

---

# Medijatori za romske zajednice

## Podrška za medijaciju u zajednici

---

PRIRUČNIK

ARISE ROMA

---



**Centar za mirovne studije**

Selska cesta 112A, 10000 Zagreb

FB: [@CentarzaMirovneStudije](#) TW: [@CMSZagreb](#) IG: [@cmszagreb](#)

WEB: [www.cms.hr](http://www.cms.hr)

**Romska organizacija mladih Hrvatske**

Savska ulica 24, 35000 Slavonski Brod

FB: [@romhr.hr](#)

WEB: [www.romhr.hr](http://www.romhr.hr)

**Izdavači:**

Centar za mirovne studije  
Romska organizacija mladih Hrvatske

**Za izdavače:**

Sara Lalić  
Siniša Senad Musić

**Autori/ice:**

Sara Lalić, Siniša-Senad Musić, Monika Pažur,  
Lana Jurman, Iva Zenzerović Šloser

**Uredila:**

Iva Zenzerović Šloser

**Lektura:**

Mišo Sučević, prof.

**Dizajn:**

Radnja

Zagreb/Slavonski Brod, srpanj 2021. godine

ISBN 978-953-7729-65-3

Ova publikacija nastala je uz financijsku podršku Europske unije, u okviru projekta 'ARISE ROMA', koji se provodi u sklopu programa 'Glavne uprave za pravosuđe i potrošače, programa o pravima, jednakosti i građanstvu 2014.–2020.' Projekt i izradu ove publikacije sufinanciraju Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske i Grad Zagreb. Sadržaj i stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Centra za mirovne studije, Romske organizacije mladih Hrvatske i Arterarija te se isti ni pod kojim uvjetima ne mogu smatrati službenim stajalištem Europske komisije, Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske ili Grada Zagreba.



**arterarij**



Uvod: o programu Medijatori za Romske zajednice	7
Položaj Roma u Hrvatskoj	9
Diskriminacija i suzbijanje diskriminacije Roma u Hrvatskoj	11
Temeljni pojmovi i definicije u društvenim znanostima	11
Zakonodavni okvir suzbijanja diskriminacije u RH	12
Diskriminacija i društveni kontekst diskriminacije Roma u Hrvatskoj – istraživanja i drugi izvori	14
Institucije i akteri koji se bave suzbijanjem diskriminacije u Hrvatskoj	15
Strateški i zakonodavni okvir za uključivanje Roma u društvo u Hrvatskoj	17
Pluralizam i jednakost	21
Medijacija u zajednici	25
Ideja medijacije, vještine komunikacije, osvještavanje vlastitih komunikacijskih stilova i ponašanja u sukobu	26
Aktivno slušanje	27
Opažanje i procjena	28
Ja-poruke	28
Razumijevanje sukoba i alati za transformaciju	29
Intervencije treće strane u sukob i medijacija	30
Uloga medijatora u zajednici	31
Nakon edukacije – izjave sudionica i sudionika	33



---

# Uvod: o programu Medijatori za Romske zajednice

Ova publikacija namijenjena je osobama koje, po svom položaju u romskoj zajednici ili svojoj institucionalnoj poziciji, rade na premošćivanju institucionalnih, društvenih i kulturnih prepreka za postizanje jednakosti Roma u društvu. Nastala je uz razvoj neformalnog obrazovnog programa Medijatori za romske zajednice koji se do sada u dva navrata proveo 2021. u organizaciji Centra za mirovne studije (CMS) i Romske organizacije mladih Hrvatske.<sup>1</sup> U programu su sudjelovali romski aktivisti, pomagači, mentori, socijalni radnici, nastavnici i stručni suradnici škola, predstavnici policije.

Program Medijatori za romske zajednice je društveno usmjeren program čiji je cilj postizanje društvene pravde, suzbijanje rasizma, predrasuda i diskriminacije prihvaćanjem načela ljudskih prava, jednakosti i pluralizma. Društveno usmjereni programi pozornost posvećuju razumijevanju društvenih problema i ulozu društvene akcije u njihovu rješavanje, a kod polaznica i polaznika razvijaju vještine kritičkog mišljenja, participacije u odlučivanju, timskog rada i društvenog djelovanja.<sup>2</sup>

---

**1** Edukacija i publikacija provedene su u sklopu projekta ARISE ROMA, u partnerstvu Centra za mirovne studije, Romske organizacije mladih Hrvatske i udruge Arterarij od 2019. do 2021. Projekt je uključivao širok spektar aktivnosti s višestrukim ciljevima: osnaživanje romske zajednice za participaciju u razvoju i monitoringu politika koje se na njih odnose, izgradnja kapaciteta romskih organizacija civilnog društva; uklanjanje diskriminacije kroz podizanje javne svijesti o uvjetima života u kojima živi romska zajednica i s kojom je diskriminacijom suočena; podizanje znanja romske zajednice o diskriminaciji te njihovo osnaživanje za podnošenje prijava zbog istog; povećanje kapaciteta za medijatore/medijatorice profesija koje rade s Romima; umrežavanje Roma s proromskim organizacijama civilnog društva te jačanje njihove suradnje u lokalnim zajednicama za borbu protiv diskriminacije Roma.

Ovaj program i prateća publikacija žele doprinijeti podizanju kvalitete društvene infrastrukture znanjima i vještinama uključenih pojedinaca i institucija. U simultanom procesu razvijamo preduvjete za društveno uključivanje i razvoj solidarnosti te jačamo znanja i kapacitete institucija i romske zajednice da tu infrastrukturu koriste.

Uz podizanje razine znanja također jačamo osobnu i institucionalnu suradnju među uključenim akterima: poticanjem svjesnosti o uvjetima života, diskriminaciji i generacijskom siromaštvu romske populacije s jedne, kao i informiranjem o sustavu, djelokrugu rada institucija i mehanizama s druge strane.

S tim ciljem, **publikacija daje osnovne informacije i dodatne izvore u nekoliko dijelova: (1) položaj Roma u Hrvatskoj, (2) diskriminacija i suzbijanje diskriminacije, (3) institucionalni okvir za rad s romskom nacionalnom manjinom, (4) razumijevanje pluralizma u okviru zaštite ljudskih prava, te (5) osnovne informacije i opis vještina za medijaciju u zajednici.**

Medijaciju vidimo mogućom u nekoliko njenih oblika: kao posredovanje osoba od povjerenja u interpretiranju jezika i kultura, kao prevenciju nasilja i doprinos transformaciji u situacijama nerazumijevanja, različitih pozicija među osobama i grupama jednakih odnosa moći. Posredovanje ili medijaciju smatramo neprimjerenim procesom u situacijama izrazito nejednakih odnosa moći, situacijama direktnog i strukturnog nasilja, direktne diskriminacije ili predmeta kaznenih djela. Dodatno, medijaciju u ovom kontekstu gledamo kao neformalnu medijaciju u zajednici, kako unutar romskih zajednica, tako i između zajednica i šireg društva.

