

Co-funded by the Rights,
Equality & Citizenship
Programme of the
European Union



Настоящата публикация е създадена с финансовата подкрепа на Програмата за равенство и гражданство на Европейския съюз. Съдържанието на публикацията е отговорност единствено на автора и в никакъв случай не отразява възгледите на Европейската комисия. Номер на споразумението: JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096

Ръководство на ромския медиатор WS3/03



Информация за проекта

Акроним на проекта:	SERCo
Заглавие на проекта:	Социално предприемачество за ромските общности
Номер на споразумението:	JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096
Уебсайт на проекта:	www.serco-project.eu
Автор на документа:	
Версия на доклада:	1.0
Дата на изготвяне:	

История на документа:

Дата	Версия	Автор(и)	Описание
21/06/2017	1.0	Four Elements	Ръководство на ромския медиатор



Съдържание

Описание на проекта.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Цел на Ръководството на ромския медиатор.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Компетенции и отговорности на ромските медиатори	7
Етичен кодекс на медиаторите.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Препоръка CM / Rec(2012)9	14
Препратки.....	Errore. Il segnalibro non è definito.



Описание на проекта

Проектът насърчава обществената икономика като ефективен инструмент за интегрирано развитие на ромските общности чрез:

- 1) Анализиране на потенциала за прилагане на практиките на обществената икономика в ромските общности от социална, икономическа и институционална гледна точка;
- 2) Ангажиране на политици и държавни служители и обучение на ромски медиатори за развиване на социални предприятия; и
- 3) Подпомагане на ромските социални бизнес инициативи и насърчаване на обществената икономика в рамките на ромските общности и широката общественост.

Партньорите на SERCo приемат, че социалното предприемачество може да бъде решение на проблемите на ромите, тъй като същото:

- Спомага за решаване на някои от съществуващите нужди на общността;
- Улеснява квалифицирането по време на работа;
- Използва местните ресурси и позволява развитието на повече предприемачи;
- Насърчава традиционните занаяти;
- Повишава нивото на квалификация и образование;
- Стимулира солидарността и води до подобряване на отношенията между членовете на общността;
- Представява метод за самопомощ;
- Позволява наемането на хора в уязвимо положение.

Основните резултати на проекта са:



- Насоки за ромското социално предприемачество
- Програма за обучение на медиаторите
- Индивидуално наставничество за развитие на социалните предприятия
- SERCO виртуална учебна среда за взаимно обучение
- Обществени кръгли маси и информационни дни
- Мрежа за ромска социална икономика

Консорциум SERCO:

- Изследователски център на университета в Пирея, www.kep.unipi.gr, Гърция – SERCO координатор
- IDEA ROM ONLUS, www.idearom.it, Италия
- CESIE, www.cesie.org, Италия
- Европейска информационна служба за ромите ERIO, www.erionet.eu, Белгия
- Център за междуетнически диалог и толерантност "АМАЛИПЕ", www.amalipe.com, България
- Fundacio Privada Pere Closa, www.fundaciopereclosa.org, Испания
- Фондация „Толерантност и взаимопомощ“ (ТМАФ), България
- Four Elements, www.4-elements.org, Гърция
- Асоциация за насърчаване на социалното приобщаване PAKIV (ACPSI PAKIV), www.pakiv.ro, Румъния



Цел на Ръководството на ромския медиатор

Целта на SERCo Ръководството на ромския медиатор е да опише ролята на ромския медиатор в насърчаването на социалното приобщаване на ромите и техните права и задължения в рамките на проекта SERCo. Ръководството започва с кратък анализ на основните и специфични компетенции, които медиаторите следва да притежават, за да бъдат ефективни; основните предизвикателства, пред които са изправени, както и основните им отговорности. Вторият раздел е Етичният кодекс, който може да бъде използван като ръководство за всички действия и за отношението на медиаторите, когато биват призовани да посредничат при конкретна ситуация или проблем пред тяхната общност и обществените органи. Последният раздел на ръководството е Препоръка CM/Rec(2012)9 на Комитета на министрите към държавите-членки относно медиацията като ефективен инструмент за насърчаване зачитането на правата на човека и социалното приобщаване на ромите. Препоръка CM/Rec(2012)9 е ключов документ за медиаторите, тъй като създава рамка, чрез която се определят основните принципи на медиация с цел постигане на ефективно посредничество и максимизиране на неговото въздействие.

