

Aldijana Musli  
Aida Mehdić

# STUDIJA SLUČAJA

OPRAVDANOST ANGAŽMANA ROMSKIH  
MEDIJATORA I MEDIJATORKI  
U ROMSKIM ZAJEDNICAMA



Udruženje žena Romkinja "Bolja budućnost" grada Tuzla  
Meše Selimovića 85, 75000 Tuzla  
Tel/fax: 035 298 001  
info@bolja-buducnost.org  
www.bolja-buducnost.org



Roma Women Association "Better Future" City of Tuzla  
Meše Selimovića 85, 75000 Tuzla  
Phone/fax: 035 298 001  
info@bolja-buducnost.org  
www.bolja-buducnost.org

## CASE STUDY

JUSTIFICATION ON THE  
ENGAGEMENT OF ROMA MEDIATORS  
IN ROMA COMMUNITIES

Aldijana Musli  
Aida Mehdić

# STUDIJA SLUČAJA

OPRAVDANOST ANGAŽMANA ROMSKIH MEDIJATORA I  
MEDIJATORKI U ROMSKIM ZAJEDNICAMA



Udruženje žena Romkinja „Bolja budućnost“, Grada Tuzla  
CARE International, Balkans

**PRIREDILE:**

Aldijana Musli i Mr. Aida Mehdić

“OFF-SET” Tuzla

2018

Studija slučaja izrađena u sklopu projekta „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na zapadnom Balkanu II“ podržanom od strane Austrijske razvojne agencije kroz CARE International, Balkans.



Sadržaj je ne održava stajalište CARE International Balkans, nego je za njega odgovorno Udruženje žena Romkinja „Bolja budućnost“ Grada Tuzla. Autorice su u potpunosti odgovorne sa sadržaj. Materijal nije moguće kopirati bez dozvole izdavača.

## SADRŽAJ

---

TERMINOLOGIJA - SKRAĆENICE.....	5
SAŽETAK.....	6
UVOD.....	7
POLITIČKI I INSTITUCIONALNI KONTEKST POLOŽAJA ROMA/KINJA U BIH.....	10
ETIČKI KOD MEDIJATORA/KI.....	13
METODOLOŠKI OKVIR.....	16
PRIKAZ REZULTATA.....	21
DISKUSIJA.....	46
ZAKLJUČCI I PREPORUKE.....	49



## TERMINOLOGIJA – SKRAĆENICE

---

**POJAM MEDIJATORI/KE OPŠTE PRAKSE U ROMSKIM ZAJEDNICAMA** - Medijatori/ke opšte prakse su medijatori koji pružaju podršku korisnicima/cama u zajednicama pri ostvarivanju prava iz oblasti zdravstvene zaštite; socijalnim pravima poput ostvarivanja prava na dječiji dodatak, jednokratne pomoći, prava na javnu kuhinju i sl.; pribavljanju ličnih dokumenata i drugih prava. Medijatori/ ke su spona između romske zajednice i institucija.

**UŽR „Bolja budućnost“**- Udruženje žena Romkinja „Bolja budućnost“

**Projekt FAIR II** - (engl. For Active Inclusion and Rights of Roma women in the Western Balkans II) Projekat „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na zapadnom Balkanu II“

**MLJPI BiH** - Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine

**MKR** - Matična knjiga rođenih

**MKU** - Matična knjiga umrlih

**ROMED** - Program Vijeća Europe- Medijacije za Rome. Medijacija je jedan od alata koji se preporučuje na europskom nivou za smanjenje jazova između romskih zajednica i javnih institucija, kao što su škole, zdravstveni objekti, ali i lokalne i regionalne uprave.

## SAŽETAK

---

Romi/kinje su najbrojnija nacionalna manjina u Bosni i Hercegovini, koji ujedno predstavljaju i najugroženiju nacionalnu manjinu po svim društvenim parametrima koji se uzimaju u obzir prilikom procjenjivanja socijalnog statusa neke zajednice ili društvene grupe. CARE International, Balkans već duži niz godina kroz projekte koji se implementiraju regionalno nastoji da poboljša kvalitet života romske populacije, s akcentom na žene. Jedan od mehanizama koji se koristi u posljednje vrijeme jeste angažovanje Roma i Romkinja medijatora/ki, koji predstavljaju sponu između romske zajednice i institucija. U cilju utvrđivanja opravdanosti uvođenja ovog mehanizma kao „alata“ za uspostavljanje uravnoteženosti između prava i obaveza pojedinca/ke iz romske zajednice s jedne i institucija s druge strane, urađena je studija slučaja koja je imala za cilj utvrditi stavove i mišljenja svih relevantnih aktera u ovom procesu. Istraživanje u okviru studije obuhvatilo je 50 ispitanika i ispitanica koji su direktno ili indirektno bili ili su još uvijek involvirani u ovaj proces. Ciljna grupa ispitanika/ca se sastojala od romskih medijatora/ki angažovanih kroz projekat FAIR II, liderica iz romskih zajednica/ predsjednica tri udruženja koja se bave romskom problematikom, korisnika/ca sa terena koji su koristili neku od usluga medijatora/ki te predstavnika/ca institucija sa ciljanih lokaliteta (Sarajevo, Tuzla, Prnjavor, Vukosavlje). Pored toga, izvršen je uvid u pojedinačne i zajedničke izvještaje medijatora/ki nastalih tokom njihovog angažmana. U cilju dobivanja rezultata korištene su sljedeće metode: metoda fokus grupe, metoda intervjua, metoda ankete te analize sadržaja dokumentacije.

Na osnovu dobivenih rezultata došlo se do zaključka da ***angažovanje romskih medijatora/ki u općoj oblasti predstavlja primjer dobre prakse koji može doprinijeti rješavanju konkretnih problema romskih zajednica u kojima su angažirani/e putem inicijativa povezivanja romske zajednice sa institucijama vlasti, pružanja direktne asistencije Romima/kinjama generalno, a ne specifično po problemu i oblasti.***

## UVOD

---

Romi/kinje su najbrojnija nacionalna manjina u Bosni i Hercegovini, a prema dostupnim podacima dobivenim u okviru procesa evidentiranja romskih potreba i drugim istraživanjima, Romi/kinje su i najugroženija nacionalna manjina po svim društvenim parametrima koji se uzimaju u obzir prilikom procjenjivanja socijalnog statusa neke zajednice ili društvene grupe. Od svih nacionalnih manjina u Bosni i Hercegovini nijedna se ne nalazi u socijalnom položaju koji je po svojoj težini i problematičnosti imala sličan položaj kao romska manjina, čiji predstavnici/ce žive skoro na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine, tačnije na prostoru 71 opštine<sup>1</sup> a u 30 od njih u značajnijem broju.

Romi/kinje su najveća etnička manjina u Bosni i Hercegovini, a njihov broj se procjenjuje na 50.000 do 80.000. Većina živi u dosta težim životnim uslovima u odnosu na ostale građane/ke, bez obrazovanja, osnovnog primanja i zdravstvenog osiguranja. Iz ovoga slijedi da se Romi/kinje suočavaju sa mnogobrojnim problemima, socijalnom isključenosti i često su žrtve diskriminacije.

Imajući u vidu stanje na terenu, kada je u pitanju romska populacija u BiH, primjećuje se da država ipak nije omogućila Romima i Romkinjama uživanje svih prava jednako kao svim drugim građanima/kama, počevši od obrazovanja, zapošljavanja, stambenog zbrinjavanja, pristupa zdravstvenoj zaštiti, zaštiti od diskriminacije itd.

Iako su evidentni pomaci, nažalost, još uvijek izvještaje o stanju kvaliteta života romske populacije započinjemo negativnom statistikom. Pored niza problema, Romi i Romkinje su i česte žrtve nezainteresiranosti i nemara institucija. Brigu o Romima i Romkinjama u smislu ostvarivanja njihovih prava po različitim osnovama, češće vode udruženja koja se bave romskim pitanjima. UŽR „Bolja budućnost“ iz Tuzle je jedno takvo udruženje koje zastupa i pomaže Romima i Romkinjama na razne načine u ostvarivanju osnovnih ljudskih prava zagarantovanim Zakonima i podzakonskim aktima i najvišim državnim dokumentom Ustavom Bosne i Hercegovine.

UŽR „Bolja budućnost“ iz Tuzle je ženska romska nevladina organizacija koja kroz socio-ekonomske programe, programe ljudskih prava, programe

<sup>1</sup> MLJPI (Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice) je od novembra 2009. do marta 2010. godine obavilo sveobuhvatno istraživanje o potrebama Roma i formiralo kontinuiran sistem evidencije romskih potreba (ERPBIH)

zagovaranja i političke participacije doprinosi poboljšanju uslova života romske populacije sa fokusom na Romkinje.

Kroz različite projekte i aktivnosti Udruženje nastoji pored pružanja asistencije Romkinjama i kroz različita istraživanja i promociju rezultata istih, prikazati stvarno stanje u romskim zajednicama, kako po pitanju problema koje imaju, također i nastojeći razbiti predrasude i stereotipe koji još uvijek vladaju kada je u pitanju romska populacija.

UŽR „Bolja budućnost“ uz podršku od strane CARE International, Balkans sprovodi regionalni projekt »Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na Zapadnom Balkanu II« čiji je opšti cilj poboljšana socio-ekonomska situacija Romkinja/romskih zajednica. Medijatori/ke predstavljaju važnu dodatnu vrijednost ukupnom procesu integracije Roma/kinja u zemlji. Krajem 2016. godine u Bosni i Hercegovini dva medijatora (24 i 46 godine) i jedna medijatorka (39) su uposleni u UŽR »Bolja budućnost« Tuzla, koja je glavna partnerska organizacija CARE International, Balkans za Bosnu i Hercegovinu.

Romski medijatori i medijatorka su kroz ovaj projekt ali i slične programe<sup>2</sup> prepoznati u BiH kao najvredniji resurs za lokalne institucije, donatore i međunarodne organizacije. Oni su zaduženi za uspostavljanje otvorenije komunikacije između romske zajednice i institucija vlasti. To znači da se prioriteti lakše identifikuju i da gdje postoje barijere u komunikaciji između zajednice i lokalne vlasti budu značajno su smanjene. Ciljne lokacije rada medijatora/ke su Tuzla, Sarajevo, Prnjavor i Vukosavlje. Na pomenutim lokacijama prema podacima romskih NVO živi oko 6.150 Roma/kinja od čega je 50% žena/djevojčica. Prije samog angažovanja medijatora/ke isti/e su prošli set obuka u organizaciji CARE International, Balkans. Riječ je o osobama koje imaju dugogodišnje iskustvo rada na terenu i koji/e su prošli niz obuka i koji/e su senzibilizirani za potrebe žene, djevojčica, muškaraca i mladića u romskim zajednicama. Medijatori i medijatorka povezuju romsku zajednicu sa institucijama vlasti na lokalnom nivou kao i institucije vlasti sa romskom zajednicom te kroz medijaciju kontinuirano rade (22 mjeseca) na rješavanju problema romske populacije u pribavljanju ličnih dokumenata, ostvarivanja prava na zdravstvenu i socijalnu zaštitu, oblasti obrazovanja, socijalni izdaci za dječiji doplatok, javne kuhinje i pristup, pomoć majci porodilji prevencije nasilja itd.

2 ROMED2: Nacionalni sastanak i radionica, Sarajevo, Bosna i Hercegovina <http://coe-romed.org/articles/romed2-national-launching-meeting-and-workshop-sarajevo-bosnia-and-herzegovina>

Iz svega navedenog se vidi da su medijatori/ke angažovani/e na ovom projektu fokusirani na rješavanje opštih problema sa kojima se romska populacija suočava umjesto specifičnih kako je slučaj sa zemljama u regiji. Naime, zemlje u regiji već odavno imaju praksu angažovanja romskih medijatora/ki po specifičnim oblastima, kao što je npr. slučaj za Srbijom gdje angažuju medijatorke u oblasti zdravstva, koje se isključivo bave unapređenjem zdravstvene zaštite Roma/kinja i fokusiraju na ovu oblast. U sklopu FAIR II projekta, a na osnovu povratnih informacija sa terena i evaluacije projekta FAIR I , za komponentu rada medijacije u romskim zajednicama odlučeno je da se angažuju medijatori/ice opšte prakse kako bi na potrebe zajednice imali kontinuirani i adekvatan odgovor. Nažalost, Vlada BiH, niti na nacionalnom niti kantonalnim/entitetskim nivoima ne financira tj. nema službeno angažiranih medijatora/ica, kao sponu između romskih zajednica i institucija vlasti.

Strani donatori koji finansiraju medijaciju, uglavnom to rade kratkoročno kroz projekte i specifično za određenu oblast, čime mnoge potrebe ljudi u zajednicama ne budu adekvatno pokrivena. Na lokacijama na kojima se provodi projekt FAIR II to jeste Tuzla, Sarajevo, Prnjavor i Vukosavlje istovremeno organizacija Step by Step provodi projekt »Uključenje i obrazovanje Roma/kinja« u okviru kojeg imaju angažirane medijatore/ke u obrazovanju ali samo u Sarajevu. Riječ je o šest medijatora/ki koji rade sa učenicima/cama u školi. Roditeljima romske djece pomažu pri upisu djece u matičnu knjigu rođenih, vađenju određenih dokumenata. Sarađuju sa JU Centar za socijalni rad i Gradskim službama.

Da bismo ustanovili koliko je pozitivnog pomaka učinjeno u zajednicama gdje se implementiraju aktivnosti u okviru granta u zajednici u sklopu regionalnog projekta koji se djelom fokusira na pružanje asistencija pri ostvarivanju pojedinih socijalnih prava Romima/kinja istražen je i analiziran rad i iskustva medijatora/ki.

*»Medijatori/ce su od velike važnosti u romskim zajednicama jer su oni ti koji ulaze direktno u zajednice i razgovaraju o problemima sa kojima se susreću Romi i Romkinje i rade na rješavanju tih problema. Oni su spona između institucija i romske zajednice«* – rekao je jedan od romskih medijatora, Mišo Mirković.

Ova studija slučaja tretirat će pitanje opravdanosti angažmana medijatora/ki opšte prakse u romskim zajednicama i koji/e kroz svoj rad pružaju asistencije u rješavanju problema sa kojima se Romi/kinje suočavaju i koji predstavljaju sponu između romske zajednice u ciljanim lokacijama i institucija.

## POLITIČKI I INSTITUCIONALNI KONTEKST POLOŽAJA ROMA/KINJA U BOSNI I HERCEGOVINI

---

Prema posljednjem popisu stanovništva<sup>3</sup> (2013) u Bosni i Hercegovini, utvrđeno je da na području ove zemlje živi 3,053,000 stanovnika, od kojih je 2,73% kategorizirano kao »ostalik<sup>4</sup>. Prema popisu stanovništva iz 1991. godine, 8,864 stanovnika/ca su se izjasnili kao pripadnici/e romske populacije. Prema podacima Misije OSCE-a u BiH, od 2014. godine u našoj zemlji živi između 35.000-40.000 Roma/kinja u 7.225 porodica. Prema tome imamo 35.000 Roma/kinja u Federaciji BiH, preko 3,000 Roma/kinja u Republici Srpskoj i približno 2,000-2,500 Roma/kinja u Brčko Distriktu<sup>5</sup>.

Bosna i Hercegovina je država koja se sastoji od dva entiteta Federacije BiH, Republike Srpske i Distrikta Brčko. Federacija BiH je podjeljenija na 10 kantona. Osim toga BiH je država tri konstitutivna naroda (Bošnjaka, Srba i Hrvata) i 17 Nacionalnih manjina. Romi/kinje su najbrojnija nacionalna manjina od ukupno 17 registrovanih nacionalnih manjina u BiH. Međutim, Romi/kinje u najvećem procentu su izloženi diskriminaciji. Prema diskriminirajućem Ustavu BiH i zbog složene državne strukture i rotacije moći između tri konstitutivna naroda, niti Romi/kinje, niti predstavnici/e bilo kojih drugih manjina imaju pravo da se kandidiraju na predsjedničkim izborima niti za mjesta u Domu naroda. Međutim, treba napomenuti da postoji mogućnost kandidiranja za lokalne izbore na poziciju lokalnih vijećnika/ca. Trenutno je sedam vijećnika/Roma izabrano, a od tog broja samo je jedna Romkinja izabrana u Općinsko Vijeće.

Nedostatak osobnih dokumenata je dijelom dovelo do situacije da mnogi Romi/kinje nisu u mogućnosti prakticirati politička i socijalna prava, poput prava glasa, socijalne zaštite, obrazovanja, pristupa zdravstvenom osiguranju, itd. Nedostatak dokumentacije je napravio dodatne prepreke u ostvarivanju određenih prava dok je nemogućnost pribavljanja dokumenata povezana sa siromaštvom i niskim nivoom obrazovanja i lošim socijalnim statusom. Ne posjedovanje ličnih dokumenata predstavlja začarani krug koji i jeste posljedica

---

3 Popis stanovništva, domaćinstva i stanova u Bosni i Hercegovini, 2013.; rezultati popisa, dostupni na: <http://www.popis2013.ba/popis2013/doc/Popis2013prvoIzdanje.pdf>

4 Zvanični naziv za nacionalne manjine ili pojedince koji se ne izjašnjavaju kao jedan od konstitutivnih naroda (Bošnjaci, Hrvati ili Srbi)

5 Specijalni izvještaj o položaju Roma, OSCE 2014. <http://www.osce.org/bs/bih/110497?download=true>

siromaštva i niskog nivoa obrazovanja, jer kada Romi/kinje nemaju dovoljno materijalnih sredstava za život, djeca ne pohađaju školu samim tim ne izgrađuju svijest o važnosti posjedovanja ličnih dokumenata.

Loša ekonomska situacija i negativan utjecaj globalne ekonomske krize, zajedno s niskim stepenom obrazovanja i radnih kvalifikacija, su glavni uzroci teškog stanja u zapošljavanju Roma/kinja. Kao posljedica neredovnog javljanja u službama za zapošljavanja zbog ne poznavanja obaveza ili ne poštivanja zakonom predviđenih rokova, Romi/kinje ne koriste usluge socijalne niti zdravstvene zaštite.

Prema Ustavu<sup>6</sup> Bosne i Hercegovine, sljedeće institucije imaju ključnu ulogu u osiguravanju prava Roma/kinja: Vijeće ministara, Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice (MLJPI), Ministarstvo sigurnosti, Ministarstvo pravosuđa, Uprava za evropske integracija, Agencija za ravnopravnost spolova, Vlada Federacije BiH, Vlada RS i Vlade Brčko distrikta BiH.

Aktivnija politika za poboljšanje stanja najugroženijih Roma/kinja pokrenuta je 2002. godine s imenovanjem Odbora za Rome pri Vijeću Ministara, koje služi kao savjetodavno i Koordinaciono tijelo. Odbor za Rome broji 22 člana/ice od tog broja su 11 (5 ženskih, 6 muških) članova/ica predstavnici/ce resornih ministarstava i 11 (3 ženska, 8 muških) članova/ica predstavnika/ica romskog nevladinog sektora. Članovi/ce Odbora za Rome imenuju se na period od četiri godine.

U okviru projekta »Podrška Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice BiH u reviziji Akcionih planova za Rome u oblasti zapošljavanja, stanovanja i zdravstva«, podržan od strane Ureda koordinatora Ujedinjenih naroda s prebivalištem u Bosni i Hercegovini; Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP); Međunarodna organizacija rada (ILO); Međunarodni dječiji fond Ujedinjenih naroda za hitne potrebe (UNICEF); Fond Ujedinjenih naroda za stanovništvo (UNFPA); Agencija Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) i Međunarodna organizacija za migracije (IOM) izrađen je glavni dokument<sup>7</sup> koji adresira složenost višestrukih problema socijalne isključenosti romske populacije. U tom dokumentu socijalna isključenost romske populacije,

6 Ustav Bosne i Hercegovine; dostupan na: [https://advokat-prnjavorac.com/legislation/constitution\\_fbih.pdf](https://advokat-prnjavorac.com/legislation/constitution_fbih.pdf)

7 Sadržaj dokumenta je dostupan na: <http://www.mhrr.gov.ba/PDF/LjudskaPrava/hrv-rom-eng.pdf>

se očituje prije svega u tome što su pojedinci/ke i čitave porodice gurnute na margine društva, te spriječeni da svojim punim kapacitetima učestvuju u privrednim, društvenim i kulturnim tokovima, a prije svega zbog siromaštva i/ili nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za obrazovanje i zaposlenje.

Položaj pojedinca/ke, ili ove manjinske grupe, udaljavaju Rome/kinje od mogućnosti za stjecanjem obrazovanja i zaposlenja, te smanjuju njihovu mogućnost za ostvarivanjem prihoda. Stoga su mnogi od njih isključeni i ne učestvuju u društvenim mrežama, ili ostalim aktivnostima u zajednici.

Bosna i Hercegovina pridružila se Dekadi inkluzije Roma/kinja (2005 - 2015) u 2008. godini, što je predstavljalo značajnu obavezu Vlade da izdvaja finansijska sredstva za implementaciju Akcionih planova za Rome/kinje (aktivnosti usmjerene ka rješavanju stambenog pitanja, zapošljavanja, zdravstvene zaštite i obrazovanja). Odbor za Rome ima ovlasti da prati, inicira i predlaže aktivnosti usmjerene ka učinkovitijoj implementaciji Dekade za inkluziju Roma 2005 - 2015, čije su aktivnosti nastavljene i nakon 2015. godine u okviru nove inicijative »Integracija Roma 2020«<sup>8</sup>, zajednički finansirane od strane Europske komisije i Fonda otvoreno društvo.

---

8 Roma Integration 2020 program za Bosnu i Hercegovinu <http://www.rcc.int/romaintegration2020/participants/2/bosnia-and-herzegovina>

## ETIČKI KOD MEDIJATORA/KI

---

Medijacija se dugo koristila kao instrument socijalne regulacije u različitim kulturama. Nedavno je stekla viši nivo - i novu funkciju. Kako su se razvijali ekonomski problemi, društvene promjene postaju sve izraženije i ubrzanije, ostavljajući pojedince/ke u teškom položaju, kako se nositi sa tim promjenama. Istovremeno, migracije i ruralna depopulacija iskorjenjivaju, a ponekad i dijeli porodicu i tako slabi društvene veze i tradicionalne mehanizme regulacije. Zbog navedenih problema na ličnom nivou, pojedinci/ke se osjećaju izolovano jer ne znaju kako pristupiti rješavanju svog problema. Zbog nestajanja društvenih veza, fokusirajući se na vlastite poteškoće i probleme ljudi se na kraju dovode do osjećaja odbačenosti koji može izazvati nasilje.