Autori publikacije su stručnjaci i praktičari iz pojedinih sfera, osobe koje su pripravile kurikulum i provele edukaciju.

---

2 Programi interkulturalnog obrazovanja mogu biti: (1) kontribucijski – **usmjereni na sadržaj** – poput „odgoja i obrazovanja za razumijevanje kultura“, (2) kompenzacijski – *programi usmjereni na učenike* – kao dodatno učenje jezika i kulture ili (3) **društveno usmjereni** koji ciljaju na postizanje društvene pravde kroz razumijevanje društvenih problema i poticanje akcije za njihovo rješavanje. *J.A. Banks (Prema: Interdisciplinarni rječnik (2001.): Obrazovanje za ljudska prava i demokraciju, Zagreb).*



## Položaj Roma u Hrvatskoj

Za ljude koji rade s romskim zajednicama i romske aktiviste/kinje važno je biti svjestan općeg položaja Roma u Hrvatskom društvu. Radnici/ce u obrazovnom sustavu, sustavu socijalne skrbi, zdravstvu, jedinicama lokalne i regionalne samouprave, policiji i sl. često su upoznati s teškim uvjetima u kojima živi dio populacije pripadnika/ca romske nacionalne manjine i s njihovim višestruko marginaliziranim položajem u odnosu na prosjek opće populacije u Hrvatskoj. Naravno, romski/e aktivisti/kinje i predstavnici/ce imaju najbolji uvid u to što se događa u njihovim zajednicama. No za dubinsko razumijevanje problema korisno je poznavati i relevantna istraživanja i podatke koji se bave položajem pripadnika/ca romske populacije u Hrvatskoj. U nastavku dijelimo popis i poveznice na relevantnu literaturu u tome području:

- Bagić, D., Burić, I., Dobrotić, I., Potočnik, D., i Zrinščak, S. (2014) *Romska svakodnevica u Hrvatskoj: prepreke i mogućnosti za promjene*. UNDP, UNHCR i UNICEF
- FRA – Agencija Europske unije za temeljna prava (2016) *Drugo istraživanje Europske unije o manjinama i diskriminaciji (EUMIDIS II) Romi – odabrani rezultati*.
- Kunac, S., Klasnić, K. i Lalić, S. (2018) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: istraživanje baznih podataka*, Zagreb: Centar za mirovne studije.
- Šućur, Z. (2000) *Romi kao marginalna skupina*. Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja, 9 (2-3): 211-227.
- Rašić, N., Lucić, D., Galić, B., Karajić, N. (2020) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: identitet, socijalna distanca i iskustvo diskriminacije*, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.

- Klasnić, K., Kunac, S., Rodik, P. (2020) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: žene, mladi i djeca*, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.
- Potočnik, D., Maslić Seršić, D., Karajić, N. (2020) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: obrazovanje i zapošljavanje*, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.
- Lucić, D., Vukić, J., Marčetić, I. (2020) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: prostorno uređenje, stanovanje i zaštita okoliša*, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.
- Milas, G., Martinović Klarić, I. (2020) *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: zdravstvena zaštita i socijalna skrb*, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.

# Diskriminacija i suzbijanje diskriminacije Roma u Hrvatskoj

Diskriminacija Roma u Hrvatskoj je prisutna pojava u svim područjima društvenog života. Za rješavanje problema u zajednicama važno je znati i moći prepoznati sukobe i probleme koji se mogu riješiti medijacijom i poboljšanjem komunikacije, ali i znati koje situacije predstavljaju nasilje i kršenje ljudskih prava kako bismo na njih mogli primjerenom odgovoriti. Također, za ljude koji rade s romskim zajednicama, ali i za romske aktiviste/kinje važno je imati dovoljno informacija o tome što diskriminacija jest i kako se protiv nje možemo boriti te kako je prevenirati. Stoga, u nastavku slijede korisni materijali o diskriminaciji i njenom društvenom kontekstu, njenim uzrocima te mehanizmima za njeno suzbijanje.

---

## Temeljni pojmovi i definicije u društvenim znanostima

### **O DISKRIMINACIJI**

- Schaefer, R. T. (2008). Discrimination. U Schaefer, R. T. (ur.) Encyclopedia of Race, Ethnicity, and Society. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Pager, D. i Shepherd, H. (2008) The Sociology of Discrimination: Racial Discrimination in Employment, Housing, Credit, and Consumer Markets. Annual Review of Sociology, 34: 181–209.
- Blank, R. M., Dabady, M. i Citro, C. F (2004) Measuring racial discrimination: Panel on Methods for Assessing Discrimination. Washington D.C.: The National Academies Press.
- Pettigrew, T. F. i Taylor, M. C. (2000) Discrimination. U Borgatta, E. F. i Montgomery, R. J.V. (ur.), Encyclopedia of Sociology. New York: McMillan Reference USA.

- Snellman, A. (2007) Social Hierarchies, Prejudice, and Discrimination. Acta Universitatis Upsaliensis. Digital Comprehensive Summaries of Uppsala Dissertations from the Faculty of Social Sciences, 32.

#### **O STEREOTIPIMA, PREDRASUDAMA, SOCIJALNOJ DISTANCI I ANTIROMSKOM RASIZMU/ANTICIGANIZMU**

- Alliance against Antigypsism (2017) Antigypsyism - a reference paper.
- Al Ramiah, A., Hewstone, M., Dovidio, J. F. i Penner, L. A. (2010) The social psychology of discrimination: Theory, measurement and consequences. U Bond L., McGinnity F., Russell H. (ur.) *Making equality count: Irish and international research measuring equality and discrimination*. Dublin: Liffey Press.
- Bogardus, Emory S. (1925) Measuring Social Distance. *Journal of Applied Sociology*, 9: 299-308.
- Park, R. E. (1924) The Concept of Social Distance As Applied to the Study of Racial Attitudes and Racial Relations. *Journal of Applied Sociology*, 8: 339-344.
- Plous, S. (2003). The Psychology of Prejudice, Stereotyping, and Discrimination: an Overview. U Plous, S. (ur.) *Understanding Prejudice and Discrimination*. New York: Mc Graw Hill.
- Quillian, L. (2006) New Approaches to Understanding Racial Prejudice and Discrimination. *Annual Review of Sociology*, 32: 299-328.

