuneri de activități; număr de membri implicați în organizare; disponibilitatea grupului de a prelua responsabilități.

Facilitatorul poate completa aceste observații după fiecare întâlnire, în procesul-verbal scurt, sau într-un formular simplu de monitorizare lunară. Scopul nu este controlul formal al grupului, ci identificarea timpurie a semnelor de progres, oboseală sau dificultate.



Semnele de oboseală colectivă pot include: participare scăzută, lipsa inițiativei, conflicte repetate, tăcere excesivă, rezistență la activități, scăderea comunicării între întâlniri sau dependență excesivă de facilitator.

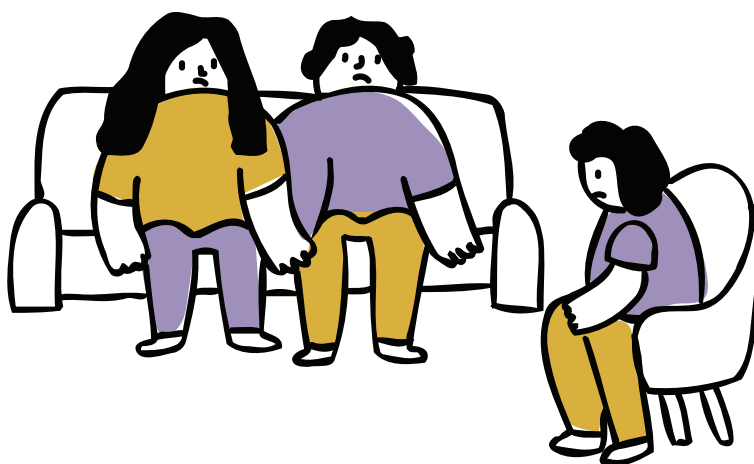
Semn de oboseală	Cum poate fi observat	Ce poate face facilitatorul
Participare scăzută	Vin tot mai puțini membri sau aceiași membri lipsesc repetat.	Verifică motivele absenței, adaptează ora/formatul întâlnirii și discută individual cu membrii retrași.
Lipsa inițiativei	Grupul așteaptă ca facilitatorul să propună totul.	Încurajează împărțirea responsabilităților și cere propuneri mici, concrete, de la membri.
Conflicte repetate	Aceleași tensiuni apar la mai multe întâlniri.	Reamintește regulile de comunicare, facilitează discuții calme și cere suportul mentorului dacă este necesar.
Tăcere excesivă	Membrii participă, dar nu se exprimă sau evită discuțiile.	Folosește întrebări simple de checkin și exerciții de lucru în perechi sau grupuri mici.
Dependență excesivă de facilitator	Nicio decizie nu este luată fără facilitator.	Încurajează leadershipul distribuit și desemnează responsabilități clare pentru diferiți membri.

Etapa 2 STORMING - Gestionarea tensiunilor și emoțiilor

7 Gestionarea conflictelor și a dinamicii emoționale

Conflictele reprezintă o etapă naturală în dezvoltarea oricărui grup. Rolul facilitatorului nu este să elimine conflictele, ci să creeze condiții pentru gestionarea lor sănătoasă.

- Participantul care domină discuțiile
- Membrii retrași sau pasivi
- Conflicte între participanți
- Victimizare și descărcare emoțională excesivă
- Oboseală și lipsă de motivație



8 Greșeli tipice în primele 3 luni și cum se previn

Conștientizarea și prevenirea de la început ne ajută să construim comunități sănătoase și sustenabile.

GREȘEALĂ TIPICĂ	CE SE ÎNTÂMPLĂ?	CUM SE PREVIN?
1  PREA MULT CONTROL din partea facilitatorului	 Membrii devin pasivi, așteaptă indicații și se simt dependenți de lider. Inițiativa grupului scade.	 Implicarea membrilor în luarea deciziilor și distribuirea responsabilităților. Liderul facilitează, nu controlează.
2  LIPSA REGULILOR CLARE	 Apar neînțelegeri, conflicte, întreruperi, lipsă de respect și tensiuni în grup.	 Regulile de comunicare și colaborare se stabilesc încă de la început, împreună, și sunt reafirmate periodic.
3  PROMISIUNI NEREALISTE	 Dezamăgire, pierderea încrederii, demotivare și risc de abandon.	 Comunicarea realistă despre posibilități, resurse, timp și limitele proiectului. Promitem puțin, livrăm constant.
4  LIPSA FOLLOW-UP-ULUI	 Participanții se simt uitați, conexiunea se pierde, participarea scade.	 După fiecare întâlnire se menține contactul: mulțumire, rezumat, următorii pași, amintiri. Conexiunea constantă menține grupul unit.
5  FOCALIZARE DOAR PE PROBLEME	 Grupul devine copleșit, apare oboseala emoțională și senzația de neputință.	 Includeți momente de apreciere, celebrare, povești de succes, activități de conectare și energie pozitivă.



REȚINE!

O comunitate puternică se construiește prin încredere, claritate, comunicare și echilibru între provocări și reușite. Pași mici, consecvenți, fac schimbări mari!

9 Intervenții pentru etapa de storming

În cazul în care apare o situație de conflict, de mare ajutor ar putea fi prezența unei persoane neutre pentru a media discuția.

Metodă de lucru:

Fiecare parte a conflictului răspunde în scris la următoarele întrebări:

1. Ce emoție simți în prezent?
2. Care este necesitatea ta în prezent?
3. Ce ai dori să se schimbe pentru ca necesitatea ta să fie îndeplinită?
4. De ce ai nevoie de la cealaltă parte?
5. Ce poți oferi tu?

După ce fiecare persoană a răspuns pentru sine în scris la aceste întrebări, poate să împărtășească cu cealaltă parte doar ceea ce simte că este confortabil să împărtășească.

Pentru detensionare emoțională poți testa următoarele exerciții:

- Scuturatul corpului. Te poziționezi în picioare, corpul liber și începi ușor să scuturi mâinile, capul, picioarele, apoi întreg corpul. Nu este nevoie să depui mult efort, lași ca ritmul să vină din interior.
- Strigat sau cântat. Poți alege un loc în natură sau un spațiu închis unde te simți în siguranță și confortabil pentru a striga tare sau pentru a cânta cu voce tare un cântec.

- Împingerea peretelui. Pune-te cu fața la un perete și așază ambele palme pe el. Împinge peretele cu toată forța picioarelor și brațelor, ca și cum ai vrea să îl muti. Menține presiunea 10 secunde, apoi expiră lung și lasă brațele moi pe lângă corp.
- Exerciții de respirație. Inspiră adânc pe nas (până simți că plămânii sunt aproape plini), iar imediat mai fă un inspir scurt, tot pe nas, pentru a umple plămânii la maximum. Expiră pe gură, încet, printr-un oftat lung și relaxat. Repetă acest exercițiu de 3-5 ori.

Aceste exerciții nu vor soluționa conflictul, dar vor ajuta corpul să elibereze tensiunea acumulată, iar asta poate ajuta pentru a continua discuția într-o formă constructivă.

Storming-ul poate fi văzut ca o continuare a forming-ului, acolo unde membrii unei echipe încep să facă cunoștință cu necesitățile nespuse ale sale și ale celorlalți. În cazul în care aceste necesități se fac vizibile, pot apărea și noi resurse care sunt acele calități nespuse sau neștiute ale membrilor echipei.

Storming-ul mai poate vorbi despre o necesitate de a reevalua distribuția rolurilor în echipă.

Sugestie pentru lider: observă ce roluri noi se deschid în procesul de storming. Acest lucru poate fi valoros la următoarea etapă de formare a echipei. S-ar putea să fie nevoie de intervenții creative.

Etapa 3 NORMING - Construirea identității comunității

10 Atragerea și integrarea membrilor noi

Atragerea membrilor noi trebuie să fie un proces continuu, dar atent gestionat, deoarece fiecare persoană nouă poate influența dinamica grupului și poate face comunitatea să treacă din nou prin etapele de acomodare, clarificare a rolurilor și construire a încrederii. De aceea, recrutarea noilor membri nu trebuie să se bazeze doar pe anunțuri publice sau postări pe rețelele sociale, ci mai ales pe recomandări directe și contacte de încredere.

Facilitatorul, cu sprijinul AO Prietena Mea, poate identifica potențiali membri noi prin rețele locale precum școli, SAP, asistenți sociali, ONG-uri, grupuri de părinți, specialiști locali și recomandări personale. În același timp, membrii activi ai comunității, în special mamele sau părinții-lideri, pot fi încurajați să invite alți părinți care ar avea nevoie de sprijin, informare și apartenență la grup.

Comunicarea despre deschiderea grupului poate avea loc prin mai multe canale: discuții individuale, apeluri telefonice, mesaje personale, recomandări din partea membrilor existenți, anunțuri în grupurile locale de Viber/Facebook sau postări pe pagina organizației. Totuși, experiența arată că invitațiile personale, venite din partea unui părinte sau a unei persoane de încredere, sunt de regulă mai eficiente decât anunțurile generale pe social media.

Integrarea unui membru nou trebuie făcută gradual. Înainte de includerea în grupul online sau participarea la întâlniri, facilitatorul poate avea o discuție scurtă cu persoana interesată, pentru a explica scopul comunității, regulile de bază, caracterul voluntar al participării și principiile de confidențialitate și respect reciproc. La prima întâlnire, noul membru trebuie prezentat cu grijă, iar grupul poate reaminti pe scurt valorile, regulile și modul de funcționare al comunității.

Pentru o integrare mai ușoară, se poate desemna informal un „părinte de sprijin” sau un membru mai vechi al grupului, care să ajute persoana nouă să se acomodeze, să înțeleagă dinamica grupului și să se simtă binevenită. Scopul nu este doar creșterea numerică a comunității, ci integrarea sănătoasă a noilor membri, păstrarea siguranței emoționale și consolidarea încrederii în cadrul grupului.

11 Creșterea organică a comunității

O comunitate sănătoasă trebuie să rămână deschisă și conectată la comunitatea largă. Creșterea organică este mai sustenabilă decât recrutarea masivă și rapidă.

- Anunțuri periodice despre activitățile grupului
- Rețele de recomandare între părinți
- Evenimente comunitare deschise
- Storytelling și distribuirea poveștilor de impact
- Parteneriate locale care aduc vizibilitate
- Menținerea unei comunicări active online

Comunitatea trebuie să evite transformarea într-un grup închis și static. Noii membri, ideile noi și conexiunile externe contribuie la menținerea energiei și relevanței.

12 Comunicarea online activă

Menținerea unei comunicări active online presupune atât comunicarea realizată de comunitățile locale în propriile lor canale, cât și comunicarea susținută de AO Prietena Mea pe canalele organizației. Comunitățile locale pot fi încurajate să posteze periodic informații despre activitățile lor în grupurile locale de Facebook, Viber sau alte spații comunitare relevante, pentru a face vizibilă existența grupului și pentru a ajunge la alți părinți care ar putea avea nevoie de sprijin.

În același timp, AO Prietena Mea poate prelua și promova, cu acordul comunității, exemple de activități, inițiative, rezultate sau povești de impact, contribuind astfel la creșterea vizibilității comunităților locale și la consolidarea încrederii în modelul de sprijin reciproc.

Comunicarea online trebuie să fie caldă, respectuoasă și orientată spre comunitate, evitând expunerea excesivă a copiilor sau a familiilor. Orice publicare de fotografii, nume, istorii personale sau detalii sensibile trebuie făcută doar cu acordul persoanelor vizate și în conformitate cu regulile de confidențialitate și protecție a datelor.

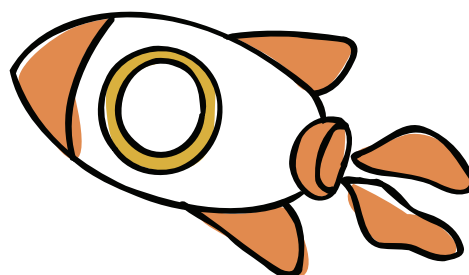
Pentru o comunicare coerentă, facilitatorii locali pot transmite periodic către AO Prietena Mea informații scurte despre activitățile desfășurate: ce s-a organizat, cine a fost implicat, ce rezultat a fost obținut și dacă există fotografii sau mesaje care pot fi comunicate public. Formatul și frecvența acestor comunicări urmează să fie agreate cu persoana responsabilă de comunicare din cadrul organizației.

Etapa 4 PERFORMING - Comunitatea produce schimbare

13 Advocacy și colaborare cu autoritățile locale

Grupurile locale trebuie să învețe să comunice cu autoritățile locale într-un mod constructiv și orientat spre soluții. Advocacy-ul trebuie prezentat ca o formă de parteneriat.

- Identificarea unei probleme concrete
- Formularea clară a cererilor
- Întâlniri constructive cu APL
- Propunerea de soluții și colaborări



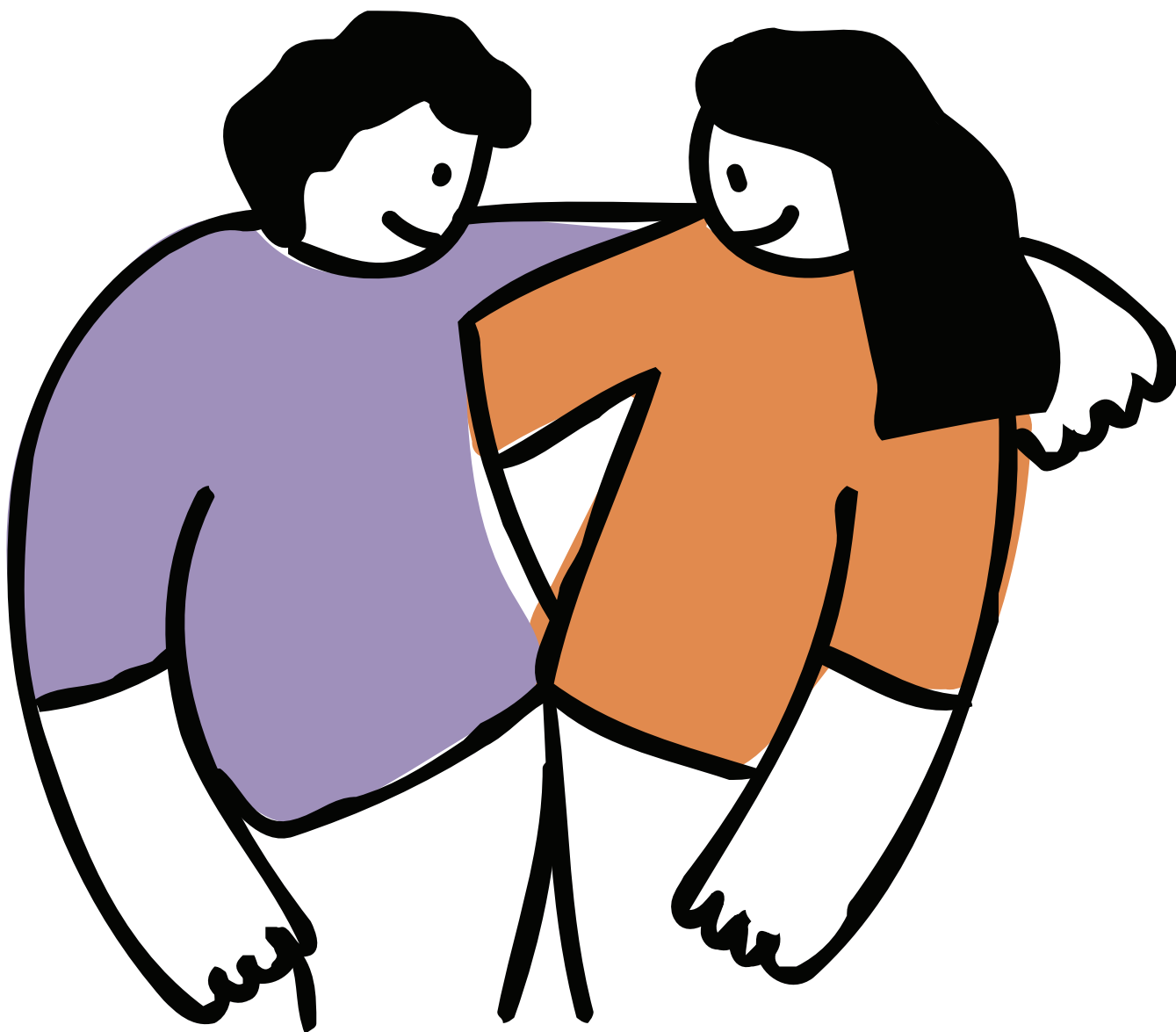
14 Micro-inițiative și sustenabilitate

Micro-inițiativele permit comunității să treacă de la discuții la acțiune. Ele trebuie să fie realiste, vizibile și relevante pentru nevoile locale.

Anexe

Anexa 4: Formular de feedback

Anexa 5: Plan simplificat de proiect



PARTEA III

INDICATORI CĂ O COMUNITATE DEVINE INDEPENDENTĂ ȘI SUSTENABILĂ

O comunitate stă pe picioare atunci când relațiile, inițiativa și responsabilitatea sunt distribuite între membri, iar grupul nu mai depinde exclusiv de facilitator, mentor sau coordonatorul de proiect.

1

MEMBRII ÎNIIȚIAZĂ ACTIVITĂȚI FĂRĂ INTERVENȚIA DIRECTĂ A AO

- Participanții propun singuri idei și teme de discuție.
- Membrii organizează întâlniri sau activități din proprie inițiativă.
- Grupul reacționează la problemele locale fără a aștepta instrucțiuni externe.



2

RESPONSABILITĂȚILE SUNT DISTRIBUITE

- Există mai multe persoane implicate în organizare și coordonare.
- Rolurile circulă natural între membri.
- Grupul nu depinde de o singură persoană pentru a funcționa.



3

RESPONSABILITĂȚILE SUNT DISTRIBUITE

- Există mai multe persoane implicate în organizare și coordonare.
- Rolurile circulă natural între membri.
- Grupul nu depinde de o singură persoană pentru a funcționa.