Medijatori/ke su jedna vrsta spone, oni su prevodioci/teljke, facilitatori/ce, posrednici/e, savjetnici/e i vodiči od suštinskog značaja za ublažavanje teškoća zajednica, koje su sve više rezultat siromaštva i isključenosti. Uloga medijatora/ke se ogleda u tome da svoje vještine i kapacitete pružaju zajednici kao sredstvo za obnavljanje socijalne kohezije.

Međutim, ideja o medijatorima/kama se bazira na tome da državne vlasti trebaju preuzeti obavezu na sebe i finansirati upošljavanje medijatora/ki u raznim oblastima za uspostavljanje „socijalnog mira“ ali u Bosni i Hercegovini to nije slučaj.

Medijatori/ke su uposleni honorarno na projektima koje provode mnoge nevladine organizacije. Medijatori/ke koji su prošli iscrpnu obuku i pripremljeni su su rad u romskim zajednicama se vode etičkim kodom. Vijeće Europe je kroz ROMED program izradilo brošuru<sup>9</sup> sa sažetkom etičkog koda medijatora/ki kojeg čini deset tačaka.

Medijatori/ke trebaju da:

- 1. Poštuju ljudska prava i dostojanstvo svih osoba i postupa s poštenjem i integritetom u obavljanju svojih dužnosti.** Prikazujući jasno perspektivu ljudskih prava i poštovanje ljudskog dostojanstva, medijator/ica će imati povjerenje i romske zajednice i javne institucije, i biće poštovan/e kao profesionalac/ke sa specifičnim zadacima.

---

9 Council of Europe, Etički kod medijatora:  
<http://www.coe-romed.org/sites/default/files/code%20ethicEN.pdf>

Medijator/ica će tako da bude i model ili uzor za pripadnike/ce romske zajednice i za osoblje institucija u interakciji sa Romima/kinjama.

2. **... osiguravaju jednako pravo pristupa zakonom zajamčenim pravima i uslugama.** Glavna misija medijatora/ki je osigurati da pripadnici/e romske zajednice uživaju potpuni pristup svojim pravima i podržavaju ih u prevazilaženju mogućih prepreka koje mogu ometati stvarnu jednakost u pravima. To ponekad znači da se poduzmu posebne mjere i aktivnosti da bi se uzele u obzir specifične potrebe i mogućnosti Roma/kinja. Međutim, ove mjere ne bi trebalo da budu pojedinačni izuzeci od ispunjavanja administrativnih zahtjeva. Kada je neophodno, medijator/ka upućuje institucijama preporuku ili zahtjev kada je potrebna promjena u određenoj proceduri. Ovaj pristup uvijek mora biti u skladu sa principima demokratije i vladavine prava.
3. **... odgovorni/e su da pomognu onima koji su zabrinuti da pronadu obostrano zadovoljavajuća rješenja ali nemaju odgovornost da pružaju rješenja za sve postavljene probleme od strane korisnika/ica ili od strane osoblja institucije.** Medijator/ka će slušati potrebe pripadnika/ica romske zajednice i osoblja institucije i pomoći će im da se razumiju. Medijator/ka ne treba da traži “tko je kriv”, da odluči šta je najbolje niti da govori romskim ili osoblju ustanova šta da rade. Njegova/njena uloga je lijepim pristupom zamoli one koji mogu utjecati na to da se situacija promjeni, šta oni mogu učiniti za ovo i koja podrška će biti potrebna od posrednika. Ovo čini medijatora/ku nepristrasnim, ali ne i ne-uključenim i pažljivim da se bavi na uravnotežen način, potrebama Roma/kinja i osoblja javne ustanove. Ovo također sprječava moguću zloupotrebu i neopravdani pritisak obje strane.
4. **... proaktivni/e, imaju brzu reakciju i preveniraju glasne rasprave/svađe.** U mnogim slučajevima, Romi/kinje ne znaju prava koja imaju i kako uživati u njima. Stoga, medijator/ica će biti proaktivan/a, neće samo čekati da se problem pojavi, nego će stalno analizirati situaciju i podizati svijest svim zainteresovanim stranama o identifikovanim pitanjima. Odmah djeluje na sve slučajeve i situacije koje su prijavili članovi/ice zajednice ili osoblje institucija. Analizira različite izazove i pronalazi rješenja planira preventivne aktivnosti, izbjegava ponavljanja ili širenje problematičnih situacija.
5. **... čuvaju povjerljivost informacija dobijenih u toku aktivnosti.** Sve informacije dobivene tokom procesa rada čuvaju se kao povjerljive, ne smiju biti otkrivene drugim licima ili institucijama, osim ako nema eksplicitnu saglasnost osobe koja je dala informacije i jedino u izuzetnim situacijama kada je ugrožena sigurnost osobe. Oni koji razgovaraju sa

medijatorom/kom trebaju znati da je razgovor u povjerenju. Nijedna osoba, čak ni nadređeni iz institucije ili organizacije koja zapošljava medijatora/ku, ne može tražiti od medijatora/ke da povredi povjerljivost. Informacije dobivene koje su od opšteg interesa mogu se prenijeti na neki način tako da se sačuva anonimnost izvora, uz saglasnost izvora.

6. **... ne koriste svoju ulogu i moć da manipuliše ili šteti drugima.** Uloga medijatora/ica osigurava pristup informacijama i nizu kontakata unutar zajednice i institucija. Medijator/ica ne bi trebao/la koristiti moć generisanu ovim informacijama ili vezama. Uloga medijatora/ice je da spriječi manipulisanje informacijama od strane drugih osoba.
7. **... poštuju tradiciju i kulturu zajednice, uz to vodi računa da su u skladu sa ključnim principima ljudskih prava i demokratije.** Neke zajednice imaju specifične tradicije, načine života i kulturne norme, drugačije od onih u većinskom društvu. Medijator/ca treba upoznati ove tradicije i norme, poštovati ih i navesti druge osobe koje nisu dio zajednice da ih razumiju i poštuju. Jedini izuzetak je kada neke norme ili običaji zajednice nisu u skladu sa principima ljudskih prava i demokratije.
8. **... će tretirati sve članove/ice zajednice jednako poštujući i otkriti javno situacije koje su u sukoba interesa.** Bez obzira na njihov pol, starost, status u zajednici itd., medijator/ica će pokazati jednako poštovanje svim korisnicima/cama i baviti se njihovim zahtjevima na transparentan i pošten način. Kada neko dobije prioritet u vezi nekog zahtjeva, razlog mora biti opravdan i jasan svima. Kada su rođaci medijatora/ice ili drugih lica u srodstvu sa medijatorom/kom oni kojima treba medijacija važno je uključiti i vanjske saradnike/ice kako bi situacija bila transparentna.
9. **Jasno razdvajaju profesionalne i privatne aktivnosti.** Potrebno je da medijator/ica eksplicitno odredi granice između profesionalne aktivnosti i privatnog života. Imajući jaku posvećenost za probleme zajednice ne znači da su dostupni u svakom trenutku potrebama članova/ica zajednice. Članovi/ice zajednice treba da budu obaviješteni o rasporedu rada medijatora/ke i o načinu kako i kada kontaktirati medijatora/ku.
10. **... saraduju sa drugim medijatorima/kama i sa drugim profesionalcima/kama.** Medijator/ica je profesionalac/ka koji treba da održi jaku saradnju sa drugim profesionalcima/kama (zdravstvenim radnicima/cama, socijalnim radnicima/cama, nastavnicima/cama, itd.) kako bi izvršio/la svoje zadatke. Medijatori/ice će podržati svakog kolegu/kolegicu u svom radu. Svi medijatori/ice će koristiti prilike koje su im dostupne da razmjenjuju iskustava i za podjelu uspješnih rješenja i korisnih informacija.

## METODOLOŠKI OKVIR STUDIJE

---

Problematika romske populacije odveć je poznata i detaljnije razrađena u uvodu ove publikacije. CARE International, Balkans već duži niz godina kroz projekte koji se implementiraju regionalno<sup>10</sup> nastoji da poboljša kvalitet života romske populacije, s akcentom na žene. Jedan od mehanizama koji se koristi u posljednje vrijeme<sup>11</sup> jeste angažovanje Roma i Romkinja medijatora/ki, koji predstavljaju sponu između romske zajednice i institucija. Ideja za realizaciju ovakve vrste mehanizma došla je na prijedlog partnerskih organizacija nakon provedbe projekta FAIR I, gdje su se iste tokom evaluacije projekta izjasnili da bi upravo implementacija ovog mehanizma doprinijela efikasnijem rješavanju problema romske populacije na ciljanim lokalitetima.

U okviru projekta „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na Zapadnom Balkanu II« od mjeseca septembra 2016. godine **angažovana/e su tri romska/e medijatora/ke iz Tuzle, Prnjavora i Sarajeva** na osnovu Ugovora o radu koji od pomenutog perioda kontinuirano 22 mjeseca rade na povezivanju romske zajednice sa institucijama vlasti na lokalnom nivou, kao i institucija vlasti sa romskom zajednicom te kroz medijaciju rade na rješavanju problema romske populacije u pribavljanju ličnih dokumenata, ostvarivanja prava na zdravstvenu i socijalnu zaštitu, obrazovanje te sticanje i ostvarivanja osnovnih građanskih i ljudskih prava

Medijatori i medijatorica su odabrani shodno geografskoj odrednici, odnosno na osnovu potrebe iskazane u datim područjima u kojima od ranije isti djeluju kao samostalni aktivisti/ce ili aktivisti/ce određenih romskih organizacija. Projekt uključuje četiri opštine/grada na kojim gravitira značajan broj romske populacije ili romske populacije koja živi u izraženo lošim uvjetima, a to su: Tuzla, Sarajevo, Prnjavor i Vukosavlje.

Iako je model rada romskih medijatora/ki relativno novi mehanizam koji se tek u skorije vrijeme počinje intenzivnije primjenjivati, takva vrsta aktivnosti nije nepoznata u romskom nevladinom i institucionalnom sektoru u BiH i regiji. Već od samih začetaka rada romskog nevladinog sektora, aktivisti/ce organizacija javljaju se kao spona između institucija i romske zajednice, međutim formalniji oblik i značaj dobivaju uloge medijatora/ica koji se pojavljuju u oblasti zdravstva i školstva.

---

10 Bosna i Hercegovina, Rebulika Srbija i Crna Gora

11 Od septembra 2016. godine

Zdravstveni medijatori/ke uglavnom su bili angažirani/e kroz različite projekte i implementaciju Akcionih planova u oblasti zdravstva i zapošljavanja, a njihova osnovna uloga je da budu poveznica između romske zajednice i zdravstvenih institucija, te da aktivno promovišu i olakšavaju inicijative za zdravstvenu zaštitu i zdravstvenu edukaciju u romskim zajednicama i obučavaju i pomažu lokalnom stanovništvu da se upoznaju sa svojim pravima u okviru Zakona o zdravstvenoj zaštiti.

Pedagoški medijatori/ke / romski asistenti/ce u nastavi je model rada koji je implementiran na širem području BiH kroz projekte nevladinih organizacija i uz podršku resornih ministarstava, a čija je uloga da budu spona između škole, roditelja romske djece i nadležnih institucija, te da tokom nastavnog procesa budu podrška i pomoć djeci iz zajednice i nastavnom osoblju.

Romski medijator/ka kao spona između romske zajednice i institucija vlasti korišteni je mehanizam i praksa koja se u ranijem periodu implementirala kroz projekt organizacije „Vaša prava“ gdje se uloga medijatora/ica uglavnom bazirala na pomoć romskom stanovništvu u pribavljanju ličnih dokumenata, upisa u Matičnu knjigu rođenih (MKR) te bavljenje i pružanja asistencije romskoj populaciji u BiH u rješavanju gore navedene problematike ili određenih pitanja pravne prirode. Tokom 2013. godine projekt ROMED1 i ROMED2 koji je implementiran od strane Centra za podršku Roma „Romalen“ Kakanj, uz podršku CARE International i World Vision osposobio je 99 medijatora i medijatorki čiji je zadatak bio da aktivno rade na poboljšanju kvaliteta obrazovanja, upisivanje djece u predškolske ustanove, te na pribavljanju lične dokumentacije (rodni list, zdravstveno osiguranje).

Dva medijatora i jedna medijatorka angažovani u sklopu regionalnog projekta „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na zapadnom Balkanu II“ CARE International, Balkans, i kroz grant u zajednici koji implementira UŽR „Bolja budućnost“ predstavljaju medijatore/ke opšte prakse čija je uloga znatno sveobuhvatnija od gore navedenih. Naime, ovi medijatori/ka u ciljanim lokalitetima bave se sveobuhvatnom problematikom romske populacije, od pribavljanja lične dokumentacije, pružanja asistencije u dobivanju jednokratne i stalne novčane pomoći, humanitarne pomoći i dječijeg dodatka, pružanje asistencije kod upisa djece u predškolske i školske ustanove, sticanja prava na vanredno obrazovanje, pomoć i pružanje podrške pri potrazi zaposlenja i zapošljavanja, pružanje asistencije u rješavanju pitanja imovinsko - pravne i drugih oblika pravne problematike, pružanje podrške u brakorazvodnim

parnicama i sticanju prava na starateljstvo, rješavanje problema diskriminacije i bullinga u školi nad romskom djecom, izuzimanje djece uz saradnju policije i Centra za socijalni rad od roditelja koji vrše grubo zanemarivanje djeteta, uz pomoć nadležnih institucija rješavanje problema nasilja u porodici, preveniranje maloljetničkih brakova, pružanje asistencije za sticanja prava na zdravstveno osiguranje, odlaske na besplatne liječničke preglede, zakazivanje istih te pružanje podrške i asistencije uz niz drugih situacija i problema koje zateknu na terenu. *Važno je naglasiti da je najznačajniji segment djelovanja romskog/e medijatora/ke da osposobi, osnaži i obuči Rome i Romkinje iz zajednice da ubuduće samostalno rješavaju probleme date prirode kada se ponovo susretnu sa njima, kao i da po potrebi pruže pomoć drugima iz svoje porodice i zajednice.*

Praksa je do sada pokazala značajnu uspješnost prilikom korištenja ovog mehanizma kako kroz različite životne priče koje su dobile obrat, pa do zadovoljstva institucija zbog dobre i efikasne saradnje sa romskom zajednicom upravo kroz djelovanje romskog/e medijatora/ke. U cilju doprinosa dugoročnijem uvođenju nove usluge kroz angažman romskih medijatora/ki opće prakse u romskim zajednicama i time poboljšanja kvalitete života Roma i Romkinja, izvršena je analiza svih relevantnih i dostupnih podataka koji će kroz *studiju slučaja* dokazati opravdanost gore navedene tvrdnje. Studija slučaja detaljno i iz različitih uglova prati djelovanje i rad medijatora/ki te nastoji objektivno prikazati potrebu za ovom vrstom mehanizma pomoći romskoj zajednici, koja je izuzetno vidljiva na terenu.

### **Zadatak studije je:**

- \* ispitati opravdanost angažmana romskih medijator/ki opšte prakse,**
- \* usljed potvrde opravdanosti ovaj mehanizam podizanja kvalitete života u romskim zajednicama u BiH ojačati u kvalitativnom i kvantitativnom smislu.**

Osnovna metoda koja je korištena u ovom istraživanju je *studija slučaja* koja se često smatra i zasebnom vrstom istraživanja. Studija slučaja je „istraživanje slučaja na djelu“. Suština studije slučaja ogleda se u tome što se proučava mali broj slučajeva, ali veoma intenzivno. Analiza/studija slučaja je empirijsko ispitivanje koje istražuje savremenu pojavu u kontekstu stvarnog života, kada granice između posmatrane pojave i konteksta nisu jasne, pri čemu se koriste različiti izvori podataka, oslanja se na teorijski razvoj u vezi s prikupljanjem podataka i analize i u drugim područjima istraživanja (Yin, 2007).

Istraživanje je obuhvatilo 50 ispitanika/ ca koji su direktno, odnosno indirektno involvirani u projekt, odnosno u ulozi ili povezani sa ulogom romskih medijatora/ ki opšte prakse, čiji je rad i praksa centralna tema ove studije.

*Istraživačko pitanje, odnosno pretpostavka polazi od toga da, angažovanje romskih medijatora/ki u općoj oblasti predstavlja primjer dobre prakse koji može doprinijeti rješavanju konkretnih problema romskih zajednica u kojima su angažirani/e putem inicijativa povezivanja romske zajednice sa institucijama vlasti, pružanja direktne asistencije Romima/kinjama generalno, a ne specifično po problemu i oblasti.*

Da bi se dali empirijski utemeljeni argumenti na navedenu tvrdnju, odnosno odgovorilo na istraživačko pitanje adekvatnim podacima, korišteni su sljedeći postupci i tehnike: fokus grupa, strukturirani intervju, analiza dokumentacije te anketiranje korisnika i korisnica usluga medijatora/ ki i predstavnika/ ca insitucija.

Fokus grupa sprovedena je sa dva medijatora i jednom medijatorkom angažovanim na projektu. Fokus grupa obuhvatila je 23 pitanja na koja su ispitanici/ca odgovarali kroz usmjeravanje istraživačica. Fokus grupa imala je za cilj doći do podataka kroz spontane odgovore medijatora i medijatorke upravo uz nadopunjvanje jedni drugih te eventualnim sukobljavanjem mišljenja.

Intervju je realizovan sa lidericama, odnosno predsjednicama organizacija, koje su matične organizacije romskih medijatora/ki, gdje su se nastojale utvrditi promjene unutar organizacije i lokalne zajednice gdje djeluju medijatori/ke angažirani na datom projektu. Također, vršen je i intervju sa predsjednicom organizacije koja unutar organizacije ima aktiviste/ice koji su bili/e ili su još uvijek zdravstveni i pedagoški medijatori/ ke.

Analiza dokumentacije obuhvatila je uvid u dokumente koji obuhvataju analizu rada medijatora/ki opšte prakse koji se bave romskom problematikom, odnosno analizu izvještaja romskih medijatora/ ki koji obuhvataju podatke o svakoj asistenciji koju su uradili tokom svog angažmana, analizu izvještaja implementatora projekta i ulaznih podataka koji su bili polazna tačka projekta, a koji su navedeni u *Izvještaju o procjeni početnog stanja* u okviru projekta „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na zapadnom Balkanu“ (Projekat FAIR II) autorice Zvezdane Batković, regionalne koordinatorice za rodne programe CARE International, Balkans.

Anketiranje korisnika/ca usluga izvršeno je na terenu uz koordinaciju sa medijatorima i medijatorkom. Anketni upitnik sadržavao je 7 pitanja koja su se odnosila na kvalitet i zadovoljstvo pruženom uslugom od strane romskih medijatora/ ki. Anketiranje je izvršeno na području Tuzle, Sarajeva, Prnjavora i Vukosavlja i obuhvatilo je 34 ispitanika/ce.

Anketiranje predstavnika/ca institucija realizovano je uz podršku i kordinaciju UŽR „Bolja budućnost“ i medijatore i medijatorku. Anketni upitnik obuhvatio je 9 pitanja, 5 zatvorenog i 4 otvorenog tipa. Na anketni upitnik odgovorilo je 10 predstavnika/ca institucija iz Tuzle, Sarajeva, Prnjavora i Vukosavlja.

### **Podaci o asistencijama medijatora/ki**

U periodu od 01.01.2017. do 30.11.2017. godine dva medijatora i jedna medijatorka u 26 romskih zajednica na ciljanim lokalitetima Sarajevo, Tuzla, Prnjavor i Vukosavlje imali su 573 asistencija koje se odnose na slučajeve koji se ne ponavljaju, odnosno tzv. asistencije bez ponavljanja. Treba imati na umu da značajan broj slučajeva iziskuje dugoročnije asistencije te su medijatori i medijatorka obavezni u nekoliko navrata pružati asistenciju istoj osobi. Asistencije se odnose na širok spektar pružanja pomoći počevši od asistiranja prilikom pribavljanja ličnih dokumenata pa do rješavanja problema nasilja u porodici, dobivanja starateljstva nad djecom i sl. Prilikom analize pojedinačnih izvještaja medijatora/ki nailazimo na niz različitih problema Roma/kinja u zajednici koje kroz svoje djelovanje medijatori/ ka nastoje da što efikasnije riješe. Izvještaji obuhvataju širok spektar romske problematike, kao što je npr. diskriminacija i bulling koji djeca trpe zbog svoje nacionalne pripadnosti, slučajevi porodičnog nasilja, slučajevi nasilja uopćeno koje se dešava u zajednici, sticanja ponovnog prava na školovanje, vraćanje djece u redovni obrazovni sistem, prevencija maloljetničkih brakova, asistiranje prilikom traženja zaposlenja, i sl., te sve navedeno uz asistenciju i pomoć institucija nadležnih za navedenu problematiku.

## PRIKAZ REZULTATA

---

### ANALIZA REZULTATA FOKUS GRUPE

Kao što je već navedeno, u svrhu dokazivanja opravdanosti polazne tačke, odnosno pretpostavke studije, da je opravdanost involviranja romskih medijatora/ki opšte prakse u romsku zajednicu realna, korištene su sljedeće metode: metoda fokus grupe, metoda intervjua, metoda analiza dokumentacije te anketiranje korisnika/ca usluga romskih medijatora/ki i predstavnika/ca institucija koji/e su imali priliku sarađivati sa romskim medijatorima/kom.

*Fokus grupa* je sprovedena sa dva medijatora i jednom medijatorkom koji su angažovani na ranije navedenom projektu. Održana je jedna fokus grupa koja je trajala 60 minuta. Fokus grupu su vodile istraživačice koje su angažovane za izradu studije, a koje imaju iskustvo u istraživačkom polju.

Scenarij prethodno pripremljen za fokus grupu sadržavao je 23 pitanja koji se oslanjaju na istraživački cilj.

Pitanja	Kategorija
1. Po kom osnovu ste angažovani za romskog medijatora/ku?	Angažman medijatora/ ica
2. Šta je vaš zadatak, odnosno koja je funkcija vaše uloge?	
3. Koji su glavni problemi u vašoj romskoj zajednici?	Područje djelovanja
4. Šta vam je bilo najteže u dosadašnjem poslu medijatora/ica?	Uvjeti rada
5. Šta najbolje?	
6. Kako se nosite sa stresnim situacijama?	
7. Da li imate neki vid podrške i zaštite? (institucionalna)	
8. Koliko dnevno imate slučajeva (okvirno)?	Slučajevi na terenu
9. Koji vam je slučaj bio najteži?	
10. Koliko ste slučajeva uspješno riješili?	