---

### **Zakonodavni okvir suzbijanja diskriminacije u RH**

#### **MEĐUNARODNI DOKUMENTI**

- Opća deklaracija o ljudskim pravima
- Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima
- Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima
- Konvencija o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije
- Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom
- Konvencija Međunarodne organizacije rada (br. 100) o jednakosti plaća radnika i radnica za rad jednake vrijednosti
- Konvencija Međunarodne organizacije rada (Br. 111) o zabrani diskriminacije u zvanju i zapošljavanju
- itd.

### **DOKUMENTI NA RAZINI VIJEĆA EUROPE**

- Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda
- Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina
- Europska povelja o regionalnim ili manjinskim jezicima
- itd.

### **DOKUMENTI NA RAZINI EUROPSKE UNIJE**

- Direktiva Vijeća 2000/43/EZ o primjeni načela jednakog postupanja prema osobama neovisno o rasnom ili etničkom podrijetlu
- Direktiva Vijeća 2000/78/EC o općem okviru za jednako postupanje pri zapošljavanju i odabiru zvanja
- itd.

### **PROPISI U REPUBLICI HRVATSKOJ**

- Ustav Republike Hrvatske (NN 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14) – članak 3. (najviše vrednote ustavnog poretka) i članak 14. (zabrana diskriminacije)
- Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina (NN155/02, 47/10, 80/10, 93/11, 93/11)
- Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12)
- Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17)
- Zakon o državnim službenicima (NN 92/05, 140/05, 142/06, 77/07, 107/07, 27/08, 34/11, 49/11, 150/11, 34/12, 49/12, 37/13, 38/13, 01/15, 138/15, 61/17, 70/19, 98/19)
- Zakon o radu (NN 93/14, 127/17, 98/19)
- Kazneni zakon (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19)
- Zakon o elektroničkim medijima (NN 153/09, 84/11, 94/13, 136/13)
- itd.

### **ZAKON O SUZBIJANJU DISKRIMINACIJE I ANTIDISKRIMINACIJSKO PRAVO – KORISNI MATERIJALI**

- Selanec, G. i Barač-Ručević, G. (2017) Jamstvo zabrane izravne diskriminacije — kroz teoriju i sudsku praksu. Napredni analitički priručnik. Zagreb: Centar za mirovne studije.
- Šimonović Einwalter, T. (2009) Vodič uz zakon o suzbijanju diskriminacije. Zagreb: Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske.

---

## Diskriminacija i društveni kontekst diskriminacije Roma u Hrvatskoj – istraživanja i drugi izvori

- FRA – Agencija Europske unije za temeljna prava (2016) Drugo istraživanje Europske unije o manjinama i diskriminaciji (EUMIDIS II) Romi – odabrani rezultati.
- Kunac, S., Klasnić, K. i Lalić, S. (2018) Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: istraživanje baznih podataka, Zagreb: Centar za mirovne studije.
- Rašić, N., Lucić, D., Galić, B., Karajić, N. (2020) Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: identitet, socijalna distanca i iskustvo diskriminacije, Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.
- Izvješća Ureda pučke pravobraniteljice
- Baričević, V. i Koska, V. (2017) Stavovi i percepcije domaće javnosti o nacionalnim manjinama, izbjeglicama i migrantima. Zagreb: Centar za mirovne studije.
- Klasnić, K. i Rukavina, I. (2013) Mišljenja građana o pripadnicima različitih naroda i vjera. U Cifrić, I., Trako Poljak, T. i Klasnić, K. (ur.) Hrvatski identitet u promjeni? Relacijski identiteti 2. Zagreb: Hrvatsko sociološko društvo: Zavod za sociologiju Filozofskog fakulteta.
- Lalić, S. (ur.) (2017) Istraživački izvještaj – Zastupljenost i indikatori diskriminacijskih i ksenofobičnih stavova u Republici Hrvatskoj u 2017. Zagreb: Centar za mirovne studije.
- Šlezak, H., Šakaja, L. (2012) Prostorni aspekti socijalne distance prema Romima. Hrvatski geografski glasnik, 74 (1): 91–109.
- Tomašić Humer, J., Milić, M. (2017) Socijalna distanca prema vršnjacima različitih etničkih grupa – utjecaj percipiranih razrednih normi i ostvarenog kontakta. Napredak, 158 (1-2): 69-83.
- Ured pučke pravobraniteljice (2016) Istraživanje o stavovima i razini svijesti o diskriminaciji i pojavnim oblicima diskriminacije 2016. Zagreb: Pučki pravobranitelj i Centar za mirovne studije.

---

## Institucije i akteri koji se bave suzbijanjem diskriminacije u Hrvatskoj

- Redovni i Ustavni sud RH
- Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH
- Ministarstvo pravosuđa i uprave
- Ured pučke pravobraniteljice – središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije
- Ured pravobraniteljice za ravnopravnost spolova
- Ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom
- Ured pravobraniteljice za djecu
- Mreža antidiskriminacijskih kontaktnih točaka  
Pučke pravobraniteljice:
  - B.a.B.e
  - Centar za građanske inicijative Poreč
  - Centar za mir, nenasilje i ljudska prava Osijek
  - Centar za mirovne studije
  - Festival suvremenog židovskog filma Zagreb
  - Udruga za ljudska prava i građansku participaciju PaRiter iz Rijeke
  - Informativno pravni centar iz Slavonskog Broda
  - Projekt građanskih prava Sisak
  - sos Rijeka – Centar za nenasilje i ljudska prava
  - Srpsko narodno vijeće – Nacionalna koordinacija vijeća srpske nacionalne manjine u RH
  - Status :M
- Popis ovlaštenih udruga i pravnih klinika za pružanje primarne pravne pomoći.





## Strateški zakonodavni okvir za uključivanje Roma u društvo u Hrvatskoj

Kako je navedeno u Ustavu RH: 'Republika Hrvatska se ustanovljuje kao nacionalna država hrvatskog naroda i država pripadnika nacionalnih manjina: Srba, Čeha, Slovaka, Talijana, Mađara, Židova, Nijemaca, Austrijanaca, Ukrajinaca, Rusina, Bošnjaka, Slovenaca, Crnogoraca, Makedonaca, Rusa, Bugara, Poljaka, Roma, Rumunja, Turaka, Vlaha i drugih.'<sup>3</sup>

Temeljem Ustava prepoznate su 22 nacionalne manjine, čija se prava garantiraju Ustavnim zakonom o pravima nacionalnih manjina.

Ustavnim zakonom o pravima nacionalnih manjina osigurava se nacionalnim manjinama razmjerna zastupljenost u lokalnoj, regionalnoj samoupravi, pravo na zastupljenost u Hrvatskom saboru, pravo na izbor predstavnika i vijeća nacionalnih manjina na lokalnom i regionalnom nivou i druga prava.

