

Pieredzes apmaiņas seminārs par romu mediatoru darbu Latvijas pašvaldībās

Rīga, Latvijas Universitātes bibliotēkā

2018. gada 17. maijs.

Romu mediatoru mentore, Sandra Kraukle



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

Šis materiāls ir izstrādāts 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

Semināra mērķis

Veicināt romu mediatora darbības atbalstu, izvērtējot romu mediatoru darba pieredzi un sasniegtos rezultātus laika posmā no 2017. gada oktobra līdz 2018. gada maijam.

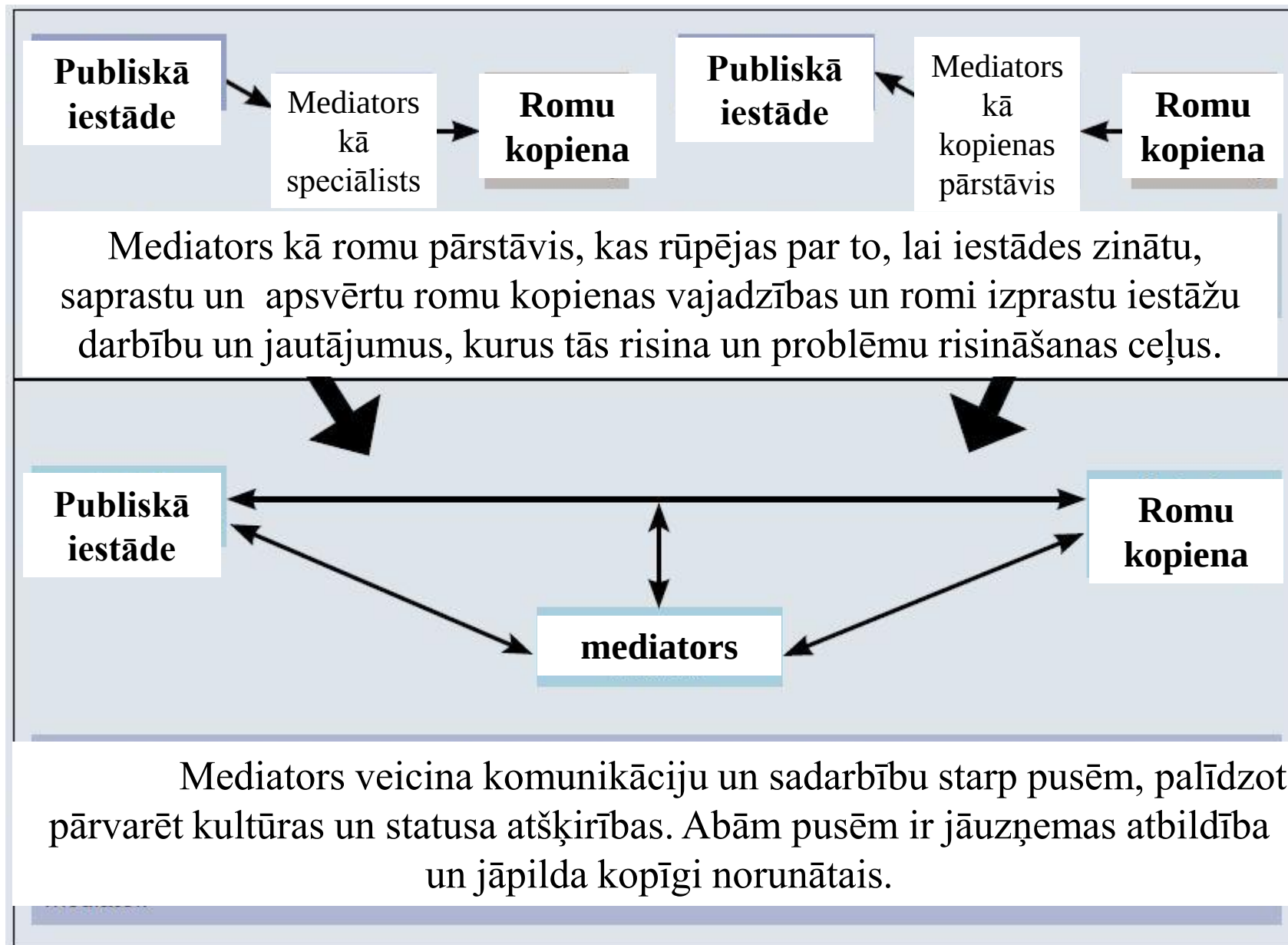
Uzdevumi

1. Pārrunāt romu mediatoru darba pieredzi un sasniegtos rezultātus.
2. Izvērtēt romu mediatoru un pašvaldības iestāžu pārstāvju savstarpējās sadarbības labo praksi, analizēt ieguvumus un izaicinājumus.
3. Apzināt priekšlikumus un ieteikumus romu mediatoru darbības attīstībai.

Kas ir mediators?

- 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.
- Viņi to dara, veicinot sadarbību un sniedzot informāciju romu cilvēkiem un apkārtējai sabiedrībai.

Mediators kā kontaktu un sadarbības veidotājs



Kādam jābūt mediatoram, lai sekmīgi veiktu savus pienākumus?

- Godīgam, taisnīgam
- **Ar prasmi uz klausīt**
- Ar vēlmi un prasmi izprast situāciju, atspoguļot pušu **dažādus** viedokļus, kā arī viņu uzskatus, attieksmi un rīcību;
- Ar prasmi nostiprināt un/vai **veidot sekmīgu komunikāciju un sadarbību** starp romu kopienām un iestādēm, kas nodrošina veselības aprūpi, izglītību un darbu.

Romu mediatora galvenās darbības jomas

- izglītības veicināšana;
- nodarbinātības veicināšana;
- dzīves apstākļu uzlabošana;
- piekļuve veselības aprūpei.

Mediatora darba uzdevumi

1. Veikt romu mediatora pienākumus pašvaldības teritorijā ar mērķi sniegt atbalstu vietējiem romu cilvēkiem/ kopienai un veicināt romu integrāciju:
 1. veicināt nediskriminējošu piekļuvi pašvaldību pakalpojumiem un uzlabot saziņu starp vietējās kopienas romiem un valsts pārvaldes iestāžu darbiniekiem;
 2. veicināt pieejamību valsts pakalpojumiem un informēt romus par valsts projektu aktivitātēm;
 3. palīdzēt pārvarēt sociālās integrācijas barjeras, kultūras un statusa atšķirības, stiprinot sadarbību un toleranci.

Ievērot romu mediatoru darba vadlīnijas un pildīt ikmēneša individuālos darba plānus.

Informēt pašvaldības atbildīgās institūcijas par romu kopienas aktuālākajām vajadzībām un problēmām.

Veikt savas darbības rezultātu ikmēneša apkopošanu un novērtēšanu

Sadarboties ar citiem romu mediatoriem pieredzes apmaiņai un labās prakses apzināšanai; apkopot, dokumentēt un prezentēt savas darbības rezultatīvos sasniegumus.

Mediatoru ētikas kodekss

- 1. Ievēro cilvēktiesības un ciena visus cilvēkus, rīkojas godīgi un vienlīdzīgi pret visiem, pildot savus pienākumus.**
- 2. Ievēro likumu prasības.**
- 3. Ir atbildīgi par palīdzības sniegšanu, taču nav atbildīgi par jebkuras problēmas atrisināšanu, kurās nonāk romi vai kādas iestādes personāls.**
- 4. Mediators cenšas ātri palīdzēt atrisināt problēmu, kā arī rīkojas, lai jau laicīgi novērstu tās rašanos.**
- 5. Nestāsta citiem mediatora darbā iegūto informāciju.**
- 6. Neizmanto mediatora stāvokli un varu, lai izrīkotu, iebaidītu vai nodarītu kaitējumu citiem.**
- 7. Ievēro romu kopienas kultūru un tradīcijas, ja vien tās nav pretrunā cilvēktiesību un demokrātijas pamatprincipiem.**
- 8. Ciena visus sabiedrības pārstāvjus.**
- 9. Stingri nodala darbu un privāto dzīvi.**
- 10. Sadarbojas ar citiem mediatoriem un profesionāļiem.**

Ievēro cilvēktiesības un ciena visus cilvēkus, rīkojas godīgi un vienlīdzīgi pret visiem, pildot savus pienākumus.