11. Da li je bilo situacija da niste imali mehanizama ni mogućnosti da neki slučaj riješite?	Metode rada
12. Koje metode koristite u radu?	
13. Da li su vas prepoznali u zajednici i institucijama kao bitnog poveznika između jednih i drugih?	Osvrt na rad medijatora/ki opšte prakse
14. Da li vam olakšava posao ili otežava to što ste medijatori/ka opšte prakse?	
15. Koje su po vama prednosti, a koji nedostaci medijatora/ka opšte prakse?	
16. Da li bi vam bilo lakše da radite isključivo posao npr. zdravstvenog medijatora/ke?	
17. Da li smatrate da je svakoj romskoj zajednici neophodan najmanje po jedan romski medijator/ka?	
18. Smatrate li da romski asistent/ica može doprinijeti poboljšanju kvalitete života romske zajednice?	
19. Na koji način?	
20. Šta smatrate da vam je potrebno a što bi moglo da unaprijedi vaš rad i djelovanje na terenu?	
21. Da li vaš rad smatrate potencijalnom dobrom praksom koja se može primijeniti i na drugim zajednicama ili u neke druge svrhe?	
22. Šta biste promijenili u vašem radu da možete?	
23. Kakav je vaš odnos sa organizacijama preko kojih ste angažovani za medijatora/ ica?	Odnos sa poslodavcem

Analiza podataka bila je induktivna i slijedila je stalnu komparativnu metodu. Cilj je bio utvrditi uvjete i kvalitet rada, kao i opravdanost angažmana romskih medijatora/ki u romskim zajednicama iz perspektive medijatora/ki. Identifikacija interesnih područja bila je vezi sa ranijim znanjem o kontekstualnim faktorima identificiranim u drugim studijama i predloženim okvirima vezanim za problematiku romske zajednice i potrebe za korištenjem ovakvih mehanizama prilikom rješavanja istih.

### **Angažman medijatora/ ki**

Kako je ranije navedeno, medijatori/ke su angažovani po osnovu ranije prepoznatljivosti, geografske lociranosti, jer se u datim područjima ukazala najveća potreba za medijatorima/kama. Također, važno je naglasiti da su

medijatori/ka birani shodno kriterijima glavne partnerske organizacije za BiH (UŽR „Bolja budućnost“) koja je procijenila da su odabrani medijatori/ka najadekvatniji izbor, upravo na osnovu ranijeg aktivnog terenskoga rada i ostvarenoga uspjeha.

Medijatori/ce su se složili da je njihov osnovni zadatak da budu spona između institucija i romske zajednice, a zatim da ljudima iz zajednice budu na usluzi kada treba da riješe određene probleme za koji nemaju kapaciteta ili mehanizama da samostalno riješe iste, posebno kada su u pitanju neka osnovna građanska prava, upis u Matičnu knjigu rođenih (MKR), upis u školu, vraćanje u redovni obrazovni sistem, sticanja prava na stalnu ili jednokratnu novčanu pomoć, odlazak na liječničke preglede, rješavanja određenih imovinsko – pravnih pitanja, problema nasilja u porodici, i sl. Ključni zadatak medijatora/ki jeste da osnaže svoje klijente da nakon pružene asistencije samostalno mogu rješavati svoj probleme i ostvarivati prava.

### **Područje djelovanja**

Ranije studije koje tretiraju probleme unutar romske zajednice uglavnom se ne fokusiraju na problem neposjedovanja zdravstvenog osiguranja, problem neobrazovanosti, zatim neupisivanja djece u MKR te siromaštva. Na pitanje koje se upravo odnosi na ovu temu ispitanici/e su konkretizirali da je najveći problem u njihovim zajednicama neposjedovanje zdravstvenog osiguranja, zatim neupisa djece u MKR, a potom pojedinačni najznačajniji problemi ponaosob po zajednicama su nepoznavanje svojih osnovnih građanskih i ljudskih prava te siromaštvo.

### **Uvjeti rada**

Različiti su stavovi medijatora/ki po pitanju kvalificiranja najtežeg iskustva u periodu angažmana. Jedan odgovor ide u smjeru saradnje sa institucijama, odnosno dokazivanja potrebe angažmana i saradnje, drugi odgovor ide u smjeru teškoća u emotivnom kontekstu te treći konkretizuje slučaj gdje nisu postojali mehanizmi da se jednoj osobi omogući pravo na školovanje, pored svih pokušaja medijatora/ica i institucija.

Najbolja iskustva u toku angažmana su individualna i kod svih medijatora/ke različita. Jedan od medijatora navodi da mu najveću satisfakciju predstavlja kada kroz besplatne zdravstvene preglede neka osoba na vrijeme otkrije određeno

maligno oboljenje i tako spasi život nekome, te na taj način ne samo da direktno pomogne oboljeloj osobi nego i kompletnoj porodici. Zanimljivo je da jedan medijator kao najbolje iskustvo navodi iskustvo kada je uz koordinaciju sa Centrom za socijalni rad i policijom uspio da izuzme dijete iz disfunkcionalne porodice sklone alkoholu i nasilju, dok medijatorka kao najbolje iskustvo navodi slučaj kada je uspjela djecu koja su bila smještena u dom za djecu bez roditeljskog staranja vratiti u njihovu matičnu porodicu, s tim da je uz određene mehanizme uspjela toj porodici obezbijediti određenu stalnu novčanu pomoć za izdržavanje djece.

S obzirom da je stres i sindrom sagorijevanja neminovan i prateći dio ovakve vrste posla, suočavanje sa stresom i prevazilaženje stresnih situacija važno je pitanje za medijatore/ku. Jedan od medijatora shodno odgovoru koristi odbrambeni mehanizam racionalizacije na način da svaku situaciju nastoji racionalno riješiti uz podršku nadležnih institucija bez emotivnog opterećenja, kako navodi: „*Ako ja budem njih samo žalio i stresirao se zbog njih, neću više ni sebi moći pomoći, a kamo li drugima.*“ Drugi medijator navodi da se kroz sportske treninge oslobađa stresa i na taj način prevazilazi stresne situacije. Kod medijatorke vidljiv je sindrom sagorijevanja i nemogućnosti suočavanja sa stresom na racionalan način, jer kako navodi svaki slučaj emotivno proživljava. Kada su u pitanju mehanizmi zaštite i postojanje institucionalne zaštite, medijatori/ka navode da su razvijeni i da postoje mehanizmi zaštite od strane institucija, također i podrška i saradnja kroz Međusektorsku komisiju<sup>12</sup>, te zaštitu policije, Centra za socijalni rad, dok jedan od medijatora posebno izdvaja Centar za socijalni rad i Ministarstvo obrazovanja.

## Slučajevi na terenu

Brojnost slučajeva s kojima se medijatori/ka susreću na dnevnoj bazi varira. Ponekad imaju i preko 20 obraćanja dnevno različite kategorije od najjednostavnijih obraćanja kada je potrebno da se neki dokument kopira do brakorazvodnih parnica, a ponekad se dešava da im se obrate samo dvije do tri osobe iz zajednice na dnevnoj bazi.

Na pitanje o najtežem slučaju u njihovoj dosadašnjoj praksi, dvoje medijatora govorili su o teškim životnim pričama, dok je treći medijator naveo slučaj koji je bio težak u smislu njegovog rješavanja. Napominjemo da su medijatori govorili o svom iskustvu generalno, ne samo o slučajevima s kojima su se susreli tokom obnašanja funkcije medijatora.

<sup>12</sup> Međusektorska komisija formirana kroz FAIR II projekat.

*„Najteži slučaj u mojoj dosadašnjoj praksi bio je slučaj žene žrtve nasilja. Žena je bila seksualno, fizički i psihički zlostavljana od strane bivšeg muža. Mi smo se obraćali i policiji i Centru za socijalni rad, međutim, nisu željeli da reaguju. Nakon toga smo kontaktirali Lanu Jajčević<sup>13</sup> s kojom smo obavili razgovor i zatim se zaputili na teren, kući žrtve. Kada smo došli, zatekli smo ženu obješenu. ... Policija i sud nisu ništa učinili po tom pitanju iako su svi znali ko je to učinio.“*

*„Za mene jedan od najtežih slučajeva bio je kada je jedna porodica koja je bila naš korisnik u mjesecu januaru ostala bez krova nad glavom. U porodici je bio petero malodobne djece, a žena je bila u visokoj trudnoći i porodila se bukvalno na ulici.“*

*„Jedan od najtežih slučajeva mi je bio kada mi se obratila majka djeteta od 17 godina koje nije bilo upisano u MKR. Da slučaj bude teži, majka se porodila na tuđu zdravstvenu knjižicu. Međutim, zahvaljujući dobroj koordinaciji sa institucijama, uspjeli smo riješiti slučaj.“*

Za 18 mjeseci angažmana, koliko isti traje medijatori/ka navode da su gotovo sve slučajeve s kojima su se susreli uspješno riješili. Navode da je mjesečni prosjek uspješno riješenih slučajeva 15 do 20 porodica minimalno. Jedan medijator navodi da tokom dosadašnjeg angažmana uspješno riješio 270 slučajeva. Kao najkompleksnije i najdugoročnije za rješavanje, navode slučajeve oko upisa u MKR ili pribavljanja dokumenata za osobe koje su npr. rođene u inostranstvu, drugim gradovima/ općinama i sl.

## **Metode rada**

Najčešći nerješivi slučajevi, a kojih je vrlo malo su uglavnom vezani za dokumentaciju osoba koje su rođene u drugoj državi i pri tom koristile lažni identitet, vezano za dobivanje zdravstvenog osiguranja i tome slično. Metode za rješavanje slučajeva koje se koriste u radu su ovisne o vrsti slučaja, ali najčešće je to metoda razgovora kako sa korisnicima, tako i sa institucijama.

## **Osvrt na rad medijatora/ki opšte prakse**

Prepoznatljivost medijatora/ke u zajednicama odnosno opštinama i gradovima gdje djeluju je nesporna u slučaju svo troje medijatora. Prepoznatljivost im olakšava asistiranje i generalno djelovanje u zajednici, ali istovremeno dolazi i

---

13 Pravica Fondacije „Udružene žene“, Banja Luka

do određene vrste zloupotrebe gdje institucije ponekad na medijatore prebacuju svoj dio posla. Jedan od medijatora navodi slučaj sa opštinskom službom i komunalnom policijom gdje je od medijatora traženo da izvrši deložaciju porodice za koju su smatrali da narušava javni red na osnovu posjedovanja agresivnih pasa ispred kuće i tzv. smetlišta. Medijator je izašao na teren te provjerio stanje, nakon čega je posavjetovao osobu da smeće ukloni, koje nije bilo obilno, kao što ni psi nisu bili agresivni. Nije pristao da on izvrši deložaciju, i smatrao je da su razlozi banalni, čak i neosnovani.

Oprečni su stavovi medijatora i medijatorke vezano za težinu uloge medijatora opšte prakse naspram medijatora koji su kvalificirani za određenu oblast. Jedan od medijatora/ki smatra da je uloga medijatora opšte prakse znatno kompleksnija jer mora posjedovati znatno širi spektar znanja i kompetencija iz oblasti zakonodavstva, ljudskih prava, pravilnika institucija te generalno svih oblasti koje se odnose na njihovo područje djelovanja koje je vrlo široko. Drugi medijator smatra da je uloga medijatora opšte prakse upravo lakša, jednostavnija i bolja jer stiče široko znanje, što ne samo da će biti od pomoći ljudima u zajednici nego time i osnažuje vlastite kapacitete, širi spektar vlastitih alata za rad kao i vještine i znanja za samopomoć. Kao jednu od prednosti navodi upravo i prepoznatljivost koja je jedan od važnih segmenata uloge medijatora, te kako se kroz protok vremena i sticanja prepoznatljivosti dolazi do toga da kako institucije tako i pojedinci/ke samostalno im nude novitete iz različitih oblasti koju medijatori tretiraju. Treći medijator smatra da je prednost medijatora opšte prakse upravo taj širok spektar problematike kojom se medijator/ka opšte prakse može baviti.

S obzirom na količinu problema s kojima se susreće romska zajednica, medijatori/ka smatraju da je neophodno da svaki grad/opština ima bar po dva medijatora/ke, posebno kad je riječ o brojnijim zajednicama.

Svi medijatori/ka se slažu da bi uvođenje ovog mehanizma pomoći u rješavanju široke problematike Roma i Romkinja na širem području bilo od izuzetne koristi, i jedna od najboljih praksi koja bi se ne samo unaprijedila kvalitet života romske populacije nego i institucijama olakšala rad, jer kako je jedan od medijatora naveo ...: *„i institucijama je lakše kada dođe jedna osoba koja zastupa interese i potrebe ljudi iz zajednice i koji zna šta treba da uradi i gdje, nego deset ljudi koji su u potrebi, a ne znaju ni gdje trebaju nešto da urade ni kako...“*. Osim toga, smatraju da svojim radom nerijetko rješavaju dugoročne probleme, odnosno potrebe romskih porodica. Ako im pruže asistenciju/pomoć npr. pri školovanju ili zapošljavanju i osoba dobije priliku za posao, time su riješili prije svega

životno pitanje jedne porodice i niz drugih problema života koji proističu iz neobrazovanosti i nezaposlenosti.

### **Unaprjeđenje rada medijatora/ ki opšte prakse**

Iako su medijatori/ke adekvatno obučeni i opremljeni adekvatnim mehanizmima potrebnim za siguran rad na terenu, te su im obezbijeđeni određeni uslovi, medijatori i medijatorka su pitani šta smatraju da je potrebno da bi se unaprijedio njihov rad. Naime, aspiracije i potrebe su različite, počevši od potrebe za terenskim autom, finansijskom podrškom zbog čestog terenskog rada i potrebe odlaska u udaljene zajednice u više navrata zbog slučajeva koje nije moguće riješiti po osnovu jedne asistencije. Osim toga, smatraju da su im potrebne dodatne edukacije kao i posebne edukacije iz oblasti psihološkog osnaživanja i mehanizama konstruktivnog suočavanja sa stresom. Međutim, svi se slažu da su zadovoljni trenutnim uvjetima rada, jer kako i sami kažu ranije su ovaj isti posao radili bez ikakve naknade, a sada za to što su ranije radili besplatno dobivaju platu i osigurani su.

Da je uloga medijatora/ki primjenjiva i u drugim zajednicama i regijama, kao i u druge svrhe slažu se svi medijatori/ka. Naime, kako su naveli ova vrsta mehanizma i u njihovom slučaju „prepisana“ je od susjednih država, a uslov da bi medijatori/ke iz ovog projekta bili uposleni trebalo je da prilože svoj CV sa detaljnim iskustvom na ovakvim i sličnim poslovima, kao i ostalim kompetencijama koje se tiču ovog angažmana. Stoga, smatra se da je uloga medijatora/ica opšte prakse univerzalna i primjenjiva na širokom području, gdje god da postoji opravdanost i potreba za ovakvim načinom unaprjeđenja kvalitete života određene populacije.

### **Odnos sa poslodavcem**

Medijatori/ka su saglasni da sa UŽR Bolja budućnost iz Tuzle, koja ih je angažovala za ove uloge imaju korektnu saradnju, kao i sa svojim matičnim organizacijama koje im u njihovom radu pružaju punu podršku.

### **ANALIZA INTERVJUA**

Cilj korištenja metode strukturiranog intervjua bio je da se prikupe mišljenja i podaci od liderica, odnosno predsjednica organizacija koje su direktno ili indirektno involvirane u rad medijatora/ki opšte prakse ili nekih drugih medijatora/ki kao što su pedagoški ili zdravstveni medijatori/ke.

Naime, intervjui su urađeni sa predsjednicom UŽR „Bolja budućnost“, Tuzla koja je glavna partnerska organizacija CARE International, te organizacija na čijem projektu su angažirani medijatori i medijatorka, odnosno sa kojom su medijatori i medijatorka sklopili Ugovor. Druge dvije liderice sa kojima je urađen intervju u cilju dobivanja što objektivnijih podataka o statusu i opravdanosti angažmana medijatora/ke su predsjednica Udruženja „Romani ćej“ Prnjavor, koja je partnerska organizacija UŽR „Bolja budućnost“ te organizacija čija je aktivista medijator opšte prakse za područje RS-a, odnosno Prnjavora i Vukosavlja, i predsjednica Udruženja Omladinske romske inicijative „Budi mi prijatelj“, Visoko koja je upoznata sa radom medijatora te i sama prošla obuku za navedenu ulogu, a pri tom u svom Udruženju ima angažiranu medijatoricu iz oblasti školstva. Smatrano je za shodno da se dobiju podaci upravo od ovih liderica iz razloga jer su sve tri povezane sa medijatorima/kom opšte prakse, ali svaka od njih na drugačiji način.

S obzirom da je predsjednica UŽR „Bolja budućnost“ u drugačijoj funkciji naspram medijatora/ ke u odnosu na druge dvije ispitanice, pitanja su se razlikovala, međutim ne značajno. Stoga, intervju prvo pomenute liderice biće zasebno obrađen u odnosu na podatke dobivene kroz intervju sa druge dvije liderice.

Na osnovu kvalitativne analize sadržaja intervjua identificirane su sljedeće centralne kategorije do kojih se došlo induktivnim pristupom:

1. Angažman medijatora/ki
2. Kvalificiranost medijatora/ki
3. Produktivnost medijatora/ki
4. Zadovoljstvo radom medijatora/ki
5. Uticaj na buduće aktivnosti romskih NVO

### **Angažman medijatora/ki**

Medijatori i medijatorka angažovani su po regijama, odnosno u ciljanim područjima prema projektnom planu. Naime, jedan od faktora za odabir bio je i taj da su pomenuti/e članice i članovi Ženske romske mreže „Uspjeh“, s ciljem da bi se upravo članice i članovi ŽRM uključili u aktivnosti ovog projekta. Javnog konkursa/ poziva nije bilo, medijatori/ice su se javili na ciljani TOR koji je bio predviđen projektom.

## **Kvalificarnost medijatori/ki**

Medijatori i medijatorica prošli su adekvatne obuke prije nego se počelo za njihovim zvaničnim djelovanjem. Naime, pored toga što su svi ranije kroz program ROMED prošli obuke za rad medijatora/ica, također su prošli set radionica u koje su imale za cilj osnaživanje kapaciteta medijatora/ki, dobivanje znanja koje se tiču njihovog rada, te dobili materijale koji obezbjeđuju sve potrebne informacije za kvalitetno sprovođenje svih zadataka koje su u opisu angažmana medijatora/ ki.

## **Produktivnost medijatora/ki**

Produktivnost medijatora i medijatorke ogleda se u nekoliko aspekata. Naime, prvenstveno ono što je i bio osnovni cilj jeste da je romska zajednica profitirala, a zatim, organizacije i institucije dobile su informacije „iz prve ruke“ šta je potrebno da se trenutno i u budućnosti radi u romskoj zajednici, zatim, organizacija je dobila informacije potrebne za izvještaje i dalje projekte koji će se usmjeriti shodno potrebama romske zajednice koje su uočene na terenu te da se iznalaze novi mehanizmi za rješavanje problema koji su indikativni i koji imaju kontinuitet. Nadalje, produktivnost odnosno uspjeh ovog mehanizma vidljiv je i na način da je problematika romske populacije postala vidljiva kada je riječ o institucijama vlasti, te ono najznačajnije i najbolje, da su se napravile promjene u životima ljudi iz romske zajednice.

Iako nije pravilo, dosadašnja praksa pokazala je da su ponekad i dobri mehanizmi znali biti zloupotrebjeni lošim odabirom osoba koje provode dati mehanizam, odnosno da se negativnim lobiranjima i pogrešnim kriterijima postave neadekvatne osobe koje dobre mehanizme pokažu kao lošu praksu. Stoga, ovaj mehanizam sa dobrim kriterijima odabira pokazao je koliko je bitno da se ispoštuju realni i shodno potrebi predviđeni kriteriji.

## **Zadovoljstvo medijatorima/kama**

Smatra se da su medijatori/ka uradili/a izuzetno dobar posao, odnosno riješili dosta problema ljudi iz zajednice, stekli/a povjerenje ljudi iz romske zajednice što je vrlo važno u njihovom/njenom djelovanju, te stekli/a takav položaj među romskom populacijom u svom gradu da ljudi otvoreno razgovaraju sa njima bez obzira o kakvom problemu je riječ. Također, stekli su i određeni ugled i kod uposlenika/ca institucija, te time opravdali svoju ulogu i angažovanost na datom poslu i području.

## Uticaj na buduće aktivnosti romskih NVO

Iako se angažman medijatora/ke uskoro završava shodno planu projekta, postoji nada da će se njihov angažman produžiti bar kroz druge aktivnosti i projekte, s obzirom na rezultate koje su medijatori/ka postigli. Kroz njihov rad ne samo da je profitirala romska zajednica i institucije nego i oni sami i Udruženje. Pored svih ranije navedenih rezultata dobiveni su i inputi za dalje djelovanje organizacije i za ono što će u budućnosti biti prioritet u radu romskih organizacija. Postoji vjerovatnost da će se kroz ukazivanje na potrebu i dokazivanja opravdanosti potrebe angažmana medijatora/ki, kroz druge projekte produžiti njihove djelovanje, kao i eventualni nastavak aktuelnog projekta u budućnosti.

Intervju sa druge dvije liderice išao je u smjeru uporedbe funkcije i efikasnosti medijatora opšte prakse sa medijatorima specificiranim za određenu oblast. Kategorije koje su se na osnovu analize intervjuja izdvojile su sljedeće:

1. Rad medijatora/ki u datoj lokalnoj zajednici
2. Uloga i produktivnost medijatora/ki za specifične oblasti
3. Uloga i produktivnost medijatora/ki opšte prakse
4. Budućnost medijatora/ki u njihovoj lokalnoj zajednici

### Rad medijatora/ki u datoj lokalnoj zajednici

Obje liderice su upoznate sa radom medijatora i načinom sprovođenja ove prakse. Čak štaviše, smatraju to vrlo korisnom praksom jer su medijatori/ke direktno u zajednici sa korisnicima/cama, tako da korisnici/e imaju priliku da im se obrate za pomoć i skupa da rade na rješavanju problema. Također, dobra je praksa to što medijatori/ke na terenu i sami uviđaju probleme i gdje treba najintezivnije da se radi, te na sastancima sa relevantnim institucijama ukazuju na te probleme i zagovaraju rješenja. Jedna od liderica također navodi da je zadovoljna radom medijatora koji je angažovan u regiji u kojoj i ona sama djeluje zajedno sa svojim Udruženjem. Navodi da je do sada mnogo korisnih stvari urađeno, jer je upoznata sa svim aktivnostima koje medijator obavlja iako je angažovan preko druge organizacije. Kako navodi, zadovoljna je jer se mnoge aktivnosti koje rade prepliću te ih nerijetko zajedničkim snagama obavljaju. Kao primjer navodi slučaj kada je medijator bio na vršnjačkoj edukaciji kod nekoliko učesnika/ica primijetio je probleme sa kožom, te su zajedničkim djelovanjem uspjeli da dovedu dermatologa direktno u tu zajednicu gdje je kod deset porodica ustanovljeno da imaju oboljenje svraba (šuge). Pored toga,

urađeno je niz drugih korisnih stvari koje su uticale na promjene u životima ljudi u zajednici.