S obzirom na to da je romska nacionalna manjina prepoznata kao najdiskriminiranija manjina u Hrvatskoj koja se nalazi u posebno teškom položaju, Republika Hrvatska je kreirala temeljne dokumente za uključivanje Roma u Hrvatskoj.

---

3 Ustav RH, Izvorišne osnove: <https://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske>  
Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina: <https://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske>

Kao temeljni dokument za uključivanje Roma u Hrvatskoj do 2020. godine vrijedila je Nacionalna strategija za uključivanje Roma, za razdoblje od 2013. do 2020. godine (u daljnjem tekstu Nacionalna strategija).

Nacionalnu strategiju kao temeljni dokument za uključivanje Roma zamijenio je Nacionalni plan za uključivanje Roma za razdoblje od 2021. do 2027. godine (u daljnjem tekstu Nacionalni plan).

Osim Nacionalnog plana donesen je i Akcijski plan za provedbu Nacionalnog plana za uključivanje Roma, za razdoblje od 2021. do 2027., za 2021. – 2022. godinu (u daljnjem tekstu Akcijski plan).

Osim navedenih dokumenta određeni planovi su opisani i u dokumentu Operativni programi nacionalnih manjina za razdoblje 2021. – 2024.

Temeljni dokumenti usmjereni na uključivanje romske nacionalne manjine definiraju mjere koje često nazivamo afirmativnim mjerama koje osiguravaju romskoj nacionalnoj manjini posebna prava, a sve u svrhu uključivanja Roma i Romkinja i poboljšanja njihovih uvjeta odnosno izjednačavanje položaja s općom populacijom.

Temeljem navedenih dokumenata, ministarstva i institucije imaju formirane posebne budžete za romsku nacionalnu manjinu iz kojih se financiraju određene mjere, poput mjera u obrazovanju – stipendija za romske srednjoškolce/ke i studente/ice, mjeru za financiranje roditeljskog udjela u ekonomskoj cijeni vrtića za roditelje Rome i slično.

Pored Nacionalnog plana i Akcijskog plana, lokalna odnosno regionalna samouprava može, ali nije obavezna kreirati istovjetne dokumente na lokalnoj odnosno regionalnoj razini.

Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina vlade RH je romska kontakt točka prema Europskoj uniji, a unutar Ureda formirano je Povjerenstvo za praćenje provedbe Nacionalnog i Akcijskog plana. Temeljem prikupljenih podataka izrađuju se godišnji izvještaji o provedbi temeljnih dokumenta za uključivanje romske nacionalne manjine.

Organizacije civilnog društva u Hrvatskoj s druge strane imaju mogućnost kreirati alternativna izvješća (Shadow reports) o provedbi temeljnih dokumenta za uključivanje Roma, a iste najčešće dostavljaju Europskoj komisiji. Sukladno temeljnim dokumentima za uključivanje Roma koja su usklađena sa strategijama Europske Unije za uključivanje Roma<sup>5</sup>, razvijaju se i objavljuju natječaji kako bi, među ostalima, i organizacije civilnog društva kroz projekte i programe mogle doprinijeti ostvarivanju ciljeva iz temeljnih dokumenta za uključivanje Roma.

Republika Hrvatska ima određene specifičnosti koje su posljedica Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina odnosno samog Ustava, a to su:

- Većina mjera odnosi se na pripadnice i pripadnike romske nacionalne manjine, a ne na Rome. Da bi bio/la pripadnik/ca romske nacionalne manjine, osoba mora posjedovati hrvatsko državljanstvo i biti deklarirana kao Rom/kinja ili imati ovjerenu potvrdu o pripadnosti romskoj manjini kod javnog bilježnika. Za korištenje određenih mjera uzima se u obzir i potvrda registrirane i aktivne romske udruge.
- U RH postoje i predstavnici Vijeća romske nacionalne manjine koje je savjetodavno tijelo lokalnoj odnosno regionalnoj samoupravi, koja u nekim slučajevima ne osigurava sredstva za njihov temeljni rad.

U ovom trenutku<sup>6</sup> temeljem Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina RH ima saborskog zastupnika koji je pripadnik romske nacionalne manjine, dva zamjenika općinskog načelnika u Općini Orehovica i Pribislavec koji su pripadnici romske nacionalne manjine, jednog vijećnika u gradskoj skupštini Grada Slavenskog Broda, nekoliko vijećnika u općinskim i gradskim vijećima poput općine Nedelišće, grada Murskog Središća, dopunskog zastupnika u Vijeću Međimurske županije.

---

5 EU Roma strategic framework for equality, inclusion and participation: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0620&qid=1615293880380> i dr.: [https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu\\_en#roma-people-in-the-eu](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu_en#roma-people-in-the-eu)

6 Srpanj 2021.



## Pluralizam i jednakost

Suvremena demokratska društva jamče i osiguravaju slobodu čovjeka, ravnopravnost i univerzalne vrijednosti putem sustava promocije i zaštite ljudskih prava. Kultura ljudskih prava temelji se na najvišim vrijednostima kao što su sloboda, jednakost, nacionalna ravnopravnost i ravnopravnost spolova, mirotvorstvo, socijalna pravda, očuvanje prirode i čovjekova okoliša, vladavina prava i demokratskog višestranačkog sustava. Prva pravila kojima se uređuju prava i odnosi među ljudima pojavljuju se u sklopu sveobuhvatnih zbirki, vjerskih, moralnih i pravnih propisa koji su važili za osobe određene vjeroispovijesti. Važno je napraviti distinkciju između pojmova *'neotuđivih prava'* u ranijim tekstovima i suvremenih pojmova ljudskih prava. U ranijim tekstovima o ljudskim pravima pojam *'neotuđivih prava'* odnosi na se na *'prava slobodnog čovjeka ili građanina'* (muškarac, bijelac), a ne u značenju *'svi ljudi'*.<sup>7</sup> Krajem 18. stoljeća javljaju se dva dokumenta koja su izvršila utjecaj na suvremeno shvaćanje ljudskih prava: američka Deklaracija o neovisnosti iz 1776. godine i francuska Deklaracija o pravima čovjeka i građanina iz 1789. godine te kasnije kroz Ligu nacija. Nakon toga, u 20. stoljeću se kao odgovor na grozote Drugog svjetskog rata ostvaruje ideja o uspostavi institucionalne zaštite ljudskih prava i sloboda u sklopu globalne međunarodne zajednice koja bi bila uređena *'na načelima poštivanja dostojanstva ljudske osobe, suvereniteta država i autoriteta međunarodnog dijaloga i dogovora'*.<sup>8</sup> Sjećanje na sve stradale ljude, ali i materijalnu i fizičku štetu koja je ostala na svjetskom tlu i tlu Europe nakon rata, vodilo je Europu prema viziji uspostavljanja mira koja je ostvariva jedino osiguranjem ljudskih prava i temeljnih sloboda za sve.

