

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



This publication has been produced with the financial support of the Equality & Citizenship Programme of the European Union. The contents of this publication are the sole responsibility of the author and can in no way be taken to reflect the views of the European Commission. Agreement Number: JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096

Οδηγός Διαμεσολαβητών Ρομά

Κύκλος Εργασιών 3
Παραδοτέο 3



Πληροφορίες έργου

Αρκόνημο έργου:	SERCo
Τίτλος έργου:	Κοινωνική επιχειρηματικότητα στις κοινότητες των Ρομά
Αριθμός συμβολαίου:	JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096
Ιστοσελίδα έργου:	www.serco-project.eu
Εταίρος συγγραφέας:	
Έκδοση αναφοράς:	1.0
Ημερομηνία προετοιμασίας:	

Ιστορικό αρχείου:

Ημερομηνία	Έκδοση	Συγγραφέας/είς	Περιγραφή
21/06/2017	1.0	Four Elements	Οδηγός Διαμεσολαβητών Ρομά



Περιεχόμενα

Περιγραφή έργου	4
Σκοπός του Οδηγού Διαμεσολαβητή των Ρομά.....	6
Αρμοδιότητες και ευθύνες των διαμεσολαβητών των Ρομά.....	8
Κώδικας Δεοντολογίας για τους Διαμεσολαβητές.....	11
Οδηγία ΕΥ / Άρθρο (2012) 9.....	16
Αναφορές	22



Περιγραφή έργου

Το έργο προωθεί την κοινωνική οικονομία ως ένα αποτελεσματικό μέσο για την ολοκληρωμένη ανάπτυξη των κοινοτήτων των Ρομά από το 2004:

- 1) αναλύοντας τις δυνατότητες εφαρμογής πρακτικών κοινωνικής οικονομίας στις κοινότητες των Ρομά, από κοινωνική, οικονομική και θεσμική άποψη,
- 2) δεσμεύοντας τους υπευθύνους χάραξης πολιτικής και τους δημοσίους υπαλλήλους και εκπαιδεύοντας τους διαμεσολαβητές των Ρομά για την ανάπτυξη κοινωνικών επιχειρήσεων και
- 3) στηρίζοντας τις κοινωνικές επιχειρηματικές πρωτοβουλίες των Ρομά και την προώθηση της κοινωνικής οικονομίας στις κοινότητες των Ρομά και στο ευρύ κοινό.

Οι εταίροι του SERCo αναγνωρίζουν ότι η κοινωνική επιχειρηματικότητα μπορεί να αποτελέσει λύση στα ζητήματα των Ρομά, αφού:

- βοηθά στην επίλυση κάποιων από των υπάρχοντων αναγκών της κοινότητας,
- διευκολύνει την επαγγελματική κατάρτιση,
- χρησιμοποιεί τοπικούς πόρους και επιτρέπει την ανάπτυξη περισσότερων επιχειρηματιών,
- υποστηρίζει παραδοσιακές τέχνες,
- αυξάνει το επίπεδο προσόντων και εκπαίδευσης,
- ενθαρρύνει την αλληλεγγύη και οδηγεί στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των μελών της κοινότητας,
- αντιπροσωπεύει μια μέθοδο αυτοβοήθειας και
- επιτρέπει την πρόσληψη ατόμων που βρίσκονται σε ευάλωτες συνθήκες.

Τα βασικά παραδοτέα του έργου είναι:

- κατευθυντήριες γραμμές για την κοινωνική επιχειρηματικότητα των Ρομά



- Πρόγραμμα κατάρτισης των διαμεσολαβητών
- Διδασκαλία ένα προς ένα άτομο για την ανάπτυξη των κοινωνικών επιχειρήσεων
- SERCO VLE για αμοιβαία μάθηση
- Δημόσια στρογγυλά τραπέζια & ημέρες ενημέρωσης
- Δίκτυο για την κοινωνική οικονομία των Ρομά

SERCO Κοινοπραξία:

- Κέντρο Ερευνών Πανεπιστημίου Πειραιώς, / www.kep.unipi.gr , Ελλάδα – SERCO Συντονιστής
- IDEA ROM ONLUS, www.idearom.it , Ιταλία
- CESIE, www.cesie.org, Ιταλία
- Το Ευρωπαϊκό Γραφείο Πληροφοριών για τους Ρομά -ERIO , www.erionet.eu , Βέλγιο
- Κέντρο Διαθρησκευτικού Διαλόγου και Ανεκτικότητας “AMALIPE”, www.amalipe.com , Βουλγαρία
- Fundacio Privada Pere Closa, www.fundaciopereclosa.org , Ισπανία
- Ίδρυμα Ανεκτικότητας και Αμοιβαίας Βοήθειας (TMAF), Βουλγαρία
- Four Elements, www.4-elements.org , Ελλάδα
- Ένωση Προώθησης Κοινωνικής Ενσωμάτωσης PAKIV (ACPSI PAKIV), www.pakiv.ro, Ρουμανία