- Skaidri parādot savu izpratni un attieksmi pret cilvēktiesībām un izrādot cilvēkam cieņu, mediators iegūs gan romu kopienas, gan iestāžu uzticību, viņu cienīs kā profesionāli, kurš pilda savus uzdevumus.
- Mediators spēs būt paraugs gan romu kopienas pārstāvjiem, gan to iestāžu darbiniekiem, kuru darbs ir saistīts ar romiem.



VIENLĪDZĪBA



TAISNĪGUMS

Ievēro likumu un normatīvo aktu prasības

- Mediatora uzdevums ir nodrošināt romu pārstāvjiem iespējas izmantot savas tiesības, palīdzēt viņiem pārvarēt iespējamos šķēršļus, īstenojot šo procesu.
- Šie pasākumi nedrīkst būt izņēmumi, kas neatbilst likumu prasībām.
- Ja nepieciešams, mediators var norādīt atbilstošajai iestādei par nepieciešamajām izmaiņām kādā no procedūrām. **Šī ir vienīgā pieņemamā pieeja**, kas saskan ar likuma prasībām.

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.

Ir atbildīgi par palīdzības sniegšanu, taču nav atbildīgi par jebkuras problēmas atrisināšanu, kurās nonāk romi vai kādas 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 nekavējoties reaģē problēmsituācijā, kā arī rīkojas, lai jau laicīgi novērstu tās rašanos

- Mediatoram nav jāgaida, kad samilzīs problēma, bet savlaicīgi jāanalizē situācija un jāinformē visas iesaistītās puses par to.
- Visos gadījumos un situācijās, kad tiek saņemti signāli no sabiedrības locekļiem vai iestāžu darbiniekiem, mediators rīkojas, noskaidro situāciju.
- Dažādu problemātisku gadījumu analīze un rastie risinājumi palīdzēs plānot preventīvus pasākumus, kas pasargās no līdzīgu gadījumu atkārtotšanās, kā arī problemātisku situāciju vēršanos plašumā.

Nestāsta citiem mediatora darbā iegūto informāciju

- Darba gaitā iegūtā informācija ir konfidenciāla, tā netiek izpausta citiem cilvēkiem vai iestādēm, ja vien nav saņemta skaidri izteikta piekrišana no informācijas sniedzēja.
- Informāciju drīkst un vajag izpaust gadījumos, ja informācijas neizpaušana ir saistīta ar cilvēka drošības apdraudējumu.
- Tie cilvēki, kuri runā ar mediatoru, 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.

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.

Neizmanto mediatora stāvokli un varu, lai izrīkotu, iebaidītu vai nodarītu kaitējumu 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.

Ievēro romu kopienas kultūru un tradīcijas, ja vien tās nav pretrunā 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

- Mediators izrāda cieņu visiem, 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.

Nodala darbu un privāto dzīvi

- Mediatoram ir jānosprauž skaidras un stingras robežas starp profesionālajām aktivitātēm un savu privāto dzīvi.
- Būt par aktīvu un entuziasma pilnu mediatoru nenozīmē 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 sadarbība ar veselības jomas pārstāvjiem, sociāliem darbiniekiem, skolotājiem, u.c., lai varētu sekmīgi veikt savu darbu.
- Mediatori sazinās savā starpā un sniedz viens otram profesionālu atbalstu – tiekas, raksta e-pastus, lai apmainītos ar pieredzi, kā arī informētu viens otru par veiksmīgiem problēmu risinājumiem un apmainītos ar noderīgu informāciju.

Romu mediatoru darba pieredze

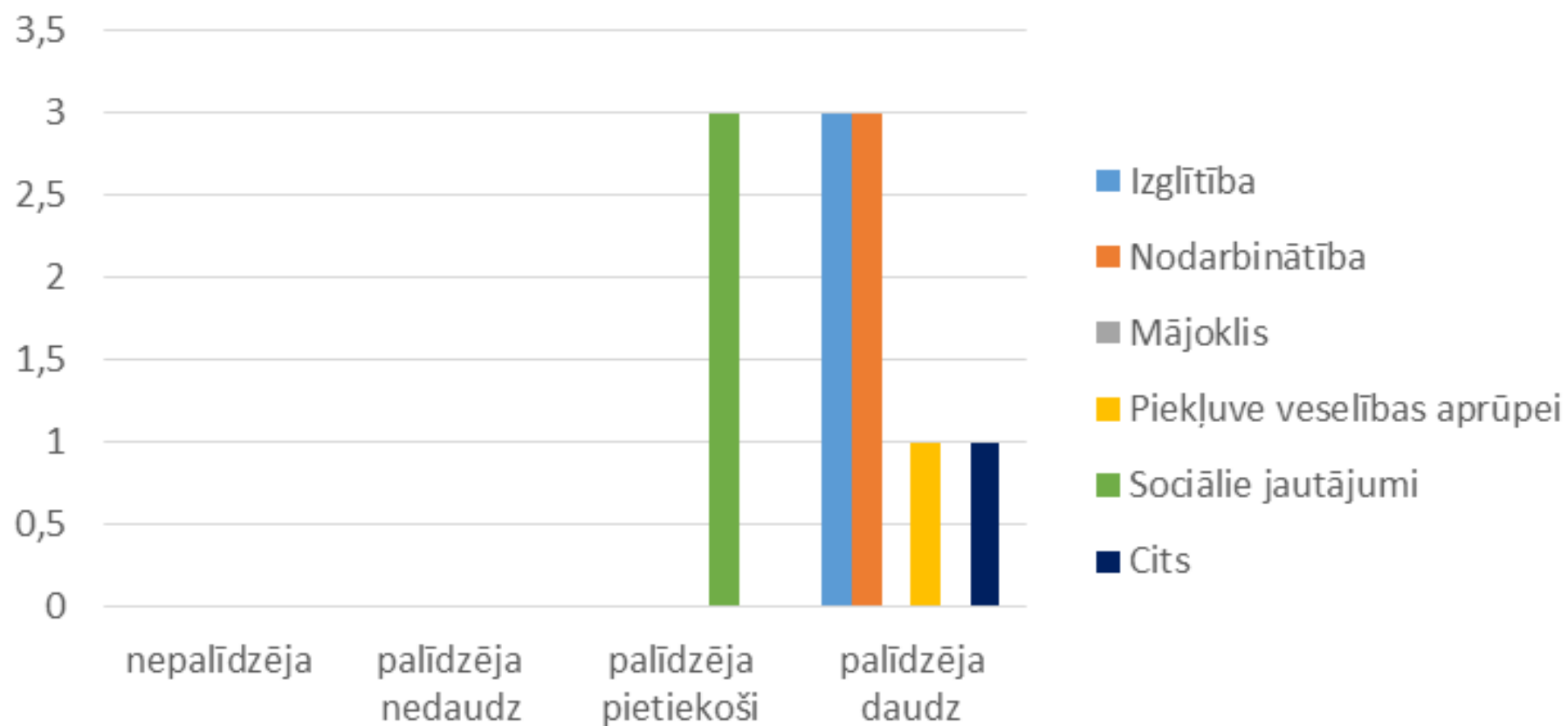
Katrs mediators pārskatā par savu darbu ietver šādus jautājumus:

Kurās jomās vislabāk un visvairāk spēju palīdzēt romiem un sadarbojos ar pašvaldības darbiniekiem?

- Svarīgākais, ko esmu paveikusi un viens piemērs kā veiksmīgākais darba rezultāts?

- Grūtības, ar kurām nācās saskarties, veicot mediatora darbu. Kā tās tika pārvarētas?