---

7 Spajić-Vrkaš, V., Stričević, I., Maleš, D. i Mijatović, M. (2004). Poučavati prava i slobode. Zagreb: Istraživačko-obrazovni centar za ljudska prava i demokratsko građanstvo.

8 Ibid, str 36

Spomenuta zajednička vizija prvi je korak u stvaranju društva mira, temeljenog na načelu ljudskog dostojanstva svih. Ta se ideja po prvi put spominje u *Povelji Organizacije Ujedinjenih naroda*, čijim su potpisivanjem 1945. godine u San Franciscu osnovani Ujedinjeni narodi te time započinje proces međunarodne institucionalizacije ljudskih prava.

U okviru zaštite ljudskih prava od strane institucija, posebna se pozornost posvećuje pravima manjina. Pod pravima manjina misli se na prava pojedinaca koji istovremeno pripadaju grupi brojačno manjoj od preostalog dijela stanovništva, od kojeg se razlikuju po jeziku, etničkom ili rasnom podrijetlu i/ili vjeroispovijesti<sup>9</sup> (Spajić-Vrkaš i sur., 2004). Proglašenjem *Deklaracije o pravima osoba koje pripadaju nacionalnim ili etničkim, religijskim i jezičnim manjinama* (1994) na međunarodnoj razini, a potom i *Europske povelje o regionalnim i manjinskim jezicima* (1992) te *Europske okvirne konvencije za zaštitu nacionalnih manjina* (1994) na europskoj razini započinje intenzivan proces utvrđivanja, primjene, informiranja i nadzora sustava zaštite prava manjina. Države se obvezuju na promicanje prava manjina te uvažavanje manjinskih identiteta donošenjem odgovarajućih zakona, širenjem informacija i unaprjeđenjem međunarodne suradnje. Traži se poticanje razumijevanja i povjerenja između većinskog i manjinskih naroda. Govoreći o većinskim i manjinskim narodima, upravo društvena integracija, odnosno povezivanje i ravnopravnost društvenih grupa u svrhu nesmetanog funkcioniranja društvenog sustava postaje relevantno za područje ljudskih prava. Pritom je važno imati na umu kako sama demokracija i vladavina ljudskih prava podrazumijevaju brigu i odgovornost većine, kako pojedinaca tako i države u cijelosti, o manjinskom narodu. Spomenuta odgovornost građana i obveza država proizlazi iz koncepta jednakosti, temeljnog načela sustava ljudskih prava koje podrazumijeva ravnopravnost i izjednačenost svih građana u pravima i dužnostima. Prema Spajić-Vrkaš, Kukoč i Bašić<sup>10</sup> društvena se integracija odvija prema jednom od sljedeća tri načela: *asimilacija*, kad različite grupe gube svoju samostalnost uraštanjem u dominantnu grupu; *amalgamacija*, kad se različite grupe stapaju u novu cjelinu i *pluralizam*, kad se različite društvene grupe povezuju oko zajedničkih društvenih ciljeva, istodobno

---

9 Ibid.

10 Spajić-Vrkaš, V., Kukoč, M. i Bašić, S. (2001). *Obrazovanje za ljudska prava i demokraciju: Interdisciplinarni rječnik*. Zagreb: Hrvatsko povjerenstvo za UNESCO i Projekt 'Obrazovanje za mir i ljudska prava za hrvatske osnovne škole'.

štiteći svoje posebne interese koji nisu u suprotnosti s općim interesima. Za razliku od asimilacije i amalgamacije, pluralizam pretpostavlja uvažavanje različitosti, dijalog, dogovor i/ili konsenzus između različitih grupa i interesa, njihovu ravnopravnost i jednakost u osiguranju prava. Kulturnim pluralizmom demokratsko uređenje i politike omogućuju različitim grupama očuvanje i razvoj vlastitih identiteta, ali i poštivanje onih kulturnih obilježja koje pripadaju društvu u cjelini.

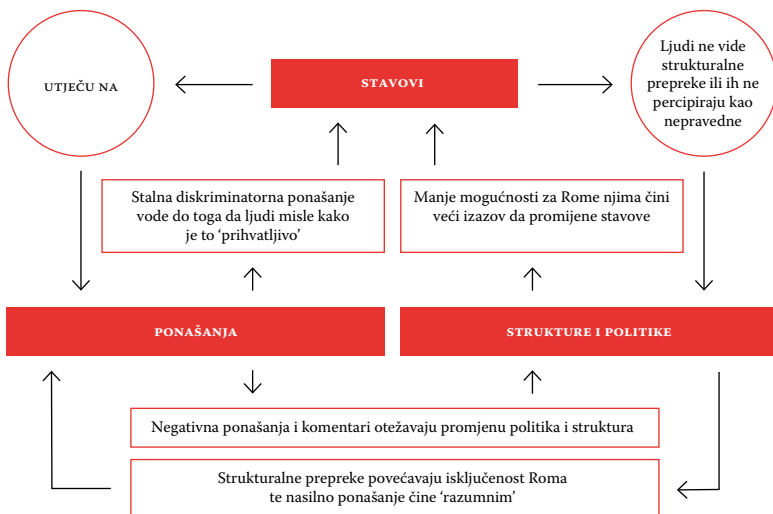
Romska nacionalna manjina jedna je od višestruko diskriminiranih manjina u hrvatskom društvu. Dugogodišnje, transgeneracijsko siromaštvo otežava pristup društvenoj infrastrukturi i javnim servisima: pristup jeziku, obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti, zapošljavanju, stanovanju. Nekoliko je i dodatnih čimbenika koji bi mogli biti uzrok takvog odnosa:<sup>11</sup> smanjeni kontakt romskog i ne-romskog stanovništva, postojanje predrasuda prema Romima, slabo poznavanje romske kulture od strane većinskog stanovništva. Uključivanje u društvo i povećanje stupnja razumijevanja većine dodatno je otežano time što se prilikom definiranja politika, programa i projekata, Rome gleda kao homogenu skupinu. Romi diljem svijeta, pa tako i u Hrvatskoj, heterogena su skupina: govore različitim jezicima, različite su vjeroispovijesti te različitih interesa i potreba. Upravo zbog dugogodišnje diskriminacije koju trpi Romska manjina diljem svijeta, višestruka diskriminacija se razumijeva kroz anticiganizam, termin koji upućuje na predrasude i stereotipe koji nastaju na temelju svakodnevnog ponašanja velikog broja članova većinske grupe prema članovima zajednice Roma – rasizam usmjeren na pripadnike i pripadnice zajednice Roma. Elementi anticiganizma postoje na različitim razinama: u stavovima pojedinaca, u individualnim ponašanjima pojedinaca, ali i u društvu kao cjelini, specifično u strukturama i politikama.<sup>12</sup> Stavovi, ponašanja te strukture i politike neprestano utječu jedni na druge te tako uzrokuju samoispunjavajuće proročanstvo. Specifičnije, stavovi o Romima utječu na ponašanja ljudi, a stalna diskriminatorna ponašanja vode do toga da ti stavovi postaju *'prihvatljivi'*. Isto tako, negativni stavovi o Romima utječu na to da pripadnici društva ne vide strukturalne prepreke koje postoje prema ovoj skupini, ili ih ne smatraju nepravednima. Te iste strukturalne pre-