Σκοπός του Οδηγού Διαμεσολαβητή των Ρομά

Σκοπός του Οδηγού του Διαμεσολαβητή των Ρομά SERCo είναι να περιγράψει το ρόλο του Διαμεσολαβητή των Ρομά στην προώθηση της κοινωνικής ένταξης των Ρομά και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του στο πλαίσιο του σχεδίου SERCo. Ο οδηγός αρχίζει με μια σύντομη ανάλυση του πυρήνα και των ειδικών ικανοτήτων που πρέπει να διαθέτουν οι διαμεσολαβητές για να είναι αποτελεσματικοί, τις κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν και τις βασικές ευθύνες τους. Η δεύτερη ενότητα είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να καθοδηγήσει όλες τις ενέργειες και τη στάση των διαμεσολαβητών κάθε φορά που καλούνται να μεσολαβήσουν σε μια συγκεκριμένη κατάσταση ή ζήτημα που αντιμετωπίζει η κοινότητά τους και οι δημόσιες αρχές. Η τελευταία ενότητα του οδηγού είναι η Σύσταση CM / Rec (2012)9 της Επιτροπής Υπουργών στα κράτη μέλη σχετικά με τη διαμεσολάβηση ως αποτελεσματικό εργαλείο για την προαγωγή του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής ένταξης των Ρομά. Η σύσταση CM / Rec (2012)9 αποτελεί βασικό αρχείο για τους διαμεσολαβητές, δεδομένου ότι θεσπίζει ένα πλαίσιο μέσω του οποίου καθορίζονται οι βασικές αρχές της διαμεσολάβησης με στόχο να καταστεί αποτελεσματική η διαμεσολάβηση και να μεγιστοποιηθεί ο αντίκτυπός της.

Ο Οδηγός του Διαμεσολαβητή συμπληρώνεται κυρίως με το πακέτο εκπαιδευτικών υλικών WS3 / O1 για τους διαμεσολαβητές των Ρομά και τον οδηγό WS / O2 για την εκπαίδευση SERCo. Ο οδηγός θα χρησιμοποιηθεί και στους δύο γύρους της κατάρτισης SERCo και θα είναι ακόμα πιο σημαντικός στις συναντήσεις καθοδήγησης ένα προς ένα για την ανάπτυξη των κοινωνικών επιχειρήσεων. Οι υποψήφιοι διαμεσολαβητές για την κοινωνική επιχειρηματικότητα των Ρομά που θα συμμετάσχουν στους δύο γύρους της κατάρτισης SERCO θα έχουν τη δυνατότητα να



συμβουλεύονται τον οδηγό ανά πάσα στιγμή, προκειμένου να έχουν επίγνωση των υποχρεώσεών τους, των ευθυνών τους και να έχουν ξεκάθαρη αίσθηση κατεύθυνσης που θα ακολουθήσουν.



Αρμοδιότητες και ευθύνες των διαμεσολαβητών των Ρομά

Προκειμένου να εκπληρώσουν το καθήκον τους, οι διαμεσολαβητές χρειάζονται ένα σύνολο βασικών ικανοτήτων:

- ο γενική ικανότητα επικοινωνίας,
- ο ικανότητα διαπολιτισμικής επικοινωνίας,
- ο ικανότητα διαμεσολάβησης και διαχείρισης συγκρούσεων,
- ο γνώση και κατανόηση του κοινωνικοπολιτιστικού και ιστορικού υποβάθρου των κοινοτήτων που υποστηρίζουν, συμπεριλαμβανομένης της κατανόησης των πρόσφατων μεταναστευτικών διαδικασιών και προτύπων και
- ο ικανότητα αξιολόγησης της τοπικής κατάστασης, οργάνωση συμμετοχικού σχεδιασμού, παρακολούθηση της εφαρμογής και αξιολόγηση.

Ειδικές ικανότητες (ειδικά για το συγκεκριμένο - εθνικό / τοπικό / τομεακό - πλαίσιο εργασίας):

- ο γνώση του θεσμικού και νομικού πλαισίου στο οποίο εργάζονται,
- ο γνώση στοιχείων που σχετίζονται με τον τομέα στον οποίο εργάζονται (εκπαίδευση, υγειονομική περίθαλψη ή απασχόληση) και
- ο γνώση των αναγκών και του ιστορικού των συγκεκριμένων υποομάδων και κατηγοριών δικαιωμάτων της εργασίας τους.

Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν ορισμένες προκλήσεις και ευαίσθητα θέματα, μεταξύ των οποίων:

- ο να παρακινήσουν και να ενθαρρύνουν τους Ρομά να αποκτήσουν πρόσβαση στα αντίστοιχα ιδρύματα, λαμβάνοντας υπόψη τη συχνή έλλειψη εμπιστοσύνης στη δυνατότητα βελτίωσης της ζωής τους, με βάση τις



- προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες και τις γενικές αρνητικές στάσεις που αντιμετώπισαν αυτοί ή οι συνάδελφοί τους,
- να αντιμετωπίσουν ευαίσθητα θέματα που σχετίζονται με την ταυτότητα, την εθνοπολιτισμική σχέση και τις σχέσεις μεταξύ των ομάδων και τις αντιπροσωπείες,
 - να αντιμετωπίσουν τις προκαταλήψεις και συχνά των ασυνείδητων συμπεριφορών που εισάγουν διακρίσεις στο προσωπικό των θεσμικών οργάνων, καθώς και προκαταλήψεις και πρακτικές, μερικές φορές ριζωμένες στο κοινωνικό και πολιτιστικό υπόβαθρο των κοινοτήτων, οι οποίες δεν είναι συμβατές με τις αρχές της δημοκρατίας και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων,
 - να δουλεύουν, σε συνεργασία με άλλους επαγγελματίες, με άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση έντονου κοινωνικού αποκλεισμού και περιθωριοποίησης,
 - να αντισταθμίζουν τις σημαντικές ανισότητες του καθεστώτος μεταξύ των Ρομά και του προσωπικού προκειμένου να δημιουργηθούν αλληλεπιδράσεις που συμμορφώνονται με τις αρχές της διαμεσολάβησης, οι οποίες πρέπει να διασφαλίζουν την ισότιμη αναγνώριση και την έννοια για τις ανάγκες και τα συμφέροντα και των δύο μερών;
 - να παραμείνουν αμερόληπτοι, διατηρώντας παράλληλα την εμπιστοσύνη και των δύο μερών και παρέχοντας την απαραίτητη υποστήριξη στους Ρομά που βοηθούν,
 - να αποφεύγουν την ανάθεση καθηκόντων που δεν σχετίζονται με την περιγραφή των καθηκόντων τους και την επαγγελματική αναγνώριση του ρόλου και των επιτευγμάτων τους ως διαμεσολαβητών και
 - να κινητοποιούν την πρόσθετη κοινοτική και θεσμική υποστήριξη για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του έργου τους και την επίτευξη ισχυρότερων βελτιώσεων στην κατάσταση των ανθρώπων και των κοινοτήτων που εξυπηρετούν.



Οι βασικές ευθύνες των διαμεσολαβητών είναι:

- Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης και ανοικτής επικοινωνίας με και μεταξύ εκπροσώπων δημόσιων θεσμών και μελών της κοινότητας των Ρομά.
- Κατανόηση της κατάστασης προκειμένου να αντανακλούν τις αντίστοιχες απόψεις και τις βασικές απόψεις, συναισθήματα, στάσεις και ενέργειες.
- Δημιουργία τοπικών ομάδων υποστήριξης εντός της κοινότητας και εντός του θεσμικού οργάνου και δέσμευση αυτών των ομάδων σε ένα συμμετοχικό σχεδιασμό που θα οδηγήσει σε ένα κοινό σχέδιο που θα περιλαμβάνει τις δεσμεύσεις των διαφόρων ενδιαφερομένων.
- Διευκόλυνση και υποστήριξη της υλοποίησης του σχεδίου και της αξιολόγησης με συμμετοχικό τρόπο των αποτελεσμάτων του, προκειμένου να εξασφαλιστούν ορατές βελτιώσεις τόσο στην πραγματική κατάσταση της κοινότητας των Ρομά όσο και στην πρόσβαση των μελών της στις δημόσιες υπηρεσίες, στις αμοιβαίες στάσεις και τη συνεργασία μεταξύ των κοινοτήτων και των δημόσιων θεσμών.¹

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



Κώδικας Δεοντολογίας για τους Διαμεσολαβητές

Ο διαμεσολαβητής:

1. Σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των ατόμων και ενεργεί με ειλικρίνεια και ακεραιότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του

Δίνοντας σαφή εικόνα αυτής της προοπτικής των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, ο διαμεσολαβητής θα έχει την εμπιστοσύνη τόσο της κοινότητας των Ρομά όσο και του δημόσιου θεσμικού οργάνου και θα είναι σεβαστός ως επαγγελματίας με συγκεκριμένα καθήκοντα. Ο διαμεσολαβητής θα αποτελέσει επίσης ένα πρότυπο για τα μέλη της κοινότητας των Ρομά και για το προσωπικό θεσμικού οργάνου που συνεργάζεται με τους Ρομά.