4

APAR RELAȚII REALE DE SPRIJIN RECIPROC

- Membrii se ajută între ei și în afara activităților oficiale.
- Participanții se contactează direct pentru suport sau informații.
- Grupul dezvoltă un sentiment meșteșugit de apartenență.



5

COMUNITATEA ATRAGE NATURAL MEMBRI NOI

- Grupul este recomandat de membrii existenți.
- Noii participanți sunt integrați sănătos și gradual.
- Comunitatea rămâne deschisă și conectată la nevoile reale ale oamenilor.



6

COMUNITATEA ATRAGE NATURAL MEMBRI NOI

- Grupul este recomandat de membrii existenți.
- Noii participanți sunt integrați sănătos și gradual.
- Comunitatea rămâne deschisă și conectată la nevoile reale ale oamenilor.



7

GRUPUL GESTIONEAZĂ SĂNĂTOS DIFICULTĂȚILE

- Conflictele sunt discutate și gestionate fără destrămarea comunității.
- Membrii pot cere ajutor și oferi feedback.
- Comunitatea se adaptează schimbărilor și provocărilor.



8

EXISTĂ ENERGIE, SENS ȘI MOTIVAȚIE

- Participanții simt că apartenența la comunitate are valoare.
- Membrii observă rezultate și impact.
- Grupul nu funcționează doar „din obligație”, ci din dorința de a continua împreună.



O COMUNITATE SUSTENABILĂ
ESTE O COMUNITATE CARE POATE MERGE MAI DEPARTE,
CU PROPRII EI OAMENI, IDEI ȘI RESURSE.

APARTENENȚĂ
Autentică

INIȚIATIVĂ
Distribuită

IMPACT
Local

CONTINUITATE
În timp

PARTEA IV

ROLUL AO PRIETENA MEA
ÎN ETAPA DE AUTONOMIE

Pe măsură ce comunitatea devine mai matură, rolul AO Prietena Mea se transformă treptat:

- de la coordonare directă.....la suport și mentorat;
- de la organizare.....la consolidare;
- de la intervenție constantă.....la însoțire strategică.

Scopul nu este ca organizația să fie permanent în centrul comunității, ci ca aceasta să creeze condițiile necesare pentru ca grupurile locale să devină autonome, conectate și capabile să genereze schimbare pe termen lung.

Anexe

1. Agenda primei întâlniri
2. Exerciții de intercunoaștere și energizare
3. Reguli de grup și cod de comportament
4. Formular de feedback
5. Plan simplificat de proiect



Anexa 1:

Agenda primei întâlniri

Agenda primei întâlniri a comunității locale

Scopul întâlnirii

Prima întâlnire are rolul de a crea un spațiu sigur, cald și prietenos în care părinții și îngrijitorii să se cunoască, să înțeleagă scopul comunității și să stabilească primele reguli de colaborare. Accentul nu trebuie pus pe rezultate rapide, ci pe încredere, ascultare, apartenență și claritate.

Durata recomandată: 1,5 – 2 ore

Participanți: părinți/îngrijitori ai copiilor cu dizabilități, facilitator local, după caz mentor sau reprezentant AO Prietena Mea

Format: întâlnire fizică sau online

Materiale necesare: listă de participanți, foi/flipchart, markere, post-it-uri, agenda întâlnirii, reguli de grup, formular scurt de feedback

Agenda propusă

Timp orientativ	Activitate	Scop	Recomandări pentru facilitator
10 min	Primirea participanților și crearea atmosferei	Reducerea emoțiilor inițiale și crearea unui climat cald	Întâmpină fiecare participant personal, folosește un ton calm și prietenos, evită limbajul formal sau instituțional.
10 min	Deschiderea întâlnirii	Clarificarea scopului întâlnirii și a rolului comunității	Explică pe scurt de ce există grupul: sprijin reciproc, informare, apartenență, inițiative locale și voce comună pentru părinți.
20 min	Exercițiu de cunoaștere	Încurajarea conectării între participanți	Poți folosi o întrebare simplă: „Spuneți numele, localitatea și un lucru care v-a motivat să veniți astăzi.” Participarea trebuie să fie voluntară.
15 min	Prezentarea AO Prietena Mea și a ideii de comunitate locală	Crearea unei înțelegeri comune despre proces	Explică faptul că grupul nu este doar un loc pentru probleme, ci și un spațiu pentru sprijin, soluții, idei și acțiuni comune.
20 min	Discuție ghidată: nevoi, așteptări și speranțe	Înțelegerea motivelor pentru care părinții au venit și a nevoilor reale ale grupului	Întrebări posibile: „De ce fel de sprijin avem nevoie?”, „Ce ne-ar ajuta să ne simțim mai puțin singuri?”, „Ce am putea face împreună în comunitate?”

Timp orientativ	Activitate	Scop	Recomandări pentru facilitator
15 min	Stabilirea regulilor de bază ale grupului	Crearea siguranței emoționale și a unui cadru comun	Propune reguli simple: confidențialitate, respect, ascultare fără judecată, participare voluntară, dreptul de a nu vorbi, comunicare calmă. Invită grupul să completeze regulile.
10 min	Stabilirea canalului de comunicare	Mentținerea legăturii între întâlniri	Decideți împreună canalul principal de comunicare: Viber, WhatsApp, Messenger sau alt canal accesibil grupului. Explică scopul grupului online și regulile de comunicare.
10 min	Stabilirea ritmului următoarelor întâlniri	Crearea continuității și predictibilității	Recomandarea este ca întâlnirile să aibă loc cel puțin o dată la două săptămâni, mai ales în primele luni. Agreeți ziua, ora și formatul următoarei întâlniri.
10 min	Pași următori și responsabilități simple	Trecerea de la discuție la organizare ușoară	Stabiliți cine pregătește următoarea agendă, cine ține legătura cu participanții și cine poate ajuta la organizare. Responsabilitățile trebuie să fie mici și clare.
5 min	Închidere și feedback scurt	Colectarea primelor impresii	Întreabă: „Cu ce gând plecați de la întâlnirea de azi?” sau „Ce ar fi bine să păstrăm pentru următoarea întâlnire?”

Mesaj de deschidere recomandat pentru facilitator

„Vă mulțumim că ați venit. Această comunitate este un spațiu în care părinții și îngrijitorii se pot întâlni, asculta și sprijini reciproc. Nu este nevoie să avem toate răspunsurile astăzi. Important este să începem să ne cunoaștem, să vedem ce ne unește și să construim treptat un grup în care fiecare să se simtă respectat, ascultat și în siguranță.”

Întrebări utile pentru prima întâlnire

- Ce v-a motivat să veniți la această întâlnire?
- Ce așteptări aveți de la acest grup?
- Ce fel de sprijin ar fi cel mai util pentru voi în această perioadă?
- Ce subiecte ați vrea să discutăm la următoarele întâlniri?
- Cum putem face ca acest grup să fie un spațiu sigur pentru toți?
- Cât de des ar fi realist să ne întâlnim?
- Ce canal de comunicare este cel mai comod pentru grup?

Rezultate minime recomandate după prima întâlnire

La finalul primei întâlniri, facilitatorul ar trebui să se asigure că:

- participanții au înțeles scopul comunității locale;
- a fost creat un prim sentiment de siguranță și apartenență;
- au fost stabilite regulile de bază ale grupului;
- a fost creat sau confirmat canalul de comunicare;
- a fost stabilită data următoarei întâlniri;
- au fost notate principalele nevoi, idei și așteptări ale participanților;
- a fost desemnată persoana care va pregăti un scurt proces-verbal al întâlnirii.

Notă pentru facilitator

Prima întâlnire nu trebuie încărcată cu prea multe informații sau sarcini. În etapa de Forming, oamenii au nevoie mai ales de claritate, siguranță, ritm și încredere. Este important ca participanții să plece cu sentimentul că au fost ascultați, că nu sunt singuri și că grupul poate deveni un spațiu util și prietenos pentru ei.



Anexa 2:**Exerciții de intercunoaștere****Exerciții de intercunoaștere și energizare**

Această anexă oferă facilitatorilor câteva exerciții simple care pot fi folosite la prima întâlnire a comunității sau în primele luni de formare a grupului. Scopul exercițiilor este de a crea siguranță, apropiere, încredere și energie pozitivă în grup, fără a forța participanții să împărtășească informații personale sau emoționale pentru care nu sunt pregătiți.

Exercițiile pot fi adaptate în funcție de numărul de participanți, vârsta grupului, nivelul de încredere dintre membri și formatul întâlnirii: fizic sau online.

Recomandări pentru facilitator

- Participarea la exerciții trebuie să fie voluntară;
- Nu se insistă asupra persoanelor care nu doresc să vorbească;
- Întrebările trebuie formulate simplu, cald și fără presiune;
- Se evită întrebările prea personale la prima întâlnire;
- Facilitatorul poate începe primul, pentru a oferi un exemplu;
- Exercițiile trebuie să contribuie la siguranță și conectare, nu la expunere sau disconfort;
- În grupurile online, exercițiile pot fi realizate verbal, în chat sau prin ridicarea mâinii.

1 Numele și un lucru care mă reprezintă

Scop: cunoaștere inițială și reducerea emoțiilor de început.

Durată: 10–15 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Fiecare participant spune pe rând:

- numele;
- localitatea;
- un lucru simplu care îl reprezintă sau îi aduce liniște.

Exemple de răspuns:

„Sunt Ana, vin din Căușeni și îmi place să beau cafeaua dimineața în liniște.”

„Sunt Maria, vin din Orhei și mă reprezintă faptul că nu renunț ușor.”

Notă pentru facilitator:

Este bine ca exercițiul să rămână ușor și neinvaziv. Nu se cere participanților să vorbească din prima despre problemele personale sau despre diagnosticul copilului.

2 Ce m-a adus astăzi aici?

Scop: clarificarea motivației și conectarea participanților la scopul grupului.

Durată: 15–20 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Facilitatorul invită participanții să răspundă la întrebarea:

„Ce v-a făcut să veniți astăzi la această întâlnire?”

Participanții pot răspunde în una-două propoziții. Cei care nu doresc să vorbească pot spune simplu: „Prefer să ascult astăzi.”

Întrebări de sprijin:

- Am venit pentru informare;
- Am venit pentru sprijin;
- Am venit ca să cunosc alți părinți;
- Am venit pentru că vreau să nu mă simt singur/singură;
- Am venit pentru că vreau să facem ceva împreună în comunitate.

Notă pentru facilitator:

Acest exercițiu ajută grupul să vadă că mulți părinți au nevoi și emoții asemănătoare.

3 Check-in cu un cuvânt

Scop: verificarea stării emoționale a grupului într-un mod simplu.

Durată: 5–10 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Fiecare participant este invitat să spună un singur cuvânt care descrie starea cu care vine la întâlnire.

Exemple:

„curioasă”, „obosită”, „emoționată”, „speranță”, „liniște”, „nesiguranță”, „încredere”.

Variantă online:

Participanții pot scrie cuvântul în chat.

Notă pentru facilitator:

Nu este necesar ca fiecare persoană să explice cuvântul ales. Exercițiul trebuie să rămână scurt și sigur.

4 Ce avem în comun?

Scop: identificarea legăturilor dintre participanți și crearea sentimentului de apartenență.

Durată: 15–20 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Facilitatorul citește câteva afirmații, iar participanții ridică mâna dacă se regăsesc în ele.

Exemple de afirmații:

- Ridicați mâna dacă ați simțit vreodată că nu aveți cu cine discuta despre provocările voastre;
- Ridicați mâna dacă ați căutat informații și v-a fost greu să înțelegeți ce trebuie să faceți;
- Ridicați mâna dacă v-ați dorit să cunoașteți alți părinți care trec prin experiențe asemănătoare;



- Ridicați mâna dacă v-ar ajuta un grup unde puteți întreba, asculta și primi sprijin;
- Ridicați mâna dacă credeți că împreună părinții pot schimba ceva în comunitatea lor.

Notă pentru facilitator:

Exercițiul trebuie făcut cu grijă. Se recomandă afirmații generale, nu întrebări care expun situații foarte sensibile.

5 Harta așteptărilor

Scop: colectarea așteptărilor și nevoilor participanților.

Durată: 20–25 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Participanții sunt invitați să răspundă la două întrebări:

1. Ce așteptări am de la acest grup?
2. Ce aș putea oferi eu grupului, chiar și foarte puțin?

În format fizic, răspunsurile pot fi scrise pe post-it-uri. În format online, răspunsurile pot fi scrise în chat sau discutate verbal.

Exemple de răspunsuri:

- „Aș vrea să primesc informații despre servicii.”
- „Aș vrea să cunosc părinți cu experiențe similare.”
- „Pot ajuta cu distribuirea informațiilor.”
- „Pot ajuta la organizarea unei întâlniri.”
- „Pot asculta și susține alți părinți.”

Notă pentru facilitator:

Exercițiul ajută la trecerea de la ideea de „vin să primesc ajutor” la ideea de „pot contribui și eu la grup”.

6 Obiectul care spune ceva despre mine

Scop: conectare ușoară și personală, fără presiune emoțională.

Durată: 15–20 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Fiecare participant alege un obiect aflat aproape de el și spune de ce l-a ales sau ce spune acel obiect despre el.

Exemple:

- o cană — „îmi amintește că am nevoie de pauze”;
- un carnet — „îmi place să notez idei”;
- o jucărie — „îmi amintește de copilul meu”;
- o cheie — „pentru mine înseamnă deschidere și încredere”.

Notă pentru facilitator:

În grupurile online, acest exercițiu este foarte util pentru că îi ajută pe participanți să se simtă mai aproape, chiar dacă nu sunt în aceeași încăpere.

7 Două adevăruri și o speranță

Scop: cunoaștere, optimism și orientare spre viitor.

Durată: 15–20 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Fiecare participant spune:

- două lucruri adevărate despre sine;
- o speranță legată de grup sau comunitate.

Exemplu:

„Sunt mamă a doi copii, îmi place să ajut oamenii și sper ca acest grup să devină un loc unde putem vorbi deschis.”

Notă pentru facilitator:

Acest exercițiu poate fi folosit după ce grupul a început să se simtă mai confortabil, nu neapărat în primele 10 minute ale întâlnirii.

8 Termometrul energiei

Scop: energizare și observarea stării grupului.

Durată: 5–10 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Facilitatorul întreabă:

„Pe o scară de la 1 la 5, cu câtă energie sunteți astăzi?”

Participanții arată numărul cu degetele, îl spun verbal sau îl scriu în chat.

Interpretare simplă:

- 1–2: grupul este obosit și are nevoie de un ritm mai calm;
- 3: grupul este moderat implicat;
- 4–5: grupul are energie pentru discuții și activități mai active.

Notă pentru facilitator:

Dacă energia este scăzută, facilitatorul poate reduce agenda, poate introduce o pauză sau poate folosi întrebări mai simple.

9 Un pas mic până la următoarea întâlnire

Scop: încurajarea implicării graduale și a responsabilității comune.

Durată: 10 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

La finalul întâlnirii, facilitatorul întreabă:

„Care ar fi un pas mic pe care îl putem face până la următoarea întâlnire?”

Participanții pot propune acțiuni simple:

- să invite un alt părinte;
- să distribuie informația despre grup;
- să propună o temă pentru următoarea întâlnire;



- să caute o informație utilă pentru grup;
- să ajute la organizarea următoarei întâlniri.

Notă pentru facilitator:

Este important ca responsabilitățile să fie mici, clare și realiste. În etapa de început, presiunea prea mare poate descuraja participarea.

10 Cercul de închidere

Scop: încheiere calmă și pozitivă a întâlnirii.

Durată: 5–10 minute

Format: fizic sau online

Instrucțiuni:

Fiecare participant completează una dintre propozițiile:

- „Plec de la această întâlnire cu...”
- „Mi-a fost util să...”
- „Pentru următoarea întâlnire mi-aș dori...”
- „Un lucru pe care îl iau cu mine este...”

Notă pentru facilitator:

Acest exercițiu ajută la închiderea întâlnirii într-un mod clar și uman și oferă facilitatorului primele indicii despre cum s-au simțit participanții.

Exerciții recomandate pentru prima întâlnire

Pentru prima întâlnire se recomandă alegerea a maximum 2–3 exerciții, pentru a nu încărca agenda. O combinație potrivită poate fi:

1. Numele și un lucru care mă reprezintă;
2. Ce m-a adus astăzi aici?;
3. Cercul de închidere.

Dacă grupul este mai energic și deschis, se poate adăuga și exercițiul „Ce avem în comun?” sau „Harta așteptărilor”.

Notă finală pentru facilitator

Exercițiile de intercunoaștere și energizare nu sunt doar activități de început, ci instrumente prin care facilitatorul construiește treptat siguranța, încrederea și apartenența în grup. Ele trebuie folosite cu atenție, respect și flexibilitate, ținând cont de starea emoțională a participanților și de etapa în care se află comunitatea.

Anexa 3: Reguli de grup și cod de comportament

Reguli de grup și cod de comportament

Această anexă oferă facilitatorilor un set de reguli simple care pot fi discutate și agreeate împreună cu membrii comunității locale. Regulile au rolul de a crea un spațiu sigur, respectuos și incluziv, în care părinții și îngrijitorii copiilor cu dizabilități se pot exprima liber, pot primi sprijin și pot contribui la dezvoltarea comunității.

Regulile nu trebuie impuse într-un mod rigid, ci explicate, discutate și adaptate împreună cu grupul. Este important ca membrii comunității să simtă că aceste reguli le aparțin și că ele protejează siguranța, demnitatea și încrederea fiecăruia.

1 Respect reciproc

Fiecare membru al grupului este tratat cu respect, indiferent de experiența personală, situația familială, opinii, nivel de implicare sau dificultățile prin care trece.

În cadrul grupului:

- ascultăm fără a întrerupe;
- evităm judecățile, etichetările și comparațiile;
- vorbim calm și cu grijă față de ceilalți;
- acceptăm că fiecare familie are propriul ritm și propriile provocări.