---

11 Hrvatić, N. (2004). Romi u Hrvatskoj: od migracija do interkulturalnih odnosa. *Migracijske i etničke teme*, 20(4), 367-385

12 Keen, E. (2015). *Mirrors – Manual on combating antigypsism through human rights education*. Strasbourg: Council of Europe.

preke i politike pružaju Romima manje mogućnosti u životno važnim područjima te to čini još veći izazov da promijene stavove drugih ljudi. Naposljetku, dok negativna ponašanja i komentari otežavaju promjenu politika i struktura, strukturalne prepreke povećavaju isključenost Roma te nasilna ponašanja prema njima čine 'razumnim'.



Kulturni pluralizam daje svakom u multikulturalnom društvu mogućnost razvoja – očuvanje vlastitog individualnog i grupnog identiteta, a važna je dimenzija u procesu promocije i pristupa pravima. Razvoj pluralizma temelj je očuvanja i razvoja ljudskih prava i osiguranja temeljnih sloboda svih ljudi. Kulturni pluralizam u svojoj suštini dugoročno ne može zaživjeti bez kvalitetnog odgoja i obrazovanja koje ravnopravno uključuje svu djecu, a onima kojima je to potrebno nudi afirmativne akcije. Dodatno, kvalitetan odgoj i obrazovanje vezano za ljudska prava i demokratsko građanstvo može pripremati većinsku, kao i cjelokupnu populaciju za aktivno i odgovorno sudjelovanje u demokratskom društvu. Uz sustavno uvođenje odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko građanstvo, potrebno je i posebice usmjeriti pažnju na osnaživanje i društveno uključivanje povijesno marginaliziranih, diskriminiranih i obespravljenih grupa na načelima jednakosti te provoditi specijalizirane, afirmativne formalne i neformalne programe u području obrazovanja, zapošljavanja i socijalnih usluga.



## Medijacija u zajednici

Medijacija je proces uspostave ili olakšavanja komunikacije uz podršku treće strane. Kao alati za medijaciju koriste se komunikacijske vještine, koje su ujedno i vještine razumijevanja i transformacije sukoba. Ovaj se pristup smatra preventivnim, a komunikacijski alati mogu se koristiti kao samostalna komunikacija sukobljenih strana ili intervencija – **rad na sukobu uz pomoć treće strane. Vještine komunikacije i medijaciju uputno je koristiti u situacijama nerazumijevanja među pojedincima ili grupama, u situacijama prekinute komunikacije gdje (još) nema direktnog nasilja niti težih oblika diskriminacije, gdje je odnose moći moguće dovesti u ravnotežu i graditi tako da sve uključene strane mogu konstruktivno doprinositi rješenju.** U ovom programu sudionice i sudionike ne osposobljavamo za institucionalizirani proces mirenja, već ih osnažujemo i kapacitiramo za neformalnu medijaciju i medijaciju u zajednici, za komunikaciju usmjerenu na suradnju, međusobno razumijevanje ili transformaciju sukoba.<sup>13</sup>

Rad na medijaciji u zajednici u ovom kontekstu kreće od osobne razine, osvještavanja ponašanja u sukobu i dinamike sukoba, preko razine analize i dekonstrukcije društvenih sukoba do rada na konkretnim slučajevima u kojima se može primijeniti neformalna medijacija, tj. posredovanje.

Kako bismo približili koncept kolektivnog rješavanje problema u medijacijskom procesu, možemo započeti matematičkim zadatkom: 'Umro je stočar i svojim je sinovima ostavio 17 krava i sljedeću želju: *Moj najstariji sin neka naslijedi 1/2 stada, srednji 1/3 i da najmlađi sin naslijedi 1/9 stada.*

Nitko od sinova nije znao kako napraviti tu podjelu.

---

<sup>13</sup> Medijacija. Posredovanje u sukobima za uporne (2004.) Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.

Obratili su se obiteljskoj prijateljici koja im je ponudila rješenje koje je sve zadovoljilo. Ukupnom broju krava dodala je još jednu (18) čime je najstariji sin dobio 9 krava, srednji 6, a najmlađi 2 što ponovno rezultira ukupnim brojem od 17<sup>14</sup>.

Obiteljska je prijateljica ovdje mudro postupila kao posrednica u potencijalnom sukobu tako što je osobama uključenim u situaciju ponudila novu perspektivu poštujući potrebe svih uključenih (i sinova i pokojnog oca). Paralela s medijacijom još je jedna – u neformalnoj medijaciji, u posredovanju u zajednici, medijatorica ili medijator je osoba u koju zajednica ima povjerenje, koja se svojim iskustvom, prijašnjim radom i intervencijama dokazala u zajednici neovisno o svom obrazovnom, poslovnom ili drugom statusu.

Rad na medijaciji u zajednici oblikujemo kroz tri teme:

1. Upoznavanje s idejom i vještinama nenasilne komunikacije; osvještavanje vlastitih komunikacijskih stilova i ponašanja u sukobu
2. Razumijevanje sukoba i alati za transformaciju sukoba
3. Intervencije treće strane u sukob i sam proces medijacije.