2. Εξασφαλίζει τις συνθήκες ίσης πρόσβασης στα δικαιώματα, με σεβασμό των νομικών απαιτήσεων και των διοικητικών διαδικασιών

Η κύρια αποστολή του διαμεσολαβητή είναι να εξασφαλίσει ότι τα μέλη των κοινοτήτων των Ρομά απολαμβάνουν πλήρη πρόσβαση στα δικαιώματά τους και υποστηρίζονται για να ξεπεράσουν τα πιθανά εμπόδια που μπορεί να παρεμποδίσουν την πραγματική ισότητα στα δικαιώματα. Αυτό σημαίνει μερικές φορές ότι πρέπει να παρθούν ειδικά μέτρα προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι ειδικές ανάγκες και δυνατότητες των Ρομά. Ωστόσο, τα μέτρα αυτά δεν πρέπει να αποτελούν μεμονωμένες εξαιρέσεις από τη συμμόρφωση προς τις διοικητικές απαιτήσεις. Όπου είναι απαραίτητο, ο διαμεσολαβητής πρέπει να απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα



θεσμικά όργανα ότι απαιτείται αλλαγή σε κάποια συγκεκριμένη διαδικασία. Αυτή η προσέγγιση είναι η μόνη που είναι συμβατή με τις αρχές της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου.

3. Είναι αρμόδιος να βοηθήσει τους ενδιαφερόμενους να βρουν αμοιβαία ικανοποιητικές λύσεις, αλλά δεν έχει την ευθύνη να παρέχει λύσεις σε όλα τα προβλήματα που εγείρονται από τους δικαιούχους ή από το προσωπικό του ιδρύματος

Ο διαμεσολαβητής θα ακούσει τις ανάγκες των μελών της κοινότητας των Ρομά και του προσωπικού του ιδρύματος και θα τους βοηθήσει να κατανοήσουν ο ένας τον άλλον. Ο διαμεσολαβητής δεν αναζητά "ποιος φταίει", αλλά προσπαθεί να αποφασίσει ποια είναι η καλύτερη λύση και όχι να πει στους Ρομά ή στο προσωπικό των θεσμικών οργάνων τι πρέπει να κάνουν. Ο ρόλος του είναι να ζητά από τους ενδιαφερόμενους πώς θέλουν να αλλάξουν την εκάστοτε κατάσταση, τι μπορούν να κάνουν για αυτό και ποια υποστήριξη θα χρειαστεί να προσφέρει ο ίδιος ο διαμεσολαβητής. Αυτό καθιστά τον διαμεσολαβητή αμερόληπτο, αλλά όχι αμέτοχο και προσεκτικό, έτσι ώστε να αντιμετωπίζει με ισορροπημένο τρόπο τις ανάγκες των Ρομά και του προσωπικού του δημόσιου θεσμικού οργάνου. Αυτό αποτρέπει επίσης τις καταχρηστικές αιτήσεις και την αδικαιολόγητη πίεση από αμφότερα τα μέρη.

4. Είναι ενεργός, έχει άμεσες αντιδράσεις και αναπτύσσει δραστηριότητες πρόληψης της υγείας

Σε πολλές περιπτώσεις, οι Ρομά δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά που έχουν και πώς να τα απολαμβάνουν. Έτσι, ο διαμεσολαβητής θα είναι ενεργός, δεν θα περιμένει απλώς να εμφανιστεί ένα πρόβλημα, αλλά θα αναλύσει μόνιμα την κατάσταση και θα ευαισθητοποιήσει όλους τους ενδιαφερόμενους για τα θέματα που εντοπίστηκαν.



Γρήγορες απαντήσεις δίνονται σε όλες τις περιπτώσεις και καταστάσεις που δηλώνουν τα μέλη της κοινότητας ή το προσωπικό των δημοσίων οργάνων. Η ανάλυση των διαφόρων προκλήσεων και λύσεων που προκύπτουν οδηγεί σε ιδέες για καλά σχεδιασμένες δραστηριότητες πρόληψης, αποφεύγοντας την επανάληψη ή την επέκταση προβληματικών καταστάσεων.