2 Confidențialitate

Ceea ce se discută în grup rămâne în grup. Experiențele personale, detaliile despre copii, familii, situații medicale, emoționale sau sociale nu se transmit mai departe fără acordul persoanelor vizate.

Membrii grupului se angajează:

- să nu distribuie informații personale despre alți participanți;
- să nu publice fotografii, nume sau povești personale fără acord;
- să folosească informațiile primite doar în scop de sprijin, învățare și colaborare;
- să respecte intimitatea și demnitatea fiecărei familii.

3 Participare voluntară

Participarea la discuții, exerciții, activități sau inițiative este voluntară. Fiecare persoană are dreptul să vorbească, dar și dreptul să asculte fără a fi presată să împărtășească mai mult decât dorește.

În grup:

- nu forțăm pe nimeni să povestească experiențe personale;
- acceptăm tăcerea ca formă de participare;
- încurajăm implicarea treptată;
- respectăm ritmul emoțional al fiecărui participant.

4 Ascultare activă și comunicare empatică

Comunicarea în grup trebuie să fie bazată pe ascultare, empatie și sprijin. Scopul discuțiilor nu este de a demonstra cine are dreptate, ci de a înțelege, de a învăța și de a găsi soluții împreună.

Se recomandă:

- să vorbim din propria experiență, folosind formulări de tipul „Eu am trăit...”, „Pentru mine a fost...”;
- să evităm generalizările de tipul „toți trebuie să...” sau „așa se face corect...”;
- să oferim sfaturi doar atunci când sunt cerute;
- să punem întrebări cu grijă și respect.

5 Fără discriminare și limbaj ofensator

Grupul trebuie să fie un spațiu incluziv și sigur pentru toți membrii. Nu sunt acceptate comentariile discriminatorii, ofensatoare, agresive sau umilitoare.

Nu sunt tolerate:

- jignirile, amenințările sau atacurile personale;
- comentariile discriminatorii privind dizabilitatea, etnia, religia, genul, statutul social sau alte aspecte personale;
- ironizarea sau minimalizarea experiențelor altor părinți;
- limbajul agresiv sau presiunea asupra altor membri.

6 Distribuirea echilibrată a timpului de vorbire

Fiecare membru trebuie să aibă posibilitatea de a se exprima. Facilitatorul are rolul de a încuraja participarea echilibrată și de a preveni situațiile în care una sau câteva persoane domină discuția.

În grup:

- oferim spațiu și celor care vorbesc mai puțin;
- evităm monopolizarea discuțiilor;
- respectăm timpul stabilit pentru fiecare subiect;
- revenim la tema întâlnirii atunci când discuția se îndepărtează prea mult.

7 Sprijin reciproc, nu înlocuirea specialiștilor

Comunitatea este un spațiu de sprijin reciproc, informare și solidaritate între părinți, dar nu înlocuiește serviciile specializate medicale, psihologice, juridice sau sociale.

Membrii pot:

- împărtăși experiențe personale;
- recomanda resurse utile;
- oferi sprijin emoțional;
- orienta alți părinți către servicii sau specialiști.

Membrii nu trebuie:

- să ofere diagnostice;
- să impună soluții;
- să prezinte experiența personală ca regulă generală;
- să descurajeze accesarea sprijinului specializat.

8 Responsabilitate comună

Comunitatea nu depinde doar de facilitator. Fiecare membru poate contribui, în măsura posibilităților sale, la buna funcționare a grupului.

Responsabilitatea comună poate include:

- propunerea de teme pentru întâlniri;
- ajutor la organizarea activităților;
- invitarea altor părinți;
- distribuirea informațiilor utile;
- sprijinirea membrilor noi;
- participarea la inițiative locale.

9 Reguli pentru grupul online

Grupul online, de exemplu Viber, WhatsApp, Messenger sau Facebook, este destinat comunicării utile, sprijinului reciproc și informării membrilor comunității.

În grupul online se recomandă:

- transmiterea mesajelor relevante pentru comunitate;
- folosirea unui ton respectuos;
- evitarea mesajelor agresive, alarmiste sau ofensatoare;
- evitarea distribuirii informațiilor neverificate;
- respectarea confidențialității;
- evitarea publicării fotografiilor sau datelor personale fără acord;
- păstrarea discuțiilor în limitele scopului grupului.

Facilitatorul poate interveni atunci când discuțiile devin tensionate, se îndepărtează de scopul grupului sau afectează siguranța emoțională a membrilor.

10 Gestionarea neînțelegerilor

Neînțelegerile pot apărea în orice grup și nu trebuie privite ca un eșec. Important este ca ele să fie discutate calm, cu respect și orientare spre soluții.

În cazul unor tensiuni:

- se revine la regulile de comunicare ale grupului;
- se oferă spațiu fiecărei persoane să își exprime punctul de vedere;
- se evită atacurile personale;
- se caută o soluție acceptabilă pentru grup;
- facilitatorul poate solicita sprijinul mentorului AO Prietena Mea, dacă situația devine dificilă.



Acordul asupra regulilor

La prima întâlnire sau în primele întâlniri, facilitatorul prezintă regulile de bază și invită participanții să le completeze. Grupul poate decide împreună care reguli sunt cele mai importante pentru siguranța și buna funcționare a comunității.

Este recomandat ca regulile să fie:

- discutate pe înțelesul tuturor;
- formulate simplu;
- acceptate de membrii grupului;
- reamintite periodic;
- revizuite atunci când grupul crește sau apar situații noi.

Variantă scurtă a regulilor pentru afișare sau transmitere în grupul online

1. Ne respectăm reciproc și ascultăm fără judecată.
2. Păstrăm confidențialitatea celor discutate în grup.
3. Participarea este voluntară și fiecare vorbește în ritmul său.
4. Comunicăm calm, empatic și constructiv.
5. Nu acceptăm jigniri, discriminare sau limbaj ofensator.
6. Oferim spațiu tuturor să se exprime.
7. Ne sprijinim reciproc, fără a înlocui specialiștii.
8. Contribuim fiecare, după posibilități, la viața grupului.
9. În grupul online transmitem informații utile și respectăm intimitatea membrilor.
10. Discutăm neînțelegerile cu respect și căutăm soluții împreună.

Notă pentru facilitator

Regulile de grup trebuie prezentate într-un mod cald și firesc, nu ca un set de interdicții. Ele trebuie explicate ca un instrument care protejează siguranța emoțională a membrilor și ajută comunitatea să devină un spațiu de încredere, sprijin și colaborare.

Anexa 4:**Formular de feedback****Formular de feedback**

Acest formular poate fi utilizat după întâlnirile comunității locale sau periodic, de exemplu o dată la 1–2 luni, pentru a înțelege cum se simt membrii grupului, ce le este util, ce dificultăți apar și ce poate fi îmbunătățit.

Formularul trebuie să fie simplu, prietenos și ușor de completat. Scopul lui nu este evaluarea formală a participanților, ci înțelegerea nevoilor reale ale grupului și adaptarea activităților comunității.

Comunitatea/localitatea: _____

Data întâlnirii: _____

Tema întâlnirii: _____

Completarea formularului este: anonimă / cu nume, la alegerea participantului

1 Cum v-ați simțit la întâlnirea de astăzi?

Bifați varianta care vi se potrivește cel mai bine:

- M-am simțit foarte bine și în siguranță;
- M-am simțit bine;
- M-am simțit parțial confortabil;
- M-am simțit mai puțin confortabil;
- Prefer să nu răspund.

Comentariu, dacă doriți:**2 Cât de utilă a fost întâlnirea pentru dumneavoastră?**

Pe o scară de la 1 la 5, unde 1 înseamnă „deloc utilă” și 5 înseamnă „foarte utilă”:

1 2 3 4 5

Ce anume v-a fost util?

3 Ați simțit că ați fost ascultat/ascultată și respectat/respectată?

- Da;
- Parțial;
- Nu;
- Nu am avut nevoie să vorbesc;
- Prefer să nu răspund.

Comentariu, dacă doriți:

4 Ce v-a plăcut cel mai mult la întâlnire?

5 Ce ar putea fi îmbunătățit la următoarele întâlniri?

6 Ce subiecte ați dori să fie discutate la următoarele întâlniri?

7 Simțiți că acest grup vă oferă sprijin?

- Da, simt sprijin din partea grupului;
- Încep să simt sprijin;
- Încă nu simt suficient sprijin;
- Nu știu încă;
- Prefer să nu răspund.

Comentariu, dacă doriți:

8 Ați comunica și în afara întâlnirilor cu alți membri ai grupului?

- Da;
- Poate, dacă aș avea nevoie;
- Încă nu mă simt pregătit/pregătită;
- Nu;
- Prefer să nu răspund.

10 Doriți să vă implicați în organizarea următoarelor activități?

- Da, pot ajuta;
- Poate, depinde de activitate;
- Nu acum, dar poate pe viitor;
- Prefer doar să particip;
- Prefer să nu răspund.

Dacă doriți să vă implicați, cum ați putea ajuta?

- propunerea unei teme de discuție;
- invitarea altor părinți;
- ajutor la organizarea întâlnirii;
- distribuirea informațiilor utile;
- sprijin pentru membrii noi;
- altceva: _____

11 Aveți nevoie de suport suplimentar din partea facilitatorului sau AO Prietena Mea?

- Da;
- Nu;
- Nu știu încă;
- Prefer să nu răspund.

Dacă da, ce fel de suport?

12 Un gând cu care plecați de la această întâlnire



Variantă scurtă pentru completare rapidă după întâlnire

Această variantă poate fi folosită atunci când grupul nu are timp pentru un formular detaliat.

Data întâlnirii: _____

Localitatea: _____

1 Cum v-ați simțit astăzi în grup?

2 Ce v-a fost cel mai util la întâlnire?

3 Ce ar trebui îmbunătățit pentru următoarea întâlnire?

4 Ce temă ați dori să discutăm data viitoare?

5 Pe o scară de la 1 la 5, cât de utilă a fost întâlnirea?

1 2 3 4 5

6 Doriți să participați și la următoarea întâlnire?

Da Nu Nu știu încă

Notă pentru facilitator

Feedbackul trebuie colectat într-un mod calm și fără presiune. Participanții nu trebuie obligați să completeze formularul sau să ofere răspunsuri detaliate. Este important ca facilitatorul să explice că răspunsurile ajută la îmbunătățirea întâlnirilor și la adaptarea activităților la nevoile reale ale părinților.

După colectarea feedbackului, facilitatorul poate nota principalele observații în procesul-verbal sau în formularul de monitorizare lunară: ce a funcționat bine, ce trebuie ajustat, ce teme au fost propuse și ce semne apar privind energia, implicarea și nevoile grupului.

Anexa 5:**Plan simplificat de proiect****1 DATE GENERALE**

Localitatea:		
Persoana responsabilă:		
Telefon / Email:		
Data propusă a activității:		

2 TITLUL INIȚIATIVEI

3 PROBLEMA IDENTIFICATĂ

Ce problemă sau nevoie a comunității dorește să abordeze inițiativa?

4 SCOPUL ACTIVITĂȚII

Ce schimbare sau rezultat doriți să obțineți?

5 GRUPUL ȚINTĂ

	DA/NU
Copii cu dizabilități	
Părinți și îngrijitori	
Copii tipici	
Cadre didactice	
Specialiști (medici, asistenți sociali etc.)	
Comunitatea locală	
Alt grup:	
Număr estimativ total de participanți:	

6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

Ce veți face concret?

--

7 PARTENERI ȘI INVITAȚI

Instituții/organizații implicate:

Reprezentanți APL invitați:	
Alți invitați (specialiști, ONG-uri, mass-media etc.):	

8 PROMOVAREA ACTIVITĂȚII

Cum veți informa comunitatea despre eveniment?

	DA/NU
☐ Pagina Facebook a grupului	
☐ Postări în grupuri locale	
☐ Primăria / APL	
☐ Instituții educaționale	
☐ Afișe / fluturași	
☐ Presa locală	
☐ Mesaje directe către beneficiari	
☐ Altă metodă:	

9 RESURSE NECESARE

Bunuri / servicii necesare:

--

10 REZULTATE AȘTEPTATE

Număr participanți:	
Număr reprezentanți APL prezenți:	
Număr postări/promovări:	
Alte rezultate:	

11 DOCUMENTARE (obligatoriu)

o Fotografii de la activitate	
o Fotografii cu reprezentanții APL	
o Listă de prezență	
o Link către postările Facebook	
o Copie acord/confirmare colaborare APL (dacă există)	





MODULUL 2

Gestionarea situațiilor de criză

Modulul 2

Protocolul de gestionare a crizelor și dinamicii emoționale

Introducere: Grupurile de părinți sunt spații dinamice, în care se întâlnesc persoane cu experiențe, emoții și nevoi diverse. În cadrul lor apar frecvent atât emoții de bucurie, momente de conectare, cât și îngrijorări, oboseală sau situații tensionate.

Acest modul este conceput ca un instrument practic pentru facilitatori și specialiști care lucrează cu grupuri de părinți. Este conceput să ofere repere clare și structurate pentru gestionarea situațiilor dificile care pot apărea în cadrul întâlnirilor de grup.

În special în momentele de criză, cum ar fi: conflictele între participanți, tăcerea prelungită sau blocajele în comunicare, etc..

În paginile următoare vei găsi recomandări practice și ușor de aplicat pentru:

- menținerea unui cadru sigur, respectuos și predictibil
- facilitarea dialogului în situații tensionate
- gestionarea dezechilibrelor din dinamica grupului
- readucerea atenției către scopul comun al grupului: sprijin, învățare și conectare între părinți

Notă pentru facilitator

Modulul este structurat în trei categorii principale de situații, fiecare cu niveluri de intervenție progresive, de la situații ușoare la situații critice.

Fiecare secțiune poate fi utilizată:

- fie independent, în funcție de tipul situației întâlnite
- fie ca ghid de referință rapidă, folosind "fișele de intervenție rapidă" din finalul capitolului, în momente care necesită reacție imediată

Astfel, modulul poate fi folosit atât ca instrument de învățare, cât și ca suport practic în timp real în lucrul cu grupurile de părinți.

Tipuri de situații în grupurile de părinți	Ce acoperă
A - Situații de comunicare dificilă în grup	Situații în care un participant domină discuția Momente de tăcere prelungită în grup Conflicte între participanți
B - Situații de încărcare emoțională intensă	Crize emoționale individuale în grup Reacții emoționale intense cu impact asupra grupului Epuizarea facilitatorului sau a grupului
C - Situații de suprasolicitare emoțională	Pierderea energiei și implicării în grup Oboseală colectivă sau scăderea participării Necesitatea de ajustare a ritmului și modului de lucru

A Conflict și mediere

Acest modul abordează situațiile în care discuțiile din grup devin dificile sau tensionate din cauza dinamicii relaționale: atunci când o persoană domină conversația, când tăcerea blochează participarea sau când apar tensiuni și conflicte între doi sau mai mulți participanți.

A.1 Participantul care domină discuția

Situație: Un participant vorbește semnificativ mai mult decât ceilalți și influențează ritmul conversației. Chiar dacă intențiile sale sunt pozitive, ceilalți participanți au din ce în ce mai puțin spațiu pentru a-și împărtăși experiențele, iar diversitatea vocilor din grup începe să scadă.

Semnale de recunoscut

- După intervențiile sale apar momente de tăcere și reținere, iar ceilalți participanți contribuie mai puțin.
- Discuțiile tind să se întoarcă în mod repetat la perspectiva aceleiași persoane.
- Observi că participanții încep să îți solicite validarea sau aprobarea mai degrabă decât să se adreseze grupului.
- Tăcerile după intervențiile sale sunt tensionate, nu reflexive
- Îți este tot mai dificil să distribui echilibrat timpul și spațiul de participare în grup.

Înainte de a interveni, încearcă să înțelegi ce nevoie stă în spatele comportamentului de a domina discuția. O intervenție nepotrivită pentru situația respectivă poate intensifica tensiunea și poate complica dinamica grupului.

Tipul	Mecanismul psihologic de bază	Semnale distinctive
Participantul care oferă multe sfaturi	Se simte confortabil în grup și dorește sincer să contribuie. Vorbește mult pentru că este interesat de subiect și vrea să ajute. Monopolizare inconștient, fără intenție de control.	Conținut relevant, nu reacționează defensiv la redirectionare, se oprește relativ ușor
Anxiosul verbal	Se simte inconfortabil în momentele de tăcere. Vorbitorul îl ajută să își reducă tensiunea, să gestioneze emoțiile și să se simtă mai în siguranță.	Schimbă subiectul des, reia idei deja spuse, pare tensionat în momentele de tăcere
Liderul neformal	Simte nevoia să fie util/ă, să contribuie la organizare sau să ofere direcție grupului. Uneori poate avea experiență în roluri de coordonare și intră natural în acest rol.	Contestă implicit agenda ta, el/ea propune alternative, grupul pare să aibă doi lideri
Participantul care reacționează puternic la feedback	Poate avea nevoie să se simtă ascultat, înțeles și luat/ă în considerare. Vorbește mai mult pentru a se asigura că mesajul său ajunge la ceilalți.	Reacționează defensiv la orice observație, vorbește pentru a preveni critica celorlalți, ca mecanism de autoapărare.

Același comportament (de exemplu, vorbitul excesiv) poate avea motive diferite. Înainte de a interveni, este util să privești comportamentul cu curiozitate și să te întrebi:

„Ce nevoie încearcă această persoană să își îndeplinească prin acest comportament?”

Astfel, intervenția rămâne orientată spre echilibrul grupului, fără a transforma persoana într-o problemă.