Liderice također smatraju za shodno da se ova vrsta mehanizma primjeni i u institucijama, tj. da i pri institucijama direktno bude prisutan ili uposlen najmanje jedan/a romski/a medijator/ ka.

### **Uloga i produktivnost medijatora/ki za specifične oblasti**

Medijatorima/kama koji rade samo po pitanju specifične oblasti, kako jedna od liderica smatra, lakše je raditi jer su samo na jedan problem fokusirani. Dok, medijatori/ke opšte prakse su medijatori/ke kojima se korisnici/e obraćaju za sve probleme, od zdravstvenih usluga, obrazovnih, stambenog pitanja, nasilja u porodici, a također se bave i zagovaranjem kod institucija za budžet, zagovaranjem i iznalaženjem sredstava za kupovinu jednog autobusa (kombija) za đake koji su socijalno ugroženi, pregovorima sa odbornicima da se na skupštini/ sjednici nađe pitanje izdvajanja sredstava unutar budžeta za Rome/kinje i razne druge stvari. Medijatori/ke opšte prakse su fokusirani na kontinuiran rad i stalan kontakt sa zajednicom, kao i institucijama. Druga liderica navodi primjer pedagoške medijatorke/asistentice koja je angažirana u njihovom Udruženju na jednom projektu. Njena uloga je da bude poveznica između škole, roditelja i relevantnih institucija. Osjetan je napredak osobito kada je riječ o školi i institucijama, jer je osjetno da se budi svijest o potrebi pravovremene i kontinuirane reakcije zajedničkih snaga svih aktera procesa kada se desi napuštanje škole od strane romske djece, a ne samo da se takvi slučajevi prepuštaju Udruženju. Medijatorica ima podršku tzv. MIT tima, odnosno tzv. međusektorske komisije gdje institucije zajedno sa Udruženjem rade na rješavanju određenog problema. Također, smatra da je funkcija medijatora/ki opšte prakse bolja, ali i kompleksnija jer obuhvata širi spektar djelovanja u zajednici.

### **Uloga i produktivnost medijatora/ki opšte prakse**

Jedna od liderica navodi da je i sama prošla obuku za medijatorku, te joj je poznato koja je uloga medijatora i medijatorki opšte prakse. Smatra da je taj mehanizam izuzetno učinkovit, te da bi krajnja i najvažnija tačka njihovog djelovanja bila da romsku populaciju osnaže da samostalno rješavaju svoje probleme, te da ne ovise o pomoći drugih. Međutim, kako navodi, zbog visokog procenta nepismenosti među Romima i Romkinjama, nerijetko je romski medijator/ka neophodan upravo tim ljudima da bi uspjeli da ostvare svoja prava. Također,

smatra da bi svakoj opštini/gradu, organizaciji, instituciji bio potreban barem po jedan/a medijator/ka. Druga liderica smatra također da je uloga medijatora/ki izuzetno opravdana kao i njihov angažman, upravo zbog napretka koji se vidi i osjeti kako u zajednici tako i kod institucija, koje su prepoznale medijatore/ke i njihovu ulogu te ih kontaktiraju kada god se pojavi određeni problemi u romskoj zajednici u koje su direktno ili indirektno involvirane i institucije. Navodi primjer, kada su predstavnik Opštine Vukosavlje i Komunalne policije zvali medijatora da izađe na teren kako bi riješili problem, jer je kod jedne osobe iz zajednice primijećeno da navodno okupljala pse lutilice oko kuće, te su htjeli uz pomoć Roma medijatora da je deložiraju. Navodi također kako medijator ima kontakte sa Centrom za socijalni rad, te na taj način korisnici/ce lakše ostvaruju svoja prava na npr. na jednokratnu novčanu pomoć, pakete pelena za djecu sa invaliditetom, kontakt sa djecom ili unučadima koja su u domu za djecu bez roditeljskog staranja i sl. zaključuje da je još mnogo drugih primjera koje bi mogla da navede, a koji se odnose na uspješnost medijatora u njegovom radu na regiji na kojoj djeluje.

### **Budućnost medijatora/ki u njihovoj lokalnoj zajednici**

S obzirom da sve intervjuisane ispitanice smatraju da je uloga medijatora/ki opšte prakse opravdana, čak i neophodna u romskoj zajednici, budućnost romskih medijatora/ki je vrlo izvjesna. Ispitanice smatraju da bi bilo od izuzetne koristi svim akterima ovog procesa, kako romskoj zajednici, institucijama, udruženjima, tako i samim pojedincima i pojedinkama medijatorima/kama da se ovaj projekt nastavi te da bi kao takav bio primjenjiv na širem lokalitetu i primjer dobre prakse za sav nevladin sektor.

### **ANALIZA SADRŽAJA DOKUMENTACIJE**

Analiza sadržaja dokumentacije obuhvatila je analizu pojedinačnih izvještaja medijatora i medijatorke za 2017. godinu, zajednički izvještaj o aktivnostima medijatora prema donatoru te analizu dokumenta *Izvještaj o procjeni početnog stanja*.

Medijatori i medijatorka u svom angažmanu shodno planu projekta bili su dužni da za svaku asistenciju koju obave, svom poslodavcu odnosno UŽR „Bolja budućnost“, dostave izvještaje u okviru ukupnih mjesečnih izvještaja (za svaki mjesec ponaosob). U svrhu izrade studije slučaja od strane UŽR „Bolja budućnost“ ustupljeni su izvještaji za period od septembra 2016. do novembra 2017. godine za svakog/u od medijatora/ke.

TABELA 1.: Prikaz medijatora/ ke po regijama<sup>14</sup>

Zemlja	Ime/Org	F-M/ starosna grupa	Stručnjak/inja u oblasti	Lokacija
<b>BiH</b>	1. Snježana Vasić	F – 39	Zdravstvo, Obrazovanje, Nasilje	Sarajevo (Gorica, Novopazarska i Dolac Malta)
	2. Denis Mujić	M – 24	Zdravstvo, Obrazovanje, Nasilje	Tuzla (Kiseljak, Crvene njlje, Mihatovići, Ljubaće, Bukinje, Pasci)
	3. Mišo Mirković	M – 46	Zdravstvo, Obrazovanje, Nasilje	Prnjavor i Vukosavlje (Modrički Lug, Doline, Babanovci, Tarac)

Na osnovu uvida u dokumentaciju primjećuje se da su najzastupljenije asistencije iz oblasti pomoći kod izrade ličnih dokumenata, obrazovanja i zdravstva. Interesantno je primijetiti da se brojnost asistencija shodno gore navedenim kategorijama razlikuje po regijama. Tako za regiju Sarajevo najbrojnije su asistencije iz oblasti izrade ličnih dokumenata, za regiju Tuzla iz oblasti obrazovanja te za regiju RS-a iz oblasti zdravstva. Navedeno, ne mora nužno ukazivati da su asistencije prikaz stanja zajednice, s obzirom da još uvijek ne postoje statistički podaci koji ukazuju koji su najveći problemi u određenoj zajednici. Pored toga, ovakvo stanje može se tumačiti na način da su određene institucije relevantne za date probleme u ciljanim lokalitetima najraspoloživije za saradnju.

Nakon analize sadržaja dokumentacije koja se odnosi na analizu pojedinačnih izvještaja medijatora i medijatorke, zbog opsežnosti usluga i asistencija koje su medijatori i medijatorka obavljali, nakon kvalitativne analize izdvojene su sljedeće kategorije asistencija: dokumentacija, zdravstvo, obrazovanje, socijalna skrb, nasilje te ostale asistencije.

Naime, treba napomenuti da se navedene kategorije odnose na znatno širi spektar usluga. Tako, kategorija dokumentacija odnosi se na sve vrste asistencija koje

<sup>14</sup> Tabela preuzeta iz Izvještaja o procjeni početnog stanja.

su podrazumijevale pomoć korisnicima/cama kod rješavanja problematike oko različitih dokumenata kao što su upis u MKR, Matičnu knjigu Umrlih (MKU), pribavljanje dokumentacije za vjenčanje te vađenje vjenčanog lista, prijava na Zavod za zapošljavanje, pribavljanje dokumenata za prijavu na konkurs za posao, pomoć kod pribavljanja dokumentacije za ostvarivanje određenih socijalnih i imovinskih prava, verifikacija dokumenata i sl. Kategorija zdravstvo odnosi se na sve vrste asistencija koje su medijatori i medijatorka pružili, a koje se odnose na oblast zdravstva, kao što su besplatni zdravstveni pregledi, pribavljanje zdravstvenog osiguranja, naručivanje na zdravstvene preglede starijih i nepismenih osoba, obavljanje sistematskog pregleda, organizovanje besplatnih ginekoloških i drugih zdravstvenih pregleda za žene, pružanje pomoći trudnicama kod pregleda i odlaska na porod i sve druge usluge i asistencije koje se direktno ili indirektno tiču zdravlja ljudi iz zajednice. Kategorija obrazovanje odnosi se na sve vrste asistencija iz oblasti prava na obrazovanje djece i odraslih, odnosno na pomoć i savjetovanje djece i roditelja u cilju zadržavanja što većeg broja djece u sistemu redovnog obrazovanja, vraćanje djece koja su napustila obrazovanje u školu, pomoć odraslima kod ostvarivanja prava na vanredno polaganje osnovne ili srednje škole, ostvarivanja pomoći za školovanje ili stipendija za djecu i sl. Kategorija socijalna skrb odnosi se na sve asistencije iz oblasti socijalnih prava, odnosno, ostvarivanja prava na stalnu ili jednokratnu novčanu pomoć, ostvarivanje prava na javnu kuhinju, dobivanje humanitarne pomoći, rješavanje prava starateljstva nad djecom, maloljetničkih brakova, stambenog pitanja socijalno ugrožene populacije, ostvarivanja prava na dječiji dodatak, te sve druge usluge koje se odnose na oblast socijalne skrbi i prava. Kategorija nasilje odnosi se na asistencije iz oblasti rodno zasnovanog nasilja, domaćeg nasilja kao i svih drugih vrsta nasilja koje se dešava u romskoj zajednici. Kategorija ostale asistencije odnose se na sve druge asistencije koje su medijatori i medijatorka pružili, a ne odnose se na gore navedene kategorije, kao što su pružanje savjeta iz različitih oblasti, pružanje pomoći kod pisanja CV-a prilikom konkurisanja za posao, obavljanja informativnih razgovora, kopiranje dokumenata itd.

Da bi stekao što bolji uvid u kvantitet i kvalitet usluga pruženih od strane romskih medijatora i medijatorke na osnovu uvida u pojedinačne izvještaje, usluge će biti tabelarno predstavljene po kategorijama i regijama. Neki od rezultata će biti upoređeni sa podacima iz *Izvještaja o početnom stanju*<sup>15</sup> te vršena usporedba podataka.

15 Podaci su uspoređeni samo iz oblasti rodno zasnovanog nasilja s obzirom da se ostale kategorije asistencija koje su navedene u Izvještaju odnose na različite lokalitete od onih na kojima medijatori/ ka djeluju (Visoko i Bijeljina).

**TABELA 2.: Ukupan broj asistencija po oblastima**

	CILJANI LOKALITETI			UKUPNO
	SARAJEVO	TUZLA	PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	
ASISTENCIJE	BR. ASISTENCIJA	BR. ASISTENCIJA	BR. ASISTENCIJA	BR. ASISTENCIJA
OBRAZOVANJE	0	30	5	35
ZDRAVSTVO	20	16	55	91
RODNO- ZASNOVANO NASILJE	2	3	8	13
SOCIJALNA SKRB	37	24	87	148
DOKUMENTACIJA	68	26	7	101
OSTALE ASISTENCIJE	39	34	58	131

### *Kategorija obrazovanje*

Kako je ranije navedeno kategorija obrazovanje obuhvatila je spektar usluga koje se odnose na problem obrazovanja u romskim zajednicama. Najveći broj intervencija iz oblasti obrazovanja bilo je na području regije Tuzla, i ove intervencije u najvećoj mjeri su se odnosile na vraćanje djece u redovan sistem obrazovanja koja su iz različitih razloga napustila isto. U analizi su zasebno obrađene odrasle osobe u odnosu na djecu, a navedene kategorije razvrstane su prema spolu, s tim da se pod odraslom osobom u smislu intervencije smatra osoba iznad 15 godina s obzirom da je kod takvih osoba uglavnom riječ o vanrednom školovanju.

Shodno izvještaju medijatora i medijatorke u periodu od januara do novembra 2017. godine realizovano je 35 asistencija u oblasti obrazovanja, gdje se 14 intervencija odnosi na žene i djevojčice.

TABELA 3.: Asistencije u oblasti obrazovanja

ASISTENCIJE OBRAZOVANJE ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.				
	M	Ž	D M	D Ž
TUZLA	6	3	14	7
SARAJEVO	0	0	0	0
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	1	2	0	2
UKUPNO	7	5	14	9
UKUPAN BROJ ASISTENCIJA	<b>35</b>			

*Kategorija zdravstvo*

Kategorija zdravstvo odnosi se na asistencije iz šire oblasti zdravstvene zaštite, odnosno na ostvarivanje prava na zdravstveno osiguranje, organiziranje besplatnih ginekoloških i općih pregleda za žene, sistematskih pregleda za žene i muškarce, pomoć pri naručivanju na zdravstvene preglede nepismenih osoba, pomoć trudnicama oko ostvarivanja prava na zdravstveno osiguranje, besplatne preglede, porod i sl. U tabeli 3 vidljiv je broj asistencija koje se odnose na asistencije iz oblasti zdravstva raspoređene po regijama i spolu. Ukupan broj asistencija iz oblasti zdravstva je 91, gdje se 77 asistencija odnosi na žene.

TABELA 4.: Asistencije iz oblasti zdravstva

ASISTENCIJE ZDRAVSTVO ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.			
	Ž	M	UKUPNO
TUZLA	11	5	16
SARAJEVO	16	4	20
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	50	5	55
UKUPNO	77	14	<b>91</b>

*Kategorija nasilje*

Kategorija nasilje obuhvatila je asistencije iz oblasti rodno zasnovanog nasilja i drugih vrsta nasilja koje se odvija nad Romkinjama u romskoj zajednici i van nje. U periodu od 11 mjeseci na sve tri regije medijatori i medijatorka su imali 13 asistencija iz oblasti rodno zasnovanog nasilja (tabela 4). Treba uzeti u obzir da je ženama iz zajednice zbog specifičnih uvjeta i okolnosti potrebno vrijeme

da steknu povjerenje u medijatore i medijatorku, te je broj od 13 žena koje su prijavile nasilje vrlo značajan. Asistencije su obuhvatile slučajeve psihičkog i fizičkog nasilja od bivših i sadašnjih muževa, pa čak i nasilje nad trudnicom u 9-tom mjesecu trudnoće.

TABELA 5.: Asistencije iz oblasti rodno - zasnovanog nasilja

<b>ASISTENCIJE IZ OBLASTI RZN ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.</b>	
TUZLA	3
SARAJEVO	2
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	8
<b>UKUPNO</b>	<b>13</b>

### *Kategorija socijalna skrb*

Kategorija socijalna skrb obuhvatila je asistencije koje su se odnosile na potraživanja korisnika/ca a koja su se odnosila određena socijalna prava kao što su prava na stalnu ili jednokratnu novčanu pomoć, pravo na obroke iz javne kuhinje, dječiji dodatak, pravo na viđanje djece/unučadi, pravo na starateljstvo nad djecom, oduzimanje djece od roditelja zbog grubog zanemarivanja, sprečavanje maloljetničkih brakova i rane udaje te niz drugih asistencija iz oblasti socijalnog prava. U okviru navedenih asistencija nalaze se čak 4 asistencije iz oblasti prevencije rane udaje i maloljetničkih brakova. Ukupan broj intervencija iz oblasti socijalne skrbi je 99 i to 62 žene i 37 muškaraca. Bitno je istaknuti da su medijatori i medijatorka spriječili četiri maloljetnička braka, čak jedan maloljetnički brak sa djevojčicom od osam godina.

TABELA 6.: Asistencije iz oblasti socijalne skrbi

<b>ASISTENCIJE SOCIJALNA SKRB ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.</b>			
	M	Ž	UKUPNO
TUZLA	17	7	24
SARAJEVO	24	13	37
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	21	17	87
<b>UKUPNO</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>99</b>

*Kategorija dokumentacija*

Kategorija dokumentacija obuhvatila je asistencije iz oblasti pružanja pomoći u izradi dokumenata svih vrsta odnosno, lične karte, rodnog lista, upisa u MKR, upisa u MKU, pribavljanje dokumenata osobama rođenim u inostranstvu, verifikacija dokumenata, prijavljivanje na Zavod za zapošljavanje i druge asistencije koje se tiču problematike pribavljanja različitih dokumenata. Najveći broj asistencija iz ove oblasti obavljene su u regiji Sarajevo. Ukupan broj asistencija za oblast dokumentacija je 101, i to 48 za žene.

TABELA 7.: Asistencije dokumentacija

<b>ASISTENCIJE DOKUMENTACIJA ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.</b>					
	M	Ž	DM	DŽ	UKUPNO
TUZLA	15	7	2	2	26
SARAJEVO	26	37	2	3	68
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	3	4	0	0	7
<b>UKUPNO</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>101</b>

*Kategorija ostale asistencije*

Kategorija ostale asistencije obuhvatila je širok spektar asistencija koje su bile potrebne na terenu ali nisu obuhvaćene niti jednom od gore navedenih kategorija. Naime, ovdje su svrstane asistencije od savjetovanja, upućivanja, kopiranja dokumenata, pomoć pri pisanju CV-a, rješavanje problema oko infrastrukturnih pitanja (putevi, voda, kanalizacija, odvoz smeća), zapošljavanja, dobivanja poticaja, pitanje ostvarivanja prava povratnika/ca i sl. Ukupan broj asistencija iz kategorije ostale asistencije je 131 i to 51 asistencija prema ženama.

TABELA 8.: Ostale asistencije

<b>OSTALE ASISTENCIJE ZA PERIOD JANUAR - NOVEMBAR 2017.</b>			
	M	Ž	UKUPNO
TUZLA	29	5	34
SARAJEVO	20	19	39
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	31	27	58
<b>UKUPNO</b>	<b>80</b>	<b>51</b>	<b>131</b>

## ANKETIRANJA KORISNIKA/ CA USLUGA MEDIJATORA/KI

Istraživanje je obuhvatilo i ispitivanje korisnika i korisnica iz romske zajednice kojima su medijatori i medijatorka pružili neku od usluga u svom angažmanu. Istraživanje je sprovedeno u romskim zajednicama na području Tuzle, Sarajeva, Prnjavora i Vukosavlja u cilju utvrđivanja zadovoljstva korisnika i korisnica uslugama. Upitnik se sastojao od 7 pitanja koja su imala za cilj utvrditi stepen zadovoljstva korisnika/ca uslugama, odnosno inicijativama i asistencijama medijatora/ke. Rezultati su prikazani grafički i tabelarno.

Istraživanje je obuhvatilo 34 ispitanika i ispitanice, a spolna zastupljenost prikazana je u grafikonu 1.

Graf.1. Spolna zastupljenost

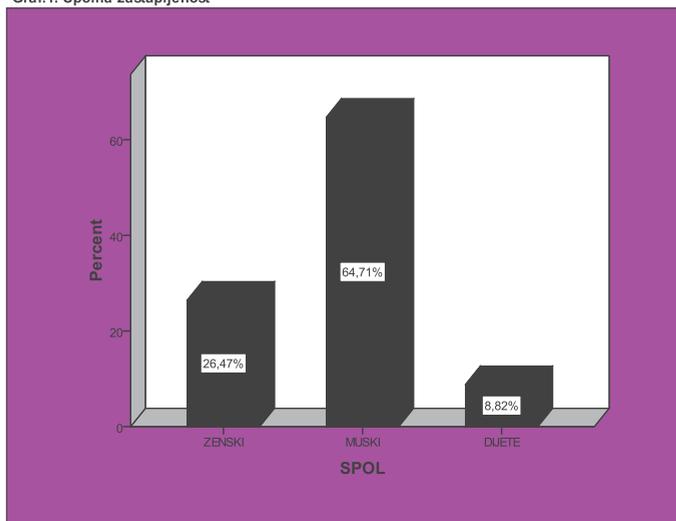
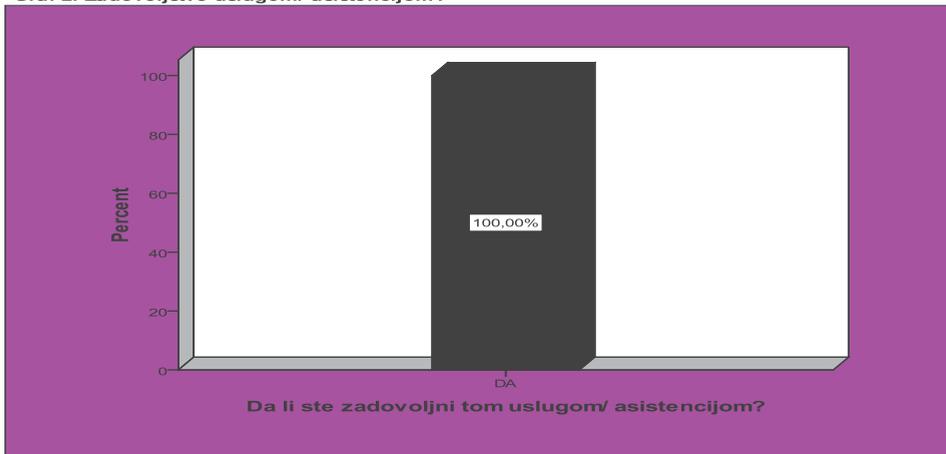


TABELA 9. SPOL

SPOL	BROJ	%
ŽENSKI	9	26,5
MUŠKI	22	64,7
DIJETE	3	8,8
UKUPNO	34	100,0

Drugo pitanje ticalo se zadovoljstva uslugom/asistencijom pruženom od strane medijatora/ke. Naime, svih 34 ispitanika/ce izjasnilo se da je zadovoljno pruženom uslugom što je prikazano u grafikonu 2. Navedeno pokazuje da medijatori/ka jako dobro obavljaju svoj posao, imajući u vidu da su se svi ispitanici/e izjasnili da su zadovoljni/e pruženom uslugom.

