



Kultūras ministrija



ROMU MEDIATORU DARBA VADLĪNIJAS

24.03.2020. redakcijā

Kas ir mediācija un mediators?

Mediācija ir brīvprātīgas sadarbības process, kurā puses cenšas panākt savstarpēji pieņemamu vienošanos savu problēmu atrisināšanai ar mediatora starpniecību. Mediācija (starpniecība) ir viens no veidiem, ar kā palīdzību Eiropā tiek risināts jautājums par romu nevienlīdzīgām iespējām darba tirgū, kā arī iespējām iegūt kvalitatīvu veselības aprūpi un izglītību.

Romu mediators ir romu cilvēks, kurš ir kā starpnieks starp romu kopienu un pašvaldības, valsts iestādēm. Mediatori veicina valsts un pašvaldības pakalpojumu pieejamību, kas saistīti ar izglītību, veselības aprūpi un darba tirgu u.c. romu tautības cilvēkiem, veicinot sadarbību un sniedzot informāciju romu kopienai un apkārtējai sabiedrībai.

Romu mediatori pazīst socioloģisko kontekstu, valodu un grūtības, ar kurām sastopas romu kopiena, par ko tad arī tiek veidots dialogs ar sabiedrību, neaizmirstot mudināt pašu kopienu būt dinamiskai.

Romu mediatori Latvijā ir inovācija, taču Eiropā jau ir šāda pieredze - romu mediatori darbojas vairāk, kā 20 valstīs (Turcijā, Rumānijā, Bulgārijā, Ungārijā, Krievijā, Ukrainā u.c.)

Ko dara mediators?

Romu mediators darbības mērķis:

- uzlabot saziņu starp romiem un valsts pārvaldes iestādēm,
- palīdzēt pārvarēt sociālās integrācijas barjeras, kultūras un statusa atšķirības,
- uzlabot romiem pieejamību valsts un pašvaldības pakalpojumiem.

Romu mediators:

- **veido** uz savstarpējas **uzticības un godīguma** balstītas **attiecības** ar romu kopienas pārstāvjiem un pašvaldības un valsts iestāžu darbiniekiem,
- cenšas izprast situāciju, **atspoguļot pušu dažādus viedokļus**, kā arī viņu uzskatus, attieksmi un rīcību,
- **veido kontaktus starp pusēm**, nodrošinot **efektīvu** savstarpēju komunikāciju,
- nostiprina un/vai **veido ‘gludāku’ komunikāciju** un sadarbību starp romu kopienām un sabiedriskajām veselības aprūpes, izglītības un darba tirgus iestādēm.

Mediatoru ētikas kodekss

Romu mediators, pildot savus pienākumus, ievēro ētikas pamatprincipus.

- **Respektē cilvēktiesības un ciena visus cilvēkus, rīkojas godīgi un vienādi pret visiem, pildot savus pienākumus.**

Skaidri parādot savu attieksmi pret cilvēktiesībām un respektējot cilvēka cieņu, mediators iegūs gan romu kopienas, gan valsts iestāžu uzticību, viņu cienīs kā profesionāli, kurš pilda specifiskus uzdevumus. Tādējādi mediators spēs būt arī paraugs romu kopienas pārstāvjiem, kā arī to iestāžu darbiniekiem, kuru darbs ir saistīts ar romiem.

- **Strādā, lai nodrošinātu vienlīdzīgas tiesības, taču vienlaikus respektē likumu un normatīvo aktu prasības.**

Mediatora galvenā misija ir palīdzēt romu pārstāvjiem realizēt savas tiesības, palīdzēt viņiem pārvarēt iespējamos šķēršļus, īstenojot šo procesu. Tas nozīmē, ka dažreiz ir jāveic īpaši pasākumi, lai tiktu ņemtas vērā romu specifiskās vajadzības un iespējas. Taču, šie pasākumi nedrīkst būt individuāli izņēmumi, kas neatbilst administratīvajām prasībām. Ja nepieciešams, mediatoram vajadzētu norādīt atbilstošajai institūcijai par nepieciešamajām izmaiņām kādā no procedūrām. Šī ir vienīgā pieņemamā pieeja, kas atbilst demokrātijas principiem un saskan ar likuma prasībām.