Ръководството на Медиатора има за цел да допълни преди всичко пакета от материали за обучение на ромски медиатори WS3 / O1 и Ръководството WS / O2 за обучение по SERCo. Ръководството ще се използва и в двата етапа на обучение по SERCo и ще бъде още по-важно при индивидуалното наставничество за развиване на социалните предприятия. Потенциалните ромски медиатори за социално предприемачество, които ще участват в двата кръга на обучението по SERCO, ще имат възможността да се консултират по всяко време с ръководството, за да не забравят своите задължения, отговорности и да имат ясна насока.



Компетенции и отговорности на ромските медиатори

За да изпълняват задачата си, медиаторите се нуждаят от:

Набор от основни компетенции:

- обща комуникационна компетентност;
- компетентност в областта на межкултурната комуникация;
- компетентност за посредничество и управление на конфликти;
- познаване и разбиране на социално-културния и исторически контекст на общностите, които подкрепят, включително разбиране на миграционните процеси и модели;
- компетентност при оценяване на местната ситуация, организиране на планирането на участието, мониторинг на изпълнението и оценка.

Специфични компетенции (специфични за конкретния - национален / местен / секторен - трудов контекст):

- познаване на институционалната и правна рамка, в която работят;
- елементи, свързани със сектора, в който работят (образование, здравеопазване или заетост);
- познаване на нуждите и средата на конкретните подгрупи и категории бенефициенти на тяхната работа.

Те ще трябва да могат да се справят и с редица предизвикателства и деликатни въпроси, включително:

- мотивиране и насърчаване на ромите да влизат във връзка със съответните институции, имайки предвид честата липса на доверие във възможността за подобряване на техния живот въз основа на предишни негативни преживявания и общи негативни нагласи, с които те или техните събрата се сблъскват;
- занимаване с деликатни въпроси, свързани с идентичността, етнокултурната принадлежност и взаимоотношенията и представителствата в рамките на групата;



- справяне с предразсъдъците и често несъзнателното дискриминационно поведение на персонала в институциите, както и с предразсъдъци и практики, понякога вкоренени в социалния и културен контекст на общностите, които са несъвместими с принципите на демокрацията и правата на човека;
- работа в сътрудничество с други професионалисти, с лица в положение на дълбоко социално изключване и маргинализация;
- компенсиране на значителни неравенства в статута на ромите и персонала, за да се установят взаимодействия, съобразени с принципите на медиация, с цел гарантиране на еднаквото признаване и загриженост за нуждите и интересите на двете страни;
- запазване на безпристрастност и същевременно запазване доверието на двете страни и осигуряване на необходимата подкрепа за ромите, които обслужват;
- избягване поемането на задачи, които не са свързани с тяхната длъжностна характеристика и получаване на професионално признание за тяхната роля и постижения като медиатори;
- мобилизиране на допълнителна общностна и институционална подкрепа с цел повишаване ефективността на тяхната работа и постигане на по-големи подобрения в положението на хората и на общностите, които обслужват.

Основните отговорности на медиаторите са:

- да установяват отношения на доверие и открита комуникация със и между представителите на обществените институции и членовете на ромската общност;
- да се стремят да разберат ситуацията, за да отразят съответните гледни точки и основата за мнения, чувства, нагласи и действия;



- да създават местни групи за подкрепа в рамките на общността и в рамките на институцията и да ангажират тези групи в
- планиране на участието, водещо до общ план, включващ ангажименти на различните заинтересовани страни;
- да улесняват и подкрепят изпълнението на плана и оценката на резултатите с цел осигуряване на видими подобрения както в реалната ситуация на ромската общност, така и в достъпа на нейните членове до обществените услуги, и във взаимоотношенията и сътрудничеството между общностите и обществените институции.¹

Етичен кодекс на медиаторите

Медиаторът:

1. Спазва човешките права и достойнството на всички лица и действа с честност и почтеност при изпълнение на своите задължения

Чрез ясното представяне на тази перспектива за човешките права и зачитане на човешкото достойнство медиаторът ще се ползва с доверието както на ромската общност, така и на обществената институция и ще бъде уважаван като професионалист, натоварен със специфични задачи. По този начин медиаторът ще бъде пример за членовете на ромската общност и за служителите на институцията, взаимодействаща си с ромите.

¹ Rus C., Raykova Al. and Leucht C. (2016), ROMED Trainer's Handbook, Council of Europe Publishing, Strasbourg.