Intervenții graduale

Nivel	Când	Ce faci
1. Prevenție structurată	La primele semne (primele 2-3 întâlniri)	Stabilești explicit la începutul sesiunii: - „Astăzi vrem să auzim cât mai multe voci diferite.” - „Îmi propunem să avem un spațiu în care fiecare participant/ă să poată să se expună cel puțin o dată.” - „Mi-ar plăcea să aud cât mai multe experiențe diferite.” - Vă invit să ne ascultăm pe rând cu răbdare.” Folosești rotația structurată: fiecare vorbește pe rând.
2. Redirecționare blândă în sesiune	Când monopolizarea discuției devine vizibilă	Îl întrerupi cu blândete: - „Mulțumesc, (Nume) acesta este un moment important, aș mai dori să auzim și celelalte perspective. (Alt participant), tu ce gândești?” - „Îți mulțumesc pentru intervenție, păstrează ideea, la care putem reveni după ce auzim și alte perspective.” - „Aș vrea să extindem discuția, astfel încât să auzim și alte perspective?” Nu te scuza, redirecționezi, nu pedepsești.
3. Introducerea unei reguli de proces	Are ca scop mutarea responsabilității din zona personală în zona de cadru de grup.	- „Aș vrea să lucrăm cu rând pe rând, astfel încât fiecare să aibă spațiu egal.” - „Propun ca înainte de a continua o idee, să verificăm dacă mai sunt și alte persoane care vreau să își expună părerile. Mai este cineva care vrea să adauge ceva?” - „Propun să începem de la persoanele care s-au expus mai puțin ..”
4. Conversație privată între sesiuni	Dacă situația persistă după 2-3 sesiuni	- Îl contactezi între sesiuni: - Observ că treci printr-o perioadă extrem de grea și apreciez că ai încredere în grup. Înacelași timp, mă gândesc că ai nevoie de mai mult decât poate oferi grupul nostru. Ți-aș putea recomanda câteva resurse dacă ar fi util.” - „Am observat că implicarea ta este mare și apreciez asta. Vreau să discutăm cum putem crea spațiu pentru toată lumea.” Formulezi într-un mod descriptiv, bazat pe observație, fără a suna acuzator sau critic.



Atenție: Evită să dai mesaje nonverbale negative (întoarcerea spatelui, evitarea contactului vizual) ca metodă de control, poate părea punitiv față de restul grupului. Intervine verbal, ferm, dar cu căldură și blândete.

A.2 Membrii retrași sau pasivi

Situație: Grupul tace, fie din epuizare, fie din teamă de judecată, fie dintr-un moment emoțional neprocesat. Tăcerea devine inconfortabilă și blochează progresul.

Tipuri de tăcere - cum le diferențiezi

Tip de tăcere	Semnale	Ce faci
Tăcere reflexivă (sănătoasă)	Oameni care se gândesc, postură relaxată, contact vizual stabil	Lași tăcerea să își aibă locul, fără să te grăbești să o umpli imediat cu întrebări sau explicații. Uneori, tăcerea are un rol important în procesul de reflecție și reglare emoțională. Ea poate crea spațiu pentru conștientizare, pentru formularea mai clară a emoțiilor și pentru apariția unor răspunsuri autentice.
Defensivă (protecție)	Priviri în jos, corp închis, schimburi de priviri laterale	Reformulezi întrebarea mai concret sau propui o activitate scriere individuală, fără partajare obligatorie. „Nu este nevoie să răspundeți imediat. Luați câteva minute să notați pentru voi ce gând sau emoție apare acum.” „Puteți scrie doar pentru clarificare personală, fără obligația de a împărtăși cu grupul.”
Blocaj emoțional	Cineva pare să lăcrimeze, voce tremurată, atmosferă grea	Recunoști emoția fără a o amplifica: „Simt că acest subiect atinge ceva important pentru noi toți. Putem lua un moment pentru a sta cu gândul sau emoția?”
Post-conflict	Urmează după o tensiune nerezolvată, evitare mutuală	Numești ceea ce s-a întâmplat: „Cred că tocmai am traversat un moment dificil. Cum suntem cu toții?”

Tehnici de deblocare - aplicate gradual, în funcție de nivelul tensiunii sau blocajului

- Scrie și împărtășește:** Inviți participanții să scrie timp de 2-3 minute răspunsul la o întrebare clară și concretă, apoi oferi posibilitatea de a împărtăși voluntar. Această metodă reduce presiunea răspunsului spontan și oferă timp pentru reflecție și organizarea gândurilor.
- Ancorare emoțională:** Fiecare participant spune, într-un cuvânt sau într-o propoziție scurtă, cum se simte în acel moment. Nu se interpretează și nu se comentează răspunsurile. Tehnica ajută la restabilirea contactului cu grupul și creează prezență fără a forța discuții profunde.
- Pauza conștientă:** Propui o pauză de 5–10 minute și o normalizezi explicit: „Cred că avem nevoie de un moment de respiro colectiv.” Pauza este percepută ca o intervenție sănătoasă de reglare și recalibrare emoțională.
- Schimbarea formatului de lucru:** Treci de la discuția în plen la conversații în perechi sau grupuri mici. Uneori, un spațiu mai restrâns și mai sigur facilitează exprimarea și reduce tensiunea asociată expunerii în fața întregului grup.
- Întrebări mai simple și mai concrete:** Dacă grupul rămâne blocat, reformulezi întrebările într-un mod mai accesibil și ancorat în experiențe concrete. De exemplu: „Ce a fost cel mai dificil pentru voi în situația aceasta?” sau „Care este un lucru pe care îl simțiți acum?”

A.3 Conflictul între participanți

Situație: Doi sau mai mulți participanți intră într-un conflict care începe să escaladeze: tonul devine tensionat, apar acuzații sau replici defensive, iar grupul începe să se împartă în tabere sau să resimtă disconfort și nesiguranță.

Protocolul de mediere în 5 pași

Pasul 1. Oprești escaladarea	Intervii ferm, dar calm: “Vă rog să ne opriți pentru o clipă.” Nu iei parte. Nu explici de ce oprești, pur și simplu oprești.
Pasul 2. Validezi ambele perspective	“Aud că amândoi aveți ceva important de spus. Vreau să înțeleg fiecare perspectivă.” Nu judeci cine are dreptate.
Pasul 3. Dai cuvântul pe rând, cu reguli clare	Fiecare vorbește neîntrerupt, maxim 2 minute. Celălalt ascultă. Facilitatorul reformulează ce a auzit înainte ca al doilea să răspundă.
Pasul 4. Identifici punctul comun	“Ce aud eu de la ambele persoane este că vă pasă profund de (subiect). Asta este ideea comună de la care putem pleca.”
Pasul 5. redirecționezi energia grupului	Propui o activitate structurată care redirecționează atenția colectivă. Conflictul nu trebuie rezolvat complet în acel moment, trebuie doar gestionat.

Principiu de bază: Rolul tău ca facilitator nu este să elimini conflictul este să-l faci gestionabil. Un grup sănătos nu este unul fără tensiune, este unul care știe cum să traverseze tensiunea fără a se rupe.

Soluționarea conflictelor după modelul Thomas–Kilmann

Pe lângă modelul de mediere, un cadru complementar utilizat frecvent în facilitare este modelul Thomas, care poate fi adaptat flexibil în funcție de două dimensiuni: gradul în care o persoană își afirmă propriile nevoi și gradul în care cooperează cu cealaltă parte.

Modelul Thomas–Kilmann descrie cinci modalități principale prin care oamenii gestionează conflictele, în funcție de aceste două dimensiuni.

Când poate fi utilizat modelul Thomas- Kilmann în grup?

Acest protocol este aplicat în facilitarea de grup în situațiile în care apar tensiuni, dezacorduri sau conflicte care pot afecta desfășurarea procesului de lucru.

Este relevant în special atunci când:

- discuțiile devin tensionate sau încărcate emoțional
- participanții se întrerup, ridică tonul sau intră în opoziție directă
- apar blocaje, tăceri prelungite sau retrageri din interacțiune
- grupul se polarizează sau își pierde direcția
- dinamica de lucru nu mai poate fi menținută într-un mod stabil și funcțional



Etapă	Ce observi în grup	Scop	Stil de intervenție	Intervenție concretă
1. Evaluarea situației	Tensiune, întreruperi, polarizare, retragere sau agitație	Înțelegerea contextului înainte de acțiune	-	Observi nivelul de intensitate și dinamica relațională
2. Escaladare intensă	Ton ridicat, acuzații, pierderea cadrului	Înțelegerea contextului înainte de acțiune	Evitare (reglare temporară)	„Această discuție ne duce într-o zonă foarte personală care s-ar putea să necesite mai mult timp. Propun să o amânăm pentru finalul sesiunii sau pentru o discuție individuală?” „Simt că ne îndepărtăm de subiectului sedinței de astăzi. Propun să lăsăm acest detaliu deoparte pentru mai târziu și să revenim la tema noastră.”
3. Blocaj / impas	Poziții rigide, lipsă de acord, blocaj	Deblocarea rapidă a situației	Compromis	„Aud două perspective(trăiri/ experiențe) diferite. Haideți să vedem ce punct comun putem găsi pentru moment. Sau cum putem crea un spațiu în care ambele păreri să fie validate și utile pentru grup?” „Haideți să punem pauză puțin pe soluții și să înțelegem mai bine ce are nevoie fiecare dintre noi în acest moment.” „Cum putem combina sugestia ta cu ce a menționat colegul nostru, astfel încât să obținem un răspuns complet?”
4. Conflict constructiv posibil	Există disponibilitate de dialog	Înțelegere și integrare a perspectivelor	Colaborare	Văd că avem două trăiri/experiențe foarte diferite aici. Ce este important pentru fiecare dintre voi în acest moment? Ce nevoie stă în spatele poziției?” Cum am putea găsi o variantă care să rezoneze cu fiecare dintre voi?” „Haideți să punem pauză puțin pe soluții și să înțelegem mai bine ce are nevoie fiecare dintre noi în acest moment.”
5. Vulnerabilitate ridicată	Un participant este afectat emoțional	Protejarea persoanei și a climatului emoțional	Acomodare	„Aș vrea să ne oprim puțin și să ne asigurăm că există spațiu și siguranță pentru amândoi în acest moment. Ce ar putea ajusta fiecare puțin? Ce variantă am putea găsi ca să mergem mai departe, una care să fie bună pentru amândoi, chiar dacă nu este perfectă?”
6. Pierdere de cadru	Haos, lipsă de respect, încălcarea regulilor	Protejarea structurii și siguranței grupului	Competiție (intervenție de cadru)	„Ca facilitator, trebuie să intervin aici și să opresc această direcție a discuției, deoarece încalcă acordul de confidențialitate și respect pe care l-am semnat. Oprim discuția aici. Avem nevoie să revenim la regulile de comunicare ale grupului.”

7. Recalibrare	Grup obosit, tensionat sau tăcut după conflict	Revenirea la echilibru și funcționare	-	„Cum sunteți acum după această discuție?” + normalizare „Am trecut printr-un moment intens. Cum sunteți acum, în corpul și în mintea voastră, după această discuție?” „Dacă ar fi să puneți într-un singur cuvânt starea voastră din acest moment, care ar fi acela? Consumul emoțional din spatele unui conflict este uriaș, așa că această oboseală este un semn că procesați ce s-a întâmplat.”
----------------	--	---------------------------------------	---	---

După orice situație tensionată, facilitatorul:

1. **Verifică starea grupului („Cum sunteți acum?”) Exemplu:** „După discuția aceasta, cum vă simțiți acum în grup?” sau „Ce se întâmplă pentru voi în momentul acesta?”
1. **Normalizează experiența Exemplu:** „Este normal ca după o discuție mai intensă să apară oboseală sau tăcere.” sau „E firesc ca emoțiile să rămână active pentru un timp.”
1. **Readuce focusul pe proces sau activitate Exemplu:** „Revenim ușor la exercițiul nostru inițial și continuăm de aici.....” sau „Haideți să ne întoarcem la sarcina pe care o aveam de făcut împreună....”
1. **Observă dacă tensiunea persistă Exemplu:** „Observ că încă este o anumită tăcere în grup. Cum este pentru voi acest moment?” sau „Simt că atmosfera încă este încărcată, mai avem ceva de procesat aici?”

Limita ta de competență: Dacă conflictul devine personal-abuziv (atacuri la persoană) sau dacă unul dintre participanți pare să aibă o criză, nu continui sesiunea. Anunți o pauză și, dacă este necesar, contactezi mentorul.

B Gestionarea suprasolicității emoționale

Grupurile de părinți lucrează cu material emoțional dens, frici legate de copii, epuizare parentală, presiune socială, sentimente de eșec. Supraîncărcarea emoțională este inevitabilă. Problema nu este că apare, ci cum gestionezi momentul.

B.1 Criza emoțională individuală

Situație: Un participant sau o participantă începe să plângă, se blochează sau își pierde firul ideilor, manifestând o reacție emoțională intensă, care pare mai mare decât intensitatea subiectului discutat. Persoana poate părea copleșită, cu dificultăți de a rămâne în contact cu grupul sau cu discuția în desfășurare.

Ce faci imediat:

- Validezi emoțiile: „Văd că ești afectat/ă. E în regulă să simți asta.”
- Nu prezezi participantul să vorbească dacă nu vrea: „Nu trebuie să explici nimic acum.”
- Dai o opțiune concretă: „Vrei să ieși câteva minute? Pot veni cu tine sau te pot lăsa să ai un moment.”
- Continui sesiunea cu ceilalți, NU lași grupul să aștepte în tăcere tensionată.



Ce NU faci

- Nu analizezi sau interpretezi emoția în fața grupului
- Nu ceri persoanei să „împărtășească ce simte” ca exercițiu de grup
- Nu folosești momentul ca lecție colectivă fără acordul explicit al persoanei
- Nu ignori situația și nu treci mai departe ca și cum nu s-ar fi întâmplat nimic

Fraze utile pentru facilitator:

- ”Este în regulă să fim vulnerabili, să trăim emoții, acest fapt nu e semn de slăbiciune, este implicare.”
- ”Vreau să ne asigurăm că toți suntem bine înainte să continuăm.”
- ”De ce ai nevoie acum, ca să fii prezent/ă în continuare cu noi?”

B.2 Efectul emoțional de grup

Situație: O emoție intensă se transmite rapid în grup, iar participanții încep să preia starea dominantă (tristețe, anxietate sau furie). În acest context, grupul își pierde temporar capacitatea de a lucra coerent și de a rămâne orientat pe sarcină.

Semne de recunoscut:

- Conversația se învârtă în jurul aceleiași emoții fără progres
- Toți valorizează experiențele negative reciproc fără a genera soluții
- Energia grupului devine din ce în ce mai grea pe măsura sesiunii

Tehnica de reancorare

Această tehnică reprezintă o intervenție structurată în trei etape, utilizată pentru a readuce grupul dintr-o stare de activare emoțională sau dispersie înapoi la un nivel de prezență, stabilitate și focus.

Etape	Ațiuni	Exemplu
Recunoaștere	Numești emoția colectivă fără a o amplifica	„Simt că suntem cu toții într-un loc greu acum.”
Pauza fizică	Propui o schimbare fizică, ridicare de pe scaun, respirație, mișcare	„Hai să facem o pauză de două minute, să ne ridicăm un pic în picioare poate să ne întindem un pic, să inspirăm și expiram profund....”
Redirecționare	Redirecționarea atenției spre o întrebare orientată spre resurse	”Ce a mers puțin mai bine pentru voi săptămâna aceasta, chiar și un lucru mic?” „La ce resursă ați putut apela săptămâna aceasta, chiar și pentru scurt timp?”

Situație: Te afli într-o stare de epuizare emoțională și mentală. Simți că preiei și porți cu tine încărcătura emoțională a grupului, că îți este tot mai dificil să menții cadrul și prezența, iar resursele tale interioare par insuficiente pentru a susține procesul în continuare.



Notă: Epuizarea facilitatorului este cea mai frecventă și cea mai neglijată sursă de criză în grup. Când ești epuizat/ă, faci greșeli de facilitare, ești mai puțin empatic/ă și mai puțin capabil/ă să detectezi semnale timpurii de tensiune.

Semne de recunoscut la tine

- Observi apariția iritației sau a unor atitudini de evaluare față de participanți;
- Tinde să se accentueze un stil mai directiv sau mai rigid decât în mod obișnuit;
- Apare senzația că îți revine responsabilitatea de a gestiona și rezolva tot ce se întâmplă în grup;
- Îți este dificil să te deconectezi și să îți refaci resursele după încheierea sesiunilor

Recomandări pentru grija de sine a facilitatorilor

Aceste scurte recomandări, pot fi aplicabile în momentele în care observi semne de supraîncărcare, epuizare sau dificultăți în menținerea și organizarea grupurilor.

1. Recunoaște semnele de epuizare emoțională cât mai devreme. Fii atent/ă la ce simți înainte să apară copleșirea: iritare crescută, dificultăți de concentrare, oboseală persistentă, sau dificultatea de a te deconecta după sesiuni. Prevenirea este mai eficientă decât recuperarea după suprasolicitare.
2. Aplică tehnici de reancorare (grounding). Folosește o tehnică scurtă de reglare pentru a reveni în prezent și a reduce supraîncărcarea emoțională. Exemplu: identifică 5 lucruri pe care le vezi, observă 4 sunete pe care le auzi, atinge sau conștientizează 3 lucruri pe care le simți fizic
3. Practică închiderea conștientă a rolului de facilitator. La finalul fiecărei sesiuni, rezervă 3–5 minute pentru un ritual de închidere care marchează trecerea din rolul profesional către spațiul personal. Poți folosi următorii pași:
 - răspunde la întrebarea: „Ce rămâne în grup și ce iau cu mine?”
 - notează răspunsul într-o propoziție scurtă
 - închide agenda, materialele sau reorganizează spațiul de lucru
 - realizează o acțiune concretă de tranziție: o scurtă plimbare, schimbarea încăperii, spălatul mâinilor sau ieșirea afară.
4. Activează suportul profesional. Dacă observi că încărcătura persistă după sesiune, contactează un coleg, co-facilitator sau supervisor. Solicitarea suportului este o strategie de menținere a capacității profesionale, nu un indicator al lipsei de competență.

C Dinamică sănătoasă a grupului pe termen lung

Un grup nu ajunge în dificultate dintr-o dată. De obicei, apar mici semnale care se acumulează în timp: participare redusă, tensiuni nespuse sau scăderea implicării.