- **Ir atbildīgi par palīdzības sniegšanu iesaistītajām personām rast savstarpēji apmierinošus risinājumus, taču nav atbildīgi par jebkuras problēmas atrisināšanu, kuru ceļ gaismā ieinteresētā puse vai iestādes personāls.**

Mediators uzklausa romu pārstāvjus, kā arī iestādes darbiniekus un cenšas tiem palīdzēt rast kopīgu valodu. Mediatoram nav jāmeklē „vainīgais”, lai atrastu labāko risinājumu, kā arī nav jānorāda romu pārstāvjiem vai iestāžu darbiniekiem, ko un kā darīt. Mediatora uzdevums ir lūgt iesaistītās puses padomāt, kā viņi vēlētos izmainīt esošo situāciju, ko viņi var darīt, lai tā mainītos, un kādu atbalstu viņi sagaida no mediatora, lai tas varētu notikt. Mediatoram ir jācenšas būt objektīvam, bet ne pasīvam. Viņam ir līdzsvaroti jāreaģē uz romu vajadzībām, kā arī uz iestāžu darbinieku apstākļiem un iespējām. Šāda nostāja neļaus rasties aizskarošām prasībām un neattaisnojamam spiedienam no abām pusēm.

- **Mediators ir proaktīvs, viņam ir tūlītēja reakcija, un viņš izstrādā saprātīgu preventīvu rīcības plānu.**

Daudzos gadījumos romi nezina savas tiesības, un kā tās realizēt. Tāpēc mediatoram ir jābūt proaktīvam- viņam nav jāgaida, kad samilzīs problēma, bet savlaicīgi jāanalizē situācija un jāinformē visas iesaistītās puses par identificētajām problēmām. Visos gadījumos un situācijās,

kad tiek saņemti signāli no sabiedrības locekļiem vai iestāžu darbiniekiem, mediators sniedz tūlītējas un skaidras atbildes.

➤ **Neizmanto savu stāvokli un varu, lai manipulētu vai nodarītu kaitējumi citiem.**

Mediatora stāvoklis nodrošina pieejamību informācijai un kontaktiem ar vietējās sabiedrības un iestāžu pārstāvjiem. Mediators nedrīkst izmantot iegūto varu, ko dod uzkrātā informācija vai ar mediatora darba pienākumiem saistītās privilēģijas, lai manipulētu vai nodarītu kaitējumu cilvēkiem.

➤ **Respektē kopienas kultūru un tradīcijas, ja vien tās atbilst cilvēktiesību un demokrātijas pamatprincipiem.**

Dažām kopienām ir specifiskas tradīcijas, dzīvesveids vai kultūras normas, kas var atšķirties no tā, ko ievēro lielākā sabiedrības daļa. Mediatoram ir jāzina šīs tradīcijas un normas, jārespektē tās, kā arī jāpalīdz cilvēkiem no malas tās saprast un respektēt. Vienīgais izņēmums ir gadījumi, ja kādas no šīm tradīcijām vai normām neatbilst cilvēktiesību vai demokrātijas principiem.

➤ **Ciena visus sabiedrības pārstāvjus un izvairās no publiskām interešu konflikta situācijām.**

Mediators izrāda cieņu visiem labuma guvējiem, neatkarīgi no viņu dzimuma, vecuma vai sabiedriskā stāvokļa un risina viņu problēmas caurskatāmā un godīgā veidā. Ja kādam kādā jautājumā tiek dota priekšroka, tad tas ir saprotami visiem jāizskaidro, tam ir jābūt pamatotam ar faktiem. Ja konfliktā ir iesaistīti mediatora radnieki vai viņam tuvu stāvoši cilvēki, tad šī situācija ir jāuzrāda un starpniecības procesā jāiesaista ārējais atbalsts.