---

### Ideja medijacije, vještine komunikacije, osvještavanje vlastitih komunikacijskih stilova i ponašanja u sukobu

Krećemo od pretpostavke da je preduvjet za dobrog posrednika u situacijama sukoba zapravo svjesnost o vlastitim predrasudama i društvenim stereotipima, spremnost za rad na njihovom osvještavanju, „brušenje“ svojih komunikacijskih vještina i uspostava asertivnog stava. **Drugim riječima, da bismo mogli kvalitetno posredovati, potrebno je da razumijemo stereotipe, predrasude i diskriminaciju, da znamo koristiti vještine koje doprinose kvaliteti komunikacije.**

U treningu medijacije krećemo s komunikacijskim vještinama. U radu se oslanjamo na model Nenasilne komunikacije koji je 60-ih godina 20. stoljeća osmislio i proširio dr. Marshall B. Rosenberg.<sup>14</sup> Vrlo pojednostavljeno rečeno, ključna je premisa ovog modela nenasilne

---

<sup>14</sup> Nenasilna komunikacija: jezik života / Marshall B. Rosenberg (2006.) Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.

komunikacije ta da svi ljudi imaju urođen kapacitet za suosjećanje i nasilju se priklanjaju samo kada ne mogu pronaći i iskoristiti bolje strategije da zadovolje svoje potrebe. Rosenberg govori o tome da su sve potrebe legitimne i ne bi trebale biti predmetom preispitivanja, ali je nužno razumjeti kako način zadovoljenja određene potrebe utječe na našu ili tuđu dobrobit. Sukobi u ovom konceptu nastaju zbog različitih ideja i pristupa kako zadovoljiti potrebe. Sa sudionicima kroz različite iskustvene vježbe treba proći kroz osnovne vještine koje nam pomažu u nenasilnoj komunikaciji: **aktivno slušanje i parafraziranje, razlikovanje opažanja i procjene, postavljanje otvorenih pitanja, a ključna završna aktivnost je vježbanje tzv. Ja-govora i Ja-poruka koristeći kombinaciju gore navedenih tehnika.**

Ključna značajka aktivnog slušanja je da je ono voljna i svjesna radnja u trenutku kad smo neku osobu u stanju poslušati.

---

**Aktivno slušanje** je zapravo proces dekodiranja sugovornikove poruke i vraćanja poruke natrag na provjeru. U tom se procesu možemo koristiti 'pomoćnim' tehnikama poput parafraziranja i preoblikovanja koje nam pomažu u provjeri jasnoće poruke, ali i u razumijevanju potreba sugovornika. Proces aktivnog slušanja podržava i razumijevanje i korištenje tzv. 'otvorenih' umjesto 'zatvorenih' pitanja. **Otvorena pitanja** su ona koja nam omogućuju širi opisni odgovor, kojima ne nudimo samo mogućnost odgovara 'da' ili 'ne' i ne sugeriramo poželjan odgovor. Primjeri otvorenih pitanja: Kako si? Koliko se zadovoljan/na? Kako ti ovo izgleda?

Primjer zatvorenog pitanja: Jesi li dobro? Nisi zadovoljan/na? Je li ovo izgleda loše?

Koristeći ove opisane tehnike u aktivnom slušanju, umanjujemo priliku za pridavanje vlastitih interpretacija i kao posljedicu – donošenja krivih zaključaka u posredovanju u sukobu bez provjere sa svim uključenim stranama.

Ovo nas dovodi i do važnosti razlikovanja opažanja i procjene u svakodnevnom životu, a osobito u situacijama sukoba i/ili neslaganja.

---

**Opažanje i procjena** razlikuju se po tome što opažanje podrazumijeva objektivnost, tj. istinski nešto opažati znači registrirati one informacije koje su nam dostupne osjetilima i koje će svatko tko s nama opaža opisati na jednak način, dok procjena u sebi nosi subjektivan dio. Procjenjujemo često na temelju iskustva, predznanja, profesije, vrijednosti, aspekata dominantne kulture i sl., zapravo u opis nekog događaja unosimo sebe i svoje interpretacije. Ono što nas nenasilna komunikacija uči jest da subjektivna ‘realnost’ zapravo nije uvijek i ‘realnost’ druge osobe i osobito u slučajevima posredovanja u sukobu mi moramo pokušati biti što je moguće neutralniji i objektivniji kako bismo mogli pomoći svim uključenim stranama u donošenje zajedničkih odluka.

Prolaskom kroz seriju iskustvenih vježbi i vlastito osvještavanje, dolazimo do ‘Ja-govora’.

---

**Ja-poruke** su one koje uzimaju u obzir više razina poruke, a u njima se izričito držimo opisa svog viđenja i stava, ne generaliziramo pojedinačne događaje, ne interpretiramo osjećaje, potrebe i stavove druge strane – govorim što ja vidim, osjećam, što je moja potreba, koji je moj prijedlog. Ja-poruka sadrži nekoliko razina:

1. činjenice koje su se dogodile (opažanje bez procjene)
2. verbaliziraju naš osjećaj
3. iskazuju koja potreba nije zadovoljena i
4. nude prijedlog za nastavak odnosa

Vježbanje tehnike ‘ja-govora’ vodi nas do rasprave o tome koje komunikacijske stilove inače najčešće koristimo: jesmo li u komunikaciji dominantno agresivni, pasivni ili pak pasivno-agresivni. Je li nam stalo samo do svojih potreba, ne vidimo tuđe i natječemo se s drugima da bismo ih ostvarili; mislimo li samo o tuđim potrebama, a svoje pasivno zanemarujemo, jesmo li skloni kompromisu, da se ‘nađemo na pola puta’ ili smo usmjereni na suradnju pri čemu maksimalno moguće vodimo računa o svojim i maksimalno moguće o potrebama druge strane?

Zadovoljenje svojih potreba, uz poštivanje tuđih, dovodi nas do **asertivnog ponašanja** koje opisujemo kao ‘*Oblik ponašanja u socijalnim interakcijama kojim se borimo za svoja prava, u kojem izražavamo*

*svoje želje i osjećaje, te odbijamo nerazumne zahtjeve na način da ne nanosimo psihološku ili fizičku štetu drugim osobama*<sup>15</sup> (Zarevski, 1998.) i kratkom raspravom o tome zaokružujemo dio susreta o komunikaciji.

Ključno je u ovom dijelu usavršavanja što više koristiti iskustveno učenje; sudionici upravo to spominju kao vrlo važno – budite kreativni u osmišljavanju aktivnosti!

Priručnik i pisani tekst mogu nam djelomično predstaviti komunikacijske vještine, no vrlo je uputno da se one vježbaju, uz stručnu podršku, a kasnije i vlastitim radom.

---

## Razumijevanje sukoba i alati za transformaciju

Iz perspektive organizacije koja se bavi izgradnjom mira, sukob vidimo kao prisutnu i uobičajenu pojavu u društvu, koja se događa gdje god ima živih bića. Način na koji ćemo njemu pristupiti može rezultirati i nasiljem, a s druge strane transformacija nas može povesti u pozitivne promjene, donijeti novu kvalitetu i unaprijediti odnose. Važna je to poruka za polaznike/polaznice kao i činjenica da će oni kao osobe koje će se u svojim zajednicama baviti posredovanjem imati odgovornost sukobe voditi u pozitivnom smjeru, u smjeru suradnje.