2. Работи за гарантиране на равен достъп до права, като същевременно съблюдава правните изисквания и административните процедури

Основната мисия на медиатора е да гарантира, че членовете на ромските общности се ползват с пълен достъп до правата си и биват подпомагани в преодоляването на възможните бариери, които могат да възпрепятстват реалното равенство в правата. Това понякога означава, че трябва да се предприемат специални мерки, за да се вземат предвид специфичните нужди и възможности на ромите. Тези мерки обаче не следва да бъдат индивидуални изключения от спазването на административните изисквания. Когато е необходимо, медиаторът следва да посочи на заинтересованите институции, че е необходима промяна в конкретна процедура. Този подход е единственият съвместим подход с принципите на демокрацията и върховенството на закона.

3. Носи отговорност за подпомагане на заинтересованите при откриване на взаимно удовлетворяващи решения, но не и за предоставяне на решения на всички проблеми, повдигнати от бенефициентите или от персонала на институцията

Медиаторът ще изслушва нуждите на членовете на ромската общност и на персонала на институцията и ще подпомага взаимното им разбирателство. Медиаторът няма задължение да търси "кой е виновният", да преценява кое е най-доброто решение, нито да казва на ромите или на персонала на институциите какво да правят. Неговата роля е да пита заинтересованите относно това как те желаят да бъде променена ситуацията, какво могат да направят за това и каква подкрепа ще бъде необходима от страна на медиатора. Това прави медиатора безпристрастен, но не и незаинтересован, и загрижен да отговори по



балансиран начин на нуждите на ромите и на персонала на обществената институция. Това също така предотвратява злоупотреби и необоснован натиск и от двете страни.

4. Е проактивен, има бързи реакции и разработва разумни превантивни дейности

В много случаи ромите не познават правата си и как да се ползват с тях. Посредникът ще бъде проактивен, няма единствено да изчаква появата на проблеми, а ще анализира трайно ситуацията и ще повишава осведомеността на всички заинтересовани страни по установените проблеми. Ще реагира своевременно при всички случаи и ситуации, сигнализирани от членовете на общността или персонала на институциите. Анализът на разнообразните установени предизвикателства и решения ще води до идеи за добре планирани превантивни дейности, като се избягва повторението или задълбочаването на проблемните ситуации.

5. Запазва поверителността на информацията, получена в хода на професионалната дейност

Цялата информация, получена в процеса на работа, ще бъде пазена като поверителна, няма да бъде разкривана на други лица или институции, освен ако е налице изрично съгласие на лицето, предоставило информацията, и само с изключение на случаите, когато е застрашена безопасността на дадено лице. Лицата, които разговарят с медиатора, трябва да бъдат информирани за ангажимента за поверителност. Никой, дори ръководителят на институцията, наемаща медиатора, не може да иска от медиатора да нарушава поверителността. Получената информация, която е от общ интерес, може да бъде



съобщена по начин, който запазва анонимността на източника със съгласието на източника.

6. Не използва своята роля и възможности да манипулира или да вреди на другите

Ролята на медиатора осигурява достъп до информация и серия от контакти в рамките на общността и институциите. Медиаторът не трябва да използва възможностите, породени от тази информация, или прерогативите, свързани с ролята на медиатора, за манипулиране или нанасяне на вреда на други хора.

7. Уважава традициите и културата на общностите, при условие че са съвместими с основните принципи на правата на човека и демокрацията

Някои общности имат специфични традиции, начин на живот и културни норми, различни от тези на мнозинството. Медиаторът ще опознава тези традиции и норми, ще ги уважава и ще помага на външните лица да ги разбират и уважават. Единствено изключение е случаят, когато дадени норми или обичаи на общността са несъвместими с принципите на правата на човека и демокрацията.

8. Ще уважава в еднаква степен всички членове на общността и ще разкрива публично ситуации на конфликт на интереси

Независимо от своя пол, възраст, статус в общността и т.н., медиаторът ще се отнася с еднакво уважение към всички бенефициенти и ще работи по техните искания по прозрачен и справедлив начин. Когато някой получава приоритет по даден въпрос, причината трябва да бъде ясна за всички и оправдана. Когато

роднини на медиатора или други близки до медиатора лица биват замесени в конфликт, трябва да се посочи ситуацията и да се поиска външна подкрепа.

9. Прави ясно разграничение между професионални и частни дейности

Необходимо е медиаторът да изясни границите между професионалните дейности и личния живот. Ангажиментът с проблемите на общността не означава постоянно разположение на искания от членове на общността. Членовете на общността трябва да бъдат информирани за работния график на медиатора и за начините за връзка с него.