Graf 2. Zadovoljstvo uslugom/ asistencijom?



Graf 3. Vrsta pružene usluge

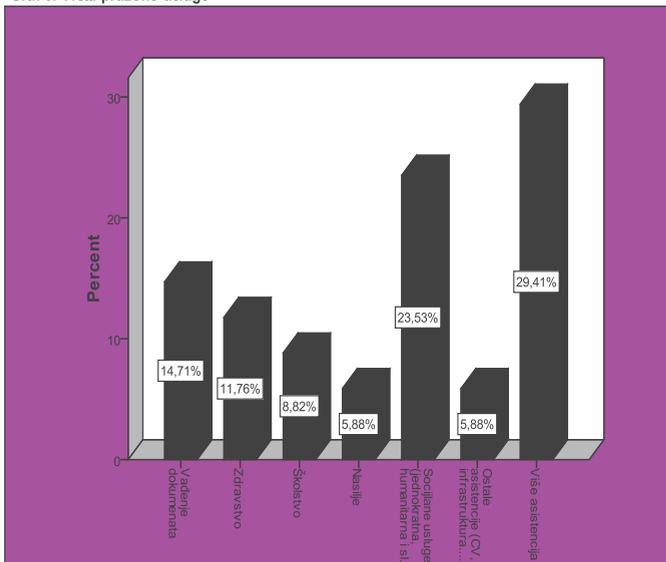


TABELA 10. Vrsta pružene usluge

	N	%
Vađenje dokumenata	5	14,7
Zdravstvo	4	11,8
Školstvo	3	8,8
Nasilje	2	5,9
Socijalne usluge (jednokratna, humanitarna i sl.)	8	23,5
Ostale asistencije (CV, infrastruktura....)	2	5,9
Više asistencija	10	29,4
UKUPNO	34	100,0

U tabeli 10 i grafu 3. prikazane su pružene usluge korisnicima/cama. Kako se vidi u grafikonu i tabeli najvećem broju korisnika/ca pruženo je više asistencija, odnosno asistencija iz više gore navedenih oblasti, i to njih 29,4%. Ostale asistencije shodno zastupljenosti prikazane su u tabeli i grafičkom prikazu.

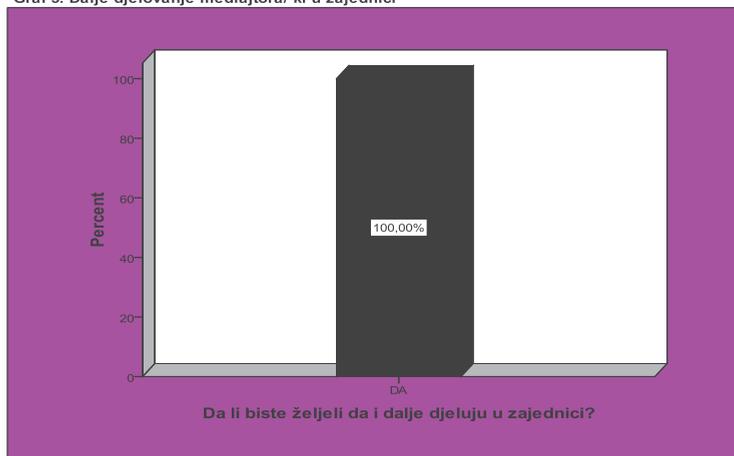
Sljedeće pitanje odnosilo se na procjenu korisnika/ca usluga korisnosti medijatora/ ke u romskoj zajednici. Korisnici/e procjenjuju da je korisnost istih

na vrlo visokom nivou, s obzirom da je 100% - tna zastupljenost odgovora da, odnosno da su se svi ispitanici/e izjasnili da medijatori/ ka od izuzetne koristi romskoj zajednici, što je prikazano u grafikonu 4.

Graf 4. Korisnost medijatora/ ki



Graf 5. Dalje djelovanje mediajtora/ ki u zajednici



Na pitanje da li bi i dalje željeli da medijatori/ka djeluju i dalje u romskim zajednicama svi ispitanici/ce su odgovorili da bi željeli. Kao i u ranijim odgovorima ovo govori u prilog korisnosti ovog mehanizma podizanje kvalitete života romske populacije u ciljanim lokalitetima.

Graf. 6. Prijenos znanja i informacija

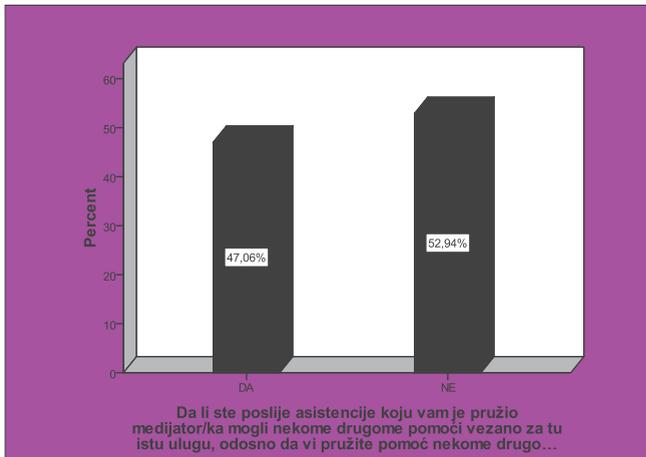


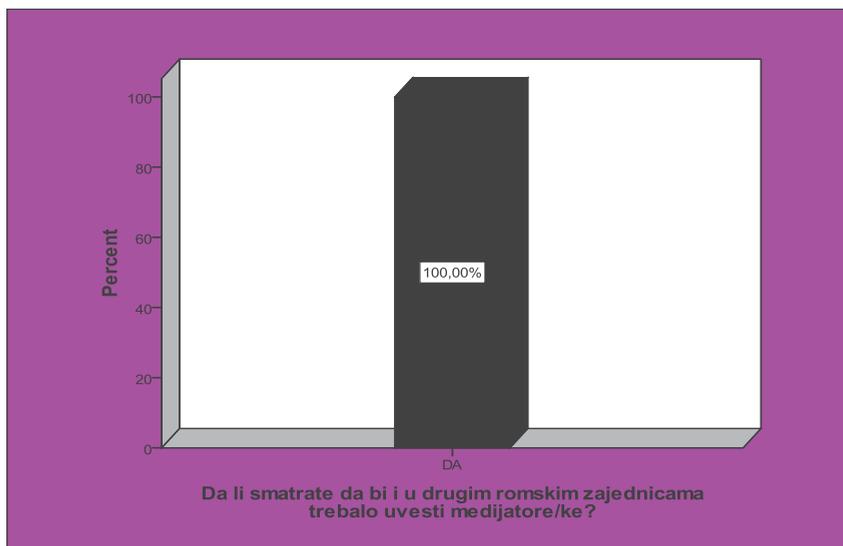
TABELA 11. Prijenos znanja

	N	%
DA	16	47,1
NE	18	52,9
UKUPNO	34	100,0

Pitanje koje je ipak ponudilo drugačija mišljenja korisnika/ ca jeste pitanje koje se odnosilo na to da li bi korisnici/ ce bili u mogućnosti pomoći nekom drugom pripadniku/ci romske populacije istu uslugu, kao što je njemu/ njoj medijator/ ka. Naime, značajan broj odgovora bio je DA njih 47,06% a ostatak odgovora bio je negativan. Razloge tome možemo naći i u činjenici da određeni procenat ispitanih čine djeca (njih 3), dok također postoje i nepismeni korisnici/ce ili iz udaljenih zajednica, koji sebe ne smatraju kompetentnim za takvo što, iz niza okolnosti u kojima se nalaze. Ipak, postotak od 47% ispitanika/ca koji su dali odgovor da je vrlo značajan broj spreman da i drugima pomaže i da je postalo neovisno o pomoći medijatora što i jeste osnovna intencija uvođenja ovog mehanizma pomoći romskoj zajednici.

Na osnovu odgovora ispitanika/ ca na 7. pitanje također se može zaključiti koliko ispitanici/ ce smatraju medijatore/ ku korisnim za svoju zajednicu. Svi ispitanici/ce su se složili da bi i u drugim romskim zajednicama trebalo uvesti romske medijatore/ice.

**Graf 7. Romski medijatori/ ke i na drugim lokalitetima**



Shodno rezultatima zaključujemo da je korisnost medijatora/ke i njihov angažman izuzetno opravdan iz perspektive korisnika i korisnica. Naime, svi/e ispitanici/e tvrde da su im inicijative medijatora/ke bile od koristi te smatraju da bi svim romskim zajednicama od koristi bio ovaj mehanizam pomoći za poboljšanje kvalitete života romske populacije. Jedino pitanje koje je polučilo značajniju zastupljenost odgovora ne, jeste pitanje koje se odnosilo na mogućnost pružanja iste usluge nekom drugom iz zajednice kome je ta usluga potrebna. 53% ispitanih odgovorilo je da to ne bi bilo u mogućnosti, a razlozi se mogu naći u setu problema i faktora koji su čimbenici takvog stanja, a koji su u ranijem tekstu navedeni.

## **ANKETIRANJE PREDSTAVNIKA/ CA INSTITUCIJA**

Upitnik za institucije obuhvatio je 9 pitanja, od čega 4 otvorenog i 5 zatvorenog tipa, koja su imala za cilj istražiti stavove predstavnika i predstavnica institucija prema angažmanu romskih medijatora i medijatorki, kao spona između institucija i romske zajednice. Na upitnik je do predviđenog roka odgovorilo 10 predstavnika/ ca institucija sa lokaliteta u kojima djeluju romski medijatori/ ka i to predstavnici: centara za socijalni rad, škola, općina, zdravstvenih ustanova te zastupnici nacionalnih manjina pri vijećima/ skupštinama općina/ gradova (Centar za socijalni rad, Sarajevo, Centar za socijalni rad, Tuzla, Centar za socijalni rad, Prnjavor, Centar za socijalni rad, Vukosavlje, Opća bolnica,

Sarajevo, OŠ “Mejdan“ Tuzla, OŠ “Podrinje“ Tuzla, Općina Prnjavor te odbornik za nacionalne manjine Općine Prnjavor .

Pitanja su se ticala saradnje sa medijatorima/kom te zadovoljstvom istom, stavovima prema korisnosti ovog mehanizma kako za romsku zajednicu tako i za same institucije na području djelovanja medijatora/ki, kao i na moguće implementiranje ovog mehanizma na širem lokalitetu.

Stavovi svih ispitanih su uglavnom ujednačeni, i idu u pravcu opravdanja uvođenja ovog mehanizma podizanja kvalitete života romske populacije na području ciljanih lokaliteta, s akcentom na problematici kojom se predstavnik/ca određene institucije bavi. Naime, svi ispitanici/ce su se složili da su medijatori/ke od koristi za romsku zajednicu, da su od izuzetne pomoći institucijama i da su opravdali definiciju svoje uloge, odnosno angažman koji podrazumijeva sponu između institucija i romske zajednice.

Naime, ispitanici/e su naveli da su izuzetno zadovoljni saradnjom, te da medijatori/ka jako dobro obavljaju svoj posao. Sarađuju sa predstavnicima/cama školskih ustanova i pomažu kako školskom osoblju tako i djeci iz romske zajednice u prevladavanju poteškoća s kojima se susreću, pored toga, ostvaruju saradnju sa različitim institucijama i pružaju podršku i pomoć Romima i Romkinjama u reguliranju i sticanju različitih prava koja se ostvaruju putem Centra za socijalni rad, pružaju podršku pri reguliranju ličnih dokumenata, upisu djece u matičnu knjigu rođenih, ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu te na zdravstvene usluge u slučaju da nemaju zdravstveno osiguranje ili stalnog prebivališta, organizovanju radionica iz oblasti mentalnog zdravlja i sl.

Svi ispitanici/e saglasni su da romski medijatori/ke predstavljaju mehanizam koji će pospješiti podizanje kvalitete života romske populacije te da je potrebno da se zagovara proširenje istog na širem lokalitetu, uzimajući u obzir da su problemi sa kojima se susreće romska populacija uglavnom jednaki na cijelom području Bosne i Hercegovine.

Ispitanici/e također smatraju romski medijatori/ka mogu uticati na porast kvalitete života Roma i Romkinja kroz tehnike zagovaranja i pregovaranja „dajući glas“ i onima koji nemaju razvijene ove vještine, kroz pružanje pomoći u ostvarivanju prava onih koji su neobrazovani i nemaju kapacitete za navedeno, usmjeravanje djece ka pohađanju redovnog obrazovanja i sklanjanje djece sa ulice, svakodnevno praćenje problema sa kojima se susreću djeca i

odrasli iz romske zajednice te obavještavanje o istima relevantnih institucija, upoznavajući romsku zajednicu o njihovim pravima i obavezama, saradnjom sa institucijama koje su bitne za život u romskoj zajednici te kroz edukacije razvijanja pozitivne slike o sebi i sl.

Gotovo svi ispitanici/e složili su se da su medijatori/ ka koji se bave širom problematikom primjer pozitivne prakse i efikasan način rješavanja problema romske zajednice te mehanizam koji je neophodno implementirati u svim sredinama gdje obitava romska populacija. Tek jedna ispitanica smatra da jedan medijator/ ka ne može biti angažovan na svim područjima koja se tiču problema u romskoj zajednici jer smatra da nisu dovoljno edukovani za navedeno, kako navodi:

*„Romski medijatori/ke mogu uticati na porast kvaliteta života romske populacije samo ako su dovoljno obrazovani/e i imaju znanje za oblast koju predstavljaju u romskoj zajednici (medijator/ka za obrazovanje, pitanja socijalne i zdravstvene zaštite, razvijanje kulturnih, higijenskih i radnih navika i sl). Smatram da jedan medijator ne može predstavljati više oblasti u romskoj zajednici.“*

Oprečno mišljenje ima druga ispitanica koja navodi sljedeće:

*„...jer su romski medijatori/ ka važna poveznica između lokalne zajednice i romske populacije jer omogućavaju fluentniji protok informacija i bolju saradnju Roma i Romkinja sa institucijama.“*

Zaključujemo da su romski medijatori i medijatorica opravdali svoju ulogu te institucijama omogućili uvid u moguće načine rješavanje problema iz romske zajednice na holističan način, te načine djelovanja koji omogućavaju da se uravnoteže prava i obaveze obje strane. Svi ispitanici/e bez izuzetka podržavaju ovaj mehanizam te isti smatraju od izuzetne koristi kako za romsku zajednicu tako i za institucije. Stoga, može se zaključiti da je polazna tačka studije potvrđena, odnosno da medijatori/ce opšte prakse predstavljaju primjer dobre prakse koji može doprinijeti rješavanju konkretnih problema romskih zajednica u kojima su angažirani/e putem inicijativa povezivanja romske zajednice sa institucijama vlasti te pružanja direktne asistencije Romima/ kinjama generalno.

## DISKUSIJA

---

Ova studija slučaja imala je za cilj odgovoriti pretpostavci, odnosno istraživačkom problemu koji se odnosio na propitivanje opravdanosti angažmana romskih medijatora i medijatorki opšte prakse, odnosno da kroz provedbu istraživanja i prezentaciju rezultata istog dokaže da angažovanje romskih medijatora/ki u općoj oblasti predstavlja primjer dobre prakse koji može doprinijeti rješavanju konkretnih problema romskih zajednica u kojima su angažirani/e putem inicijativa povezivanja romske zajednice sa institucijama vlasti te pružanja direktne asistencije Romima/kinjama generalno.

Analiza je obuhvatila rad dva medijatora i jedne medijatorke koji su angažovani kroz regionalni projekt „Za aktivnu inkluziju i prava Romkinja na Zapadnom Balkanu II“ uz podršku od strane CARE International, Balkans. Medijatori/ka su odabrani na osnovu ranije prepoznatljivosti u zajednici i geografske lociranosti, s obzirom da je planom projekta predviđeno da se na ciljanim lokalitetima Tuzla, Sarajevo, Prnjavor i Vuskosavlje angažuju medijatori i medijatorka koji će biti spona između romske zajednice i institucija.

Studija je provedena na način da se problematika studije sagleda iz različitih uglova te su korištene metode fokus grupe, strukturiranog intervjua, analizu sadržaja dokumentacije te anketiranje korisnika i korisnica usluga mdijatora/ki iz romske zajednica i predstavnika/ca institucija. Ciljna skupina fokus grupe bili su angažirani medijatori i medijatorka, strukturirani intervjui proveden je sa tri liderice, odnosno predsjednice tri udruženja koje se bave romskom problematikom sa akcentom na žene i mlade, analiza dokumentacije obuhvatila pojedinačne izvještaje medijatora i medijatorke za period januar – novembar 2017. godine, izvještaj UŽR „Bolja budućnost“ za period januar – septembar 2017. godine o projektu u okviru kojeg su angažovani medijatori i medijatorka te Izvještaj o procjeni početnog stanja koji je urađen od strane CARE International, Balkans dok je anketiranje korisnika/ca usluga obuhvatilo 37 predstavnika/ca iz romske zajednica i 10 predstavnika/ca institucija iz ciljanih lokaliteta.

Kroz prezentaciju rezultata pokazalo se da su mišljenja svih ispitanih ujednačena u smislu opravdanosti angažmana, odnosno prednosti medijatora/ki opšte prakse upravo zbog svestranosti njihove uloge. Medijatori i medijatorka smatraju da su medijatori/ke opšte prakse u prednosti zbog širokog spektra znanja i vještina

koje stiču kroz svoj angažman, zbog izgradnje prepoznatljivosti i povezanosti sa uposlenicima/ cama institucija, povjerenja koje stiču kod ljudi iz zajednice te mogućnosti pružanja podrške i pomoći u različitim segmentima ljudskih prava i potreba. Medijatori i medijatorka ne samo da kroz svoj angažman doprinose unaprjeđenju kvalitete života ljudi iz romskih zajednica, nego stiču kompetencije za njihovo osnaživanje da samostalno rješavaju svoje probleme kao i mogućnost lakšeg rješavanja vlastitih problema i ostvarivanja prava.

Također, ispitane liderice smatraju da je u dosadašnjoj praksi opravdanost angažmana medijatora i medijatorke opšte prakse dokazana, ponajviše kroz rezultate koje su ostvarili i način na koji su uticali/e na promjene u životima ljudi. Ne samo da se kroz njihov angažman kvalitet života ljudi poboljšao, nego su i udruženja i institucije na ciljanim lokalitetima također profitirali. Svakodnevno dolaze do informacija koji su problemi u datom trenutku aktuelni i prioritetni za rješavanje. Također, svakodnevne informacije sa terena usmjeravaju dalje intencije i aktivnosti udruženja koje se usklađuju sa aktuelnim potrebama i problemima u zajednicama. Smatraju da je prednost medijatora/ki opšte prakse u tome što nisu ograničeni sa mehanizmima pomoći, nego upravo uz podršku institucija, međusektorskih komisija i matičnih udruženja uz adekvatna znanja i vještine mogu da učine značajne promjene i pomake u romskim zajednicama.

Kroz analizu sadržaja dokumentacije, odnosno analizu pojedinačnih izvještaja medijatora i medijatorke, skupnog izvještaja te Izvještaja o procjeni početnog stanja najbolje se uviđa koliko su romski medijatori i medijatorka doprinijeli u rješavanju različitih vrsta problema unutar romskih zajednica na lokalitetima na kojim djeluju. Usljed analize pojedinačnih izvještaja može se uočiti upravo povjerenje koje je medijatorima i medijatorci ukazala romska zajednica kao i institucije. U izvještajima pored svakodnevnih problema i potreba sa kojima se susreće ne samo romska nego i opća populacija, dalo se uočiti da su medijatori/ka bili involvirani i u rješavanje niz delikatnih problema i situacija kao što su maloljetnički brakovi i rana udaja, nasilje u porodici, grubo zanemarivanje djece te usljed toga oduzimanje istih od roditelja, diskriminacija i bulling u školi, upisivanje u MKR osoba starih 17 godina, a čija se majka porodila na tuđu knjižicu, rješavanje pitanja starateljstva nad djecom, pitanja vodovoda i kanalizacije u naseljima i niz drugih pitanja.

Muškarci, žene i djeca iz romske zajednice također smatraju da je angažman medijatora/ki opravdan s obzirom da su svih ispitani/e imali ujednačena mišljenja o tome da su im medijatori/ka bili od koristi pri rješavanju različitih

problema i ostvarivanju određenih prava. Pored toga, preporučuju i smatraju za shodnim da se isti mehanizam primijeni i u drugim zajednicama. Također, ono što je značajno istaći jeste da se čak 47% ispitanih izjasnilo da bi bilo spremno samostalno ponuditi pomoć drugima iz romske zajednice da samostalno rješavaju svoje probleme bez pomoći medijatora/ki, čak i da sam pruže asistenciju drugim osobama iz romske zajednice.

Predstavnici/ e institucija također smatraju da su medijatora/ka opravdali/e svoj angažman te se izjašnjavaju da im upravo ovakav način rada olakšava njihovo djelovanje i rad sa korisnicima/cama iz romskih zajednica. Također, smatraju da bi bilo od izuzetne koristi da se ovakav mehanizam uspostavi i u drugim lokalitetima, imajući u vidu da je i na drugim lokalitetima zastupljena jednaka problematika, a da je romski medijatori/ka uspješno i na zadovoljstvo i korisnika/ca i institucija uspješno rješavaju.