Sa sudionicima prije kretanja u analizu odabranih društvenih sukoba razgovaramo o karakteristikama i važnim komponentama sukoba: u pozadini sukoba često su različiti interesi bazirani na potrebama (i osjećajima osobito u interpersonalnim sukobima), ali i jasne činjenice. Odnosi moći ključni su u situacijama sukoba, osobito za poziciju osoba koje se žele baviti posredovanjem u sukobu – posredovanja ne može biti ako su odnosi moći u velikoj neravnoteži! Druge se tehnike i načini tad moraju koristiti kako bi se one potlačene ili obespravljene osnažilo, zaštitilo i dovelo u ravnopravan položaj.

U razumijevanje sukoba krećemo od analize realnih društvenih sukoba i sukoba u zajednicama. Sudionici u grupama analiziraju primjere društve-

---

15 Nenasilna komunikacija: jezik života / Marshall B. Rosenberg (2006.) Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.

nih sukoba kroz sljedeću matricu: *Tko su akteri su sukobu? Koje su njihove pozicije? Što su njihovi interesi? Koji je zajednički put prema rješenju?*

AKTERI	POZICIJE	INTERESI
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Put prema rješenju: _____		

Primjeri društvenih sukoba koje smo koristili odnosili su se primjerice na negodovanje većinskog (katoličkog) stanovništva na izgradnju Islamskog centra u njihovoj zajednici, na sukob oko preseljenja prihvatnog centra za migrante iz jednog naselja u drugo – situacije koje su realnost u Hrvatskoj. Osim analize sukoba, sudionici su morali ponuditi i put prema rješenju koje će zadovoljiti barem minimum interesa i potreba svih strana u sukobu s ciljem izgradnje povjerenja i budućih suradnji različitih aktera.

---

### Intervencije treće strane u sukob i medijacija

Kraj programa *Medijatori za romske zajednice* posvećujemo razjašnjenju različitih mogućih intervencija treće strane u sukob, s posebnim fokusom na medijaciju. Važno je jasno razgraničiti pojmove formalne i neformalne medijacije i situacije u kojima se koristi jedna, a u kojima druga. Ovaj program ne osposobljava sudionike/sudionice za vođenje procesa formalne medijacije, već osobe osnažuje i podržava u tome da u svojim zajednicama rade na izgradnji povjerenja i suradnje, da posreduju u situacijama nerazumijevanja i/ili sukoba.

---

## Uloga medijatora u zajednici

Nekoliko je primarnih zadataka u poziciji medijatora u zajednici:

- stvaranje sigurnog okruženja u kojem će strane u sukobu imati što je moguće ravnopravniji tretman i priliku da istaknu svoje pozicije
- pomoć u istraživanju činjenica vezanih uz sukob
- temeljem postojećih činjenica te potreba i pozicija uključenih – osmišljavanje plana za sljedeće korake
- usmjeravanje na budućnost, na buduću suradnju te
- propitivanje predloženih rješenja dok se ne nađe ono s kojim se sve strane mogu složiti.

Iako ima manje zadataka nego formalni medijator, medijator u ovakvim neformalnim situacijama često pred sobom ima različite uloge, nerijetko je i sam/sama uključena u proces čime je teže zadržati neutralnost i objektivnost, nastavlja dalje raditi sa zajednicom što je manje komotna pozicija od one koju ima formalni medijator koji se sa završetkom procesa od tog slučaja odmiče. Upravo zbog toga posljednji dio ovog programa posvećujemo upravo vježbanju medijacije kroz prave primjere koje smo od čuli od sudionika/sudionica.

Nakon bloka o razumijevanju sukoba na situacijama u koje nisu direktno involvirani, odabirom rada na temama koje su im bliske i koje ih u svakodnevnom životu ‘žuljaju’, uvažili smo njihovo iskustvo i predznanje i dobili zaista dobre rezultate, kako na razini osnaživanja tako i rješenja. Medijacijom se bavimo kroz igru uloga gdje su sudionici u sigurnom prostoru i već dobro uvezanoj grupi imaju priliku iskusiti različite pozicije – od aktera u sukobu do medijatora nakon napravljene analize.





---

## Nakon edukacije – izjave sudionica i sudionika

- *Bilo je vrlo korisno. Iako sam se kroz godine često susretala s romskim zajednicama, otkriće mi je bilo raditi s predstavnicima iz romske manjine – to mi je poticaj za rad na komunikaciji dalje.*
- *Predavanja su bila odlična, a zbog nekih neuspjeha koji su se dogodili u našem radu – ovo me motiviralo da ponovno pokušam riješiti neke stvari. Dobra je veza teorije i primjera – sve mi je sjelo jer je vezano uz stvaran život.*
- *Pozovite na sudjelovanje još sudionika različitijih struka – djelatnike iz zdravstvenih područja, djelatnike Zavoda za zapošljavanje, također i još sudionika iz civilnog društva.*
- *Smatram da je organizacija edukacije bila odlična, svi su predavači bili stručni i dobro upoznati s temama. Puno prostora bilo je posvećeno interaktivnom radu i dijeljenju iskustava.*
- *Ponovila sam gradivo, naučila i dobila znanja koja su čučala (zaspala u meni), uklopit ću ih u dosadašnji rad i vjerujem da ovako osvježena i osnažena imam neki novi smjer.*
- *Bio sam na mnogim edukacijama, drago mi je da sam ponovno osvijestio potrebu za ovim temama – malo mi se vratio entuzijazam i energija od prije 10-ak godina. Ovo mi ponovo otvara novi smjer – dobar temelj da mogu dalje raditi na medijaciji.*
- *S lakoćom sam odradila ovaj seminar, naučila sam puno novih stvari, najviše je prednosti u tome što sam vidjela ove perspektivne mlade ljude – imaju strahovitu moć u sebi. Ovo vidim kao prvi dio edukacije, predlažem drugi dio više naših primjera.*
- *Svaki dan bio je drugačiji: dobili smo nove vještine koje možemo koristiti u svom radu. Dobro je vidjeti različite ljude iz različitih pozicija, vidjeti njihova mišljenja. Medijacija mi je bila najviše važna jer je to naš svakodnevni posao. Jako je važno da smo bili zajedno.*
- *Vrijeme mi je na seminaru proletjelo: puno sam toga naučila, nešto utvrdila, shvatila sam i da trebam poraditi na svojoj komunikaciji. Pohvala grupi, bilo je jako ugodno – prvi ovakav seminar gdje sam u potpunosti osjetila poštovanje od svih.*