5. Διατηρεί την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια των επαγγελματικών δραστηριοτήτων

Όλες οι πληροφορίες που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της συνεργασίας θα παραμείνουν εμπιστευτικές, δεν αποκαλύπτονται σε άλλα πρόσωπα ή ιδρύματα, εκτός εάν υπάρχει ρητή συμφωνία του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες και με μόνη εξαίρεση τις περιπτώσεις όπου η ασφάλεια ενός προσώπου απειλείται. Όσοι μιλούν στον διαμεσολαβητή πρέπει να ενημερώνονται για τη δέσμευση για εμπιστευτικότητα. Κανένας άνθρωπος, ακόμη και ο επικεφαλής του ιδρύματος που απασχολεί τον διαμεσολαβητή, δεν μπορεί να ζητήσει από τον διαμεσολαβητή να παραβιάσει την εμπιστευτικότητα. Οι πληροφορίες που αποκτώνται και παρουσιάζουν γενικό συμφέρον μπορούν να κοινοποιηθούν κατά τρόπο που να διατηρεί την ανωνυμία της πηγής, με τη σύμφωνη γνώμη της πηγής.

6. Δεν χρησιμοποιεί το ρόλο και τη δύναμή του για να χειραγωγήσει ή να βλάψει τους άλλους

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και μια σειρά επαφών εντός της κοινότητας και των θεσμικών οργάνων. Ο διαμεσολαβητής δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί τη δύναμη που αποκτιέται από αυτές τις πληροφορίες ή τα προνόμια που συνδέονται με το ρόλο του διαμεσολαβητή να χειρίζεται ή να βλάπτει άλλους ανθρώπους..



7. Σέβεται τις παραδόσεις και τον πολιτισμό των κοινοτήτων, υπό την προϋπόθεση ότι είναι συμβατές με τις βασικές αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της δημοκρατίας

Ορισμένες κοινότητες έχουν συγκεκριμένες παραδόσεις, τρόπους ζωής και πολιτιστικά πρότυπα, διαφορετικά από αυτά της κοινωνίας της πλειοψηφίας. Ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να γνωρίσει αυτές τις παραδόσεις και άτυπα ήθη και έθιμα, θα τα σέβεται και θα βοηθήσει τους ξένους να τα κατανοήσουν και να τα σέβονται. Η μόνη εξαίρεση είναι όταν ορισμένα κοινοτικά πρότυπα ή έθιμα δεν είναι συμβατά με τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της δημοκρατίας.

8. Θα μεταχειρίζεται όλα τα μέλη της κοινότητας με τον ίδιο σεβασμό και θα αποκαλύπτει δημοσίως καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων

Ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, την κατάστασή τους στην κοινότητα κλπ., ο διαμεσολαβητής θα επιδείξει ισότιμο σεβασμό προς όλους τους δικαιούχους και θα αντιμετωπίσει τα αιτήματά τους με διαφανή και δίκαιο τρόπο. Όταν κάποιος δίνει προτεραιότητα σε ένα θέμα, ο λόγος πρέπει να είναι σαφής για όλους και δικαιολογημένος. Όταν συγγενείς του διαμεσολαβητή ή άλλα πρόσωπα κοντά στον διαμεσολαβητή εμπλέκονται σε μια σύγκρουση, πρέπει να υποδεικνύεται η κατάσταση και να ζητείται εξωτερική υποστήριξη για τον διαμεσολάβηση.

9. Κάνει σαφή διάκριση μεταξύ επαγγελματικών και ιδιωτικών δραστηριοτήτων

Είναι απαραίτητο ο διαμεσολαβητής να δηλώσει ρητά τα όρια μεταξύ επαγγελματικών δραστηριοτήτων και ιδιωτικής ζωής. Η ισχυρή δέσμευση για τα



προβλήματα της κοινότητας δεν σημαίνει ότι είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή για αιτήματα μελών της κοινότητας. Τα μέλη της κοινότητας θα πρέπει να ενημερώνονται για το πρόγραμμα εργασίας του διαμεσολαβητή και για τους τρόπους επικοινωνίας με τον ίδιο.