➤ **Stingri nodala profesionālo un privāto dzīvi.**

Mediatoram ir jānosprauž skaidras un stingras robežas starp profesionālajām aktivitātēm un savu privāto dzīvi. Būt par aktīvu un entuziasma pilnu mediatoru, nenoņem visu laiku atsaukties uz jebkuru kopienas vai sabiedrības locekļa izteiktu lūgumu. Sabiedrības pārstāvjiem ir jābūt informētiem par mediatora darba laiku, kā arī iespējām sazināties ar viņu.

➤ **Sadarbojas ar citiem mediatoriem un profesionāļiem.**

Mediators ir profesionālis, kuram ir nepieciešama stipra profesionāla sadarbība ar citiem profesionāļiem (veselības jomas pārstāvjiem, sociāliem darbiniekiem, skolotājiem, utt.), lai varētu sekmīgi veikt savu darbu. Mediatori sniedz viens otram profesionālu atbalstu. Visi mediatori izmanto viņiem pieejamās iespējas, lai apmainītos ar pieredzi, kā arī informētu viens otru par veiksmīgiem problēmu risinājumiem un apmainītos ar noderīgu informāciju.

Romu mediatoru darbības pamatprincipi.

Konfidencialitāte

Darba gaitā **iegūtā informācija ir konfidenciāla**, tā netiek izpausta citiem cilvēkiem vai iestādēm, ja vien nav saņemta skaidri izteikta piekrišana no informācijas sniedzēja. Cilvēki, ar kuriem mediators runā, ir iepriekš jāinformē par informācijas konfidencialitāti.

Nevienam cilvēkam nav tiesību likt mediatoram pārkāpt šo konfidencialitātes principu. Vispārējas nozīmes iegūtā informācija var tikt izpausta, taču netiek izpausts informācijas avots, un tas tiek darīts, saskaņojot to ar informācijas avotu. Informāciju drīkst izpaust gadījumos, ja informācijas neizpaušana ir saistīta ar cilvēka drošības apdraudējumu.

Romu mediatora konfidencialitātes solījums

- „Es apzinos, ka daļa no informācijas, kas nonāks manā kā mediatora rīcībā, ir dziļi personiska.
- Es piekrītu glabāt to noslēpumā un nekad nestāstīt par lietām, kas attiecas uz konkrētiem cilvēkiem, nevienam citam, izņemot profesionāļus, kuri tieši būs iesaistīti problēmas risināšanā.
- Es apsolos manā rīcībā nonākušo informāciju neizmantot, lai gūtu kādu labumu sev vai lai celtu neslavu, vai kā citādi kaitētu citiem.”

Dialogs kā saskarsmes forma mediatora darbā

Mediatoram svarīgi kontaktēties tā, lai cilvēks gribētu satikties un parunāties vēlreiz. Sarunā svarīgi atcerēties:

- tas, kas vienam liekas svarīgs, citam var būt nenožīmīgs,
- katra cilvēka vajadzības nosaka to, kā viņš rīkojas. Nav labu vai sliktu vajadzību, tās ir neitrālas, bet ceļi, kā savas vajadzības apmierināt un aizsargāt, ir dažādi.
- Svarīgi nevis pieņemt, kādas šīs vajadzības varētu būt, bet sarunā ar konkrētu cilvēku noskaidrot konkrēti tieši viņa vajadzības.

Saruna ir arī konfliktu risināšanas mehānisms. Konfliktu risināšanā rezultatīva ir četru soļu metode:

1.solis - vienoties par sarunas veidu, tas ir - neprasīt bezierunu pakļaušanos, nelietot varu un nepārtraukt sarunu bez vienošanās,

2.solis - radīt apstākļus sarunai - atrast sarunai piemērotu laiku un vietu, lai citi cilvēki netraucē sarunai, lai neviens no sarunas dalībniekiem nesteidzas,

3.solis - vadīt sarunu gaitu, tas nozīmē vienoties par sarunas tēmu, ļaut izteikt savas domas partnerim, tad izteikt pašam savas domas, meklēt vairākus problēmas risinājumus, kopā izvēlēties labākos variantus,

4. solis - panākt vienošanos, ja vajadzīgs, piedāvāt kompromisu, **pārrunāt tālāko rīcību**, nākamo tikšanās reizi, ja tas ir nepieciešams.