Modulul C te ajută să recunoști aceste semne din timp și să intervii astfel încât grupul să își păstreze energia, siguranța și scopul.

C.1 Evaluarea periodică a dinamicii de grup

Recomandat: la sfârșitul fiecărei sesiuni



Instrumentul de diagnostic rapid - 5 indicatori

Indicator	Ce observi	Verde	Galben	Roșu
Prezența	Cât de mulți participanți vin constant?	70%+ din grup, constant	Încep să apară absențe ocazionale și fluctuații ale participării.	Absențe repetate, scuze vagi
Participarea	Cine vorbește? Sunt aceleași 2-3 persoane sau toți participanții sunt activi?	Distribuție variată	Participarea începe să se concentreze în jurul câtorva persoane.	Monopolizare sau tăcere majoră
Energia	Cum este limbajul nonverbal?	Contact vizual, postură deschisă	Nivel variabil de energie, atenție fluctuantă sau semne de oboseală.	Priviri în telefon, brațe încrucișate
Tonul	Discuțiile sunt constructive sau se opresc în nemulțumiri sau critică?	Mixaj probleme-soluții	Discuțiile se orientează mai mult în jurul dificultăților decât al resurselor.	Predominanță de plângeri fără output
Feedback implicit	Ce spun înainte/după sesiune, în afara sălii?	Comentarii pozitive, anticipare	Apar comentarii de îndoială, nemulțumiri punctuale sau scăderea entuziasmului.	Comentarii critice, oboseală exprimată.

Cum colectezi aceste date:

Nu ai nevoie de un chestionar formal. La sfârșitul sesiunii pui o singură întrebare: „Pe o scală de 1 la 5, cât de prezent/ă te-ai simțit azi?”

Sau folosești feedback final cu un singur cuvânt: „.. fiecare spune un cuvânt care descrie starea pe care a avut-o în sesiunea de azi...”

Notează răspunsurile, ele îți arată dinamica.

C.2 Perioadele de pierdere a energiei grupului: cum le recunoști și ce faci

Pierderea energiei grupului nu este criza, este semnalul că o criză se poate instala dacă nu intervii. Este momentul optim de acțiune.

Tipare de stagnare frecvente

Tiparul	Soluție recomandată
Grupul discută aceleași teme la nesfârșit fără output	Când observi că energia grupului scade sau conversațiile se repetă, readuci atenția către întrebarea: „Ce facem mai departe?”. Stabilirea unui obiectiv sau a unei acțiuni concrete oferă structură și ajută grupul să își recapete ritmul.
Participanții vin dar nu sunt prezenți emoțional	Schimbă formatul: o sesiune outdoor, o activitate nonverbală, o invitație specială din comunitate.
Grupul s-a maturizat și temele inițiale nu mai sunt relevante	Organizezi o sesiune de recalibrare: “Ce avem nevoie acum față de ce aveam nevoie la început?”
Un sub-grup s-a coagulat și grupul s-a divizat informal	Creezi activități deliberate care amestecă subgrupurile, evită să le ignori sau să le validezi.

C.3 Recalibrarea ritmului de lucru

Există momente în care un grup are nevoie de mai multă încetinire, nu suprasolicitare cu activități. Capacitatea de a recunoaște acest lucru ține de competența facilitatorului.

Semnale că grupul are nevoie de un ritm mai redus:

- Participanții par mai distrași sau mai puțin prezenți emoțional (priviri în telefon, lipsă de reacții)
- Crește nevoia de clarificări repetitive („nu am înțeles”, „poți repeta?”)
- Tăcerile devin mai lungi și mai frecvente sau scade inițiativa participanților de a aduce exemple sau experiențe personale
- Se observă o tendință de „consum pasiv” al sesiunii (ascultare fără implicare)
- Feedback-ul devine vag sau minimal („a fost ok”, „nu știu”)
- Participanții întârzie mai des la începutul sesiunii sau pleacă imediat după final
- Apare o senzație generală de „oboseală colectivă”, chiar dacă sesiunea nu a fost intensă
- Energia la finalul întâlnirilor este vizibil mai scăzută decât la început
- Subiecte care în mod obișnuit generează interes sunt întâmpinate cu tăcere sau implicare redusă



Opțiuni de recalibrare

Intervenție	Descriere
Sesiune de recuperare	O întâlnire cu structură mai ușoară, orientată spre conectare, schimb informal sau celebrarea progresului. Se evită temele dificile sau încărcate, pentru a permite grupului să își refacă energia.
Reducerea frecvenței	Se trece temporar de la întâlniri săptămânale la întâlniri bilunare. Această ajustare este comunicată explicit ca o alegere strategică de reglare a ritmului, nu ca un semn de nereușită sau stagnare.
Delegarea conținutului	Participanții sunt invitați să contribuie la stabilirea agendei pentru una sau mai multe sesiuni. Această abordare crește implicarea și reduce presiunea exclusiv asupra facilitatorului.
Sesiune de bilanț	Oprire structurată pentru evaluare și clarificare a procesului (de exemplu la mijlocul programului): „Ce am realizat până acum? De ce avem nevoie în continuare? Ce putem ajusta sau lăsa în urmă?”

Fișe de intervenție rapidă - Ghid de intervenție practică

Fișele de mai jos sunt instrumente de intervenție imediată. Fiecare fișă acoperă un scenariu complet cu: contextul de recunoaștere, arborele de decizie, fraze exacte pe care le poți folosi, greșelile frecvente și ce faci după sesiune. Poți tipări fiecare fișă separat și o poți avea la îndemână, sau o completa sau adapta în dependență de context.

FIȘA 1 - Persoana care domina grupul

Intervenție pentru controlul excesiv al spațiului de discuție

Intervenție	Descriere
CUM RECUNOȘTI SITUAȚIA – Aceeași persoană intervine frecvent în discuții, inclusiv în momentele în care grupul are sarcini clare de lucru sau activități specifice de realizat. – Alți participanți par să caute validarea sau reacția acestei persoane înainte de a se exprima – Intervențiile sunt extinse și pot depăși câteva minute, fără a lăsa spațiu pentru ceilalți – Ca facilitator, ai senzația că ritmul și direcția discuției sunt mai greu de menținut – Apar formulări generalizante de tipul „noi toți credem” sau „este evident”, care reduc diversitatea de perspective	TIPURI DE PERSONALITATE DOMINANTĂ Participantul cu rol de expert spontan. Are cunoștințe reale și valoroase, dar întâmpină dificultăți în a-și doza intervențiile sau în a se opri la timp. Nu este vorba despre rea intenție, ci despre un entuziasm și o implicare care nu sunt încă reglate în raport cu spațiul grupului. Liderul informal nesolicitat Tinde să preia inițiativa, direcția sau cadrul discuției, uneori intrând în roluri care aparțin facilitatorului. Această dinamică poate semnaliza nevoia de mai multă structurare și ghidare clară din partea facilitatorului. Persoana anxioasă verbală Folosește vorbirea ca modalitate de reglare a anxietății personale. Tăcerea poate fi percepută ca inconfortabilă, iar intervențiile frecvente apar ca o formă de autoliniștire și reducere a tensiunii interne.

Intensitate	Semn concret	Intervenție - ce spui exact
Nivel 1	Numești emoția colectivă fără a o amplifica	„Simt că suntem cu toții într-un loc greu acum.
Nivel 2	Primele 1-2 sesiuni, observi tendința	La deschidere: "Vă reamintesc despre una dintre regulile grupului: fiecare persoana are maxim 2 minute pe intervenție. Eu voi semnala când e timpul să continuiam sau să ne oprim. Nu e o limitare, e respect față de spațiului tuturor participanților."
Nivel 3 Oprire structurată	Domina mai mult de 40% din timp, grupul se retrage vizibil	" propun în continuare să facem o rundă rapidă, fiecare spune un singur gând în maxim un minut. Hai să le luăm pe rând, iar eu îmi notez.... "
Nivel 4 Conversație privată	Situația persista după 3+ sesiuni sau grupul se retrage activ	Între sesiuni, în privat: „Îți apreciez implicarea. În același timp, pentru ca grupul să funcționeze echilibrat, avem nevoie ca mai multe voci să fie prezente. Aș vrea să vedem împreună cum putem crea spațiu și pentru ceilalți participanți."

GREȘELI FRECVENTE DE EVITAT

- Semnale nonverbale negative (ocolirea privirii, întoarcerea corpului), grupul le citește ca penalizare
 - A spune "să lăsăm și pe alții să vorbească" fără a numi pe cineva, mesajul se pierde
 - A te scuza excesiv: "Îmi pare rău că întrerup, dar..."
 - scuza subminează autoritatea intervenției
 - A ignora situația sperând ca se rezolvă singură.
- Nu se rezolvă!

DUPĂ SESIUNE: CE FACI?

- Notezi: câte intervenții a avut persoana față de restul grupului
- Dacă situația a apărut a doua oară, planifici conversația privată înainte de sesiunea 3
- Introduci la sesiunea următoare o regulă de timp explicită ca normă de grup, nu faci aluzii, nu este reacție la o persoană.

FIȘA 2 - Conflict declanșat între participanți

Intervenție pentru escaladare verbală, acuzații sau tensiune acută

STADIILE CONFLICTULUI - unde mai exact ești?

Stadiul 1 - Tensiune vizibilă: Ton mai ridicat, dezacorduri frecvente, priviri dure. Grupul observa dar nu intervine.

Stadiul 2 - Escaladare activă: Întreruperi, acuzații la persoana ("tu mereu...", "tu niciodată..."), grupul se polarizează.

Stadiul 3 - Criza acută: Situații precum, mesaje mai tăioase, amenințări sau părăsirea bruscă a sălii indică o escaladare a tensiunii în grup. În astfel de momente, intervenția este imediată, cu scopul de a opri dinamica și de a restabili siguranța în spațiu.

CAUZE FRECVENTE ÎN GRUPURI

Dezacorduri vechi nerezolvate care reapar la suprafață

- Diferențe de valori atinse de subiectul sesiunii
- Cineva a vorbit în numele "grupului" fără "mandat"
- Epuizare acumulată care reduce pragul de toleranță individuală.
- Competiție implicită pentru recunoașterea unui anumit rol în grup

Stadiu	Ce spui mai EXACT	Ce faci în același timp
Stadiul 1 Tensiune vizibilă	"Va rog, un moment.... (pauza câteva secunde.) aud ca ambii aveți ceva important de spus. Vreau sa ascult fiecare poziție, pe rand. (Prenume A), ai 2 minute, neîntrerupt....."	Stai în picioare dacă ești așezat/ă. Menții contact vizual neutru cu ambii. Nu iei parte prin limbaj corporal.
Stadiul 2 Escaladare activă	"Va rog, un moment.... (pauza câteva secunde.) aud ca ambii aveți ceva important de spus. Vreau sa ascult fiecare poziție, pe rand. (Prenume A), ai 2 minute, neîntrerupt....."	Stai în picioare dacă ești așezat/ă. Menții contact vizual neutru cu ambii. Nu iei parte prin limbaj corporal.
Între stadiul 2 și 3 Pericol de escaladare	„...Facem acum o pauză de 5 minute. Vă rog să ieșiți din sală, să luați aer și să vă mișcați puțin. Ne revedem după pauză și continuăm de unde ne-am oprit...”	Ridici mâna dacă e necesar. Declari pauza fizic, nu o ceri. Ramai calm, nu te justifici.
Stadiul 3 Criza acută	„În acest moment, opresc conversația pentru că în forma actuală devine dificil să continuăm constructiv. Haideți să revenim la cadrul de siguranță și la regulile grupului.” „Observ că tensiunea a crescut și avem nevoie să ne întoarcem la cadrul care ne ajută să păstrăm un spațiu sigur pentru toată lumea.” „Mă opresc puțin aici pentru a readuce discuția într-un cadru care permite tuturor să participe în siguranță și cu respect.”	Evii reluarea subiectului conflictual în aceeași sesiune, pentru a permite reglarea emoțională și reducerea tensiunii înainte de o eventuală revenire asupra situației.

După sesiune, contactezi supervizorul, mentorul sau un coleg de încredere pentru reflecție și suport profesional în cazul în care simți nevoia.

TEHNICA DE REFORMULARE - cum găsești punctul comun

Formula: "Ceea ce aud eu de la (A) este ca îmi pasa de (X). Ceea ce aud de la (B) este ca îmi pasa de (Y).

Ambele îngrijorări pleacă de la aceeași idee: (viziunea/părerea comună). Asta este baza de la care putem continua."

Exemplu: „Maria, aud că pentru tine este important ca deciziile să fie luate împreună. Ion, aud că pentru tine este important să putem acționa mai rapid. Amândoi vă doriți ca grupul să funcționeze bine. De aici putem continua discuția.”

FIȘA 3 - Criza emoțională individuală

Intervenție când un participant plânge, se blochează sau are o reacție emoțională intensă

Tipul reacției	Semne concrete	Intervenție imediată - ce spui
Lacrimi sau voce tremurândă	Ochii umezi, voce care se frânge, pauze dese în vorbire	"Observ că acest subiect te afectează. Este în regulă să simți asta. Nu este nevoie să continui dacă nu te simți pregătit/ă."
Blocaj complet, nu poate vorbi	Tăcere bruscă după o întrebare, corp rigid, privire fixă	"Nu este nevoie să răspunzi acum. Vom continua cu altcineva, iar tu te poți alătura când te simți pregătit/ă."
Reacție de furie sau ieșire bruscă	Ton ridicat brusc, gestică abruptă, ieșire neașteptată din sala	Nu urmezi imediat participantul în caz de ieșire bruscă. Continui cu grupul 2-3 minute, apoi trimiți un coleg sau ieși discret după 5 minute.
Disociere sau stare de confuzie	Privire în gol, nu răspunde la stimuli, răspuns întârziat.	Nu continui sesiunea, faci o pauză: "Ce spuneți să facem o pauză..." Contactul cu persoana se realizează ulterior în pauză, individual și discret, într-un cadru calm, fără expunere în fața grupului.

GESTIONAREA DINAMICII DE GRUP

Grupul va simți tensiunea în cazul când nu spui nimic, anxietatea crește.

Ce spui grupului:

"Uneori subiectul pe care îl discutăm poate atinge coarde sensibile personale. Asta înseamnă că suntem în contact real cu ce ne preocupă și într-adevăr are sens pentru noi..."

Ce NU spui grupului:

- Nu explici ce a pățit persoana afectată
- Nu ceri grupului să "înțeleagă" sau să "fie empatic".
- Nu tratezi momentul ca lecție de educație emoțională

SEMNALĂ CA TREBUIE SĂ REDIRECȚIONEZI CĂTRE UN PROFESIONIST

- Persoana exprimă lipsă de speranță, epuizare sau idei de tipul „nu mai pot”, „nu mai are rost”, „nu mai am putere”
- Starea emoțională intensă persistă mai mult de 15-20 de minute, fără semne de calmare sau stabilizare.
- Reacția emoțională este foarte intensă în raport cu contextul discuției, starea poate indica o dificultate mai veche, activată în prezent.
- Persoana rămâne copleșită și nu reușește să revină la un nivel stabil de prezență în cadrul grupului.

Formulare de intervenție: „Mă bucur că ești aici cu noi și este important pentru mine să știu că ai sprijinul de care ai nevoie. Crezi că te pot ajuta cu ceva în acest moment...? Există cineva cu care poți vorbi astăzi sau în perioada următoare despre ce te îngrijorează, sau aș putea să îți recomand pe cineva?”

FIȘA 4 - Tăcerea sau blocajul colectiv

Intervenție când grupul tace, nu contribuie sau este pasiv în participare

Tipul tăcerii	Cum arată în sală	Ce faci - intervenție specifică
Tacere reflexiva (normala)	Oamenii se uita în gol gânditori, postura deschisa, fac notițe	Aștepti. Numeri mental pana la 15. Nu o umple cu vorba. E o tacere productiva.
Tăcere defensivă (teama de judecata)	Priviri în jos, brate încrucisate, participanții evită contact vizual.	Intervenție: „Știu că întrebarea poate fi dificilă. Haideți să schimbăm puțin ritmul: vă invit să luați 2 minute de reflecție personală, fără obligația de a împărtăși dacă nu doriți.”
Tăcere defensivă (teama de judecata)	Priviri în jos, brate încrucisate, participanții evită contact vizual.	Intervenție: „Știu că întrebarea poate fi dificilă. Haideți să schimbăm puțin ritmul: vă invit să luați 2 minute de reflecție personală, fără obligația de a împărtăși dacă nu doriți.”
Tăcere post-conflict (inghet)	Apare după o tensiune sau un conflict în grup: participanții evită contactul vizual, atmosfera devine apăsătoare, iar interacțiunea se oprește brusc.	Intervenție: „Cred că tocmai am trecut printr-un moment dificil. Cum suntem fiecare acum?”
Tăcere de oboseală (plafonare)	Jumătate din grup este pe telefon, răspunsurile sunt monosilabice, iar unii participanți manifestă semne evidente de oboseală (de exemplu, cască frecvent sau par deconectați).	Intervenție: „O să lăsăm tema deoparte pentru moment. Simt că avem nevoie de o schimbare de ritm. Haideți să facem ceva diferit, vă propun un exercițiu...” Apoi redirectionează către o activitate scurtă, ușoară, de energizare sau conectare socială.
Tăcere de rezistență (nemulțumire)	Apar comentarii în afara discuției, zâmbete ironice și răspunsuri monosilabice la întrebări directe, ceea ce poate sugera o retragere subtilă din implicare sau existența unei tensiuni care nu este exprimată deschis.	Intervenție: „Am impresia că ceva nu funcționează bine în dinamica de azi. Este cineva care ar vrea să spună ce observă sau ce simte în acest moment?”

Tehnici de deblocare: Tehnici scurte care ajută grupul să iasă din blocaj și care facilitează exprimarea graduală și sigură.

