



Kultūras ministrija



ROMU MEDIATORU DARBA VADLĪNIJAS

07.05.2025. 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 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 mediatoram ir jāpārzina socioloģiskais konteksts un grūtības, ar kurām sastopas romu kopiena, par ko tad arī tiek veidots dialogs ar sabiedrību, neaizmirstot mudināt pašu kopienu būt dinamiskai. Romu mediatoram ir vēlams pārzināt arī romu valodu.

Ko dara mediators?

Romu mediatora darbības mērķis:

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

Romu mediators:

- **veido** savstarpējā **uzticībā un godīgumā** balstītas **attiecības** ar romu kopienas pārstāvjiem un pašvaldību 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 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 iegūš 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 ievēro 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 tāmainītos, 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 iespējām. Šāda nostāja neļaus rasties aizskarošām prasībām un neattaisnotam 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 saņemta informācija no sabiedrības 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 interešu konfliktasituācijām.**

Mediators izrāda cieņu visiem iesaistītajiem, neatkarīgi no viņu dzimuma, vecuma vaisabiedriskā 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 tuvi cilvēki, tad šīs situācijas atrisināšanai ir jāpiesaista cita persona.

➤ **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, nenožīmē 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 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 nenozīmīgs,
- 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 visaptverošu tiesību normu kopums, kas piemīt ikvienam cilvēkam. Cilvēktiesības nav atkarīgas no tādiem faktoriem kā personas etniskā piederība, tautība, reliģiskā pārliecība vai dzimums. Tās nevar piešķirt, ierobežot apmainīt vai pārdot. 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 unsagaidīt atbilstošus sodus personām, kas vainojamas diskriminācijā.

Diskriminācija

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

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:

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 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 u.tml.

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

Pamatā stereotipiem par romiem 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. Visieciētīgākā attieksme Latvijas iedzīvotāju vidū pret romiem ir sabiedriskās vietās – uz ielas, tirgū, kafejnīcās u.c.

Romu iekļaušanās politikas īstenošana

Romu iekļaušanās politikas pasākumi ir ietverti šādos galvenajos politikas dokumentos:

- Saliedētas un pilsoniski aktīvas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2021.-2027.gadam. Pamatnostādņu īstenošanas galvenais princips ir iekļaujoša līdzdalība, kas nozīmē, ka ikvienam Latvijas iedzīvotājam tiek nodrošinātas iespējas iesaistīties valsts pārvaldībā, nodrošinot plašu sabiedrības pārstāvniecību visā tās daudzveidībā.
- Plāns romu stratēģiskā ietvara pasākumu īstenošanai 2024.-2027.gadam (Plāns). Plāna mērķis ir veicināt Latvijas romu līdztiesību, iekļaušanu un līdzdalību, īstenojot Plānā noteiktos pasākumus saskaņā ar Eiropas Savienības 2021.gada 12.martā apstiprinātā Eiropas Padomes ieteikuma par romu līdztiesību, iekļaušanu un līdzdalību (2021/C 93/01) iekļautajām rekomendācijām un ņemot vērā valstī pieejamos resursus, romu iedzīvotāju skaitu un viņu situāciju. Kā arī, lai veicinātu romu līdzdalību dažādās sabiedrības dzīves jomās – izglītības, nodarbinātības, veselības, mājokļu, pilsoniskās sabiedrības, kultūras u.c. jomās. Plānā ir ietverti gan pasākumi, kuros romi ir tiešā mērķa grupa, gan pasākumi, kuros romi ir viena no mērķa grupām.

Atbildīgās valsts institūcijas

Atbildības joma	Institūcija
Romu iekļaušanās politikas izveide, koordinēšana un novērtēšana	LR Kultūras ministrija Atbildīgā struktūrvienība - Saliedētas sabiedrības politikas departamenta direktore Jeļena Šaicāne E-pasts: Jelena.Saicane@km.gov.lv, t. 26123836 Saliedētas sabiedrības politikas departamenta Saliedētas sabiedrības politikas un pilsoniskās sabiedrības nodaļas vadītāja Ilona Jekele E-pasts: Ilona.Jekele@km.gov.lv, t. 26142240 Kontaktinformācija: Saliedētas sabiedrības politikas departamenta Saliedētas sabiedrības politikas un pilsoniskās sabiedrības nodaļas vecākā referente – Projekta „Latvijas romu platforma VIII” vadītāja Darja Kulagina E-pasts: Darja.Kulagina@km.gov.lv, t. 25784791 Saliedētas sabiedrības politikas departamenta Saliedētas sabiedrības politikas un pilsoniskās sabiedrības nodaļas Projekta „Latvijas romu platforma VIII” asistents Kaspars Arhipovs E-pasts: Kaspars.Arhipovs@km.gov.lv, t. 20313154

Romu izglītības kvalitātes nodrošināšana un monitorings	LR Izglītības un Zinātnes ministrija Atbildīgā struktūrvienība – Izglītības departaments Departamenta direktore Edīte Kanaviņa E-pasts: edite.kanavina@izm.gov.lv , t. 67047830 Kontaktpersona: Sandra Zalcmane vecākā eksperte E-pasts: sandra.zalcmane@izm.gov.lv , t. 67047925 Saite: https://www.izm.gov.lv/
Romu tiesību aizsardzība un romu diskriminācijas novēršana	LR Tiesībsarga birojs E-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv Tālrunis konsultācijām: 67686768; 25576154 Saite: https://www.tiesibsargs.lv/ Bērnu tiesību nodaļas Juridiskā padomniece Kristīna Freiberga E-pasts: kristina.freiberga@tiesibsargs.lv Latvijas Cilvēktiesību centrs Latvijas Cilvēktiesību centra juriste Jekaterina Tumule E-pasts: jekaterina@humanrights.org.lv Tālrunis: 67039290; 20670618; saite: https://cilvektiesibas.org.lv/
NVO projektu administrēšana	Sabiedrības integrācijas fonds E-pasts: pasts@sif.gov.lv , t. 22811011 Saite: https://www.sif.gov.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
Civilstāvokļa 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; naktspatversmes; sociālās aprūpes centri
Veselības aprūpe	Slimnīcas, poliklīnikas

Kur zvanīt steidzamos gadījumos?

Ja ir aizdomas par kāda bērna tiesību pārkāpumu	Bērnu tiesību aizsardzības inspekcijai t. 67359128
Ja aizdomas par cilvēktiesību pārkāpumu vai diskriminācijas gadījumu	Tiesībsarga birojam t. 67686768
Ja tiek pārkāptas darba tiesības	Valsts darba inspekcijai Konsultatīvais t.: 67186522 Anonīmais uzticības t.: 67312176
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



**Līdzfinansē
Eiropas Savienība**

Līdzfinansē Eiropas Savienība. Par pasākuma/materiāla saturu un izteiktajiem viedokļiem atbild tās autors (i), un tie ne vienmēr atspoguļo Eiropas Savienības vai Eiropas Komisijas viedokli. Ne Eiropas Savienība, ne Eiropas Komisija nevar būt atbildīgas par tiem.