Cilvēktiesību ievērošana

Cilvēktiesības ir tiesību normu kopums, kas regulē attiecības starp valsti un indivīdu (indivīdu grupām). Šīs tiesības **nosaka standartus, kādai ir jābūt valsts attieksmei** pret indivīdu, kā arī aizsardzības mehānismu pret valsts, to institūciju un amatpersonu izdarītajiem pārkāpumiem pret indivīdu.

Visiem Eiropas Savienības pilsoņiem, tai skaitā romiem, ir tiesības:

- saņemt tiesisko aizsardzību pret tiešu un netiešu diskrimināciju rases vai etniskās izcelsmes dēļ saistībā ar izglītību, sociālo aizsardzību, veselības aprūpi un piekļuvi precēm un pakalpojumiem,
- saņemt vienlīdzīgu attieksmi nodarbinātības un apmācības jomā, neatkarīgi no rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai uzskatiem, dzimumorientācijas, invaliditātes vai vecuma,
- rīkoties, lai cīnītos pret diskrimināciju,
- saņemt palīdzību no valsts organizācijas, kas veicina vienlīdzīgu attieksmi un sniedz atbalstu no rasu diskriminācijas cietušajiem
- iesniegt sūdzību, izmantojot tiesisko vai administratīvo (samierināšanas) procedūru un sagaidīt atbilstošus sodus personām, kas vainojamas diskriminācijā.

Diskriminācija

Diskriminācija ir aizliegta, atšķirīga attieksme vai darbība, kuras rezultātā cilvēks atrodas mazāk labvēlīgā situācijā attiecībā pret citu personu.

Tiesības netikt diskriminētam ir noteiktas LR Satversmes 91. pantā:

„Visi cilvēki Latvijā ir vienlīdzīgi likuma un tiesas priekšā. Cilvēka tiesības tiek īstenotas bez jebkādas diskriminācijas”.

Ko darīt, ja tiek novērotas diskriminēšanas pazīmes:

- 1) informēt par šo gadījumu romu mediatoru vadītāju,
- 2) informēt Tiesībsarga biroju ar lūgumu sniegt konsultāciju par pareizāko rīcību konkrētajā gadījumā.

Pie diskriminējošas attieksmes var novest stereotipi - vispārējs, vienkāršots priekšstats par kādu sociālo grupu.

Stereotipi tie ir neobjektīvi, pārspīlēti un noturīgi priekšstati par kādu cilvēku tipu, grupu vai sabiedrību.

- Stereotipi var būt gan negatīvi, gan pozitīvi. Stereotipi palīdz vieglāk un ātrāk orientēties citos cilvēkos, tiem ir liela nozīme pirmā iespaida veidošanā par citiem cilvēkiem.
- Cilvēki, kuri atrodas stereotipu un aizspriedumu varā, nesimpatizē tiem, kuri nav līdzīgi viņiem savā uzvedībā, viņi diskriminē pārējos, jo ir pārliecināti par to, ka pārējie ir bīstami, neizglītoti, nekulturāli utml.

Etniskie stereotipi ir viens no stereotipu veidiem, kas raksturo etnisko grupu locekļus, pierakstot tiem kopējas īpašības.

Pamatā stereotipiem par romiem pamatā ir kontaktu un informācijas trūkums par šo etnisko grupu.

Veiktās aptaujas un pētījumi Latvijā apstiprina, ka attieksmē pret romiem liela daļa Latvijas iedzīvotāju vadās no stereotipiem un aizspriedumiem. Visneiecietīgākā attieksme Latvijas iedzīvotāju vidū pret romiem ir sabiedriskās vietās – uz ielas, tirgū, kafējnīcās u.c.

Rekomendācijas romu mediatoriem pakalpojumu sniegšanā valstī noteiktās ārkārtējās situācijas laikā

Gadījumos, kad valstī ir pasludināta ārkārtējā situācijā, romu mediatoriem, sniedzot pakalpojumus, ir jāievēro drošības un piesardzības pasākumi un rekomendācijas atbilstoši Ministru kabineta noteikumiem un rīkojumiem.