Tehnica de deblocare	Cum funcționează	Fraza de introducere
1. Scriere liberă	2 minute de scris individual, nepartajat. Reduce presiunea de a vorbi în public.	„Înainte să discutăm, luați 2 minute să scrieți pentru voi răspunsul la: (întrebarea....). Nu veți fi rugați să citiți dacă nu doriți.”
2. Starea în metaforă (sau „Starea ca imagine”)	Fiecare participant descrie starea actuală printr-un obiect, fenomen sau imagine (fără explicații). Reduce gândirea analitică și activează exprimarea intuitivă.	„Vă invit să descrieți cum sunteți acum printr-o imagine, un obiect sau un fenomen din natură, ceva extrem de scurt, fără explicații logice. Voi începe eu (exemplul tău)”
3. Discuții în perechi (3 minute)	Conversație în doi, într-un cadru mai sigur și mai puțin expus decât în grupul mare.	„Formați perechi și discutați 3 minute despre: (întrebarea). Apoi revenim cu câteva idei în grup.”
4. Scala vizuala	Participanții răspund non-verbal, prin ridicarea mâinii pe o scală 1–5.	„Pe o scală de la 1 la 5 dintre care 1 înseamnă dezacord total, 5 înseamnă acord total, cum răspundeți la: (afirmația)? Ridicați mâna.”
5. Intervenția facilitatorului	Jumătate din grup este pe telefon, răspunsurile sunt monosilabice, iar unii participanți manifestă semne evidente de oboseală (de exemplu, cască frecvent sau par deconectați).	„O să încep eu prin a spune ce observ și ce simt legat de această temă, apoi vă invit să continuați.”

FIȘA 5 - Efectul emoțional de grup

Intervenție în situațiile în care o emoție intensă se propagă în întregul grup și blochează procesul de lucru

Transferul emoțional în grup este diferit de o criză individuală, nu o singură persoană este afectată, ci întregul grup intră într-o aceeași stare emoțională. De exemplu: frică colectivă, furie comună sau descurajare împărtășită. Grupul poate funcționa o perioadă în această stare, însă eficiența scade semnificativ, iar relațiile încep treptat să se rigidizeze sau să se deterioreze.

SEMNE DE RECUNOSCUT

- Discuția se intensifică progresiv, iar o dificultate duce la alta, din ce în ce mai încărcată
- Participanții se validează și se amplifică reciproc emoția „și la mine este la fel de greu”
- Discuția nu generează perspective noi sau soluții, rămânând blocată în aceeași zonă de dificultate.
- Pe parcursul sesiunii, atmosfera din sală devine progresiv mai tensionată și mai încărcată.
- Facilitatorul simte că este „tras” în aceeași stare emoțională a grupului

PROTOCOLUL DE RE-ANCORARE ÎN 3 TIMPI

Recunoaștere fără intensificare (aprox. 30 secunde)

„Simt că suntem cu toții într-un moment sensibil. Este o reacție firească și are sens în contextul discuției...”

Pauză fizică obligatorie (5 minute)

„Facem acum o pauză de 5 minute. Vă rog să vă ridicați, să luați aer și să vă mișcați puțin.”
Pauza este fermă și nu se negociază.

Revenire prin ancorare în resurse

„Înainte să continuăm, haideți să ne reorientăm puțin către resursele noastre, ce a funcționat pentru voi în această săptămână, chiar și un lucru mic care v-a adus un pic de liniște, sprijin sau poate stabilitate? Vă invit să împărtășiți pe rând cu colegii, poate astfel ne putem inspira unii de la ceilalți.

Capcana facilitatorului în preluarea emoției de grup: Cel mai frecvent risc este ca însăși facilitatorul poate absorbi emoția grupului. Semnele ca ți s-a întâmplat să preiei sunt că vorbești mai mult decât de obicei, simți ca trebuie să "repari" situația, devii mai directiv/ă sau mai anxios/ă. Dacă observi asta, aplici mai întâi pauza pentru tine însuși, apoi pentru grup.

FIȘA 6 - Participantul care sabotează grupul

Gestionarea comportamentelor care perturbă progresul și siguranța grupului

Tip de comportament	Cum se manifestă	Intervenție recomandată
Ironizarea celorlalți participanți	Comentarii sarcastice, zâmbete ironice sau remarci făcute sub voce la adresa contribuțiilor altora	Intervii imediat, cu calm, în fața grupului: „O să ne oprim puțin aici. Aș vrea să păstrăm un spațiu în care fiecare intervenție este ascultată cu respect.” – „Am observat o reacție pe care nu știu cum să o interpretez. Pentru mine este important să menținem un ton respectuos în grup.” – „Aș vrea să revenim la regulile noastre de discuție, vorbim pe rând și fără comentarii care lasă spațiu de interpretare.”
Devierea repetată a discuției	Introduce frecvent subiecte noi, experiențe personale fără legătură cu tema sau schimbă direcția conversației	„Îți mulțumesc, este un punct important și îl notez pentru mai târziu. Acum aș vrea să rămânem pe tema actuală și să o finalizăm.”
Formarea de sub-grupuri și aluzii laterale	Discuții secundare între 2–3 persoane, râsete sau reacții coordonate care fragmentează grupul.	Nu confrunți sub-grupul în public. Revii la structură: „Revenim la discuția principală.” Ulterior, abordezi individual persoanele implicate, într-un cadru separat și calm.
Contestarea repetată a cadrului facilitatorului	unerea sub semnul întrebării a regulilor sau deciziilor, întreruperi frecvente, solicitări de schimbare a modului de lucru	„Apreciez dorința ta de a contribui la modul în care lucrăm. Propun să revenim la acest subiect la finalul sesiunii. Acum continuăm cu tema de lucru
Transmiterea de informații incorecte sau neconfirmate	Prezentarea unor afirmații ca fiind fapte, generând confuzie sau îngrijorare în grup	Intervii imediat, cu neutralitate: „Pentru a ne asigura că lucrăm cu informații corecte, aș vrea să clarificăm sursa acestei afirmații înainte să continuăm.”

ÎNAINTE DE A ETICHETA CA SABOTAJ - VERIFICI

Comportamentul poate fi și:

- Anxietate gestionată prost (devierea agendei poate fi semn de evitare)
- Nevoia de recunoaștere neîmplinită în grup
- Frustrare față de ceva real din modul de lucru al grupului.

O discuție privată de 15 minute înainte de concluzia de sabotaj îți poate schimba complet perspectiva.

CÂND EXCLUZI UN PARTICIPANT DIN GRUP

Excluderea este ultima opțiune, nu prima. Condiții necesare:

- Ai avut cel puțin o discuție privată directă despre comportament
- Comportamentul a continuat sau s-a intensificat după conversație.
- Comportamentul afectează grav siguranța sau progresul grupului

Excluderea se face prin conversație privată, cu demnitate, nu prin anunț public.

FIȘA 7 - Grupul este epuizat sau plictisit

Intervenție structurată pentru momente în care grupul își pierde ritmul, implicarea scade și apare oboseala colectivă.

Pierderea ritmului nu apare brusc, ci se construiește gradual, de obicei în decursul a 3–5 sesiuni. Identificarea din timp a semnalelor este mult mai eficientă decât intervenția într-un grup deja dezangajat. Acest tabel poate fi folosit ca instrument de evaluare periodică, la fiecare 3-a sesiune



FIȘĂ DE MONITORIZARE A DINAMICII GRUPULUI

1. Prezență

Acum 4 sesiuni (primele ședințe): _____ %

Acum: _____ %

Observație / tendință: _____

Acțiune: scădere - verifici individual cauze; creștere - recunoști în grup

2. Participare activă

Acum 4 sesiuni: _____ persoane

Azi: _____ persoane

Observație / tendință: _____

Acțiune: sub 50% participare: schimbi formatul (perechi / scriere / runde scurte)

3. Energie în timpul sesiunii

La începutul sesiunii: mai mare egală mai mică

La finalul sesiunii: mai mare egală mai mică

Observație / tendință: _____

Acțiune: energie în scădere constantă reduci agenda, introduci energizante

4. Inițiativă din partea participanților

Observație / tendință: _____

Acțiune: zero inițiative - posibil facilitare prea directive, nevoie de ajustare în structură

5. Ton general al grupului

Acum 4 sesiuni: constructiv mixt negativ

Acum: constructiv mixt negativ

Observație / tendință: _____

Acțiune: negativ persistent - sesiune de recalibrare a scopului și revenire la resurse

Intervenție de recalibrare	Cum o implementezi - pas cu pas
Sesiunea de evaluare	Agenda: 1. Ce am realizat împreună? fiecare numește un lucru; 2. Ce avem nevoie acum, fata de ce aveam la început?; 3. La ce renunțăm conștient?; 4. Care e un angajament concret pentru luna viitoare?
Invitarea unui expert	Un participant din alta comunitate sau un expert local vine sa vorbească. Schimba dinamica, aduce perspectiva nouă, resetează energia fără sa ceri efort grupului.
Sesiune outdoor sau informală	Fără agenda, fără scaune in cerc, fără teme grele. O plimbare, o cafea, o vizita undeva relevant. Reconecteaza la relație.
Delegarea agendei	"Voi sunteți cei care stiti cel mai bine ce are nevoie grupul acum. Cine vrea sa propună agenda sesiunii viitoare?" Doi voluntari pregătesc totul. Reduce dependența, crești agenția.
Reducerea temporara a frecvenței	Anunț proactiv: "Luna aceasta, ne vedem o singura data, nu de doua ori, e o alegere conștientă de a proteja energia grupului." Comunici intenția, nu reacția grupului.

FIȘA 8 - Epuizarea facilitatorului

Cel mai frecvent și cel mai neglijat risc din munca cu grupurile

SEMNALE TIMPURI - Înainte de sesiune

- Iti amani pregătirea sesiunii, găsești orice altceva de făcut
- Te gandesti la grup cu iritare sau oboseala, nu cu curiozitate
- Simți ca "va fi greu" fără un motiv concret

SEMNALE ÎN SESIUNE

- Simți iritare fata de un participant specific, fără motiv clar
- Devii mai directiv/ă sau mai controlant/ă decât de obicei
- Simți ca trebuie sa rezolvi tot ce se întâmpla în grup
- Pierzi firul sesiunii și improvizezi haotic

SEMNALE DUPĂ SESIUNE

- Rumegi sesiunea ore sau zile după, ce ai găsit, ce ai putut face altfel
- Nu te poți deconecta și "opri" mental de la grup
- Simți ca ești singura persoana responsabilă de succesul grupului

PROTOCOLUL DE URGENȚĂ PERSONALĂ în 5 pași**Pasul 1 - Înainte de sesiune**

5 minute de grounding înainte de intrare: 5 lucruri pe care le vezi, 4 pe care le auzi, 3 pe care le atingi. Redirectionezi atenția spre prezent.

Pasul 2 - În sesiune, dacă te simți copleșit/ă

Declari o pauza. Nu dai explicații. "Avem nevoie de 5 minute de pauza." Ieși tu, respiri, revii.

Pasul 3 - Simplifici agenda pe loc

Renunți la activitățile complexe, faci sesiunea mai scurtă sau mai simplă. Grupul nu știe ce aveai planificat.

Pasul 4 - Debriefing obligatoriu după sesiune

Vorbești cu un coleg, supervisor sau prieten de încredere. Nu procesezi singur/ă sesiunile grele.

Pasul 5 - Evaluezi cum facilitezi sesiunea următoare

Dacă ai 3+ semnale din coloana stanga, nu facilitezi singur/ă sesiunea următoare. Ceri sprijin sau un co-facilitator.

VERIFICARE RAPIDĂ ÎNAINTE DE ORICE SESIUNE - 3 ÎNTREBĂRI

1. Sunt prezent/ă emoțional sau duc ceva din afara grupului cu mine? (dacă da - 5 min grounding)
2. Știu ce fac dacă sesiunea iese din plan? (am cel puțin un plan B pentru fiecare activitate)
3. Am cu cine vorbi după dacă sesiunea e grea? (am un nume concret în minte, nu un poate)



MODULUL 3

Advocacy

Cuprins

1.	PĂRINTELE COPILULUI CU DIZABILITĂȚI – PARTENER ACTIV ȘI PROMOTOR AL DREPTURILOR COPILULUI
	1.1. Cine este părintele activist al copilului cu dizabilități? 1.2. Care sunt caracteristicile unui părinte activist al copilului cu dizabilități? 1.3. Ce face un părinte activist al copilului cu dizabilități? 1.4. De ce este importantă implicarea părinților copiilor cu dizabilități? 1.5. Care sunt drepturile copilului cu dizabilități și ale familiei acestuia? 1.6. Care sunt principiile participării și reprezentării intereselor copilului cu dizabilități? 1.7. Cum documentează părintele o problemă și colectează dovezi pentru susținerea drepturilor copilului?
2.	IDENTIFICAREA PROBLEMEI ȘI INSTITUȚIEI RESPONSABILE DE SOLUȚIONAREA ACESTEIA
	2.1. Este problema mea una care necesită intervenția unei autorități publice? 2.2. Când autoritățile nu pot interveni? 2.3. Cine este responsabil de soluționarea problemei? 2.4. Cui mă adresez în funcție de problemă? 2.5. Care sunt modalitățile prin care mă pot adresa autorităților publice? 2.6. Ce fac dacă instituția nu răspunde sau refuză să rezolve problema?
3.	REDACTAREA UNEI PETIȚII
	3.1. Ce este o petiție și când o folosesc? 3.2. Ce informații trebuie să conțină o petiție? 3.3. Cum redactez petiția astfel încât să primesc un răspuns clar? 3.4. Cum contest un refuz sau o decizie pe care o consider incorectă? 3.5. Pot depune o petiție împreună cu alți părinți? 3.6. Cum transmit petiția? 3.7. Cui trebuie să adresez documentul? 3.8. De ce este important să obțin dovada depunerii? 3.9. Ce fac dacă nu primesc răspuns în termenul legal? 3.10. Cum recunosc un refuz care poate fi contestat? 3.11. Cum depun o contestație? 3.12. Cum identific autoritatea ierarhic superioară? 3.13. Cum pot transforma o problemă individuală într-o acțiune de advocacy?

1 PĂRINTELE COPILULUI CU DIZABILITĂȚI – PARTENER ACTIV ȘI PROMOTOR AL DREPTURILOR COPILULUI



1.1 Cine este părintele activist al copilului cu dizabilități?

Părintele activist este un părinte care se implică activ în promovarea și apărarea drepturilor copilului său și ale altor copii aflați în situații similare. El nu se limitează la rolul de beneficiar al serviciilor publice, ci devine un promotor al schimbării atunci când identifică bariere, discriminare sau bariere în accesarea serviciilor.



A fi părinte activist înseamnă să cunoști drepturile copilului, să înțelegi cum funcționează instituțiile publice și să utilizezi mecanismele legale disponibile pentru a solicita respectarea drepturilor și accesul la servicii de calitate.

Rolul părintelui activist pornește de la interesul superior al copilului și de la convingerea că fiecare copil are dreptul la educație, sănătate, protecție socială, participare și incluziune în comunitate.



Interesul superior al copilului este asigurarea condițiilor adecvate pentru creșterea și dezvoltarea armonioasă a copilului, ținând cont de particularitățile individuale ale personalității lui și de situația concretă în care acesta se află.

Prin implicarea sa, părintele contribuie nu doar la soluționarea dificultăților întâmpinate de propria familie, ci și la îmbunătățirea politicilor și serviciilor care influențează viața tuturor copiilor.

1.2 Care sunt caracteristicile unui părinte activist al copilului cu dizabilități?

Părintele activist nu este definit de profesia sa, de nivelul de studii sau experiența în domeniul juridic. El este definit prin atitudinea sa față de drepturile copilului și prin disponibilitatea de a acționa atunci când observă că acestea nu sunt respectate.

Un părinte activist este:

Informat - caută informații despre drepturile copilului, serviciile disponibile și procedurile administrative necesare pentru accesarea acestora.

Implicat - participă la ședințe, consultări publice, întâlniri cu specialiștii și procese de luare a deciziilor care afectează copilul său.

Perseverent - înțelege că unele probleme nu se soluționează imediat și continuă să solicite răspunsuri și soluții prin mijloace legale și constructive.

Organizat - păstrează documentele importante, urmărește termenele și documentează comunicarea cu instituțiile.

Cooperant - construiește relații de cooperare cu cadrele didactice, medicii, asistenții sociali, specialiștii în protecția drepturilor copilului, autorități și alți părinți.

Respectuos și orientat spre soluții - își exprimă preocupările într-un mod argumentat și constructiv, concentrându-se pe rezolvarea problemei cu care se confruntă copilul.

Solidar - înțelege că dificultățile întâmpinate de propria familie pot afecta și alte familii și contribuie la identificarea unor soluții care să îmbunătățească situația întregii comunități.

1.3 Ce face un părinte activist al copilului cu dizabilități?

Activismul parental se manifestă prin acțiuni concrete orientate spre protejarea și promovarea intereselor copilului.

În funcție de situație, părintele activist poate:

solicita informații și explicații de la instituțiile publice;

depune petiții și contestații;

participa la elaborarea și monitorizarea planului individualizat de asistență, planului educațional individualizat al copilului;

semnala situații de discriminare sau încălcare a drepturilor;

participa la grupuri de suport și inițiative comunitare;

contribui la consultarea documentelor de politică și cadrului normativ;

promova soluții care îmbunătățesc accesul la servicii pentru copiii cu dizabilități.



Principiul de bază al părintelui activist „Nimic despre copil fără participarea copilului și a familiei sale.”

Părintele activist urmărește ca vocea copilului și a familiei să fie auzită și luată în considerare în toate deciziile care îi afectează viața, educația, sănătatea și incluziunea socială.



Un părinte activist este informat, implicat și dispus să acționeze atunci când drepturile copilului său nu sunt respectate. Activismul parental începe cu adresarea unei întrebări, solicitarea unei explicații sau depunerea unei petiții atunci când apare o problemă.