10. Συνεργάζεται με άλλους διαμεσολαβητές και με άλλους επαγγελματίες

Ο διαμεσολαβητής είναι επαγγελματίας ο οποίος πρέπει να διατηρήσει ισχυρή συνεργασία με άλλους επαγγελματίες (επαγγελματίες υγείας, κοινωνικούς λειτουργούς, εκπαιδευτικούς κλπ.), προκειμένου να εκπληρώσει τα καθήκοντά του. Οι διαμεσολαβητές θα υποστηρίζουν ο ένας τον άλλον στη δουλειά τους. Όλοι οι διαμεσολαβητές θα χρησιμοποιήσουν τις ευκαιρίες που έχουν στη διάθεσή τους για την ανταλλαγή εμπειριών, επιτυχημένων λύσεων και χρήσιμων πληροφοριών.²

² Συμβούλιο της Ευρώπης, 2012, Κώδικας Δεοντολογίας για τους Διαμεσολαβητές http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (ανακτήθηκε 21.06.2017)



Οδηγία ΕΥ / Άρθρο (2012) 9

Οδηγία ΕΥ/Άρθρο(2012)9 της Επιτροπής Υπουργών στα κράτη μέλη σχετικά με τη διαμεσολάβηση ως αποτελεσματικό εργαλείο για την προαγωγή του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής ένταξης των Ρομά .³

(Έγκριση από την Επιτροπή Υπουργών στις 12 Σεπτεμβρίου 2012 κατά την 1149η συνεδρίαση των αντιπροσώπων των υπουργών).

Η Επιτροπή των Υπουργών, σύμφωνα με το άρθρο 15.β του Καταστατικού του Συμβουλίου της Ευρώπης, θεωρεί ότι ο στόχος του Συμβουλίου της Ευρώπης είναι:

- Να επιτευχθεί μεγαλύτερη ενότητα μεταξύ των μελών του και ότι αυτός ο στόχος μπορεί να επιδιωχθεί, ιδίως, μέσω της κοινής δράσης στον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής συνοχής, οι οποίες αποτελούν βασικές αξίες και στόχους του Συμβουλίου της Ευρώπης.
- Να αναγνωριστεί ότι οι Ρομά έχουν αντιμετωπίσει εδώ και πάνω από πέντε αιώνες εκτεταμένες και διαρκείς διακρίσεις, απόρριψη και περιθωριοποίηση σε όλη την Ευρώπη και σε όλους τους τομείς της ζωής.

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).



- Να γίνει κατανοητό ότι οι διακρίσεις και ο κοινωνικός αποκλεισμός μπορούν να ξεπεραστούν αποτελεσματικότερα με ολοκληρωμένες, συνεκτικές και προορατικές πολιτικές που στοχεύουν τόσο στους Ρομά όσο και στην πλειοψηφία των ανθρώπων και μπορούν να εξασφαλίσουν την ενσωμάτωση και τη συμμετοχή των Ρομά στις κοινωνίες στις οποίες ζουν και σέβονται την ταυτότητά τους. Με αυτό τον τρόπο αναγνωρίζεται ότι η διαμεσολάβηση μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για τη βελτίωση της ένταξης των Ρομά στην κοινωνία.
- Να ληφθεί υπόψη ότι όλα τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι καθολικά, αδιαίρετα, αλληλένδετα και συσχετισμένα και ότι τα οικονομικά και κοινωνικά δικαιώματα είναι ανθρώπινα δικαιώματα και πρέπει να υποστηρίζονται από συγκεκριμένες κοινοτικές και κυβερνητικές προσπάθειες, ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι εξίσου προσβάσιμα για τα μέλη των μειονεκτούντων και μειονοτικών ομάδων και κοινοτήτων.
- Να υπενθυμίσει τις προηγούμενες οδηγίες που υποστήριζαν τη χρήση διαμεσολαβητών στους Ρομά για τη βελτίωση της επικοινωνίας και των σχέσεων μεταξύ των Ρομά και των δημόσιων θεσμών. Όλες αυτές με τη σειρά τους μπορούν να βοηθήσουν στην υπερπήδηση των φραγμών στην κοινωνική ένταξη, στην αποτελεσματική πρόσβαση στα ανθρώπινα δικαιώματα και στη βελτίωση της πρόσβασης των Ρομά στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Να ληφθεί υπόψη η Διακήρυξη του Στρασβούργου για τους Ρομά, η οποία εγκρίθηκε στη Σύνοδο Υψηλού Επιπέδου των κρατών μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης στις 20 Οκτωβρίου 2010, η οποία αναφέρεται στη διαμεσολάβηση στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, της απασχόλησης και της υγειονομικής περίθαλψης και εκφράζει τη συμφωνία των κρατών μελών που



θέσπισε ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα κατάρτισης για τους διαμεσολαβητές των Ρομά.