Romu mediatora atbalsts romiem dažādās jomās Jelgavā (pēc romu vērtējuma)



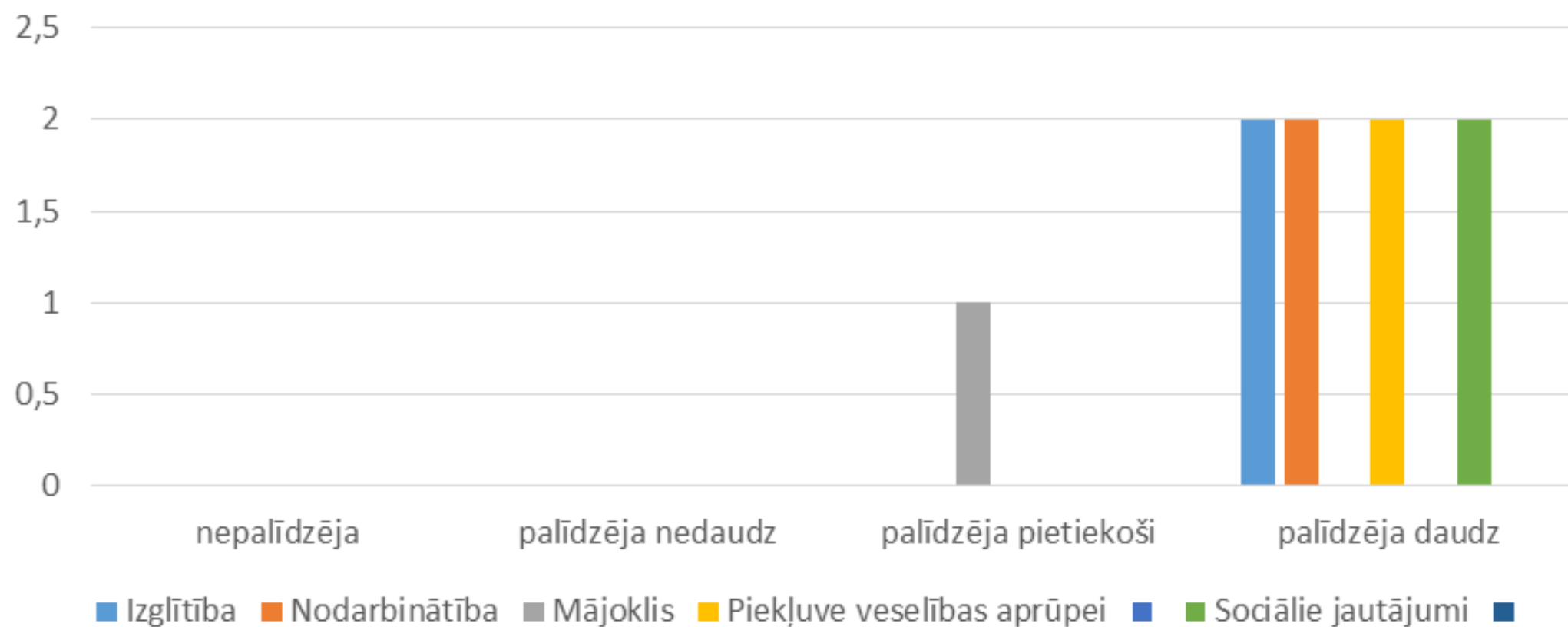
Ko, Jūsaprāt, romu mediators varēja veikt labāk/darīt vairāk?

- Jārisina analfabētisma problēma
- Laiks rādīs

Romu komentāri:

- *Jāturpina tādā pašā garā. Maziem solīšiem, bet uz priekšu!*
- *Varbūt vairāk taisīt pasākumus kopā ar Integrācijas pārvaldi, lai cilvēki sanāc kopā, aprunājas, risina problēmas.*
- *Romu mediators palīdz cilvēkiem, vajag to arī turpmāk! Tas mums ir liels atbalsts. Ja kaut kas no mūsu puses nav izdarīts, pret citiem tik ļoti nav neērti, kā pret mediatoru.*

Romu mediators atbalsts romiem dažādās jomās pēc romu vērtējuma (Rīga)

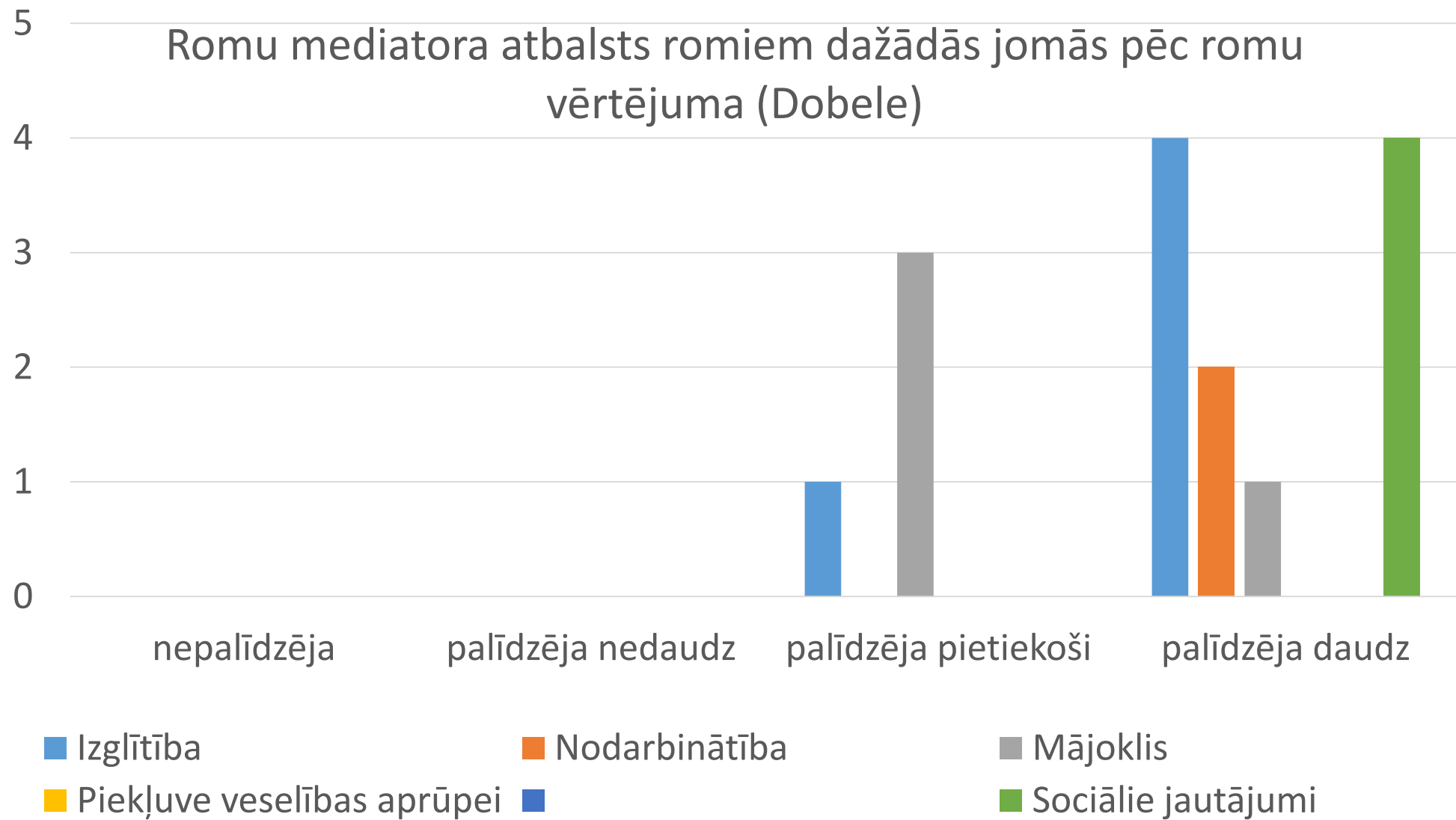


Ko, Jūsaprāt, romu mediators varēja veikt labāk/darīt vairāk?

- **To, ko var izdarīt likumdošanas robežās, viņa izdarīja**
- **Būt stingrākai ar romiem, neskriet pakal, bet stingrāk runāt**

Romu komentāri:

- *Māk uzklausīt romus un izdomāt, kā palīdzēt. Super!*
- *Darbā palīdz iekārtoties, pasaka, kādus dokumentus vajag*
- *Rūpējas, lai bērni ietu skolā*
- *Marta palīdz tur, kur domājām, ka neko nevar darīt.*
- *Godīga, atbildīga, labi spēj darīt savu darbu. Noskaidro un izstāsta to, ko gribi zināt.*