10. Сътрудничи с други медиатори и професионалисти

Медиаторът е професионалист, който следва да поддържа добро сътрудничество с други професионалисти (здравни специалисти, социални работници, учители и др.), за да изпълнява своите задачи. Медиаторите ще се подкрепят взаимно в работата си. Всички медиатори ще използват възможностите, с които разполагат, за обмен на опит и споделяне на успешни решения и полезна информация.²

² Council of Europe, 2012, Code of Ethics for Mediators http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (accessed on 21.06.2017)



Препоръка CM / Rec(2012)9

Препоръка CM/Rec(2012)9 на Комитета на министрите към държавите-членки относно медиацията като ефективен инструмент за насърчаване зачитането на правата на човека и социалното приобщаване на ромите³

(Приета от Комитета на министрите на 12 септември 2012 г. на 1149-ото заседание на Заместник-министрите)

Комитетът на министрите, съгласно условията на член 15.б от Устава на Съвета на Европа,

Вземайки предвид, че целта на Съвета на Европа е да постигне по-голямо единство между своите членове и че тази цел може да бъде постигната по-специално чрез общи действия в областта на правата на човека и социалното сближаване, които формират основни ценности и цели на Съвета на Европа;

Признавайки, че ромите са преживели в продължение на повече от пет столетия широко разпространена и трайна дискриминация, отхвърляне и маргинализация в Европа и във всички сфери на живота;

Съзнавайки, че дискриминацията и социалното изключване могат да бъдат преодоляни най-ефективно чрез всеобхватни, последователни и проактивни политики, насочени както към ромите, така и към мнозинството и гарантиращи

³ Council of Europe, 2012, *Recommendation CM/Rec(2012)9 of the Committee of Ministers to member States on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma*, [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true) (accessed on 21.06.2017).



интеграцията и участието на ромите в обществата, в които живеят, и уважението към тяхната идентичност, и признавайки, че медиацията може да бъде полезен инструмент за подобряване на приобщаването на ромите;

Имайки предвид, че всички права на човека са универсални, неделими, взаимозависими и взаимосвързани и че икономическите и социалните права са човешки права и трябва да бъдат подкрепяни от конкретни усилия на общността и правителствата, за да се гарантира, че същите са еднакво достъпни за членовете на най-нуждаещите се и необлагодетелствани групи и общности;

Припомняйки своите предишни препоръки, препоръчващи използването на ромски медиатори за подобряване на комуникацията и връзките между ромите и обществените институции, което на свой ред би могло да помогне за преодоляването на бариерите пред социалното приобщаване и ефективния достъп до човешки права, както и да подобри достъпа на ромите до обществени услуги;

Вземайки предвид Декларацията за ромите, приета на срещата на високо равнище на държавите-членки на Съвета на Европа на 20 октомври 2010 г. в Страсбург, отнасяща се до медиацията в сферите на образованието, заетостта и здравеопазването и изразяваща съгласието на държавите-членки да изработят Европейска програма за обучение на ромски медиатори;

Отбелязвайки, че прибягването от страна на общините и регионите към ромски медиатори е една от мерките, изисквани в Резолюция 333 (2011) на Конгреса на местните и регионални власти относно "Положението на ромите в Европа: предизвикателство за местните и регионални власти" и в Заключителната декларация на срещата на кметовете по въпросите на ромите, организирана от Конгреса на 22 септември 2011 г.;



Въз основа на положителния опит на програмата на ROMED "Интеркултурно посредничество за ромските общности", съвместно изпълнявана от 2011 г. от Съвета на Европа и Европейския съюз и даваща важни поуки за постигане на ефективно межкултурно посредничество между ромските общности и обществените институции;

Приветствайки сътрудничеството между Съвета на Европа и Европейския съюз в насърчаването на ефективно посредничество с ромските общности и насърчаван от факта, че подобно посредничество, дори да се използват различни имена, се практикува все по-широко в държавите-членки и все повече се подкрепя изрично в националните стратегии и планове за действие за приобщаване на ромите;

Убеден в значителните ползи, произтичащи от заетостта на лица с ромски произход, да действат като медиатори между ромските общности и обществените институции, особено по отношение на по-доброто посещаване на училище и достъп до качествено образование, по-добър достъп до здравни грижи и други обществени услуги, наред с по-добрата комуникация между членовете на ромските общности и обществените институции;