- Να σημειωθεί ότι η προσφυγή των δήμων και των περιφερειών στους διαμεσολαβητές των Ρομά συγκαταλέγεται στα μέτρα που απαιτούνται στο ψήφισμα 333 (2011) της Συνέλευσης των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών για την «Κατάσταση των Ρομά στην Ευρώπη: πρόκληση για τις τοπικές και περιφερειακές αρχές» και στην Τελική Δήλωση της Διάσκεψης Κορυφής των Δημάρχων για τους Ρομά, η οποία διοργανώθηκε από το Κογκρέσο στις 22 Σεπτεμβρίου 2011.
- Να χρησιμοποιηθεί ως βάση η θετική εμπειρία του προγράμματος ROMED "Διαπολιτισμική διαμεσολάβηση για τις κοινότητες των Ρομά", που υλοποιείται από το 2011 ως κοινή δράση του Συμβουλίου της Ευρώπης και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία παρέχει σημαντικά διδάγματα για την επίτευξη αποτελεσματικής διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης μεταξύ Ρομά κοινοτήτων και δημόσιων ιδρυμάτων.
- Να υποδεχτεί χαιρετίζοντας τη συνεργασία μεταξύ του Συμβουλίου της Ευρώπης και της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προώθηση αποτελεσματικής διαμεσολάβησης με τις κοινότητες των Ρομά που ενθαρρύνονται από το γεγονός ότι μια τέτοια διαμεσολάβηση, έστω και αν χρησιμοποιεί διαφορετικά ονόματα, ασκείται από όλο και περισσότερο κράτη μέλη και όλο και πιο ρητά υποστηριζόμενη από εθνικές στρατηγικές και σχέδια δράσης για την ένταξη των Ρομά.
- Να προωθήσει τα σημαντικά οφέλη που προκύπτουν από την απασχόληση ατόμων με ρομπότ για να ενεργούν ως διαμεσολαβητές μεταξύ κοινοτήτων Ρομά και δημόσιων ιδρυμάτων, ιδίως όσον αφορά τη βελτίωση της σχολικής



φοίτησης και την πρόσβαση σε ποιοτική εκπαίδευση, τη βελτίωση της πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, με καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των μελών των κοινοτήτων των Ρομά και των δημόσιων ιδρυμάτων.

- Να τονιστεί η σημασία του σεβασμού της ισότητας των φύλων όταν προσφεύγουν σε διαμεσολαβητές και να επισημανθεί ότι το φύλο των διαμεσολαβητών μπορεί να σχετίζεται με την αποτελεσματικότητα του έργου τους σε ορισμένες περιπτώσεις.
- Να σημειωθεί ότι η εμπειρία έχει δείξει τη σπουδαία σημασία της διασφάλισης ότι η διαμεσολάβηση παράγει τα επιθυμητά αποτελέσματα χωρίς ανεπιθύμητες αρνητικές παρενέργειες.
- Να ληφθεί υπόψη ότι είναι χρήσιμο και έγκαιρο δεδομένης της αυξανόμενης προσφυγής των κρατών μελών στη διαμεσολάβηση με τις κοινότητες των Ρομά και με βάση την πείρα που έχει αποκτηθεί με αυτήν, να προωθηθεί η κοινή κατανόηση ορισμένων βασικών αρχών που θα βοηθήσουν στην αποτελεσματική διαμεσολάβηση και τη μεγιστοποίηση των επιπτώσεων της.

Συνίσταται στις κυβερνήσεις των κρατών μελών, να λαμβάνεται δεόντως υπόψη το συνταγματικό τους σύστημα και ανάλογα με την περίπτωση, τις αντίστοιχες εθνικές, περιφερειακές και τοπικές συνθήκες, οι οποίες:

1. Αναπτύσσουν και διατηρούν ένα αποτελεσματικό σύστημα ποιοτικής διαμεσολάβησης με τις κοινότητες των Ρομά με βάση τις ακόλουθες αρχές:
 - A) Πλήρης απόλαυση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των μελών των κοινοτήτων των Ρομά χωρίς καμία μορφή διακρίσεων αποτελεί βασική



αρχή που στηρίζει και διέπει αυτή τη διαμεσολάβηση. Αυτό συνεπάγεται ότι η διαμεσολάβηση θα πρέπει να στοχεύει στη χειραφέτηση των Ρομά για να ασκήσουν τα δικαιώματά τους και στην αύξηση της ικανότητας των δημόσιων θεσμών να εγγυώνται τα δικαιώματα αυτά στην πράξη και όχι στην παροχή ή τη διατήρηση της διαμεσολάβησης από τους Ρομά ή τα δημόσια ιδρύματα.

Β) Συστηματική διαβούλευση, συμμετοχικός προγραμματισμός και αξιολόγηση που επιτρέπει στα μέλη των κοινοτήτων των Ρομά να εκφράζουν τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους και να συμμετέχουν ενεργά στην εξεύρεση των καταλληλότερων λύσεων στα προβλήματα που αντιμετωπίζει η τοπική τους κοινότητα σε συνεργασία με εκπροσώπους των δημόσιων θεσμών.