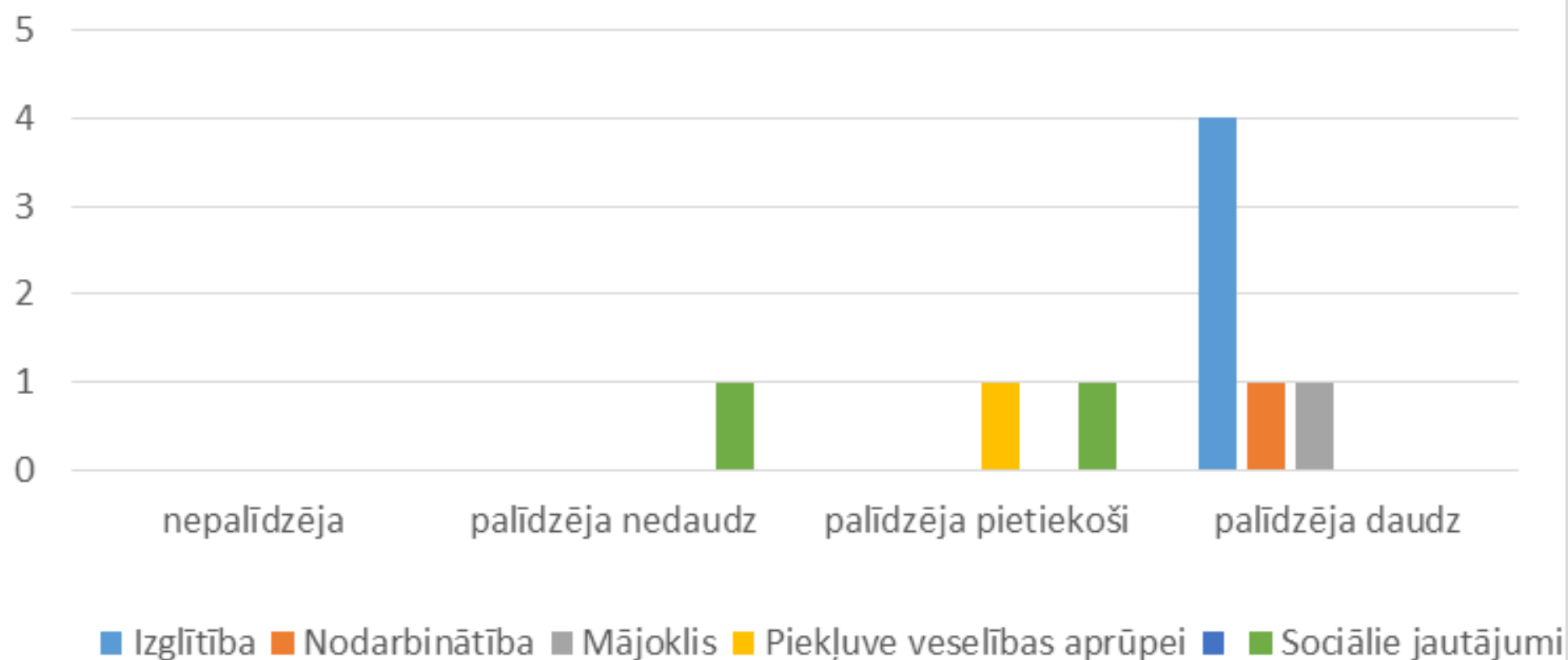
Ko, Jūsaprāt, romu mediators varēja veikt labāk/darīt vairāk?

- **Viss ir apmierinoši**
- **Iesaistīt projektā “Proti un dari”**
- **Gana būs, ja izdarīs solīto**

Romu komentāri:

- *Palīdz nokārtot dokumentus, uzrakstīt CV, motivācijas vēstuli, reģistrēties pie ģimenes ārsta.*
- *Palīdz sociālajā jomā, nokārtot dokumentus trūcīgā statusa saņemšanai. Palīdzība dzīvokļa jautājumā, informācija par humāno palīdzību.*
- *Mediators mums vajadzīgs arī turpmāk, ar viņa palīdzību mēs varam tikt galā ar tām lietām, kas sagādā mums grūtības.*
- *Kamēr nebiju iepazinusi Agnesi, likās, ka tas viss nav vajadzīgs, bet tagad domāju savādāk.*

Romu mediatora atbalsts romiem dažādās jomās pēc romu vērtējuma (Ventspils)



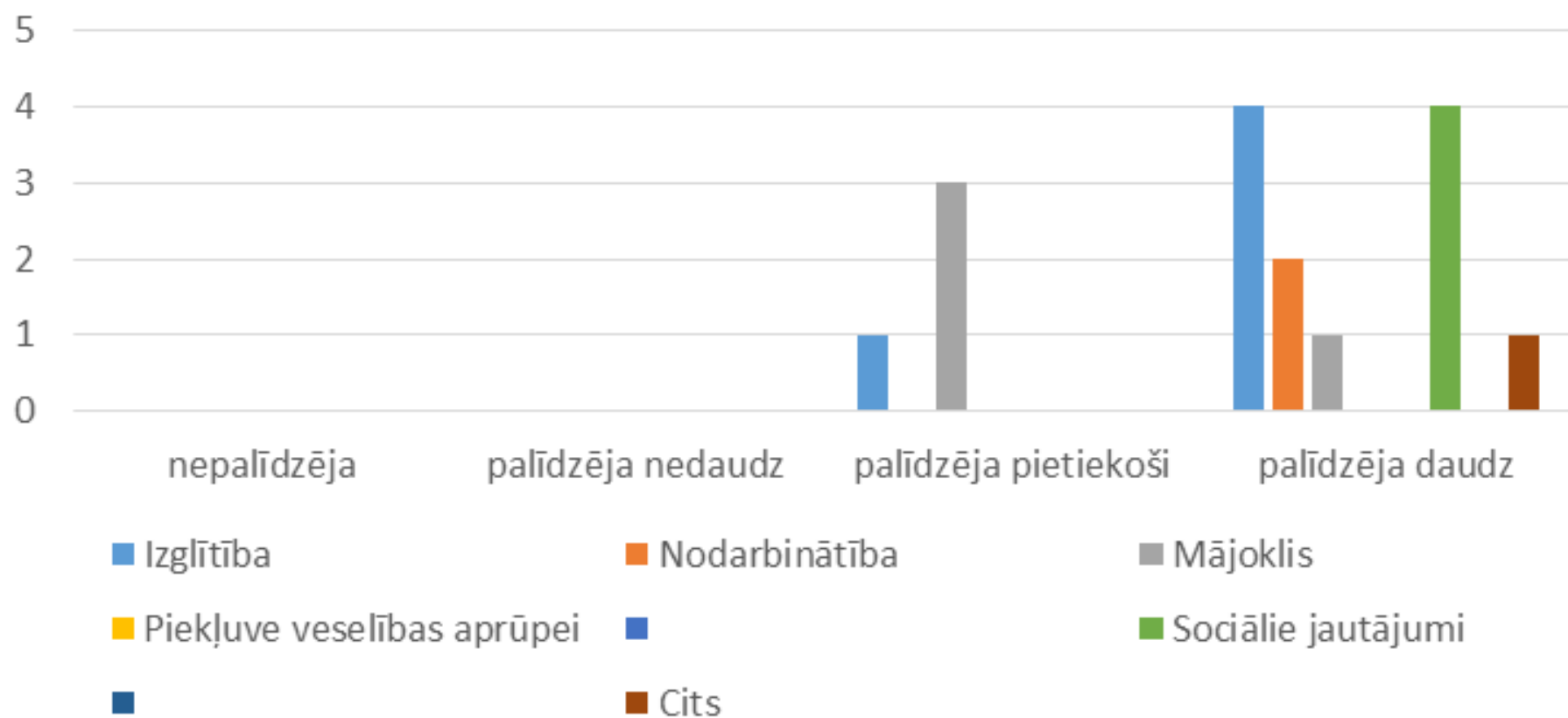
Ko romu mediators varēja veikt labāk/darīt vairāk?

- **Organizēt vasaras nometnes bērniem**
- **Mūsu romi nav skolā gājuši, izglītības nav. Varbūt var to izglītību pieaugušajiem kaut kā.**

Romu komentāri:

- *Ar Maldu ir droši, Malda savādāk runā. Man brīžam ir bail, tad zvanu Maldai. Es jau neuzņemtos to darbu, ko Malda dara. Esmu pateicīga. Mums jau tās emocijas. Izbļautāties un viss. Malda mūs māca, kā runāt, kā uzvesties.*
- *Skaidro likumus, kur vērsties kādā jautājumā.*
- *Es gribētu, lai Malda vēl strādā. Mūsu tautai būs labāk, ja būs Malda. Mūsu tautai tas ir vajadzīgs. Ļoti daudz kas iet uz priekšu – ne tikai bērniem, bet visiem.*
- *Ne jau visi tā par romiem rūpējas. Visi romi griežas pie viņas.*
- *Bez pašu romu pretimnākšanas neko nevar darīt. Visi gaida, kad Malda pienesīs klāt. Katrs pats kaut ko var, ja grib.*

Romu mediatora atbalsts romiem dažādās jomās pēc romu vērtējuma (Valmiera)



Ko romu mediators varēja veikt labāk/darīt vairāk?