Подчертавайки значението на зачитането на равенството между половете при прибягване към медиатори и отбелязвайки, че полът на медиаторите може да бъде от значение за ефективността на тяхната работа в дадени ситуации;

Отбелязвайки, че опитът е показал колко важно е да се гарантира, че медиацията води до желаните резултати без нежелани отрицателни странични ефекти;

Считайки, поради тези причини, че е полезно и навременно, като се има предвид



нарастващото прибягване от страна на държавите-членки към посредничество с ромските общности и основавайки се на натрупания опит с тях, да се насърчава общото разбиране на някои основни принципи, които могат да помогнат за подобряването на това посредничество и за максимизиране на неговото въздействие,

Препоръчва на правителствата на държавите-членки, като се вземат предвид техните конституционни системи и, при необходимост, съответните национални, регионални и местни обстоятелства:

1. да разработват и поддържат ефективна система за качествено посредничество с ромските общности на основата на следните принципи:
 - a. Права на човека: пълното упражняване на човешките права на членовете на ромските общности без каквато и да е форма на дискриминация е основен принцип, стоящ в основата на подобно посредничество; това означава, че медиацията следва да се стреми към овластяване на ромите да упражняват своите права и повишаване на капацитета на обществените институции да гарантират тези права на практика, а не към разчитане на медиацията или запазване на зависимостта на ромите или обществените институции от същата;
 - b. Систематично консултиране, планиране на участието и оценка, позволяващи на членовете на ромските общности да изразяват своите нужди и тревоги и да участват активно в намирането на най-подходящите решения на проблемите, пред които е изправена местната общност, в сътрудничество с представители на обществените институции;
 - c. Междукултурна деликатност, ненасилствена комуникация и посредничество при конфликти, основани на добро познаване на "културните кодекси" на общността и на съответните институции;
 - d. Безпристрастност: медиаторът следва да работи и да може да работи



балансирано както с обществената институция, така и с членовете на ромските общности, за да помогне за преодоляването на културните различия и различията в статута и да се съсредоточи върху подобряване на комуникацията и сътрудничеството и стимулиране на двете страни да поемат отговорности и да се ангажират помежду си; следва да бъдат признавани законните интереси на двете страни;

2. да признават значението на професионалната саморегулация от страна на самите медиатори, като Европейския етичен кодекс за медиаторите, публикуван от Съвета на Европа и Европейския съюз, за ясното разбиране на ролята и отговорностите на медиаторите и насърчаване на тяхното зачитане от на обществените органи на всички равнища, включително в трудовите договори за медиаторите, по-специално чрез въздържание от намеса в отговорностите на медиаторите или от искания същите да предприемат действия, които не са в рамките на техните отговорности;

3. да гарантират или, в ситуации, в които държавата не носи пряка отговорност, да насърчават:

- официалното признаване на професионалния статус на медиаторите, като се предприемат мерки там, където е необходимо, за да стане по-стабилна заетостта на медиаторите и да им бъдат гарантирани справедливо възнаграждение и подходящи условия на труд;
- сертифицирането или акредитирането на първоначални и продължаващи програми за обучение на ромски медиатори въз основа на принципите, изложени в параграф 1 от настоящата препоръка;
- признаването на професионалния опит, придобит от медиаторите, така че да бъдат подобрени перспективите им за кариера;
- осигуряването на възможности за работа в мрежа и редовна



партньорска подкрепа между ромските медиатори и стимулиране участието на различни професионалисти, работещи с тях (обучители, надзорници и др.);

4. да насърчават благоприятната среда на местно равнище за работа на медиаторите, по-специално чрез увеличаване капацитета на местните и регионалните власти за разработване и прилагане на ефективни политики за интеграция на ромите при необходимост в тясно сътрудничество с други държави-членки, Съвета на Европа и други международни организации, активни в тази област, включително Европейския съюз и ОССЕ.

Препратки

- Съвет на Европа, 2012 г., *Етичен кодекс за медиаторите*, http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (преглед на 21.06.2017).
- Съвет на Европа, *Препоръка CM/Rec(2012)9 на Комитета на министрите към държавите-членки относно медиацията като ефективно средство за насърчаване зачитането на правата на човека и социалното приобщаване на ромите*, [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true) (преглед на 21.06.2017).
- Рус К., Райкова Ал. и Лойхт К. (2016), *Ръководство за обучители на ROMED*, Издателство на Съвета на Европа, Страсбург.