Γ) Διαπολιτισμική ευαισθησία, η μη βίαιη επικοινωνία και διαμεσολάβηση των συγκρούσεων, με βάση την καλή γνώση των «πολιτιστικών κωδίκων» της κοινότητας και των σχετικών θεσμών.

Δ) Αμεροληψία μέσω του διαμεσολαβητή που θα πρέπει να μπορεί να εργάζεται με ισορροπημένο τρόπο τόσο με το δημόσιο θεσμικό όργανο όσο και με τα μέλη των κοινοτήτων των Ρομά για να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των πολιτισμικών διαφορών και των διαφορών ως προς το καθεστώς. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να επικεντρωθούν στη βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας, να αναλάβουν ευθύνες και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, έτσι ώστε να αναγνωριστούν τα νόμιμα συμφέροντα και των δύο μερών.

2. Αναγνωρίζουν τη σημασία της επαγγελματικής αυτορρύθμισης από τους ίδιους τους διαμεσολαβητές, όπως ο ευρωπαϊκός κώδικας δεοντολογίας για τους διαμεσολαβητές που δημοσίευσε το Συμβούλιο της Ευρώπης και η Ευρωπαϊκή Ένωση, για να κατανοήσει με σαφήνεια το ρόλο και τις ευθύνες των διαμεσολαβητών και να ενθαρρύνει τις δημόσιες αρχές σε όλα τα



επίπεδα. Επιπλέον προωθείτε ο σεβασμός, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων εργασίας για διαμεσολαβητές, ιδίως με την αποφυγή παρεμβολής στις ευθύνες των διαμεσολαβητών ή με την απαίτηση να αναλαμβάνουν δράσεις που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές τους.

3. Εξασφαλίζει ή ενθαρρύνει, σε καταστάσεις όπου το κράτος δεν έχει άμεση ευθύνη, ότι:
 - Δίνεται επίσημη αναγνώριση του επαγγελματικού καθεστώτος των διαμεσολαβητών, λαμβάνοντας μέτρα, όπου είναι απαραίτητο, για να καταστεί η απασχόληση διαμεσολαβητών πιο σταθερή και να διασφαλιστεί η δίκαιη αμοιβή και οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας.
 - Πιστοποιούνται ή διαπιστεύονται τα προγράμματα αρχικής και ενδοϋπηρεσιακής κατάρτισης των διαμεσολαβητών Ρομά, που παρέχονται με βάση τις αρχές που ορίζονται στην παράγραφο 1 της παρούσας σύστασης.
 - Αναγνωρίζεται η επαγγελματική πείρα που αποκτήθηκε από τους διαμεσολαβητές, ώστε να βελτιώσει τις προοπτικές σταδιοδρομίας τους.
 - Παρέχονται δυνατότητες δικτύωσης και τακτικής υποστήριξης από ομοτίμους μεταξύ των διαμεσολαβητών των Ρομά και ενθαρρύνεται η συμμετοχή διαφόρων επαγγελματιών που εργάζονται μαζί τους (εκπαιδευτές, εποπτικές αρχές κ.λπ.).

4. Προωθεί ευνοϊκό περιβάλλον σε τοπικό επίπεδο για το έργο των διαμεσολαβητών, ιδίως με την αύξηση της ικανότητας των τοπικών και περιφερειακών αρχών, που αναπτύσσουν και εφαρμόζουν αποτελεσματικές πολιτικές για την ένταξη των Ρομά, όπου χρειάζεται, σε στενή συνεργασία με άλλα κράτη μέλη, της Ευρώπης και άλλων διεθνών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό, συμπεριλαμβανομένης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του ΟΑΣΕ.



Αναφορές

- Συμβούλιο της Ευρώπης, 2012, *Κώδικας Δεοντολογίας για τους Διαμεσολαβητές*, http://coe-romed.org/sites/default/files/le_aflets/code%20ethicEN_0.pdf (ανακτήθηκε 21.06.2017).
- Συμβούλιο της Ευρώπης, το 2012, Οδηγία ΕΥ/ Άρθρο (2012) 9 της Επιτροπής Υπουργών στα κράτη μέλη σχετικά με τη *διαμεσολάβηση ως αποτελεσματικό εργαλείο για την προαγωγή του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής ένταξης των Ρομά*, [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) (ανακτήθηκε 21.06.2017).
- Rus C., Raykova Al. and Leucht C. (2016), *ROMED Trainer's Handbook*, Council of Europe Publishing, Strasbourg.