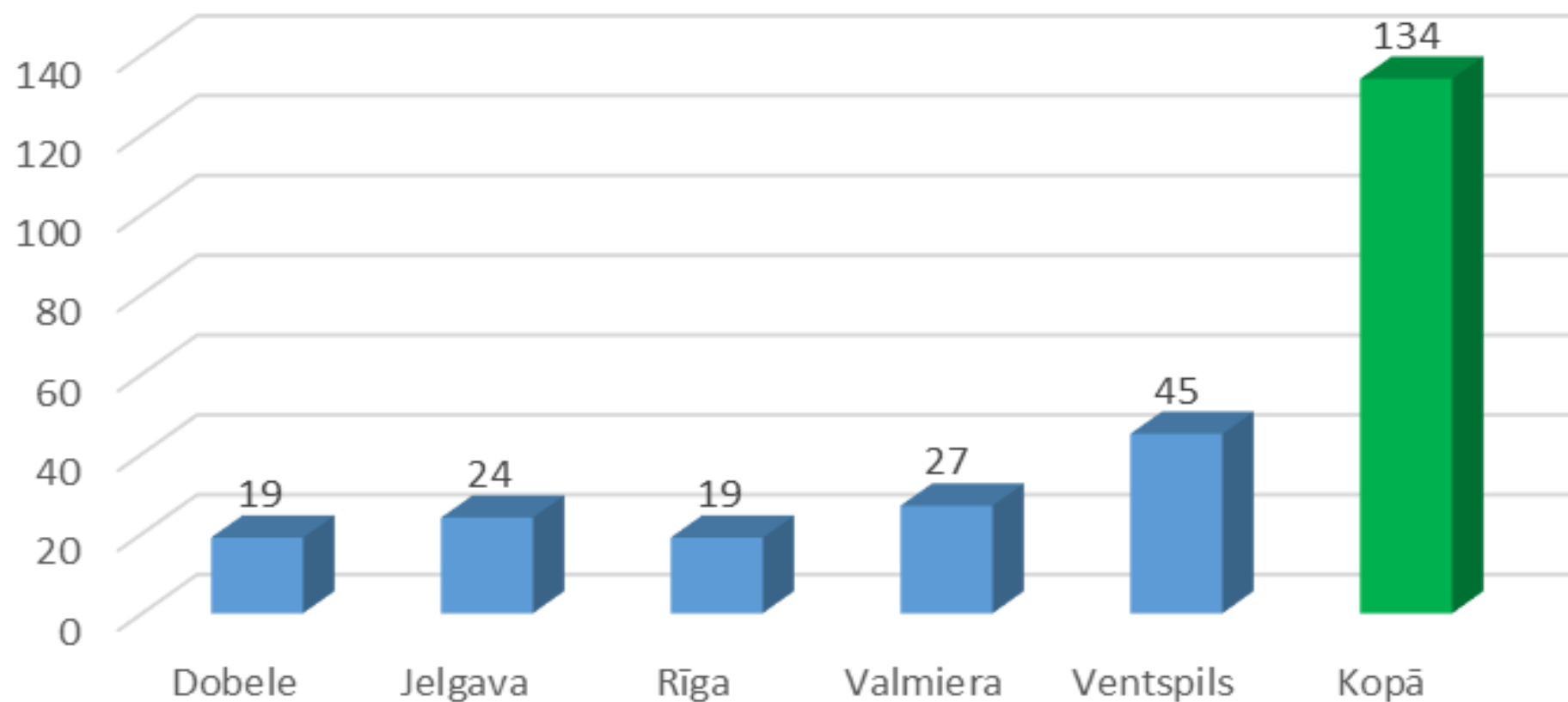
- **Dara, kas ir viņas spēkos.**
- **Sniegt palīdzību vairāk ģimenēm**
- **Vairāk palīdzēt iekārtoties darbā**
- **Turpināt strādāt izglītības jomā**

Romu komentāri:

- *Pacēlusi romu izglītību, saprašanas līmeni*
- *Neatstāj mūs bez ievērības, vienkārši izstāsta, kas ir kas, izskaidro, nāk līdzī kaut ko nokārtot, parāda, kur jāiet*
- *Vija dara visu, kas ir viņas spēkos. Pašiem vairāk jāiet pretim mediatoram. Bez mediatora nekas nebūs, vajag vienu, kas vada, dara.*
- *Romu mediators vajadzīgs arī turpmāk. Vajag zinošu, dvēseles bagātu cilvēku. Vija tāda ir.*