Atbilstoši Ministru kabineta 2020.gada 12.marta rīkojumam Nr.103 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”¹ romu mediatoram noteiktajā laika posmā darba uzdevumi, t.sk. konsultācijas un atbalsta pasākumi ir jāveic attālināti (pa telefonu vai izmantojot internetu), kā arī ir jāievēro sociālā distancēšanās un vietējās pašvaldības (kuras ietvaros romu mediators veic darba pienākumus) darba un saziņas kārtība.

Krīzes situācijā romu mediatoriem iespēju robežās jāinformē romu ģimenes, kurām tiek nodrošināti romu mediators pakalpojumi, par ārkārtējo situāciju un ar to saistītajiem drošības un piesardzības pasākumiem, piemēram, par noteiktajiem ierobežojumiem un pasākumiem, lai ierobežotu COVID 19 vīrusa izplatību saskaņā ar Ministru kabineta 2020.gada 12.marta

¹ Ministru kabineta 2020.gada 12.marta rīkojums Nr.103 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu” ir pieejams šeit <https://likumi.lv/ta/id/313191-par-arkartejas-situacijas-izsludinasanu>

rīkojumu Nr.103 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”. Romu mediatoram ir jāiepazīstas ar informāciju Slimību profilakses un kontroles centra mājas lapā <https://arkartassituacija.gov.lv/>, īpaši ar „Jautājumiem un atbildēm par COVID-19 infekcijas uzliesmojumu” <https://spkc.gov.lv/lv/aktualitates/get/nid/761> vai Kultūras ministrijas mājas lapā sadaļā „Aktuālais par COVID-19” <https://www.km.gov.lv/lv/ministrija/aktuais-par-covid-19>. Tas palīdzēs romu mediatoram nepieciešamības gadījumā sniegt vispārīgu informāciju romu ģimenēm par ārkārtējās situācijas drošības pasākumiem un COVID 19 vīrusa izplatības ierobežošanu.

Romu integrācijas politikas īstenošana

Romu integrācijas politikas pasākumi ir ietverti šādos galvenajos politikas dokumentos:

- Nacionālās identitātes, pilsoniskās sabiedrības un integrācijas politikas pamatnostādnes 2012.-2018.gadam. Viens pamatnostādņu īstenošanas rīcības plāna mērķiem ir veicināt sociāli atstumto grupu (tai skaitā arī romu) iekļaušanos sabiedrībā un novērst diskrimināciju.
- Romu integrācijas politikas uzdevumi un pasākumi ir atspoguļoti Nacionālās identitātes, pilsoniskās sabiedrības un integrācijas politikas īstenošanas plānā 2019.-2020.gadam,² proti, 1.3. mērķa „Veicināt iecietību un sociālās atstumtības riskam pakļauto grupu integrāciju sabiedrībā” 1.3.1. uzdevumā „Palielināt diskriminācijas riskiem pakļauto personu integrāciju sabiedrībā un darba tirgū, tai skaitā veicinot sabiedrības izpratni par dažādību”, 1.3.3. uzdevumā „Atbalsts romu sociālajai iekļaušanai” un 1.3.4. uzdevumā „Atbalsts sociālās atstumtības riska grupu iekļaušanai izglītības sistēmā”.

Atbildīgās valsts institūcijas

Atbildības joma	Institūcija
Romu integrācijas politikas izveide, koordinēšana un novērtēšana	LR Kultūras ministrija Atbildīgā struktūrvienība - Sabiedrības integrācijas departaments Departamenta direktore Jeļena Šaicāne E-pasts: Jelena.Saicane@km.gov.lv , t. 67330309 Kontaktinformācija: Projekta „Latvijas romu platforma” vadītājs Deniss Kretalovs, E-pasts: Deniss.Kretalovs@km.gov.lv , t. 67330312; Projekta „Latvijas romu platforma II: dialogs, līdzdalība un