***Rezultati su pokazali da angažovanje romskih medijatora/ki u općoj oblasti predstavlja primjer dobre prakse koji može doprinijeti rješavanju konkretnih problema romskih zajednica u kojima su angažirani/e putem inicijativa povezivanja romske zajednice sa institucijama vlasti, pružanja direktne asistencije Romima/kinjama generalno, a ne specifično po problemu i oblasti.***

## ZAKLJUČCI I PREPORUKE

---

Na osnovu ranije prezentiranih rezultata istraživanja, zaključuje se da je početna pretpostavka tj. teza dokazana, kojom se smatra da je opravdanost involviranja romskih medijatora/ki opšte prakse u romsku zajednicu realna, odnosno da predstavlja primjer dobre prakse primjenjiv kroz druge projekte i na drugim lokacijama. S obzirom da se upravo iz različitih uglova dokazalo da je njihova uloga vrlo značajna i respektabilna u zajednici i institucijama i njihovom međusobnom funkcionisanju, teza se smatra dokazanom, odnosno ideja projekta da su romski medijatori/ke opšte prakse u pomenutom kontekstu u prednosti nad medijatorima/kama za specifične oblasti. Ako se pretpostavka posmatra i kroz samo djelovanje medijatora/ki i njihovih izvještaja sa terena, uviđa se da oni ne samo da su spona između romske zajednice i institucija, nego također igraju značajnu ulogu u unaprjeđenju kvalitete života romske populacije kroz njihovo animiranje da izvade lične dokumente, prijave se na zavode za zapošljavanje, pribave zdravstveno osiguranje, prijavljuju na konkurse za zapošljavanje, apliciraju za stipendije, dječije dodatke, stalne novčane pomoći, vraćaju djecu u redovan obrazovni sistem, upišu djecu u predškolsko obrazovanje i sl. Također, ono što su medijatori/ke uspjeli vrlo je respektabilno i bitno za istaći, a to je da su značajan broj svojih korisnika/ca uspjeli osposobiti za samostalno rješavanje svojih problema pa čak i pružanje pomoći drugim pripadnicima/ama romske populacije na istim ili sličnim problemima.

Uspoređujući praksu medijatora/ki opšte prakse sa medijatorima/kama za specifične oblasti iz ugla finansijske opravdanosti i učinkovitosti, možemo također zaključiti da je angažman medijatora/ki opšte prakse u prednosti, ukoliko posmatramo kakav posao obavljaju jedni medijatori/ke naspram drugih. Ukoliko se već osiguravaju sredstva da aktivisti budu spona između institucija i romske zajednice, smatra se da je bolje da medijatori budu na usluzi i jednima i drugima za različite oblasti, nego da se npr. fokusiraju samo na zdravstvo, školstvo i sl.

Svakako da postoje i određene teškoće s kojima se medijatori i medijatorka susreću. Naime, neki od medijatora smatraju da je djelimično opterećujuće to što moraju imati širok spektar znanja iz zakonskih oblasti vezanih za njihovo djelovanje, prava i obaveza građana koji su njihovi klijenti te također jedna od teškoća s kojima se susreću jeste suočavanje sa teškim životnim pričama i problemima te uticaj istih na njihovo psiho- fizičko zdravlje. Stoga, na osnovu svega navedenog daju se sljedeće

## PREPORUKE

1. Osigurati trening iz oblasti psihološkog osnaživanja u cilju sprečavanja sindroma sagorijevanja medijatora/ki opšte prakse.
2. Osigurati dodatne edukacije za medijatore/ke iz oblasti prava i zakona vezanih za oblasti kojima se isti bave na terenu.
3. Omogućiti angažman većeg broja medijatora/ki na ciljanim lokalitetima, kao i drugim područjima gdje se ukaže potreba.
4. Na kraju, posebna preporuka odnosi se na implementaciju ovog mehanizma, odnosno dobre prakse na širem lokalitetu uz institucionalnu podršku kao i održivost dosadašnje prakse na ciljanim lokalitetima. Također, neophodno je obezbijediti kontinuitet i konstantnu podršku u cilju razvijanja ovog mehanizma podrške romskoj zajednici i institucijama u cilju unaprjeđenja kvalitete života Roma i Romkinja na području BiH. Sve navedeno predstavlja određenu vrstu imperativa uzevši u obzir generalno lošu socio – ekonomsku sliku ciljane populacije kao i diskriminaciju po svim osnovama.

# CASE STUDY

JUSTIFICATION ON THE ENGAGEMENT OF ROMA MEDIATORS  
IN ROMA COMMUNITIES



Roma Women Association “Better Future”, City of Tuzla  
Care International, Balkans

## **AUTHORS:**

Aida Mehdić and Aldijana Musli

“OFF-SET” Tuzla  
2018

Case study is developed as part of regional project „For Active Inclusion and Rights of Roma women in the Western Balkans II“ supported by Austrian Development Cooperation through CARE International Balkans



The content does not reflect the views of CARE International Balkans, for it is responsible the Roma women association “Bolja budućnost” Tuzla.

The author is fully responsible for the content.

Material cannot be copied without the publisher’s permission.

## CONTENTS

---

TERMINOLOGY – ABBREVIATIONS.....	5
SUMMARY.....	6
INTRODUCTION.....	7
POLITICAL AND INSTITUTIONAL CONTEXT OF THE STATUS OF ROMA IN BOSNIA AND HERZEGOVINA.....	11
CODE OF ETHICS FOR MEDIATORS.....	14
METHODOLOGICAL FRAMEWORK.....	18
RESULTS.....	23
DISCUSSION.....	48
CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS.....	51



## TERMINOLOGY – ABBREVIATIONS

---

### **The Concept of Roma Mediators of general practices in Roma communities**

- Mediators of general practice are mediators that provide support to community members in exercising their rights in the field of health care; social rights such as exercising the right to child allowance, one-time assistance, right to soup; obtaining personal documents and other rights. Mediators are a clue/ bridge between the Roma community and institutions.

**BiH-** Bosnia and Herzegovina

**RWA “Bolja budućnost”** - Roma Women Association “Bolja buducnost”

**Project FAIR II** - Project “For the active inclusion of Roma women in the Western Balkans”

**MHRR BiH** - Ministry of Human Rights and Refugees of Bosnia and Herzegovina

**ROMED-** Council of Europe’s Roma Mediation Program. Mediation is one of the tools recommended at the European level to reduce the gap between Roma communities and public institutions, such as schools, health facilities, but also local and regional administrations

## SUMMARY

---

Roma are the largest national minority in Bosnia and Herzegovina, which at the same time presents the most vulnerable national minority according to all social parameters that are taken into account when assessing the social status of a community or social group. For many years, Care International, Balkans is implemented regional projects in order to improve the quality of life of the Roma population, with an emphasis on Roma women. One of the mechanisms used recently is the engagement of Roma mediators, who are a link between the Roma community and institutions. In order to determine the justification for the introduction of this mechanism as a “tool” for establishing a balance between the rights and obligations of an individual from the Roma community on one side and institutions on the other, this case study aims to determine attitudes and opinions of all relevant actors in this process.

The case study includes answers of 50 respondents who were directly or indirectly involved in this process. The respondents were Roma mediators engaged through the FAIR II project, Roma community leaders/representatives of three associations dealing with Roma issues, beneficiaries who used some of the mediator services and institution representatives from targeted localities (Sarajevo, Tuzla, Prnjavor, and Vukosavlje). Additionally, individual and joint reports of mediators during their engagement were analysed. In order to obtain results following survey methods have been used: focus groups, interviews and analysis of documents.

***On the basis of the obtained results, the conclusion is that the engagement of Roma mediators in general practice is an example of good practice that can contribute to resolving specific problems of Roma communities in which they are engaged. Through initiatives of connecting the Roma community with the government institutions, providing direct assistance to the Roma in general, not specific to one specific problem or domain.***

## INTRODUCTION

---

Roma are the largest national minority in Bosnia and Herzegovina, and according to the available data obtained through the process of recording Roma needs and other surveys. Roma are also the most vulnerable national minority in all social parameters that are taken into account when assessing the social status of a community or social groups. None of seventeen national minorities in Bosnia and Herzegovina is in a social position like the Roma minority, whose representatives live almost throughout the territory of Bosnia and Herzegovina, in 71<sup>1</sup> municipalities and in 30 municipalities in a significant number.

Roma are the largest ethnic minority in Bosnia and Herzegovina, and their number is estimated at 50,000 to 80,000. Most of them live in much more difficult living conditions than other citizens, without education, basic income and health insurance. From all of this follows that Roma people face many problems, social exclusion and they are often victims of discrimination. Bearing in mind the situation on the ground, when it comes to the Roma population in BiH, it is noticed that the state did not allow the Roma people to enjoy all rights just like all other citizens, starting with education, employment, housing, access to health care, protection from discrimination, etc.

Although evident progress has been made, unfortunately, the reports on the quality of life of the Roma population are still starting with negative statistics. In addition to a number of problems, Roma man and women often face lack of interest by institutions to solve their problems. The help to Roma man and women in terms of exercising their rights on various grounds is more often managed by associations dealing with Roma issues. The Association of Roma Women's "Better Future" from Tuzla is one such association that represents and helps Roma man and women in various ways in achieving basic human rights guaranteed by the Laws and the highest state document by the Constitution of Bosnia and Herzegovina.

Roma Women "Better Future" (RWN "Better Future") from Tuzla is a Roma women non-governmental organization that, through socio-economic programs, human rights programs, advocacy programs and political participation,

1 Ministry of Human Rights and Refugees conducted a comprehensive research on the needs of Roma from November 2009 to March 2010 and formed a continuous system of registering Roma needs

contributes to improving the living conditions of the Roma population with a focus on Roma women.

Through various projects and activities, the Association strives to provide assistance to Roma women through various research and promotion of their results, to present the real situation in Roma communities, both in terms of the problems they have, and in their efforts to break the prejudices and stereotypes that still prevail when it comes to Roma population.

RWN “Better Future” with the support of Care International Balkans is implementing a regional project “For active inclusion and rights of Roma women in the Western Balkans II” whose overall goal is to improve the socio-economic situation of Roma women and Roma communities. Mediators represent an important added value to the overall process of Roma integration in the country. At the end of 2016, two male mediators (24 and 46 years old) and one female mediator (39) were employed by the RWN “Better Future” Tuzla, which is the main partner organization CARE International, Balkans for Bosnia and Herzegovina.

Roma mediators through this project and similar programs<sup>2</sup> are recognizing as the most valuable resource for local institutions, donors and international organizations in BiH. They are in charge of establishing more open communication between the Roma community and government institutions. This means that priorities are easier to identify and that where there are barriers in communication between the Roma community and the local authorities, they are significantly reduced. Localities where the mediators are working in are Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vukosavlje.

According to the data received from Roma NGOs, about 6,150 Roma live in these locations, of which 50% are women / girls. Prior to the engagement of the mediators, they were trained by CARE International, Balkans. These mediators are persons who have years of experience in field work and who have undergone a series of trainings and who have been sensitized to the needs of women, girls, men and boys in Roma communities. Mediators connect the Roma community with local government institutions as well as government institutions with the Roma community and through the mediation they work continuously (22

2 ROMED2: National Meeting and Workshop, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina <http://coe-romed.org/articles/romed2-national-launching-meeting-and-workshop-sarajevo-bosnia-and-herzegovina>

months) on solving the problems of the Roma population in obtaining personal documents, exercising the right to health and social protection, education, social expenditures for children's allowance, access to use the soup kitchen, violence prevention, etc.

From the above introduction it can be seen that the mediators involved in this project are focused on solving the general problems faced by the Roma population instead of specific ones as is the case with the countries in the region. Namely, the countries in the region have long been in the practice of engaging Roma mediators in specific fields, such as, for example, the case for Serbia where hire mediators in the field of health care, exclusively dealing with the improvement of Roma health care and focusing on this area. As part of the FAIR II project, based on the feedback from the field and evaluation of the FAIR I project, for the component of mediation work in Roma communities, it was decided to engage general practitioners in order to have a continuous and adequate response to the needs of the community. Unfortunately, the Government of BiH does not finance their engagement either the national or cantonal / entity levels. There are no officially engaged mediators, as a link between Roma people, Roma communities and government institutions.

Foreign donors who fund mediation project mainly do this in the short term through projects and specifically for a specific area, which does not adequately cover many of the needs of people in Roma communities. At the locations where the FAIR II project is implemented in Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vukosavlje, at the same time, the organization "Step by Step" is implementing the project "Involvement and education of Roma" within which they have engaged mediators in education but only in Sarajevo. These are six mediators working with students in school. Parents of Roma children help to register children in the birth register, extracting certain documents. They are working with the Centre for Social Work and the City Services.

In order to determine how much positive progress has been made in communities where community grants are implemented as part of a regional project that focuses on providing assistance in achieving individual social rights of Roma people, the work and experiences of mediators have been analysed and presented.

*"Mediators are of great importance in Roma communities because they are those who enter directly into communities and discuss the problems faced by Roma and Roma women and work to solve these problems. They are a*

*link between institutions and the Roma community,”* - said one of the Roma mediators, Mišo Mirković.

This case study will address the issue of the justifiability of mediator engaged in general practice in Roma communities and who through their work will provide assistance in addressing the problems that Roma people face and which are a link between the Roma community in targeted locations and institutions.

## **POLITICAL AND INSTITUTIONAL CONTEXT OF THE STATUS OF ROMA IN BOSNIA AND HERZEGOVINA**

---

According to the latest population census<sup>3</sup> (2013) in Bosnia and Herzegovina, it is estimated that 3,053,000 inhabitants live in this country, of that number 2, 73% are categorized as “others”<sup>4</sup>. According to the 1991 census, 8,864 people declared themselves as members of the Roma population. According to the OSCE Mission to BiH<sup>5</sup>, there are between 35,000-40,000 Roma in 7,225 families in our country. Therefore, we have 35,000 Roma in the Federation of BiH, over 3,000 Roma in the Republic of Srpska and about 2,000-2,500 Roma in the Brcko District.

Bosnia and Herzegovina is a state that consisting of two entities of the Federation of Bosnia and Herzegovina, the Republic of Srpska and the Brcko District. The Federation of BiH is divided into 10 cantons. In addition, BiH is the state of three constituent peoples (Bosniaks, Serbs and Croats) and 17 National Minorities. Roma people are the largest national minority of 17 registered national minorities in BiH. However, Roma people are the most affected by discrimination. According to the discriminating Constitution<sup>6</sup> of BiH and due to the complex state structure and the rotation of power between the three constituent peoples, neither the Roma nor the representatives of any other minority have the right to stand for presidential elections or seats in the House of Peoples. However, it should be noted that there is a possibility of running for local elections in the position of local councillor. Currently, seven Councillors / Roma have been selected, and only one Roma woman has been elected to the Municipal Council.

The lack of personal documents has partly led to the situation that many Roma people are unable to practice political and social rights, such as voting rights, social protection, education, access to health insurance, etc. The lack of documentation has created additional barriers to the exercise of certain

3 Census of Population, Households and Flats in Bosnia and Herzegovina, 2013; list results: <http://www.popis2013.ba/popis2013/doc/Popis2013prvoIzdanje.pdf>

4 The official name for national minorities or individuals who do not declare themselves as one of the constituent peoples (Bosniaks, Croats or Serbs)

5 Special Report on the Status of Roma, OSCE 2014. <http://www.osce.org/bs/bih/110497?download=true>

6 Constitution of Bosnia and Herzegovina; available at: [https://advokat-prnjavorac.com/legislation/constitution\\_fbih.pdf](https://advokat-prnjavorac.com/legislation/constitution_fbih.pdf)

rights, while the inability to obtain documents is associated with poverty and low levels of education and poor social status. Not possession of personal documents represents a vicious circle that is a consequence of poverty and low level of education, because when Roma do not have enough material resources for life, children do not attend school, thus they do not build awareness of the importance of owning personal documents.

The poor economic situation and the negative impact of the global economic crisis, along with a low level of education and work qualifications, are the main causes of the difficult situation in the employment of Roma man and women. As a consequence of irregular reporting in employment services due to lack of knowledge of obligations or non-compliance with the law, the Roma do not use social or health care services for unemployed persons.

According to the Constitution of Bosnia and Herzegovina, the following institutions play a key role in ensuring the rights of Roma: the Council of Ministers, the Ministry of Human Rights and Refugees, the Ministry of Justice, the Ministry of Justice, the Directorate for European Integration, the Gender Equality Agency, Government of RS and Government of Brčko District of BiH.

A more active policy for improving the situation of the most vulnerable Roma was initiated in 2002 with the appointment of the Roma Board within the Council of Ministers, which serves as an advisory and Coordination Body. The Roma Board consists of 22 members of that number of 11 (5 female, 6 male) members of the line ministries and 11 (3 women, 8 male) members of the Roma CSOs. The members of the Roma Board are appointed for a period of four years.

Within the project “Support to the BiH Ministry of Human Rights and Refugees in the revision of the Roma Action Plans in the field of employment, housing and health”, supported by the United Nations Office of the Coordinator of Bosnia and Herzegovina; The United Nations Development Program (UNDP); International Labour Organization (ILO); United Nations International Children’s Emergency Fund (UNICEF); United Nations Population Fund (UNFPA); United Nations refugee agency (UNHCR) and International Organization for Migration (IOM) a major document<sup>7</sup> that addresses the complexity of multiple problems of social exclusion of the Roma population has been developed. In this document, the social exclusion of the Roma population is manifested primarily in the fact

7 The content of the document is available at: <http://www.mhrr.gov.ba/PDF/LjudskaPrava/hrv-rom-eng.pdf>

that individuals and entire families are pushed to the margins of society, and prevented from participating in their full capacities in economic, social and cultural flows, primarily because of the poverty and / or lack of basic knowledge and opportunities for education and employment.

The position of an individual, or of these minority groups, removes the Roma from the opportunities for acquiring education and employment, and reduces their ability to earn income. Therefore, many of them are excluded and do not participate in social networks or other community activities.

Bosnia and Herzegovina joined the Decade of Roma Inclusion (2005-2015) in 2008, which represented a significant obligation for the Government to allocate funds for the implementation of the Roma Action Plans (activities aimed at addressing housing, employment, health care and education). The Roma Board has the authority to monitor, initiate and propose activities aimed at more effectively implementing the Decade of Roma Inclusion 2005-2015, whose activities have continued beyond 2015 within the framework of the new initiative “Integration of Roma 2020”<sup>8</sup>, jointly funded by the European Commission and the Open Society Foundation.

---

8 Roma Integration 2020 program for Bosnia and Herzegovina <http://www.rcc.int/romaintegration2020/participants/2/bosnia-and-herzegovina>

## CODE OF ETHICS FOR MEDIATORS

---

Mediation has long been used as an instrument of social regulation in different cultures. It has recently acquired a higher level - and a new function. As economic problems developed, social changes become increasingly pronounced and accelerated, leaving individuals in a difficult position, how to deal with these changes. At the same time, migration and rural depopulation eradicate, and sometimes divides the family, thus weakening social ties and traditional regulation mechanisms. Because of these problems on a personal level, individuals feel isolated because they do not know how to approach their problem solving. Due to the disappearance of social ties, focusing on one's own difficulties and problems, people ultimately lead to feelings of discouragement that can cause violence.

Mediators are a kind of facilitators, mediators, counsellors and guides which are essential to alleviate the difficulties of communities, which are increasingly the result of poverty and exclusion. The role of mediators is to provide their skills and capacities to the community as a means of restoring social cohesion.

However, the idea of mediators is based on the fact that state authorities need to take responsibility for them and finance the employment of mediators in various areas for the establishment of "social peace", but in Bosnia and Herzegovina this is not the case.

Mediators are engaged part-timely on projects implemented by many non-governmental organizations. Mediators who have undergone extensive training and prepared work in Roma communities are being led by ethical code. Through the ROMED program, the Council of Europe has developed a brochure with a summarized code of mediator code that makes up ten points.

### **The mediator...**

#### **1. Respects the human rights and the dignity of all persons and acts with honesty and integrity in performing his/her duties**

By showing clearly this human rights perspective and respect for human dignity, the mediator will have the trust of both Roma community and public institution, and will be respected as a professional with specific tasks. The mediator will thus be also a role model for members of Roma community and for the staff of the institution interacting with Roma.

**2. Works to ensure equal access to rights while respecting legal requirements and administrative procedures**

The main mission of the mediator is to ensure that members of the Roma communities enjoy full access to their rights and are supported in overcoming the possible barriers which can hinder real equality in rights. This means sometimes that special measures need to be taken in order to take into account the specific needs and possibilities of the Roma. However, these measures should not be individual exceptions from complying with administrative requirements. When it is necessary, the mediator should indicate to the institutions concerned that a change in a specific procedure is needed. This approach is the only one compatible with the principles of democracy and rule of law

**3. Is responsible to help those concerned find mutually satisfactory solutions but does not have the responsibility to provide solutions to all problems raised by beneficiaries or by the staff of the institution**

The mediator will listen to the needs of the members of the Roma community and of the staff of the institution and will help them understand each other. The mediator does not have look for “who is to blame”, to decide what is the best solution, nor to tell to the Roma or to the staff of the institutions what to do. His/her role is to ask those concerned how they want the situation to change, what they can do for this and what support will be needed from the mediator. This makes the mediator impartial, but not uninvolved, and careful to address in a balanced way the needs of Roma and of the staff of the public institution. This also prevents abusive requests and unjustified pressure from both parties.

**4. is proactive, has prompt reactions and develops sound prevention activities**

In many cases, Roma people do not know the rights they have and how to enjoy them. Thus, the mediator will be proactive, will not just wait for a problem to appear but analyse permanently the situation and raise awareness of all stakeholders on the issues identified. Prompt responses are given to all cases and situations signalled by community members or staff of the institutions. The analysis of the various challenges and solutions found leads to ideas for well-planned prevention activities, avoiding repetition or extension of problematic situations.

**5. Keeps confidentiality of the information obtained in the course of professional activities**

All information obtained in the process of work will be kept confidential, will not be disclosed to other persons or institutions, unless there is an

explicit agreement of the person who provided the information, and with the only exception of situations when the safety of a person is threatened. Those who speak to the mediator should be informed about the commitment to confidentiality. No person, even the head of the institution employing the mediator, is allowed to ask the mediator to break confidentiality. Information obtained which is of general interest can be communicated in a way to preserve the anonymity of the source, with the agreement of the source.

**6. Does not use his/her role and power to manipulate or to harm others**

The role of the mediator provides access to information and a series of contacts within the community and the institutions. The mediator should not use the power generated by this information or the prerogatives connected to the role of mediator to manipulate or harm other people.

**7. Respects the traditions and culture of the communities, provided that they are compatible with the key principles of human rights and democracy**

Some communities have specific traditions, ways of life and cultural norms, different from those of the majority society. The mediator will get to know these traditions and norms, respect them, and support outsiders to understand and respect them as well. The only exception is when some community norms or customs are not compatible with the principles of human rights and democracy.

**8. Will treat all community members with equal respect and disclose publicly situations of conflict of interests**

Regardless of their gender, age, status in the community, etc., the mediator will show equal respect to all beneficiaries and deal with their requests in a transparent and fair way. When somebody is given a priority on a matter, the reason has to be clear for all and justified. When relatives of the mediator or other persons close to the mediator are involved in a conflict, the situation should be indicated and external support for mediation should be requested.

**9. Makes a clear distinction between professional and private activities**

It is necessary for the mediator to make explicit the boundaries between professional activities and private life. Having a strong commitment for the problems of the community does not mean being available at all times for requests of community members. Community members should be informed about the work schedule of the mediator and about the ways to contact the mediator.