Atgriezeniskā saikne par sadarbību ar romu
mediatoriem no pašvaldību pārstāvjiem

Ģimeņu skaits, ar kurām strādājuši romu
mediatori no 1.10.2017. līdz šim



**Informācijas avots romiem par romu mediatoru
(apkopotas romu atbildes Valmierā, Ventspilī, Jelgavā, Dobelē un Rīgā)**

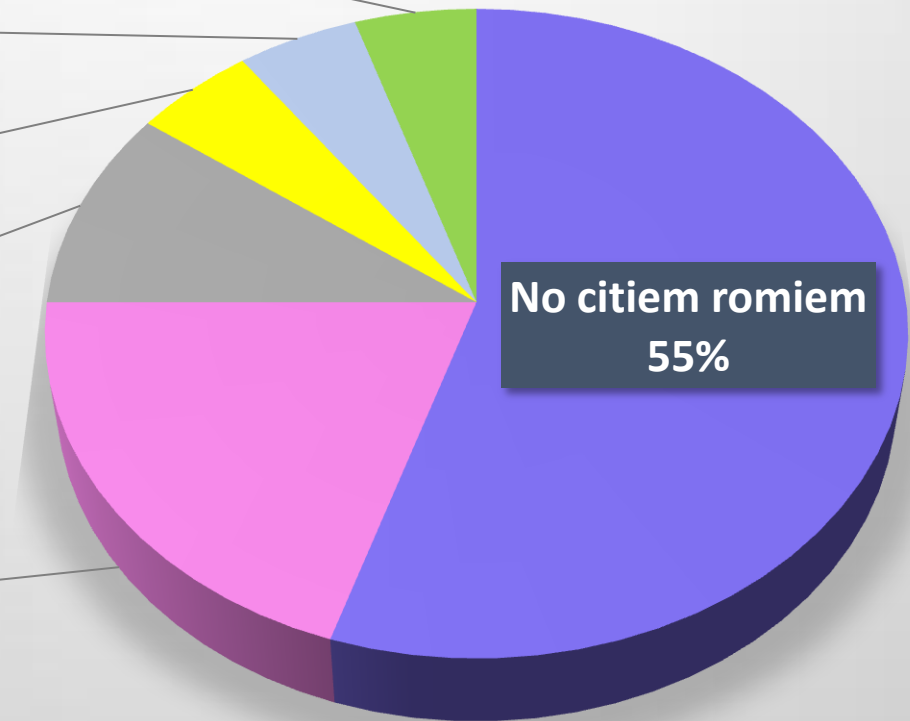
**No Sarkanā krusta
5%**

**No sociālā dienesta
5%**

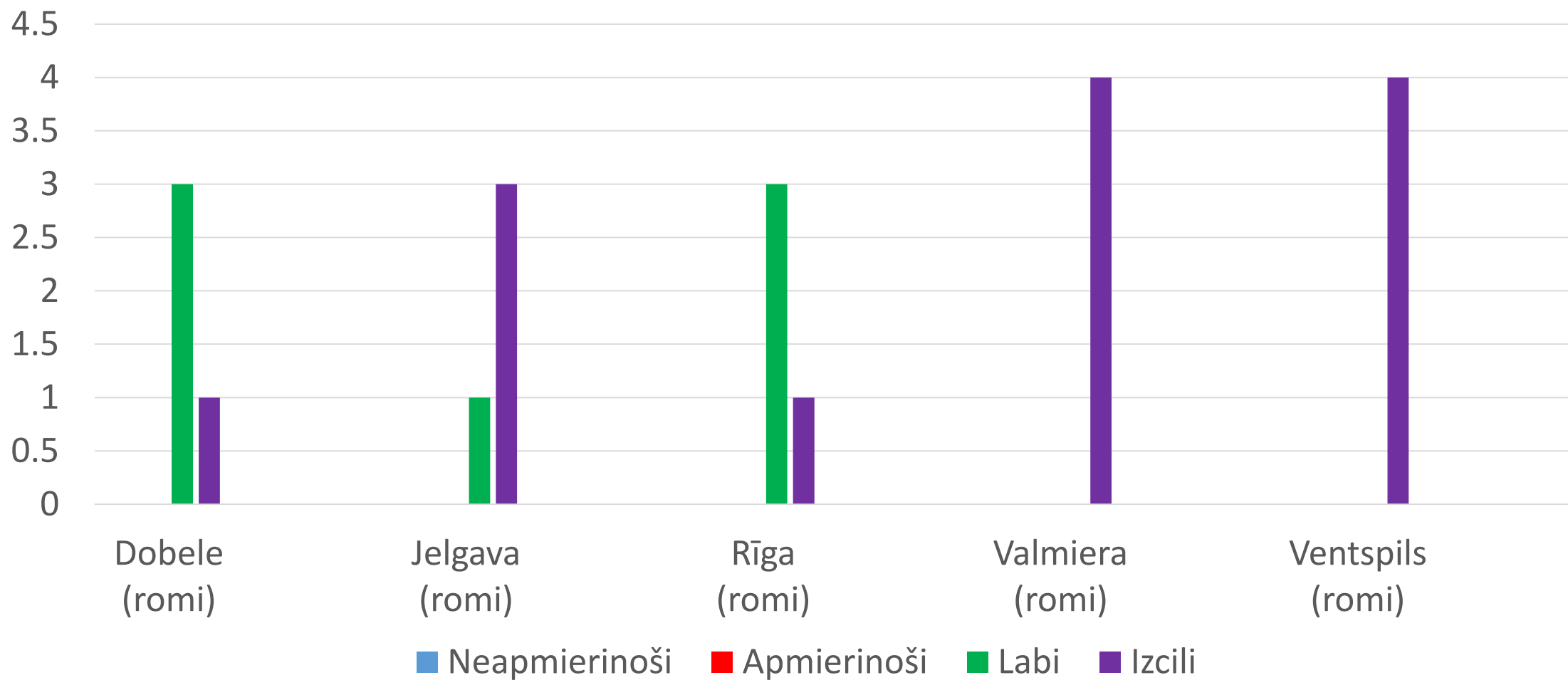
**No romu biedrības
5%**

**Pazīņas pateica
10%**

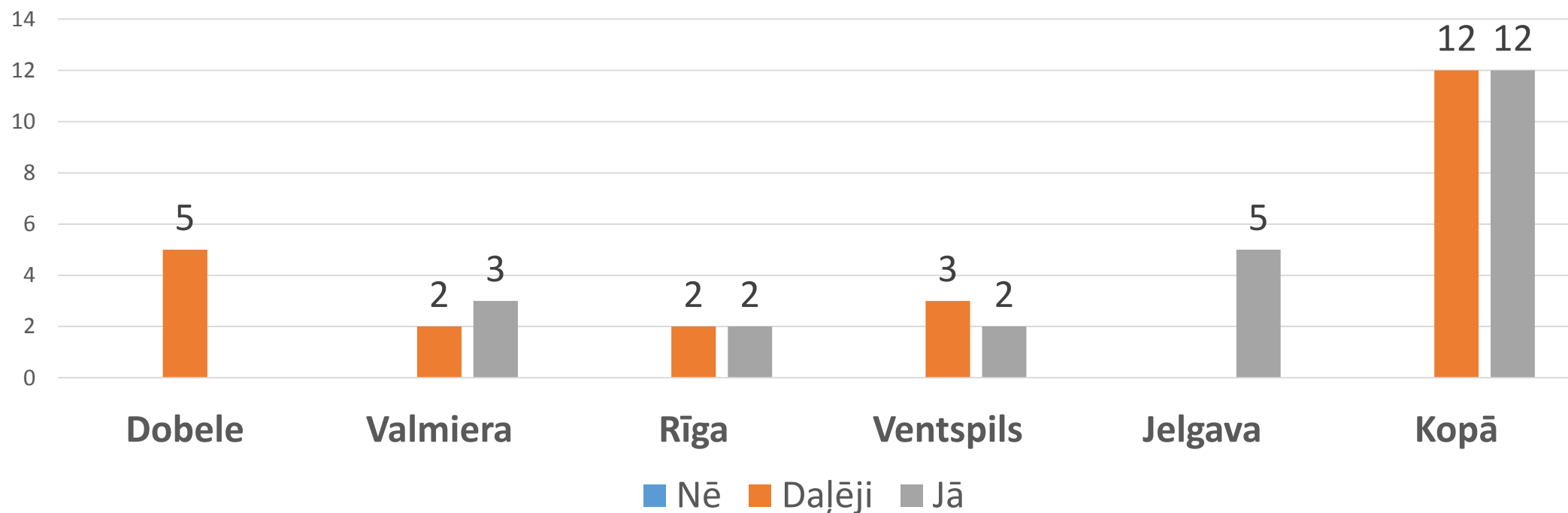
**No paša mediatora
(piezvanīja,
apmeklēja mājās)
20%**



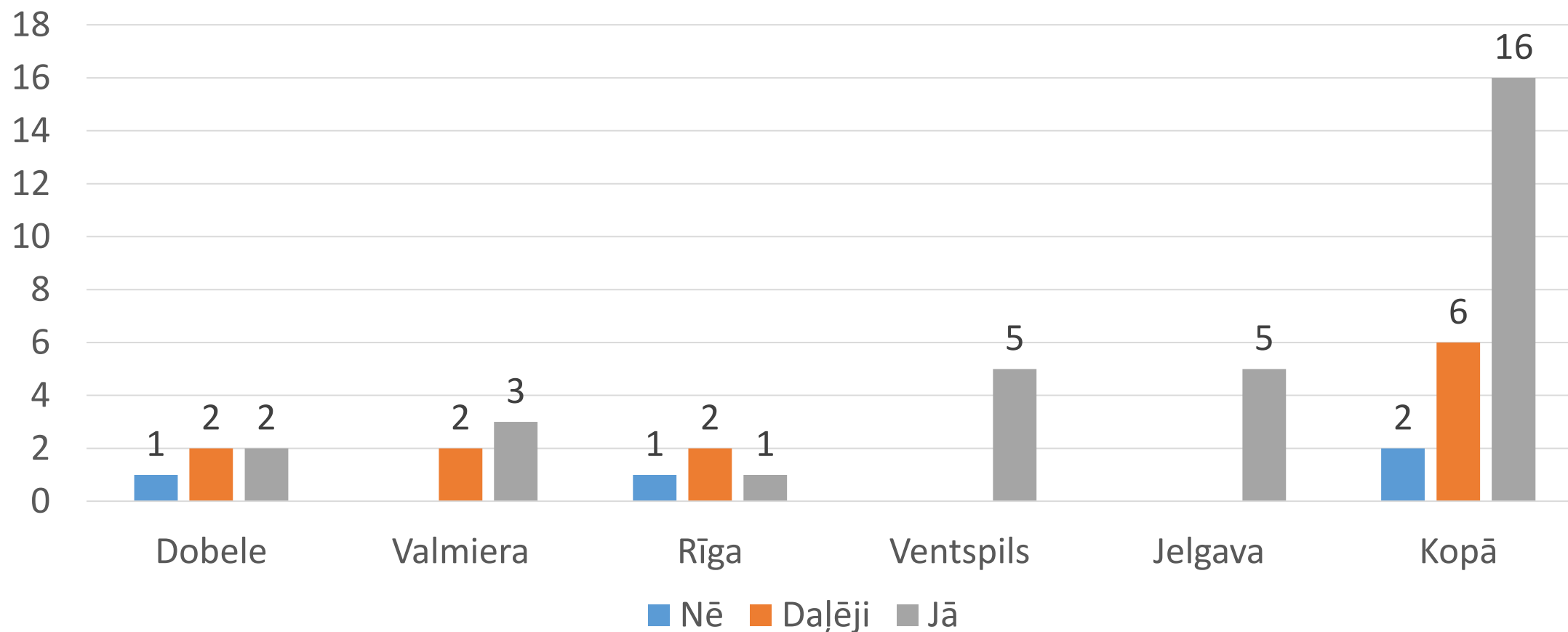
Romu mediatoru darba rezultātu vērtējums