² Apstiprināts ar MK 18.07.2018. rīkojumu Nr.345 (prot. Nr. 33 49.§) <https://likumi.lv/ta/id/300483-par-nacionalas-identitates-pilsoniskas-sabiedribas-un-integracijas-politikas-istenosanas-planu-2019-2020-gadam>

	savstarpēja mācīšanās” asistents Kaspars Arhipovs E-pasts: Kaspars.Arhipovs@km.gov.lv , t. 67330342.
Romu izglītības kvalitātes nodrošināšana un monitorings	LR Izglītības un Zinātnes ministrija Atbildīgā struktūrvienība – Izglītības departaments Departamenta direktore Evija Papule E-pasts: evija.papule@izm.gov.lv , t. 67047994 Kontaktpersona: Olita Arkle t. 67047944, e-pasts: olita.arkle@izm.gov.lv
Romu tiesību aizsardzība un romu diskriminācijas novēršana	LR Tiesībsarga birojs Latvijas Republikas tiesībsargs Juris Jansons E-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv
Sabiedrības informēšana par diskriminācijas novēršanu un NVO projektu administrēšana	Sabiedrības integrācijas fonds E-pasts: info@sif.lv
Atbalsta pasākumu romu kopienai izstrāde un īstenošana, atbilstoši ES un Latvijas valsts politikai	Pašvaldības (kurās dzīvo romu kopienas pārstāvji)

Pašvaldības funkciju īstenošana

<i>Funkcija</i>	<i>Veic</i>
Aizbildniecība, aizgādība, adopcija	Bāriņtiesa
Bērnu tiesību aizsardzība	Izglītības pārvalde/ izglītības nodaļa Bāriņtiesa
Bērnu uzskaitē	Izglītības pārvalde/ izglītības nodaļa
Celtniecība un pārbūve	Būvvalde
Civiltāvokļa aktu (laulības, dzimšanas un miršanas reģistrācija) reģistrācija	Dzimtsarakstu nodaļa
Dzīvokļu jautājumu risināšana	Domes Sociālo lietu, veselības aizsardzības un kultūras komiteja Dzīvokļu komisijas/nodaļas
Izglītības nodrošināšana	Izglītības pārvalde/ izglītības nodaļa, tās pārraudzībā esošās iestādes (skolas, pirmsskolas izglītības iestādes u.c.)
Komunālie pakalpojumi	Namu pārvalde; komunālo pakalpojumu pārvalde; siltumtīkli, ūdens pārvalde
Kultūras vērtību saglabāšana un jaunrades attīstība	Kultūras pārvaldes/ iestādes/ centri; muzeji; bibliotēkas; mākslas skolas; bērnu jauniešu centri u.c.

Sabiedriskās kārtības nodrošināšana	Pašvaldības policija
Sociālā palīdzība	Sociālo lietu pārvalde/ Sociālais dienests; nakts patversmes; sociālās aprūpes centri
Veselības aprūpe	Slimnīcas, poliklīnikas

Kur zvanīt steidzamos gadījumos?

Ja ir aizdomas par kāda bērna tiesību pārkāpumu

Bērnu tiesību aizsardzības inspekcijai
T. 67 359 128 un 67 359 133

Ja aizdomas par cilvēktiesību pārkāpumu vai diskriminācijas gadījumu

Tiesībsarga birojam
T. 67686768

Ja tiek pārkāptas darba tiesības

Valsts darba inspekcijai
Konsultatīvais t.: 67 186 523
Anonīmais uzticības t.: 67 312 176

Ja nepieciešama medicīniska konsultācija

Ģimenes ārstu konsultatīvais tālrunis
T. 66016001

Ja nepieciešama informācija vai ir neskaidrības jautājumos, kas saistīti ar izglītību

Izglītības iestādes vadība
Pašvaldības Izglītības nodaļa
Pašvaldības deputāti
Izglītības kvalitātes valsts dienests



Šis projekts ir līdzfinansēts Eiropas Savienības programmas „Tiesības, vienlīdzība un pilsonība” ietvaros

Šis pasākums ir īstenots projekta „Latvijas romu platforma II: dialogs, līdzdalība un savstarpēja mācīšanās” ietvaros” (līgums nr.763963-NRP2-LV) ar Eiropas Savienības programmas „Tiesības, vienlīdzība un pilsonība 2014. – 2020.” finansiālo atbalstu. Par pasākuma saturu atbild Kultūras Ministrija un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.