**10. Collaborates with other mediators and with other professionals**

The mediator is a professional which needs to maintain strong collaboration with other professionals (health professionals, social workers, teachers,

etc.) in order to accomplish his/her tasks. Mediators will support each other in their work. All mediators will use opportunities available to them for exchanging experiences and for sharing successful solutions and useful information.

## METHODOLOGICAL FRAMEWORK

---

The problems of the Roma population are presented in detail in the introduction of this document. For many years, through projects that have been implemented regionally<sup>9</sup>, Care International, Balkans contributed to improvement of life quality of the Roma population, with an emphasis on Roma women. One of the mechanisms recently introduced<sup>10</sup> is the engagement of Roma man and Roma women as mediators, who are a link between the Roma community and institutions. The idea for the introduction of this type of mechanism came at the suggestion of partner organizations after the implementation of the FAIR I project. The project evaluation made it clear that the implementation of this kind of mechanism would contribute to problem solving of the Roma population more effectively in the targeted localities.

Within the project “For active inclusion and rights of Roma women in the Western Balkans II”- FAIR II, from September 2016, three Romani mediators from Tuzla, Prnjavor and Sarajevo were employed. During the period of 22 months they worked on connecting the Roma community with government institutions at the local level and national level. Through the mediation process they contributed in solving problems in obtaining personal documents, exercising the right to Health and Social protection, Education, and acquiring and realization of basic Civic and Human Rights.

Mediators were selected in accordance with geographical determinant, and on the basis of the needs identified in their areas they have been active exercising their function as independent activists or as members of certain Roma organizations. The project involves four municipalities that are gravitated by a significant number of Roma or where the Roma population is living in pronounced poor conditions, such as: Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vukosavlje.

Although the model of Roma is a relatively new mechanism that is starting to be more intensely applied in recent times, such activities are not unknown in the Roma and institutional sector in BiH and the region. From the very beginning of the Roma movement, Roma activists and Roma organizations appear as a link between institutions and the Roma community, however more formal form and importance are given to the role of mediators appearing in the field of Health and Education.

9 Bosnia and Herzegovina, Rebulika Serbia and Montenegro

10 From September 2016

Health mediators were mainly engaged through various projects and implementation of Action Plans in the field of Health care and Employment. Their basic role is to be a link between the Roma community and health care institutions, to actively promote and facilitate initiatives for health care education in Roma communities as well as to train and assist local community members to learn about their rights under the Law on Health Care.

Pedagogical mediators - Roma assistants in schools present a mediation model that is implemented in the wider BiH area through projects of NGOs with the support of educational ministries. The role of school assistants is to work with the school representatives, Roma parents and relevant institutions. During the teaching process they provide support and help to Roma children and teaching staff.

Roma mediators as a link between the Roma community and government institutions were used as a mechanism through the projects that were implemented in the past by the organization “Vaša prava”. The role of these mediators was based on providing help to Roma in obtaining personal documents, enrolling in birth register, and assisting the Roma community in BiH in solving of certain issues of a legal nature. In 2013, the ROMED1 and ROMED2 project implemented by Romalen Kakanj Support Centre, supported by Care International and World Vision, has trained 99 mediators and mediators whose task was to actively improve the quality of education, pre-school enrolment of Roma children, as well as on obtaining personal documentation (birth certificate, ID, health insurance).

Two male and one female mediator were engaged through community grant implemented by Roma Women Association “Bolja budućnost” within the regional project “For active inclusion and rights of Roma women in the Western Balkans II” implemented by Care International, Balkans. These mediators represent general practitioners whose role is considerably more comprehensive than above listed. Namely, these mediators deal with the comprehensive issues of the Roma population, from obtaining personal documentation, providing assistance in obtaining one-time and permanent financial assistance, humanitarian aid and child allowance, providing assistance in enrolling children in pre-school and school institutions, acquiring rights providing assistance in assisting in the search of employment, providing assistance in resolving the issue of property law and other forms of legal issues, providing support in divorce proceedings and acquiring the right to custody, solving the problem of

discrimination and bullying in school over Roma children, exclusion of children with the cooperation of the police and the Centre for Social Work from parents who commit gross neglect of the child, with the help of competent institutions to solve the problem of domestic violence, preventing juvenile marriages, providing assistance for obtaining the right to health insurance, on free medical examinations, scheduling them, and providing support and assistance to a range of other situations and problems that arise in the field in targeted locations. It is important to emphasize that the most important segment of the action of Roma mediators is to enable, strengthen and train Roma community to become able to solve their problems in the future, and to provide help to other families from the community if needed.

So far, the practice has shown significant success when using this mechanism through the various life stories that have been shared. The institutions expressed satisfaction for good and efficient cooperation with the Roma community precisely through the activities of the Roma mediator. In order to contribute to the long-term engagement of Roma mediators in general practice in Roma communities and thereby improving the quality of life of Roma and Roma women. This analysis of all relevant and available data was made to prove the justification of the above statement. The case study monitors the work of the mediator, detailed and from various angles in order to justify the need for this kind of mechanism of assistance to the Roma community, which is extremely visible and valued on the field.

***The aim of this case study is:***

***\* To justify the engagement of Roma Mediators as General Practitioners,  
\* Due to validation that this mechanism aims to improve the quality of life in Roma communities in BiH. This study will emphasize the importance to strengthen them in a qualitative and quantitative sense.***

The basic method used in this research is a case study that is often considered a separate type of research. The case study is a “case study at work”. The essence of the case study is that a small number of cases are studied, but very intense. Case study / case study is an empirical study that examines a contemporary phenomenon in the context of real life, when the boundaries between the observed phenomenon and context are not clear, using different sources of data, relying on the theoretical development in relation to data collection and analysis in other areas of research (Yin, 2007).

This research involved 50 respondents directly or indirectly involved in the project. The role of Roma mediators of general practice is central to this study.

The research assumption starts from the fact that the engagement of Roma mediators in the general area of services is an example of good practice that can contribute to solving specific problems faced by Roma communities. The mediators are engaged through initiatives with the aim to connect the Roma community with the government institutions, provide direct assistance to the Roma community.

To give empirically grounded arguments to this statement or answer the research question with adequate data, the following methods and techniques were used: focus groups, structured interviews, analysis of documents and interviewing beneficiaries of mediator services and institution representatives.

The focus group method was conducted with three mediators engaged through this project. The focus group questionnaire included 23 questions that the mediators responded with guidance of the researchers. The objective of the focus group was to obtain data through spontaneous mediator responses. The mediators had the opportunity to complementing each other and possibly confronting their way thinking.

This interview was conducted with Roma NGO presidents that present the organization where the mediators usually work. The Roma leaders attempted to identify changes within the organization and the local community where the mediators were active. Additionally, an interview was conducted with the president of an organization that engages mediators but specifically as medical and pedagogical mediators.

Documentation analysis included an insight into mediator reports, with precisely data on each and every assistance they have done during their engagement. Also the Assessment of the Starting Status of the Project “For Active Inclusion and the Rights of Roma Women in the Western Balkans” (FAIR II Project) by Zvezdana Batković, Regional coordinator for gender programs CARE International Balkans, gave significant contribution to this analysis.

In coordination with mediators the beneficiaries were surveyed on the field. The survey questionnaire contained 7 questions related to the quality and satisfaction of the service provided by Roma mediators. The survey was conducted in Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vuskosavlje and included 34 respondents.

Interviewing representatives of government institutions was realized with the support and coordination of the Roma mediators and RWA “Bolja budućnost”. The questionnaire included 9 questions, 5 closed and 4 open ended questions. Ten representatives of institutions from Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vukoslavlje responded to the questionnaire.

### **Data on Mediator Assistance**

During the period from 01 January 2017 to 30 November 2017 the three mediators targeted 26 Roma communities in Sarajevo, Tuzla, Prnjavor and Vukoslavlje. They had 573 assistances related to cases that are not repeated, so-called “assist without repetition”. It should be kept in mind that a significant number of cases require longer-term assistance which means that the mediators are obliged to provide assistance to the same person on several occasions. Assistance relates to a wide range of assistance, starting from assisting in obtaining personal documents, addressing problems of domestic violence, obtaining custody of children, etc. When analysing the individual reports of the mediators, we encounter a number of different problems that Roma face in the community, which, through their actions, the mediators try to solve as efficiently as possible. Reports included a wide range of Roma issues, such as, discrimination and bullying that children suffer due to their nationality in schools, domestic violence cases, cases of violence in general occurring in the community, the acquisition of re-education, the return of children to the regular education system, the prevention of juvenile marriages, assistance in seeking employment, etc., all stated problems are solved with the assistance of institutions responsible for the mentioned issues.

## RESULTS

---

### ANALYSIS OF FOCUS GROUP RESULTS

As already stated, in order to prove the justification of involvement of Roma mediators as general practitioners into the Roma community is realistic. The following methods have been used: focus group method, interview, document analysis and questioning the beneficiaries of services provided by Roma mediators. As well as analysing the answers from institution representatives those have had the opportunity to cooperate with Roma mediators.

The focus group was conducted with three mediators engaged on the aforementioned project. The focus group lasted for 60 minutes. The focus group was led by the researchers who were engaged in this study, and who have experience in the field of research and analysis.

The prepared scenario for the focus group contained 23 questions that rely on the research objective.

Question	Category
1. On what basis are you hired as a Roma mediator?	Mediator engagement
2. What is your task, or what is your role?	
3. What are the main problems in your Roma community?	Field of activity
4. What was the most difficult thing for you in the current engagement as a Roma mediator?	Working conditions
5. What's the best thing for you in the current engagement as a Roma mediator?	
6. How do you deal with stressful situations?	
7. Do you have any type of support and protection? (institutional)	
8. How many cases do you have on daily basis (indicative)?	Cases on the ground
9. What was your worst case?	
10. How many cases have you successfully solved?	

11. Was there a situation that you did not have the mechanisms or the possibility to solve a case?	Methods of work
12. What methods do you use in your work?	
13. Have you been recognized in the community and institutions as an important link between each other and others?	Review of the work of mediators as general practitioners
14. Does it ease your work or make it difficult for you to be a general practitioner?	
15. What are your advantages and what are the disadvantages of general practitioners?	
16. Would it be easier for you to do your job more specific? For example as a health mediator?	
17. Do you think that every Roma community needs at least one Romani mediator?	
18. Do you think that a Roma assistant can contribute to improving the quality of life of the Roma community?	
19. In what way?	
20. What do you think you need and what can improve your work and action on the ground?	Improvement of the mediators work as general practitioner
21. Do you consider your work as a potential good practice that can be applied to other communities or for some other purpose?	
22. What would you change in your work?	
23. What is your relationship with the organizations through which you are hired for mediators?	Relationship with the employer

The data analysis was inductive and followed a consistent comparative method. The goal was to determine the conditions and quality of work, as well as justification of the engagement of Roma mediators in Roma communities from the perspective of mediators. The identification of areas of interest was related to past knowledge of contextual factors identified in other studies and proposed frameworks related to the issues of the Roma community and the need to use such mechanisms when dealing with them.

### Mediator engagement

As noted earlier, mediators were hired on the basis of earlier recognized work, geographical location, because greatest need for mediators was shown in those

areas. Also, it is important to emphasize that the mediators were selected according to the criteria of the main partner organization for BiH ( RWN “Bolja budućnost”), which assessed that the selected mediators were the most adequate choice, precisely based on previously achieved success and longstanding experience in field work.

Mediators agreed that their primary task is to be a link between government institutions and the Roma community, to help people from the Roma community to solve certain problems for which they have no capacity or mechanisms to independently solve them, especially when it comes to basic civil rights, registration in the birth register , enrolment in school, return to regular education system of children who dropped out, the acquisition of the right to permanent or one-time financial assistance, accompany to medical examinations, resolving certain property-legal issues, problems related to domestic violence and so on. The main task of the mediator is to empower its clients to independently solve their problems and exercise their rights after they provided assistance.

### **Area of activities**

Earlier studies that address problems within the Roma community are mainly focused on the problem of not having health insurance, problem of non-education, non-registration of children in birth register and poverty. When questioned about this topic, the mediators pointed out that the biggest problem in their communities is the lack of health insurance, non-registration of children in the birth register, and individual cases when beneficiaries do not have access to basic civil and human rights and when the beneficiaries experience high level of poverty.

### **Working conditions**

There are different attitudes of mediators regarding the most difficult experience they encounter during their engagement period. One answer goes in the direction of cooperation with the institutions, emphasising the need for engagement and cooperation. The second answer goes in the direction of difficulties in the emotional context. The last specifies the case where there were no mechanisms to allow one person the right to education, despite all the attempts of mediators and Institutions.

The best experiences during their engagement are form mediator to mediator different. One mediator states that his biggest satisfaction is when he managed

to provide free health checks for Roma community members. For one person this intervention was lifesaving, because the examination found out a certain malignant disease. Through this activity the mediator helped this person and its whole family. It is interesting that one mediator, as the best experience, cites an experience when, in coordination with the Centre for Social Work and the Police, he managed to exclude a child from a dysfunctional family. While one mediator, as the best experience, cites the case when the children who were placed in the home for the children without parental care, got returned to their family, and with certain mechanisms the mediator managed to achieve that the family receives permanent financial support for the maintenance of children.

Due to the stress and burn-out syndrome inevitable is part this kind of work, coping with stress and overcome stressful situations is an important issue for the mediators. One of the mediators uses the defence mechanism of rationalization in a manner that attempts to solve every situation rationally with the support of the competent institutions without emotional burden, as it states: “If I am only complaining about the situation and stressed out, I will no longer be able to help myself or to help others”. Another mediator says that through sports training, stress is relieved and thus overcomes stressful situations. Other mediator said that there is a burn-out syndrome and the inability to deal with stress in a rational way, as she stated that each case is emotionally experienced. Regarding the mechanisms of protection and the existence of institutional protection, mediators state that they have been developed and that there are mechanisms for protection provided by institutions, as well as support and cooperation through the Inter-sectoral Commission<sup>11</sup>, Police, and Centre for Social Work, while one of the mediators specially emphasized the Centre for Social Work and the Ministry of Education.

### **Cases on the ground**

The number of cases that mediators face on a daily basis varies. Sometimes they also have more than 20 conversations of a day different categories of the simplest conversations when it is necessary to copy a document to divorce proceedings, and sometimes it happens that only two to three people from the community contact them on a daily basis.

When asked about the most difficult case during their engagement so far, two mediators spoke about difficult life stories, while the third mediator cited a case

---

<sup>11</sup> Inter-sectoral commission formed through FAIR II project

that was difficult in terms of solving it. Please note that the mediators spoke about their experience in general, not only about the cases they encountered during their engagement as a mediator.

*“The most difficult case during my engagement so far was the case of a woman who was a victim of violence. The woman was sexually, physically and mentally abused by her ex-husband. We also addressed the police and the Centre for Social Work; however, they did not want to react. After that, we contacted Lana Jajcevic<sup>12</sup> with whom we went to the house of the victim. When we arrived, we found the woman hanging on the selling, she committed suicide. ... The police and the court did nothing on this matter, although everyone knew who did it”.*

*“For me, one of the toughest cases was when a family that was my beneficiary was left without a roof over the head in January there were five minor children in the family, and the woman was in high pregnancy and gave birth literally on the street”.*

*“One of the most difficult cases was when mothers of a 17-year-old child addressed me and ask for help to register the child in the birth register. To make the case more difficult, the mother gave birth to him on someone else’s health card. However, thanks to the good coordination with the institutions, we managed to solve this case”.*

During the 18 months of engagement, the mediators said that almost all the cases they dealt with were resolved successfully. They stated that the monthly average of successfully resolved cases was 15 to 20 families ‘minimum. One mediator stated that during the engagement he has successfully solved 270 cases. Cases of registration in the birth register or obtaining documents for persons who are, for example, born abroad, in other cities or municipalities are described as the most time consuming and most complex.

## **Methods of work**

The most common unsolved cases, which very few are mainly related to the process obtaining personal documents of persons born in another countries, using fake identity related to obtaining health insurance and so on. Methods for dealing with cases used in the work are dependent on the type of case, but most often it is a method of talking to both beneficiaries and institutions.

---

12 Lawyer of the Foundation “Udružene žene”, Banja Luka

## **Review of the work of mediators as general practitioners**

The recognisability of mediators in communities where they operate is indisputable in the case of all three mediators. Recognition makes it easier to assist and generally act in the community, but at the same time there is a certain type of abuse where institutions sometimes transfer their part of the job to the mediators. One of the mediators mentioned the case with the municipal service and the communal police, where the mediator was asked to execute an eviction of a family they considered to violate public order based on possession of aggressive dogs in front of the house. The mediator went into the field and checked the situation, after which he advised the person to remove the garbage, which was not abundant, as neither dogs were aggressive. He did not agree to execute the eviction, and he considered that the reasons were banal, even unfounded.

The attitudes of the mediators differ regarding the weight of the role of a general practitioner versus mediators who are qualified in a particular field. One mediator, who considers that the role of a mediator of general practice is much more complex, because he must possess a much broader range of knowledge and competencies in the field of legislation, human rights, rulebooks and generally in all areas related to their area of work that is very wide. Another mediator believes that the role of a mediator of general practice is just as easy, simpler and better as it acquires broad knowledge, which will not only help people in the community, but also strengthen their own capacities, a wider range of their own tools for work as well as skills and knowledge for self-help. One of the advantages is precisely the recognition that is one of the important segments of the role of the mediator, and how through the passage of time and gaining recognition it comes to the fact that institutions and individuals independently offer them novelties from different areas that mediators treat. The third mediator believes that the advantage of a general practitioner is precisely this broad spectrum of issues that the mediator of general practice can deal with.

Considering the amount of problems encountered by the Roma community, mediators consider it necessary that each municipality has at least two mediators, especially when it comes to more numerous Roma communities.

All mediators agree that the introduction of this mechanism to help address the broad issue of Roma in the wider area would be of great benefit. One of the best practices that would not only improve the quality of life of the Roma

population, but also facilitate the work of the institutions, as one of the mediators stated ...: “It is easier for the institutions when a person representing the interests and needs of people from the community comes and who knows what to do and where, instead that ten people in need ask for help at the same time ... “. In addition, the mediators consider that their work often addresses long-term problems and needs of Roma families. If they provide assistance for example in education or employment, and people get a chance to work, they have solved, above all, the life issue of one family and a number of other problems of life arising from inadequacy and unemployment.

### **Improving the work of mediators as general practitioners**

Although the mediators were adequately trained and equipped with adequate mechanisms necessary for safe fieldwork, mediators were asked what they deem necessary to improve their work. Namely, aspirations and needs are different, starting with the need for field car, financial support due to frequent fieldwork and the need to go to distant communities on several occasions because of cases that can't be solved on the basis of one visit. In addition, they believe that they need additional education as well as special education in the field of psychological empowerment and mechanisms of constructive stress management. However, they all agree that they are satisfied with the current conditions at work, as they mentioned that they did this same thing without any compensation, and now for what they worked for free, they get paid and receive social benefits.

The mediator role is applicable in other communities and regions as well as for other purposes, all mediators agree on that fact. Namely, as stated this type of mechanism and in their case it is “copied” from the neighbouring countries and the condition that the mediators from this project should be employed should have submitted their CV with detailed experience in these and similar tasks, as well as other competences which relate to this engagement. Therefore, the role of a mediator of general practice is considered to be universal and applicable in a wide area, wherever there is justification and the need for such a way of improving the quality of life of a particular population.

### **Relationship with the employer**

Mediators agree that their origin organizations cooperate and agree on their engagement as Roma mediators. The RWA “Bolja budućnost” which has hired them for this role provide full support to them in their work.

## ANALYSIS OF INTERVIEWS

The goal of using the structured interview method was to gather opinions and data from Roma leaders, or chairpersons of organizations that are directly or indirectly involved in the work of mediators as general practitioners or some other mediators such as pedagogical or health mediators.

The interviews were done with the president of the RWA “Bolja budućnost”, Tuzla, which is the main partner organization of Care International, and the organization on whose project mediators are engaged, with whom mediators signed the Contract. The other two leaders were interviewed in order to obtain as objective information as possible about the status and justification of the mediators’ engagement. President of the Roma Association “Romani Čej” Prnjavor, which is a partner organization of the RWA “Bolja budućnost”, and organizations whose activist is a mediator of general practice for the area RS, Prnjavor and Vukosavlje. The second Roma leader interviewed is the president of the Association Roma Youth Initiative “Be my friend”, Visoko, who is familiar with the work of the mediator. This Roma leader has also gone through the training for Roma mediators, and has an engaged mediator in the field of education in her Association. It was considered appropriate to obtain data from these leaders, because they are all linked to mediators as general practitioners, but each one is in a different way.

Given that the President of the RWA “Bolja budućnost” was in a different position vis-à-vis the mediators compared to the other two respondents, the questions differed, but not significantly. Therefore, the interview of the first mentioned leader will be separately processed in relation to the data obtained through an interview with the other two leaders.

Based on a qualitative analysis of the content of the interview, the following central categories were identified by the inductive approach:

1. Mediator engagement
2. Qualification of mediators
3. Productivity of the mediator
4. Satisfaction with the work of mediators
5. Impact on the future activities of Roma NGOs

## **Mediator engagement**

Mediators were hired by regions, that is, in the targeted areas according to the project plan. Namely, one of the factors for selection was that the mediators are members of the Women's Roma Network "Success", with the aim that the members of the RWN would be included in the activities of this project. There was no public call for mediators who were selected according TOR that was foreseen by the project.

## **Mediator Qualifications**

Mediators have undergone adequate training before they started their official activities. In addition to the fact that all selected mediators went through ROMED training programs which has already been conducted, they also went through a series of workshops aimed at strengthen their capacities, acquiring knowledge related to their work, obtained materials that provide all the necessary information for the quality implementation of all the tasks that were in the described in the TOR.

## **Efficiency of the mediator**

The productivity of the mediator is reflected in several aspects. Primarily main goal was that the Roma community benefits from their engagement. On the other hand organizations and institutions received information from the "first hand" which is important for the future work in the Roma community. After the mediators report on issues spotted in Roma communities, the organizations will be able to address these issues using new mechanisms for dealing with problems continuously. Furthermore, the productivity or success of this mechanism is also visible in the way that the problems of the Roma population became visible when it comes to the government institutions, and most importantly that changes were made in the lives of people from the Roma community.

Even though it is not the case, past practice has shown that sometimes good mechanisms could be misused by the poor selection of people who implement the mechanism, or that inadequate people who show good mechanisms as bad practices are being set up by negative lobbying and wrong criteria. Therefore, this mechanism with good selection criteria has shown how important it is to respect the realistic and appropriately predicted criteria.