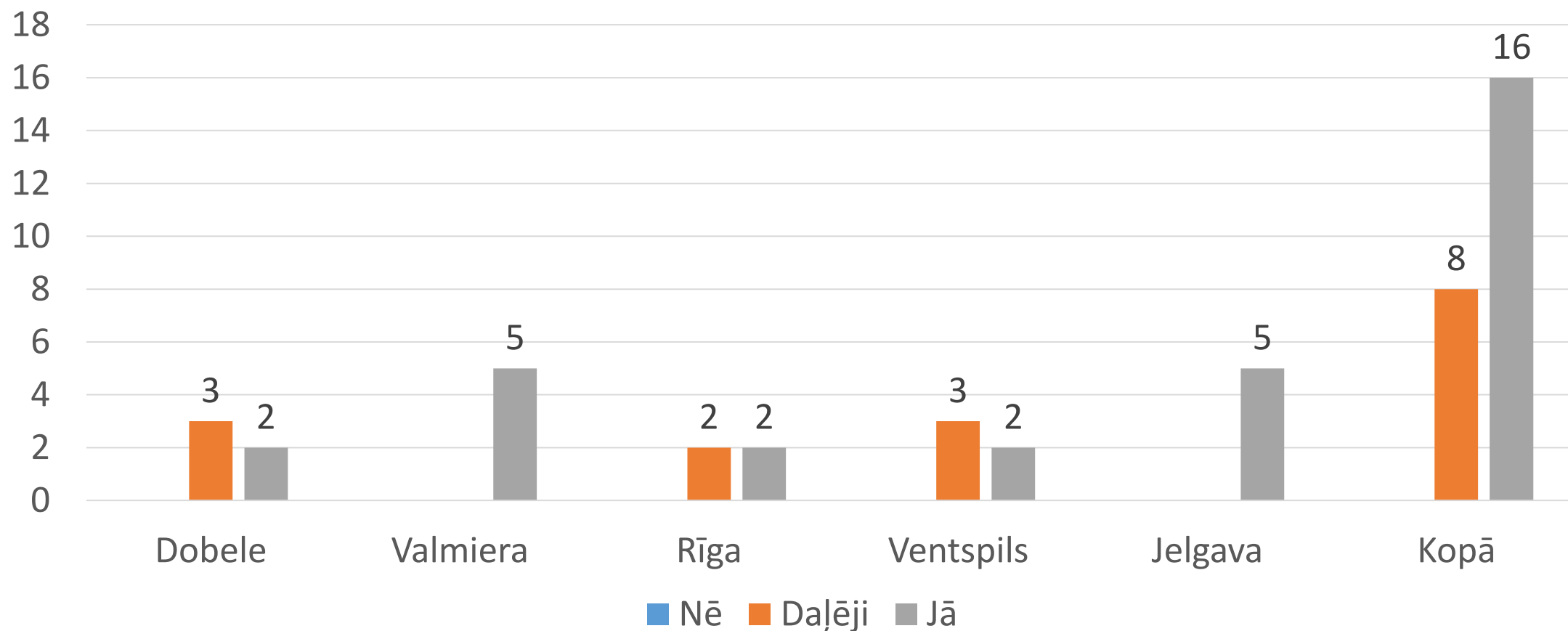
Vai romu mediators ir uzlabojis saziņu starp
romu ģimenēm un valsts/pašvaldības iestāžu
darbiniekiem?



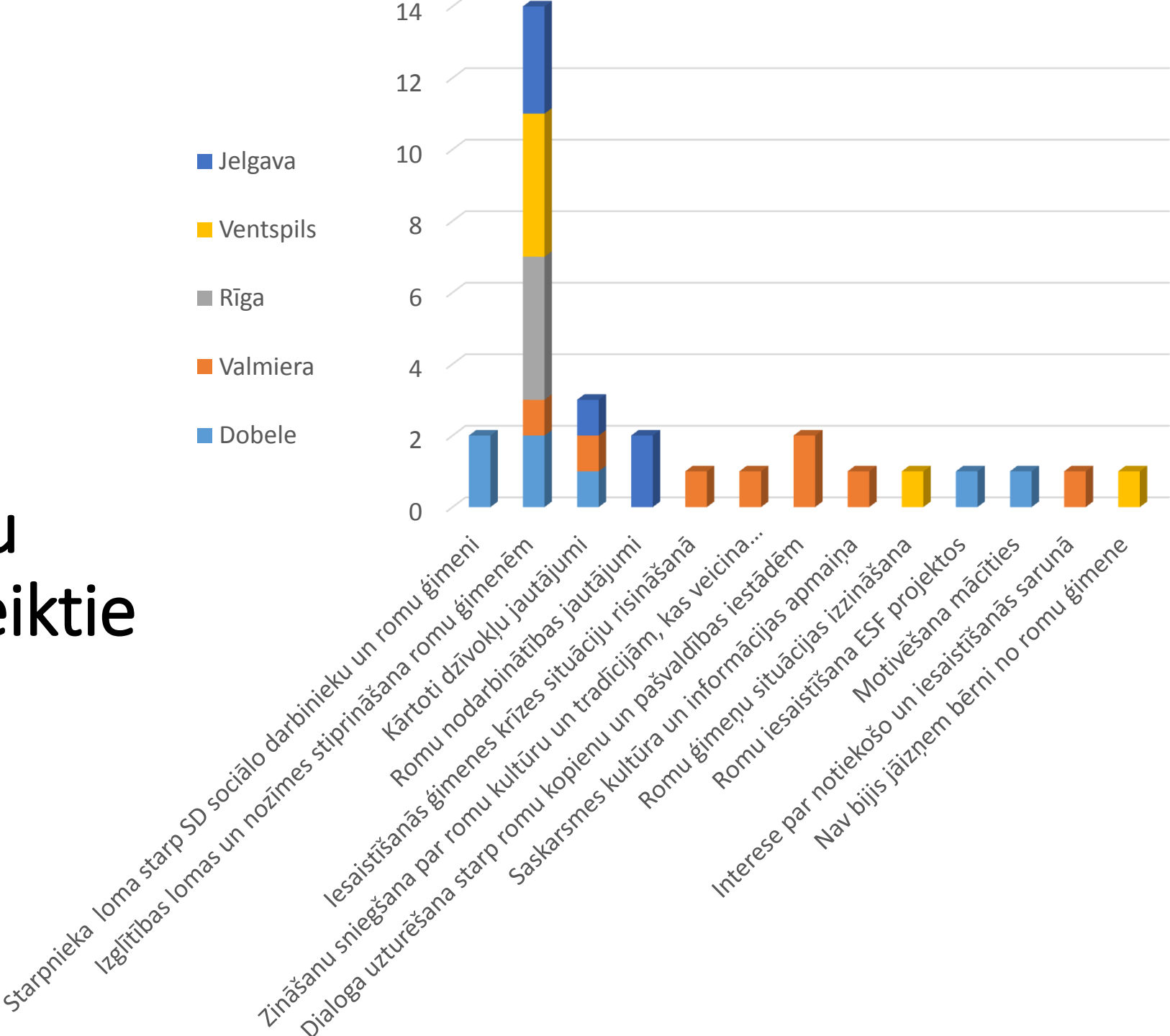
Vai romu mediators ir ziņojis par romu aktuālākajām vajadzībām un problemātiskajiem jautājumiem?