1.4 De ce este importantă implicarea părinților copiilor cu dizabilități?

Părinții sunt persoanele care cunosc cel mai bine nevoile, capacitățile și dificultățile copilului. Din acest motiv, participarea lor activă este esențială pentru identificarea soluțiilor adecvate și pentru asigurarea respectării drepturilor copilului. Experiența demonstrează că serviciile educaționale, medicale și sociale sunt mai eficiente atunci când familia este implicată în procesul de planificare, implementare și evaluare a acestora.



Implicarea părinților contribuie la o mai bună comunicare între instituții și familie și permite identificarea timpurie a problemelor care pot afecta dezvoltarea copilului.

Atunci când familiile își exprimă opiniile și contribuie la procesele decizionale, autoritățile obțin informații valoroase despre nevoile reale ale copiilor și despre obstacolele existente în accesarea serviciilor. Astfel, implicarea părinților devine un factor important în dezvoltarea unor servicii mai accesibile, mai incluzive și mai eficiente.



1.5 Care sunt drepturile copilului cu dizabilități și ale familiei acestuia?

Copiii cu dizabilități beneficiază de aceleași drepturi fundamentale ca toți ceilalți copii, fără discriminare. În plus, aceștia au dreptul la măsuri de suport și acomodări rezonabile care să le permită participarea deplină și efectivă la viața comunității.



Statul le asigură copiilor cu dizabilități, în egală măsură cu alți copii, dreptul la protecție socială, la asistență medicală, la reabilitare, la educație, la muncă, de acces la mediul fizic, la tehnologiile și sistemele informaționale și de comunicare, precum și la alte utilități și servicii la care are acces publicul larg, pentru ca aceștia să se poată bucura de o viață decentă în condiții care să le faciliteze participarea activă la viața socială.

Familia are, la rândul său, **dreptul de a fi informată, consultată și implicată în procesul de luare a deciziilor privind copilul**. Părinții au dreptul să solicite informații, să primească explicații privind deciziile autorităților, să conteste deciziile pe care le consideră nejustificate și să participe la procesele de planificare și evaluare a serviciilor oferite copilului. Cunoașterea acestor drepturi reprezintă primul pas pentru exercitarea lor efectivă și pentru prevenirea situațiilor de excludere sau discriminare.

1.6 Care sunt principiile participării și reprezentării intereselor copilului cu dizabilități?

Participarea copilului și a familiei este un principiu fundamental al abordării bazate pe drepturile omului. Orice decizie care afectează copilul trebuie să țină cont de nevoile, interesele și opinia acestuia, în funcție de vârsta și gradul său de maturitate. În toate acțiunile și deciziile, prioritate trebuie să aibă bunăstarea, dezvoltarea și incluziunea copilului.

Copilul și familia trebuie să fie informați și implicați în procesul decizional, nu doar informați despre decizii deja luate.

Copilul nu poate fi exclus sau tratat diferit din cauza dizabilității, stării de sănătate, originii sociale, etniei, genului sau a altor caracteristici. De asemenea, reprezentarea intereselor copilului trebuie să fie autentică și bazată pe nevoile reale ale acestuia.

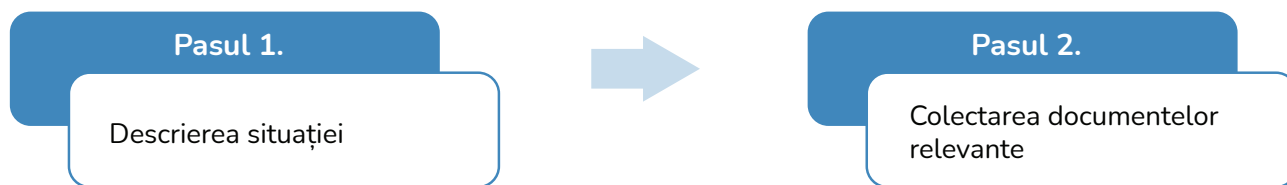


Părintele activist vorbește în numele copilului atunci când acesta nu își poate exprima pe deplin opinia, dar are responsabilitatea de a ține cont de dorințele și perspectivele copilului ori de câte ori este posibil.

1.7 Cum documentează părintele o problemă și colectează dovezi pentru susținerea drepturilor copilului?

Documentarea corectă a unei probleme este una dintre cele mai importante competențe ale părintelui activist. O situație bine documentată este mai ușor de înțeles, de analizat și de soluționat de către instituțiile responsabile.

Figura 1. Procesul de documentare a unei probleme



Primul pas constă în descrierea clară a situației.

Este recomandat să fie notate data producerii evenimentului, persoanele implicate, circumstanțele și efectele asupra copilului. Informațiile trebuie să fie cât mai concrete și bazate pe fapte observabile.

Al doilea pas constă în colectarea documentelor relevante.

Acestea pot include cereri depuse anterior, răspunsuri primite de la autorități, rapoarte medicale, evaluări psihopedagogice, planuri individualizate de asistență, planul educațional individualizat, fotografii, înregistrări sau alte documente care pot demonstra existența problemei. De asemenea, este importantă păstrarea dovezilor privind comunicarea cu instituțiile. Numerele de înregistrare ale cererilor, confirmările de recepționare, mesajele electronice și procesele-verbale ale întâlnirilor pot deveni elemente importante în cazul unei contestații sau al unei proceduri de escaladare.

Se recomandă ca fiecare familie să dețină un dosar al copilului, în format fizic sau electronic, care să conțină documentele esențiale și istoricul interacțiunilor cu instituțiile. Un astfel de dosar facilitează urmărirea cazului și reduce riscul pierderii informațiilor importante.



Documentarea nu are scopul de a crea conflicte, ci de a asigura o bază factuală clară pentru dialog, soluționarea problemelor și apărarea drepturilor copilului.

2 IDENTIFICAREA PROBLEMEI ȘI INSTITUȚIEI RESPONSABILE DE SOLUȚIONAREA ACESTEIA



2.1 Este problema mea una care necesită intervenția unei autorități publice?

Atunci când întâmpinați o dificultate în accesarea unui serviciu sau considerați că drepturile copilului dumneavoastră au fost încălcate, este important să identificați mai întâi natura problemei. Nu orice situație poate fi soluționată prin adresarea unei autorități publice, însă atunci când problema implică o instituție publică, o decizie administrativă sau neasigurarea unui drept prevăzut de lege, aveți dreptul să solicitați intervenția autorității competente. Următorii pași vă vor ajuta să stabiliți dacă situația cu care vă confrunțați necesită o intervenție administrativă și care este autoritatea responsabilă să o examineze.

Figura 2. Identificarea problemei și stabilirea instituției responsabile



Pasul 1. Definește problema

Înainte de a depune o petiție, răspunde la trei întrebări:

1) Ce s-a întâmplat?

De exemplu:

- copilul nu este acceptat la grădiniță;
- școala refuză adaptarea procesului educațional;
- copilul nu beneficiază de servicii de reabilitare;
- transportul nu este accesibil;
- copilul nu beneficiază de o prestație socială.

2) Cine a luat decizia?

De exemplu: directorul școlii; medicul; asistentul social; primăria; o instituție publică.

3) Ce drept consider că a fost încălcat?

De exemplu : dreptul la protecție socială, dreptul la asistență medicală, dreptul la reabilitare, dreptul la educație, acces la mediul fizic, la tehnologiile și sistemele informaționale și de comunicare etc.

Pasul 2. Verifică dacă problema ține de competența unei autorități

La această etapă este necesar să stabiliți dacă situația cu care vă confrunțați ține de competența unei autorități publice. O problemă necesită intervenție administrativă atunci când este legată de accesul copilului la servicii publice, respectarea unui drept garantat de lege, acordarea unor prestații sociale sau emiterea unor acte și decizii de către instituții publice.

Exemple de situații care necesită intervenție administrativă:

refuzul unui serviciu public;

lipsa accesibilității într-o instituție publică;

neacordarea unei prestații sociale;

refuzul înscrierii într-o instituție de învățământ;

nerespectarea termenelor de examinare a unei cereri.

În cazul de încălcare a drepturilor copilului, cazul pot fi semnalat la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii 116 111, care este gratuit, confidențial și anonim. Prin intermediul Serviciului de asistență telefonică gratuită se oferă informații și consiliere cu privire la promovarea și respectarea drepturilor copiilor, îndrumare către instituțiile în măsură să acorde asistența necesară, urmărirea modului de soluționare a cazurilor, monitorizarea respectării drepturilor copiilor în urma cazurilor înregistrate și informarea instituțiilor abilitate cu privire la problemele întâmpinate de către copii.

În cazul persoanelor cu dizabilități, inclusiv în cazul copiilor cu dizabilități puteți apela la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități 0 8001 0808, care este gratuit, confidențial și anonim. Prin intermediul acestui serviciu se oferă informații și consiliere cu privire la promovarea și respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, îndrumare către instituțiile în măsură să acorde asistența necesară, urmărirea modului de soluționare a cazurilor, monitorizarea respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități în urma cazurilor înregistrate și informarea instituțiilor abilitate cu privire la problemele întâmpinate de către persoanele cu dizabilități.

În cazul victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor poate fi apelat Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor 0 8008 8008. Serviciul funcționează în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

2.2 Când autoritățile nu pot interveni?

Este important de accentuat că nu toate problemele pot fi soluționate prin depunerea unei petiții adresate unei autorități publice. Există situații care nu țin de competența autorităților administrative, ci reprezintă conflicte între persoane private, neînțelegeri de natură contractuală sau litigii care, potrivit legii, pot fi soluționate doar de instanța de judecată ori prin alte mecanisme legale.

Exemple de situații care nu pot fi soluționate printr-o petiție adresată unei autorități publice:

conflicte familiale sau litigii dintre membrii familiei;

neînțelegeri personale între persoane fizice, fără implicarea unei autorități sau instituții publice;

litigii civile, comerciale sau de altă natură care, potrivit cadrului normativ, sunt de competența exclusivă a instanțelor de judecată.



Dacă nu sunteți sigur de faptul că problema dumneavoastră ține de competența unei autorități publice sau cui trebuie să vă adresați, solicitați informații și îndrumare de la autoritatea administrației publice locale ori de la organizațiile care oferă informare, asistență și consultanță persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora.

2.3. Cine este responsabil de soluționarea problemei?

După ce ați identificat problema, trebuie să stabiliți care instituție are obligația legală de a o soluționa. De regulă, sesizarea se adresează mai întâi instituției care prestează serviciul sau autorității competente la nivel local





O problemă este mai ușor de rezolvat atunci când identificați corect trei elemente:

1. Care este dreptul încălcat?
2. Care este problema concretă?
3. Cine este instituția responsabilă să intervină?

Aceste trei întrebări reprezintă punctul de pornire pentru orice demers de advocacy sau apărare a drepturilor copilului cu dizabilități.

2.4 Cui mă adresez în funcție de problemă?

Tabelul 1. Instituții cu atribuții în domeniul protecției copiilor cu dizabilități

Nr.	Domeniul	Exemple de probleme	Nivel local	Nivel raional/ municipal	Nivel central
1.	Educație	Copilul este refuzat la înscrierea în grădiniță sau la școală ori nu beneficiază de servicii de educație incluzivă (cadru didactic de sprijin, centrul de resurse pentru educația incluzivă).	Primăria Instituția de învățământ	Organul local de specialitate în domeniul învățământului Structura teritorială de asistență psihopedagogică	Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
2.	Sănătate	Copilul nu are acces la servicii medicale, servicii de reabilitare, dispozitive medicale sau servicii de intervenție timpurie.	Medicul de familie	Centrul de sănătate publică Centrul de intervenție timpurie Centrul Comunitar de Sănătate Mintală Centrul de sănătate prietenos tinerilor Spitalul raional	Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică
3.	Protecție socială	Este refuzată sau întârziată acordarea prestațiilor sociale și serviciilor sociale	Asistentul social comunitar	Structura teritorială de asistență socială Agenția teritorială de asistență socială	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
4.	Transport	Copilul nu beneficiază de facilități de transport, transportul public nu este accesibil sau nu este asigurat transport adaptat.	Specialistul în protecția drepturilor copilului	Organul local de specialitate în domeniul învățământului (pentru transportul școlar) Structura teritorială de asistență socială /Agenția teritorială de asistență socială (acordarea compensației pentru serviciile de transport)	Agenția Națională pentru Sănătate Publică

5.	Servicii de utilități și accesibilitate	Copilul nu are acces la servicii esențiale (apă, canalizare, energie), iar infrastructura sau spațiile publice nu sunt adaptate pentru accesul copiilor cu dizabilități	Primăria Asistentul social comunitar (pentru evaluarea situației și referirea familiei către măsuri de sprijin)	Consiliul raional (pentru obiective aflate în administrarea sa) Structura teritorială de asistență socială / Agenția teritorială de asistență socială (dacă sunt necesare servicii sau măsuri de sprijin social)	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale (politici privind serviciile comunale și accesibilitatea infrastructurii) Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova (politici privind accesibilitatea și incluziunea persoanelor cu dizabilități)
6.	Protecția drepturilor copilului	Copilul este victima neglijării, abuzului sau sunt încălcate drepturile și interesul său superior.	Primăria Asistentul social comunitar Specialistul în protecția drepturilor copilului	Structura teritorială de asistență socială Agenția teritorială de asistență socială	Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova

2.5. Care sunt modalitățile prin care mă pot adresa autorităților publice?

Atunci când întâmpină o dificultate în exercitarea drepturilor copilului cu dizabilități sau dorește să contribuie la îmbunătățirea serviciilor publice, părintele poate comunica cu autoritățile prin mai multe modalități. Alegerea instrumentului potrivit depinde de scopul urmărit:

- solicitarea unui serviciu;
- semnalarea unei probleme;
- formularea unei propuneri;
- obținerea unor informații;
- participarea la procesul decizional.

Cunoașterea acestor modalități îl ajută pe părinte să își exercite eficient drepturile și să obțină răspunsuri din partea instituțiilor competente.

Petiția este cea mai cunoscută formă de adresare către autoritățile publice. Conform legislației, petiția reprezintă orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică (descrierea acestora este realizată în paragraful 3.1).

Pe lângă petiții, părinții pot utiliza și alte modalități de comunicare cu autoritățile.

Solicitarea de informații de interes public permite obținerea informațiilor deținute de autoritățile publice, în condițiile legii. Aceasta este utilă atunci când părintele are nevoie de informații pentru a înțelege drepturile copilului sau modul în care funcționează un serviciu. De exemplu, solicitarea informației cu privire la criteriile de admitere într-un serviciu social; solicitarea listei serviciilor disponibile pentru copii cu dizabilități într-o localitate; solicitarea informațiilor privind bugetul alocat pentru accesibilizarea unei instituții; solicitarea copiilor unor acte administrative de interes public. Solicitarea unei audiențe oferă posibilitatea discutării directe a unei probleme cu conducătorul unei autorități sau cu un alt funcționar responsabil.



Audiența este recomandată atunci când situația este complexă, necesită explicații suplimentare sau nu a fost soluționată prin alte demersuri. De exemplu, întâlnire cu directorul școlii pentru identificarea soluțiilor privind incluziunea copilului; audiență la primar pentru discutarea lipsei unui serviciu social în comunitate etc.

Demersul sau scrisoarea oficială reprezintă o adresare scrisă prin care părintele sau un grup de părinți solicită sprijin, cooperare sau inițierea unor acțiuni din partea unei autorități. Acest tip de document este utilizat frecvent de asociațiile de părinți sau grupurile de inițiativă. De exemplu, solicitarea organizării unei întâlniri de lucru privind accesibilitatea unei instituții; solicitarea implicării autorităților în soluționarea unei probleme care afectează mai multe familii; transmiterea unor recomandări privind dezvoltarea unui serviciu comunitar.

Participarea la consultările publice reprezintă o modalitate prin care părinții pot influența deciziile autorităților înainte ca acestea să fie adoptate. Autoritățile organizează consultări publice pentru proiectele de acte normative, regulamente, programe și strategii, iar orice persoană interesată poate transmite opinii și recomandări. De exemplu, formularea de observații asupra unui proiect de regulament privind organizarea și funcționarea unui serviciu social; participarea la dezbateri publice organizate de autoritatea publică locală; transmiterea unor propuneri privind dezvoltarea serviciilor pentru copiii cu dizabilități.

Participarea în grupuri de lucru, consilii consultative și alte mecanisme de dialog permite părinților să contribuie în mod constant la elaborarea, implementarea și monitorizarea politicilor publice. Prin implicarea activă, experiența familiilor poate fi valorificată în procesul de luare a deciziilor. De exemplu, participarea în consiliul consultativ al unei instituții de învățământ; implicarea într-un grup de lucru pentru dezvoltarea serviciilor sociale; participarea la activitatea consiliilor locale sau a altor platforme de dialog dintre autorități și societatea civilă.

2.6 Ce fac dacă instituția nu răspunde sau refuză să rezolve problema?

Dacă ați depus o petiție și nu ați primit răspuns în termenul prevăzut de lege, sau considerați că soluția oferită nu rezolvă problema copilului dumneavoastră, aveți dreptul să continuați demersurile prin alte căi de protecție și contestare.

În astfel de situații, puteți:

1) Depune o petiție la autoritatea ierarhic superioară

Dacă instituția la care v-ați adresat nu răspunde sau refuză să soluționeze problema, vă puteți adresa instituției superioare acesteia (de exemplu: ministerul de resort sau alt organ central competent). Aceasta are obligația să verifice modul în care a fost examinată solicitarea.

2) Solicita sprijinul organizațiilor societății civile

Puteți apela la organizații necomerciale (fundații, asociații obștești sau instituții private), care oferă servicii de informare și consiliere privind drepturile persoanelor cu dizabilități. Acestea vă pot ajuta să formulați corect demersurile și să vă reprezinte interesele.

3) Sesiza instituțiile de protecție a drepturilor omului

Dacă considerați că drepturile copilului au fost încălcate, vă puteți adresa instituțiilor specializate în protecția drepturilor omului, care pot examina cazul, solicita explicații autorităților și emite recomandări pentru remedierea situației.