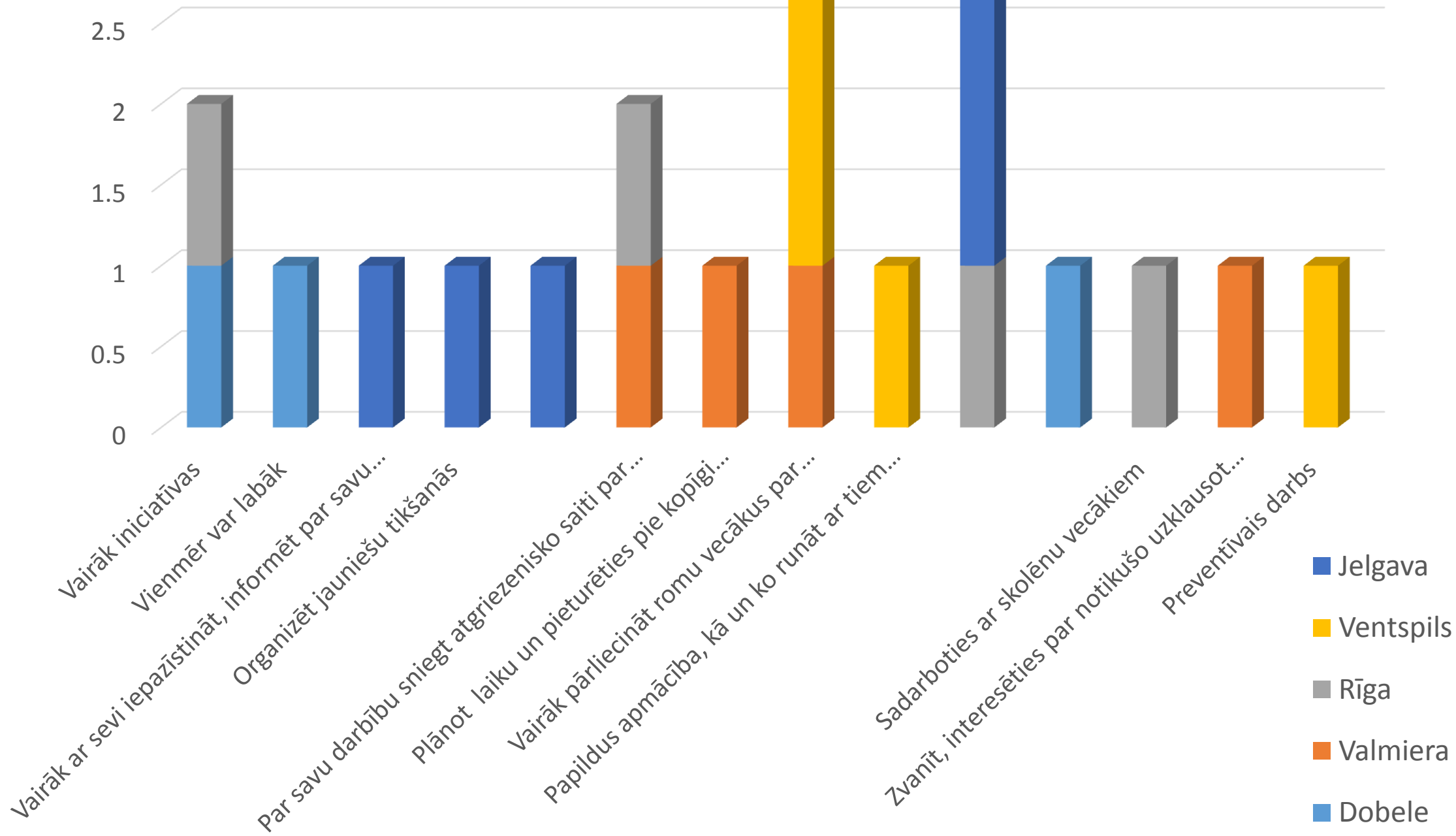
Vai romu mediators ir veicinājis romu piekļuvi pašvaldības pakalpojumiem un atbalsta pasākumiem?

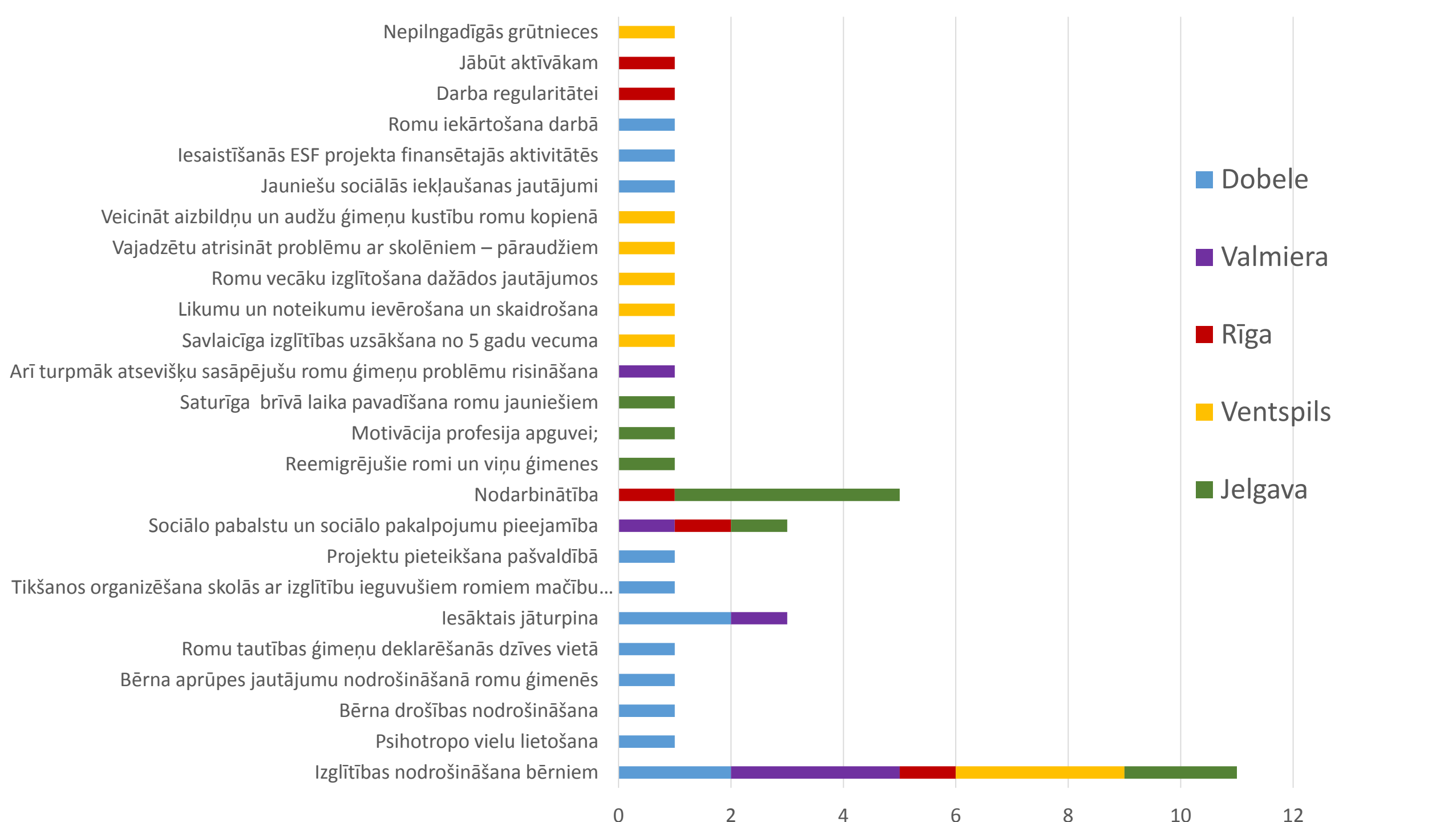


Svarīgākie romu mediatora paveiktie darbi



Ko varētu darīt vairāk/labāk?





Pašvaldības darbinieku komentāri, vērtējumi par romu mediatora darbu

- *Uzskatu , ka Romu mediators ir ļoti nepieciešams, tas veicina un maina sabiedrības uzskatus par romiem, saliedē tautību, rada uzticēšanos un motivāciju mainīt situāciju savās ģimenēs.*
- *Nepieciešams atbalsts romu sievietēm pēc 30 gadu vecuma, jo viņām trūkst iespēju un zināšanu.*
- *Mani apmierina uzsāktā sadarbība ar romu mediatoru.*
- *Ir jāpievērš uzmanība darbam ar romas diasporu, izglītības un audzināšanas jautājumos, kura dot pozitīvus rezultātus, savstarpējās uzticības atmosfēras rezultāta radīšanai.*
- *Ir pagājis salīdzinoši neilgs laiks, kopš mediators uzsāka savu darbību pašvaldībā, tāpēc nevaram gaidīt grandiozus rezultātus. Priecājamies par katru pozitīvo soli, kas sperts romu integrācijas jomā.*

- *Romu mediatora darbība ir atbalstāma un īstenojama arī turpmāk, tikai Rīgā romu mediatoru skaits būtu vismaz jātrīskāršo.*
- *Būtu jauki, ka mediators palīdzētu romu tautības bērniem veiksmīgi iekļauties citu bērnu vidū, nevis uzsvērt, ka šie bērni ir atstumtie un tie, kuriem visi vēlas nodarīt pāri. Visiem bērniem noteikumi ir vienādi un tikai tāpēc, ka romu tautība, atlaides nevarētu būt.*
- *Iespējams, ņemot vērā romu salīdzinoši lielo skaitu Ventspilī, būtu nepieciešams vēl viens mediators, tā kā jākoordinē gan no jauna identificētās problēmas, gan jāstrādā ar gadu desmitos ielaistām un samilzušām problēmām*

Jautājumi darbam grupās:

- *Kādi ir jūsu ierosinājumi, priekšlikumi, lai uzlabotu romu mediācijas praksi?*
- *Vai ir nepieciešamas romu mediatoru sagatavošanas apmācības pilnveidei?*
- *Kas ir nepieciešams, lai efektīvāk organizētu mediatoru darbu pašvaldībās?*