4) Contesta decizia în instanța de judecată

În situațiile în care legea permite, aveți dreptul să contestați decizia sau inacțiunea autorității în instanța de judecată. Instanța poate obliga instituția să reexamineze cazul sau să adopte o soluție conformă cu legea.

3 REDACTAREA UNEI PETIȚII

3.1 Ce este o petiție și când o folosesc?

Petiția poate fi utilizată atunci când doriți să semnați o problemă, să reclamați o încălcare a drepturilor sau să solicitați remedierea unei situații. De exemplu, sesizarea unui refuz nejustificat de acordare a unui serviciu; reclamarea unei situații de discriminare; solicitarea eliminării unor bariere de accesibilitate; propunerea unor măsuri de îmbunătățire a serviciilor pentru copiii cu dizabilități.



În corespundere cu art. 9, alin.(1) din Codul administrativ al Republicii Moldova prin petiție, se înțelege orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică.

Tabelul 2. Tipuri de petiție

Tipul petiției	Când se utilizează?	Exemple în domeniul educației	Exemple în domeniul sănătății	Exemple în domeniul protecției sociale
Cerere	Când solicitați acordarea unui serviciu, prestație sau efectuarea unei acțiuni.	Solicit înscrierea copilului la grădiniță/școală și asigurarea serviciilor de educație incluzivă.	Solicit programarea copilului la un medic specialist sau eliberarea unui bilet de trimitere pentru investigații.	Solicit evaluarea copilului pentru accesarea Serviciului social „Asistență personală”, „Echipă mobilă” „Centru de zi” sau a altui serviciu social.
Sesizare	Când informați autoritatea despre o problemă, o încălcare a drepturilor sau o situație care necesită intervenție.	Sesizez faptul că instituția de învățământ nu asigură adaptările necesare participării copilului la procesul educațional.	Sesizez refuzul nejustificat de acordare a unui serviciu medical sau condițiile inaccesibile pentru copilul cu dizabilități.	Sesizez faptul că serviciul social nu este prestat conform planului individualizat de servicii al copilului sau că drepturile copilului nu sunt respectate.
Propunere	Când doriți să sugerați îmbunătățirea activității unei instituții sau dezvoltarea unor servicii noi.	Propun organizarea unor activități de informare pentru cadrele didactice privind educația incluzivă.	Propun amenajarea unei rampe de acces și a unui spațiu de așteptare adaptat copiilor cu dizabilități în instituția medico-sanitară.	Propun crearea unui Serviciu social „Respiro”, a unui grup de sprijin pentru părinți sau extinderea programului unui serviciu social existent.

3.2 Ce informații trebuie să conțină o petiție?

Pentru a putea fi examinată, petiția trebuie să conțină informații clare și suficiente.



Petiția conține următoarele elemente:

numele și prenumele sau denumirea petiționarului;

domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;

denumirea autorității publice;

obiectul petiției și motivarea acesteia;

semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

Este important să descrieți faptele într-un mod obiectiv, clar și cronologic, evitând exprimările emoționale sau acuzațiile nefondate.

3.3. Cum redactez petiția astfel încât să primesc un răspuns clar?

Solicitarea trebuie să fie concretă și ușor de înțeles. Autoritatea trebuie să știe exact ce acțiune îi cereți să întreprindă.

Exemple de formulări:

- „Solicit reevaluarea cazului copilului meu și emiterea unei decizii motivate.”
- „Solicit asigurarea accesului copilului la serviciile de sprijin educațional prevăzute de cadrul normativ.”
- „Solicit un răspuns scris privind motivele refuzului acordării serviciului.”

O solicitare clară crește șansele de a primi un răspuns complet și util.

Model de petiție (cerere) privind accesul la servicii de sănătate

Către: Directorul Centrului de Sănătate _____
 De la: Nume, prenume: _____
 Părinte/reprezentant legal al copilului _____
 Adresa: _____
 Telefon: _____
 Email: _____

PETIȚIE

Subsemnatul(a), în calitate de părinte/reprezentant legal al unui copil cu dizabilități, vă solicit respectuos sprijin pentru asigurarea accesului copilului meu la serviciile medicale de care are nevoie. Copilul meu necesită consultații și monitorizare medicală periodică, însă întâmpinăm dificultăți în accesarea serviciilor de sănătate, generate de _____ (de exemplu: lipsa medicului specialist în localitate, timpul mare de așteptare pentru programare, dificultăți de deplasare sau alte impedimente).

În acest context, vă solicit:

1. programarea copilului la consultația medicală necesară;
2. informarea cu privire la serviciile medicale disponibile și modalitatea de accesare a acestora;
3. acordarea sprijinului necesar pentru facilitarea accesului la serviciile medicale, în limitele competențelor instituției.

Anexez, după caz:

1. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;
2. biletul de trimitere de la medicul de familie;
3. alte documente relevante.

Vă rog să examinați prezenta petiție și să îmi comunicați răspunsul în termenul prevăzut de legislație.

Data: _____ Semnătura: _____



Model de petiție (sesizare) privind respectarea dreptului la educație al copilului cu dizabilități

Către: Directorul instituției de învățământ _____

De la: _____

Nume, prenume: _____

Părinte/reprezentant legal al copilului : _____

Adresa: : _____

Email: _____

PETIȚIE

Subsemnatul(a), în calitate de părinte/reprezentant legal al copilului _____, elev(ă) în clasa _____, vă adresez prezenta sesizare cu privire la dificultățile întâmpinate în asigurarea dreptului copilului meu la educație în cadrul instituției de învățământ. Copilul meu are cerințe educaționale speciale determinate de dizabilitate și are nevoie de măsuri de sprijin pentru a participa în condiții de egalitate la procesul educațional. Cu toate acestea, în prezent, se confruntă cu următoarea situație: _____ (de exemplu: lipsa adaptărilor rezonabile, neasigurarea suportului educațional necesar, accesibilitate insuficientă sau alte dificultăți care afectează participarea copilului la procesul de învățământ). În acest context, solicit:

1. examinarea situației expuse;
2. întreprinderea măsurilor necesare pentru asigurarea accesului copilului la educație în condiții de egalitate cu ceilalți elevi;
3. informarea mea, în scris, despre rezultatele examinării sesizării și măsurile dispuse.

Vă mulțumesc pentru atenția acordată și pentru implicarea în identificarea unei soluții în interesul superior al copilului.

Data: _____ Semnătura: _____

Model de petiție privind încălcarea dreptului copilului cu dizabilități severe la Serviciul social „Asistență personală”

Către: Agenția Teritorială de Asistență Socială _____ (denumirea autorității competente)

De la: _____

Nume, prenume: _____

Domiciliul: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

PETIȚIE

Subsemnatul(a), _____, în calitate de părinte/reprezentant legal al copilului _____, născut la data de _____, încadrat în grad de dizabilitate severă conform certificatului nr. _____ din _____, vă adresez prezenta petiție prin care solicit examinarea situației privind neasigurarea dreptului copilului la Serviciul social „Asistență personală”. Copilul meu are nevoie permanentă de suport pentru realizarea activităților zilnice, deplasare, comunicare și participare la viața socială și educațională. În pofida necesităților evidente și a demersurilor adresate autorităților competente, până în prezent Serviciul social „Asistență personală” nu a fost acordat / a fost suspendat / a fost refuzat (se va indica situația concretă). Prin această situație sunt afectate drepturile copilului la protecție socială, incluziune socială, participare și la o viață independentă, precum și dreptul familiei de a beneficia de măsuri de sprijin adecvate necesităților copilului cu dizabilități.

Solicit:

1. Examinarea de urgență a situației semnalate;
2. Reevaluarea necesităților copilului privind accesul la Serviciul social „Asistență personală”, după caz;
3. Întreprinderea măsurilor necesare pentru asigurarea accesului copilului la Serviciul social „Asistență personală”, conform necesităților individuale constatate;
4. Comunicarea în scris a rezultatului examinării prezentei petiții și a măsurilor dispuse.

În conformitate cu cadrul normativ, solicit examinarea prezentei petiții în termenul legal și transmiterea unui răspuns motivat în formă scrisă.

În susținerea celor expuse, anexez următoarele documente:

1. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;
2. copia Programului individual de reabilitare și incluziune socială;
3. copia cererii depuse anterior;
4. copia răspunsului autorității (dacă există);
5. alte documente relevante.

Data: _____ Semnătura: _____





Recomandare practică pentru părinți
În partea descriptivă a petiției este util să precizați:

- de când a fost solicitat serviciul;
 - câte persoane îngrijesc copilul în prezent;
 - ce dificultăți concrete întâmpină familia în lipsa asistentului personal;
 - dacă lipsa serviciului afectează accesul copilului la educație, sănătate, reabilitare sau participare socială.
- Cu cât sunt prezentate mai clar impactul asupra copilului și necesitățile de suport, cu atât autoritatea va avea o bază mai solidă pentru examinarea și soluționarea cazului.

3.4 Cum contest un refuz sau o decizie pe care o consider incorectă?

Dacă o autoritate refuză acordarea unui serviciu sau emite o decizie pe care o considerați nelegală sau neîntemeiată, aveți dreptul să solicitați reexaminarea acesteia sau să o contestați conform procedurilor prevăzute de lege.

În contestație este recomandat să indicați:

- decizia sau refuzul contestat;
- motivele pentru care considerați că acesta este nejustificat;
- prevederile legale relevante, dacă le cunoașteți;
- soluția pe care o solicitați.



Păstrați întotdeauna copia documentului contestat și orice corespondență relevantă

3.5 Pot depune o petiție împreună cu alți părinți?

Atunci când problema afectează mai multe persoane, poate fi depusă o petiție colectivă. Acest tip de demers este util atunci când:

- mai mulți copii sunt afectați de aceeași problemă;
 - există deficiențe sistemice în prestarea serviciilor;
 - este necesară intervenția autorităților pentru soluționarea unei probleme comunitare.
- Petiția colectivă trebuie să includă datele și semnăturile persoanelor care susțin solicitarea.

3.6 Cum transmit petiția?

Petiția poate fi:

1. depusă în scris la autoritatea publică ori expediată prin poștă sau fax;
2. transmisă în formă electronică;
3. Dacă se transmite în formă electronică, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.
4. depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.



Înainte de transmitere, verificați dacă instituția indică o adresă sau o procedură specială pentru depunerea documentelor.

3.7 Cui trebuie să adresez documentul?

Documentul trebuie transmis instituției care are competența legală de a soluționa problema



Dacă nu sunteți sigur cui să vă adresați:

- consultați pagina web a instituției;
- solicitați informații telefonic;
- cereți sprijinul unei organizații specializate;
- adresați-vă autorității publice locale pentru orientare.

Transmiterea documentului către instituția competentă reduce timpul necesar soluționării cazului.

3.8 De ce este important să obțin dovada depunerii?

Obținerea dovezii de depunere a petiției reprezintă o garanție esențială a respectării dreptului dumneavoastră de acces la procedura administrativă și a obligativității autorităților publice de a înregistra și examina solicitările cetățenilor.



Conform art. 73 din Codul administrativ al Republicii Moldova, autoritățile publice sunt obligate să primească și să înregistreze imediat petițiile depuse, fără a le putea refuza pe motiv de necompetență sau de pretinsă inadmisibilitate ori netemeinicie.



Dovada înregistrării are un rol practic și juridic important, deoarece confirmă data exactă la care petiția a fost depusă și din care începe să curgă termenul legal de examinare. Aceasta este esențială pentru a putea verifica respectarea termenelor de soluționare și pentru a putea demonstra eventuale întârzieri sau lipsa de răspuns din partea autorității.

În funcție de modalitatea de depunere, dovada poate fi eliberată sub diferite forme: recipisă sau număr de înregistrare pentru petițiile depuse la sediul autorității, confirmare de primire pentru cele transmise electronic sau dovada expedierii recomandate pentru cele trimise prin poștă.

În cazul comunicării electronice, mesajul de confirmare a înregistrării constituie probă a depunerii. Astfel, păstrarea dovezii de depunere este esențială pentru protejarea drepturilor dumneavoastră, deoarece permite urmărirea traseului petiției, solicitarea de clarificări și, după caz, contestarea inacțiunii sau a întârzierii autorităților competente.

3.9 Ce fac dacă nu primesc răspuns în termenul legal?

Nu toate solicitările adresate autorităților sunt soluționate favorabil din prima încercare. Uneori, instituțiile refuză acordarea unui serviciu, emit o decizie nefavorabilă sau nu răspund deloc. În astfel de situații, este important să cunoașteți mecanismele prin care puteți solicita reexaminarea cazului și să continuați demersurile într-un mod organizat și documentat. Un refuz sau lipsa unui răspuns nu înseamnă neapărat că problema nu poate fi soluționată. De multe ori, utilizarea corectă a căilor administrative de contestare și mobilizarea sprijinului comunitar contribuie la obținerea unei soluții favorabile.

Autoritățile publice au obligația de a examina cererile și petițiile și de a comunica răspunsul în termenul prevăzut de legislație. Dacă termenul expiră și nu ați primit niciun răspuns, nu presupuneți că solicitarea a fost respinsă sau ignorată definitiv.



În această situație se recomandă:

- verificarea dacă solicitarea a fost înregistrată și examinată;
- contactarea instituției pentru a solicita informații privind stadiul examinării;
- transmiterea unei cereri de urgentare sau a unei solicitări de informare privind motivele întârzierii;
- păstrarea tuturor documentelor și dovezilor care confirmă depunerea solicitării.

Lipsa unui răspuns poate constitui un motiv pentru continuarea demersurilor către autoritatea ierarhic superioară sau pentru utilizarea altor căi de apărare a drepturilor.

3.10 Cum recunosc un refuz care poate fi contestat?

Un refuz poate fi exprimat în mod explicit, printr-o decizie sau un răspuns scris, sau poate rezulta din inacțiunea autorității. De regulă, un refuz poate fi contestat atunci când:

- serviciul solicitat este respins fără o justificare clară;
- motivele invocate nu sunt prevăzute de lege;
- autoritatea nu a analizat toate circumstanțele cazului;
- nu au fost luate în considerare necesitățile specifice ale copilului;
- răspunsul este incomplet sau contradictoriu.

Solicitați întotdeauna un răspuns scris și motivat. Acesta vă va ajuta să înțelegeți motivele refuzului și să pregătiți eventualele demersuri ulterioare.



Dacă întâmpinați un refuz, parcurgeți următorii pași:

1. Solicitați și păstrați răspunsul scris.
2. Verificați motivele invocate de autoritate.
3. Depuneți o contestație argumentată.
4. Identificați autoritatea ierarhic superioară.
5. Escaladați cazul, dacă problema nu este soluționată.
6. Solicitați sprijinul rețelelor comunitare și al organizațiilor specializate.

Persistența, documentarea atentă a demersurilor și colaborarea cu alte persoane aflate în situații similare pot contribui semnificativ la protejarea și promovarea drepturilor copilului cu dizabilități.

3.11 Cum depun o contestație?

Contestația reprezintă o solicitare prin care cereți reexaminarea unei decizii, a unui refuz sau a unei acțiuni a unei autorități. În contestație este recomandat să indicați:

- ce decizie sau acțiune contestați;
- data și numărul documentului contestat;
- motivele pentru care considerați că soluția este incorectă sau nelegală;
- documentele și argumentele care susțin poziția dumneavoastră;
- soluția concretă pe care o solicitați.

Contestația trebuie formulată clar, respectuos și argumentat, concentrându-se pe fapte și pe efectele produse asupra copilului.

3.12 Cum identific autoritatea ierarhic superioară?

În multe situații, deciziile autorităților sau instituțiilor publice pot fi contestate la o structură ierarhic superioară. Pentru a identifica instituția competentă, întrebați-vă:

- Cine coordonează sau supraveghează activitatea instituției care a emis refuzul?
- Există o direcție, agenție sau minister responsabil de domeniul respectiv?
- Este prevăzută o procedură specială de contestare în răspunsul primit?

Dacă nu cunoașteți instituția competentă, puteți solicita informații direct de la autoritatea care a emis decizia sau puteți consulta pagina oficială a acesteia.



3.13 Cum pot transforma o problemă individuală într-o acțiune de advocacy?

Unele dificultăți nu reprezintă cazuri individuale, ci probleme sistemice care afectează mai multe persoane sau comunități. În asemenea situații, acțiunea colectivă poate avea un impact mai mare decât demersurile individuale. Atunci când aceeași problemă afectează mai multe familii, aceasta poate deveni obiectul unei inițiative de advocacy. Printre acțiunile posibile se numără:

- colectarea informațiilor și a exemplelor relevante;
- elaborarea unei petiții colective;
- organizarea întâlnirilor cu autoritățile;
- participarea la consultări publice;
- formularea de propuneri pentru îmbunătățirea serviciilor și politicilor publice.

Scopul activității de advocacy (pledoarie) nu este doar soluționarea unui caz individual, ci și prevenirea repetării aceleiași probleme pentru alte familii.

Rețelele de sprijin pot contribui la identificarea soluțiilor, schimbul de experiențe și consolidarea dialogului cu autoritățile. Puteți solicita sprijin din partea:

- altor părinți aflați în situații similare;
- asociațiilor de părinți;
- organizațiilor persoanelor cu dizabilități;
- organizațiilor necomerciale care oferă consultanță și asistență juridică;
- grupurilor comunitare și inițiativelor locale.

Aceste structuri pot oferi informații utile, exemple de bune practici, modele de documente și sprijin în dialogul cu autoritățile.

Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul proiectului INSPIRĂ Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Abilitare în comunitate”, finanțat de Uniunea Europeană. Conținutul materialului aparține AO Prietena mea și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.



The background features a collection of abstract geometric shapes. In the top left, there is a large gold chevron pointing downwards and to the right, surrounded by several small blue and purple circles. In the top right, a large blue chevron points downwards and to the left, also accompanied by blue and purple circles. The center of the image is populated with various sized circles in blue, gold, and purple. In the bottom right, a large purple chevron points downwards and to the left. The overall composition is clean and modern, using a limited color palette of blue, gold, and purple on a white background.

PRIETENAMEA.MD
ABILITARE.MD