## **Satisfaction with mediators work**

It is considered that the mediators did an extraordinary good job, i.e. they solved a lot of problems from people from the Roma community, gained the trust of the people from the Roma community, which is very important in their work. The mediators gained such a position among the Roma population in their cities that people openly talk to them regardless What kind of problem is it? They also acquired a certain reputation among the staff of the institutions, thus justifying their role and engagement in the given business and the area.

## **Impact on the future activities of Roma NGOs**

Although the engagement of the mediator will soon end according to the project plan, there is hope that their engagement will be extended at least through other activities and projects, given the results achieved by the mediators. Through their work, not only the Roma community and institutions benefitted, but also themselves and their Associations. In addition to above mentioned results provided inputs for further activities of the organization and what will be a priority in the work of Roma organizations in the future. By pointing out the results achieved, this project has proved the justification of the need to engage mediators, through other projects, their engagement will be extended, as well as the possible continuation of the current project in the future is very likely.

Interviews with the other two leaders went in the direction of comparing the function and efficiency of general practitioners with mediators specified for a particular field. The categories that were analysed based on the analysis of the interviews were as follows:

1. The work of mediators in a local community
2. The role and productivity of mediators for specific areas
3. The role and productivity of mediators as general practitioners
4. The future of mediators in their local community

## **Work of mediators in a local community**

Both leaders are familiar with the work of the mediator and the way in which this practice is implemented. Moreover, they consider it to be very useful practice because mediators work directly in the community with beneficiaries, so beneficiaries have the opportunity to ask for help and work together on problem solving. Also, it is good practice that mediators in the field recognize

problems themselves, where they need to be most active, and at meetings with relevant institutions point to these problems and advocate for solutions. One of the leaders also says that she is satisfied with the work of a mediator engaged in a region where she works alone with her association. She stated that so far many useful things have been done, since they are familiar with all the activities that the mediator performs while being engaged through another organization. According to her, she is satisfied because many of the activities they do intertwine and often carry them out jointly. As an example, the case when a mediator was on peer education in several participants noted skin problems, by joint action they managed to bring the dermatologist directly to the community where ten families were found to have scabies disease. In addition, a number of other useful things have been done that have influenced the changes in the lives of people in the community.

Leaders also consider it appropriate that this type of mechanism is applied in institutions, i.e. that at least one mediator is present at the institutions directly or employed.

### **The role and productivity of mediators for specific areas**

As one of the leaders considers mediators who work only on specific areas, have an easier work to do because they are focused on only one problem. While, mediators as general practitioners are beneficiaries address all problems faced by their beneficiaries. Such as access to health services, education, housing and domestic violence. They also do lobbying and advocating institutions and with municipal councillors that can propose allocate funds within the municipal budget for Roma issues. For instance allocate funds for the purchase of one school bus (vans) for pupils who are in social disadvantage position. Mediators as general practitioners are focused on continuous work and communication with the Roma community and institutions. The other leader cites an example of a pedagogical mediator who is engaged in their Association on a project. Its role is to be a link between school, parents and relevant Educational institutions. Progress is particularly noticeable when it comes to school and institution, the mediator managed to raise awareness of the need for a timely and continuous reaction of the joint forces of all actors in the process when Roma children drop out from school. The mediator has the support of the so-called Mobile Intervention Team. The MIT or the so-called cross-sectoral commission brings together institutions with the Association to work on certain problems. She also considers that the function of mediators as general practitioners is better, but also more complex as it involves a wider range of community activities.

## The future of mediators in local community

Given that all interviewed respondents consider that the role of mediators in general practice is justified, even necessary in the Roma community, the future of Roma mediators is very certain. Respondents believe that it would be of great benefit for all actors in this process, as well as the Roma community, institutions, associations, as well as individuals from the Roma community. This project should be applied in a wider locality and an example of good practice for the NGO sector.

## ANALYSIS OF DOCUMENTATION CONTENT

The analysis of the documentation contents included the analysis of individual mediator's reports for 2017, a joint report on the activities of the mediators towards the donor and the analysis of the document baseline assessment Report. Mediators, in accordance with the project plan, were obliged to submit monthly report, to their employer RWA "Bolja buducnost" for each assistance they have done during the month. For the purpose of developing a case study reports were provided for the period from September 2016 to November 2017 for each mediator.

TABLE1: Mediator display by Region<sup>13</sup>

Country	Name	F-M/ Age	Expert in the field of	Location
BiH	1. Snježana Vasić	F – 39	Health, Education, Violence	Sarajevo (Gorica, Novopazarskai Dolac Malta)
	2. Denis Mujić	M – 24	Health, Education, Violence	Tuzla (Kiseljak, Crvene njive, Mihatovići, Ljubače, Bukinje, Pasci)
	3. Mišo Mirković	M – 46	Health, Education, Violence	Prnjavor and Vukosavlje (Modrički Lug, Doline, Babanovci, Tarac)

<sup>13</sup> Table taken from the Baseline Report

Based on the insight into the documentation, it is noted that the most successful assistance the mediators provided by assisting Roma to get personal documents, education and health. It is interesting to note that the number of assistances according to the above categories varies by region. For the region of Sarajevo, the most numerous are assistance in the field of personal documents, for the region of Tuzla in the field of education and for the RS region in the field of health. But this does not necessarily indicate that the assistance provided is a view of the state of the community, since there are still no statistical data indicating what the biggest problems are in a particular community. In addition, this situation can be interpreted in such a way that certain institutions are relevant to the given problems in the targeted sites most suited to cooperation.

After analysing the contents of the documentation related to the analysis of individual reports of mediators, due to the range of services and assistance provided by the mediators, after qualitative analysis, the following categories of assistance were separated: documentation, health, education, social welfare, violence and other assistance.

Namely, it should be noted that the categories mentioned relate to a much wider range of services. Therefore, the category of documentation refers to all types of assistance that involved users in resolving issues related to various documents such as registration in the Birth register, obtaining documentation for the wedding and getting a wedding certificate, registration at the Employment Service, obtaining documents for applying for a job vacancy, assistance in obtaining documentation for the realization of certain social and property rights, verification of documents, etc. The category of health refers to all types of assistance provided by mediators in the field of health, such as free medical examinations, obtaining health insurance, ordering medical examinations of elderly and illiterate persons, taking people to perform systematic review, organizing free gynaecological and other medical examinations for women, provision of assistance to pregnant women in examinations and departures to all other services and assistance that directly or indirectly concern the health of community members. Education category refers to all types of assistance in the field of the right to education of children and adults, that is to help and advice children and parents to keep as many children as possible in the system of full-time education, returning children who have left school, assistance to adults in achieving the right to extraordinary schooling, to assist Roma children in receiving scholarships, etc. The category social welfare refers to all assistance in the field of Social Rights, that is, the realization of the right to permanent

or one-time financial assistance, exercising Rights to public kitchen, obtaining humanitarian aid, solving the rights of custody of children, juvenile marriages, housing issues of socially vulnerable population, the rights to child allowance, and all other services related to the field of social welfare rights. The category of violence refers to assistance in the area of gender-based violence, domestic violence, and all other forms of violence occurring in the Roma community. Other assistance categories relate to all other assistance provided by mediators that not related to the above mentioned categories, such as providing advice from different fields, providing help in writing a CV when applying for a job, conducting information interviews, copying documents, etc.

In order to gain a better insight into the quantity and quality of services provided by Roma mediators and mediators based on insights into individual reports, the services will be tabulated by categories and regions. Some of the results will be compared with the data from the Report on the initial state and data comparison<sup>14</sup>.

TABLE 2: Total number of assistances in specific areas

	Targeted localities			Total
	SARAJEVO	TUZLA	PRNJAVOR / VUKOSAVLJE	
Intervention	Number of Interventions	Number of Interventions	Number of Interventions	Number of Interventions
Education	0	30	5	35
Health	20	16	55	91
Gender Based Violence	2	3	8	13
Social care	37	24	87	148
Documentation	68	26	7	101
Other interventions	39	34	58	131

<sup>14</sup> Data are compared only in the area of gender-based violence, since other categories of assistance listed in the Report relate to different sites from those in which mediators operate (Visoko and Bijeljina).

### *Category education*

As previously mentioned, the education category included a range of services related to the problem of education in Roma communities. The biggest number of educational interventions was in the region of the Tuzla region; these interventions were to a large extent related to the return of children to a regular education system, which for various reasons left the same. The analysis is handled separately by adults in relation to children, and the mentioned categories are classified according to sex, whereas under an adult the intervention is considered to be a person above 15 years of age, since such persons are mainly about extra-curricular education.

According to the report of the mediators from January to November 2017, 35 educational assistances was carried out, where 14 interventions relate to Roma women and girls.

TABLE 3: Educational Assistance

<b>EDUCATION ASSISTANCE FOR THE PERIOD JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>				
	M	F	C M	C F
TUZLA	6	3	14	7
SARAJEVO	0	0	0	0
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	1	2	0	2
TOTAL	7	5	14	9
<b>TOTAL NUMBER OF ASSISTANCES</b>			<b>35</b>	

### *Category Health*

The category of health refers to assistance from a wider area of health care, that is, ensuring the right to health insurance, the organization of free gynaecological and general examinations for women, systematic examinations for women and men, assistance in ordering medical examinations for illiterate persons, assistance to pregnant women in ensuring right to health insurance, free examinations, childbirth, etc. Table 3 shows the number of assistants pertaining to health assistance services distributed by region and gender. The total number of health assistance services is 91, out of that number 77 assistances applies to women.

TABLE 4: Health Assistance

<b>HEALTH ASSISTANCE FOR THE PERIOD JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>			
	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>TOTAL</b>
TUZLA	11	5	16
SARAJEVO	16	4	20
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	50	5	55
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>14</b>	<b>91</b>

### *Category of violence*

The violence category included assistance in the area of gender-based violence and other types of violence that are taking place against women Roma in and outside the Roma community. In the 11 months, in all three regions, mediators had 13 assistances in the area of gender-based violence (Table 4). It should be taken into account that due to specific conditions and circumstances, Roma women in the community need time to gain confidence in mediators. The number of 13 Roma women reported violence is very significant. The assistance included cases of psychological and physical violence from former and current husbands, and even violence against pregnant women in the 9th month of pregnancy.

TABLE 5: Assistance in the area of gender-based violence

<b>ASSISTANCE IN THE AREA OF GENDER-BASED VIOLENCE FOR THE PERIOD JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>	
TUZLA	3
SARAJEVO	2
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

### *Category social welfare*

The social welfare category included assistance related to beneficiaries claims related to certain rejection in achieving social rights such as rights to permanent or one-time financial assistance, right to public kitchen, child allowance, right to see children / grandchildren, the right to custody of children, the deprivation of

children from parents due to gross neglect, the prevention of juvenile marriages and early marriages, and a number of other assistance in the field of social rights. Within the mentioned in the field of prevention of early and arranged marriages assistance there were four assistances. The total number of social welfare interventions is 99; out of these number 62 women and 37 men. It is important to emphasize that mediators prevented four early and arranged marriages, even one early marriage with a girl of eight years.

TABLE 6: Assistance in the field of social welfare

<b>ASSISTANCE IN THE FIELD OF SOCIAL WELFARE IN THE PERIOD OF JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>			
	M	F	TOTAL
TUZLA	17	7	24
SARAJEVO	24	13	37
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	21	17	87
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>99</b>

### *Category documentation*

The category of documentation included assistance in the obtaining of documents of all kinds, i.e., ID cards, birth certificates, registration in Birth register, registration in the register of the dead, obtaining documents for persons born abroad, verification of documents, registration at the Employment Office and other assistance it concerns the problem of obtaining different documents. The largest number of assistance in this field was carried out in the Sarajevo region. The total number of field assistance documents is 101; and 48 for Roma women.

TABLE 7: Assistance in obtaining documentation

<b>ASSISTANCE IN OBTAINING DOCUMENTATION FOR THE PERIOD JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>					
	M	F	CM	CF	TOTAL
TUZLA	15	7	2	2	26
SARAJEVO	26	37	2	3	68
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	3	4	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>101</b>

### *Category of other assistance*

The category of other assistance encompassed a wide range of assistance that was needed on the field that wasn't covered by any of the above categories. Namely, here are the assignments of counselling, referencing, copying of documents, assistance in writing a CV, solving problems related to infrastructure issues (roads, water, sewage, and garbage collection), employment, obtaining incentives, the issue of exercising returnee rights, etc. The total number of assistance from the category of other assistance is 131, out of those number 51 assisted Roma women.

TABLE 8: Other Assistance

<b>OTHER ASSISTANCE FOR THE PERIOD JANUARY - NOVEMBER 2017.</b>			
	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>TOTAL</b>
TUZLA	29	5	34
SARAJEVO	20	19	39
PRNJAVOR I VUKOSAVLJE	31	27	58
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>51</b>	<b>131</b>

### **INTERVIEWS WITH MEDIATORS BENEFICIARIES**

The survey included the interviewing the beneficiaries from the Roma community whose mediators provided some of the services during their engagement. The survey was conducted in Roma communities in the Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vukoslavlje in order to determine beneficiaries' satisfaction of services. The questionnaire consisted of 7 questions aimed at determine the level of beneficiaries satisfaction with provided services, as well with the initiatives and assistance of the mediator. The results are shown graphically and tabular.

The survey included 34 respondents. Sexual representation is shown in Chart 1.

Graf.1. Spolna zastupljenost

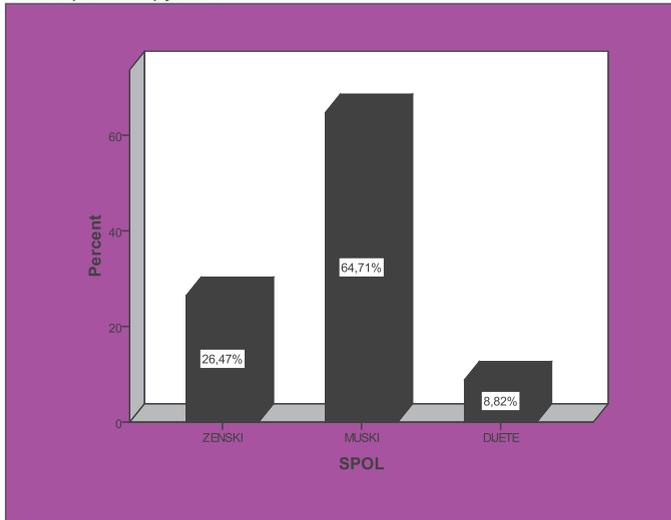
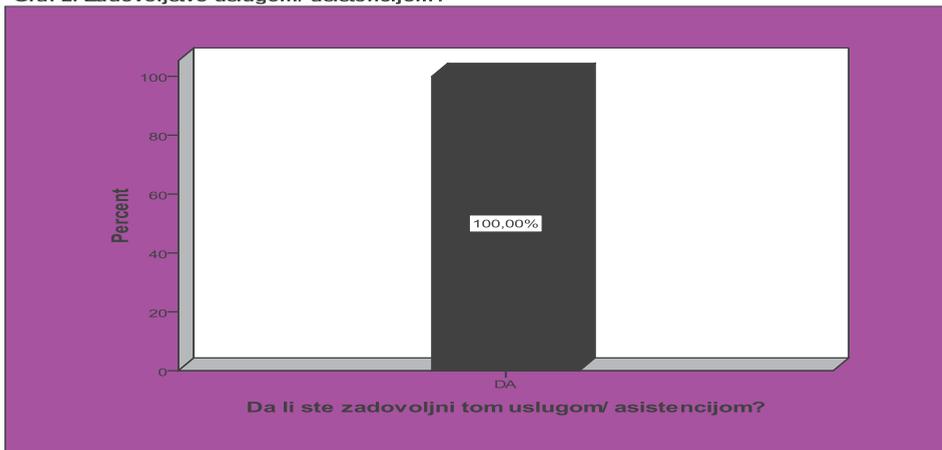


TABELA 9. GENDER

GENDER	BROJ	%
FEMALE	9	26,5
MALE	22	64,7
CHILD	3	8,8
TOTAL	34	100,0

The second question was about satisfaction with the assistance provided by the mediator. Namely, all 34 respondents stated that they were satisfied with the service provided, as shown in Chart 2. This indicates that the mediators perform their work very well, having in mind that all the respondents stated that they are satisfied with the provided service.

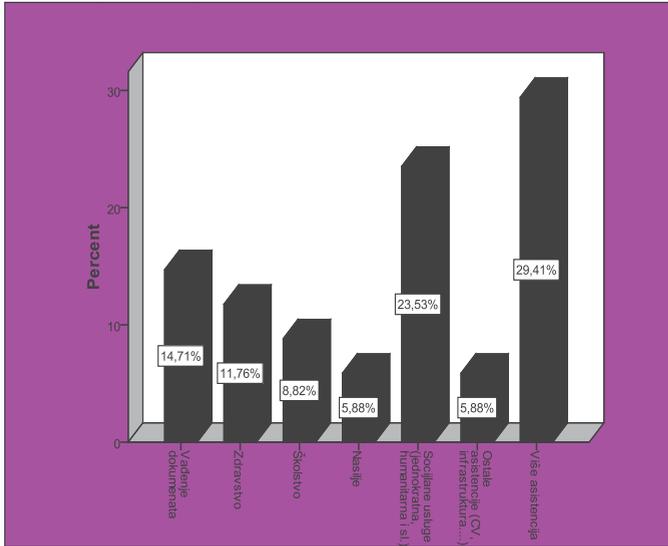
Graf 2. Zadovoljstvo uslugom/ asistencijom?



CASE STUDY

JUSTIFICATION ON THE ENGAGEMENT OF ROMA MEDIATORS IN ROMA COMMUNITIES

Graf 3. Vrsta pružene usluge



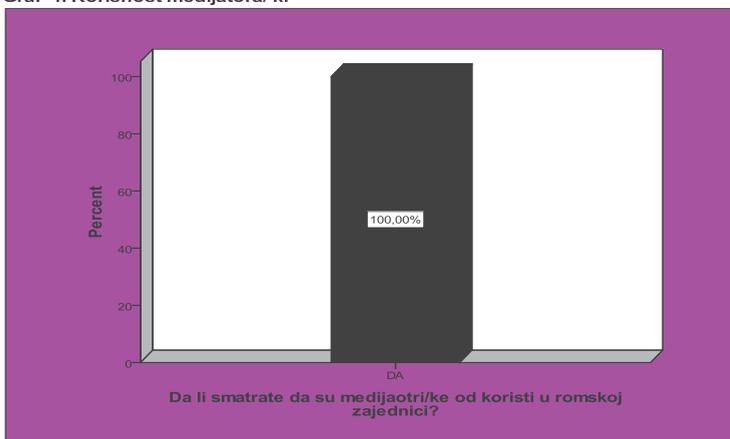
TABEL 10. TYPE OF PROVIDED SERVICES

	N	%
Documentation	5	14,7
Health	4	11,8
Education	3	8,8
Violence	2	5,9
Social service (	8	23,5
One-time financial assistance, humanitarian, etc. . .)		
Other services (CV, infrastructure....)	2	5,9
More assistance	10	29,4
TOTAL	34	100,0

Table 10 and Graph 3, shows the provided services to beneficiaries. As it can be seen in the chart and table, the majority of beneficiaries were provided with assistances from the above mentioned areas, 29.4% of them.

The following question was related to the assessment of the beneficiaries of the usefulness of the mediators in the Roma community. The beneficiaries estimate that the utility is very high, given that the percentage of respondents is 100%, that is, that all respondents have declared that the mediators are of exceptional benefit to the Roma community, as shown in Graph 4.

Graf 4. Korisnost medijatora/ ki



Graf 5. Dalje djelovanje medijatora/ ki u zajednici



The beneficiaries were asked if they would still want mediators to continue to work in Roma communities, all respondents answered that they do. According to earlier responses, this supports the usefulness of this mechanism in raising the quality of life of the Roma population in targeted locations.

Graf 6. Prijenos znanja i informacija

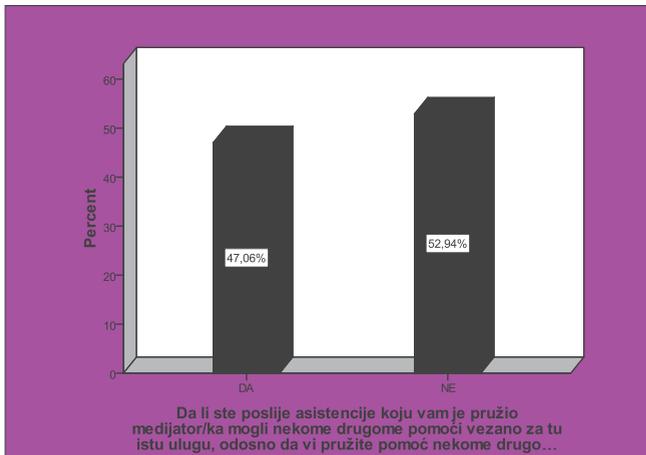


TABELA 11. Transfer of knowledge to the community

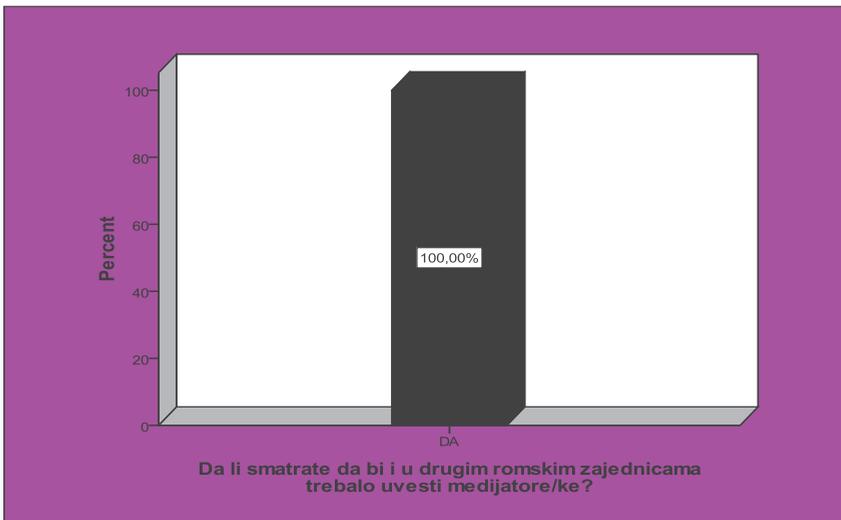
	N	%
YES	16	47,1
NO	18	52,9
Total	34	100,0

The question, which nevertheless offered different opinions of the beneficiaries, was the question; whether the beneficiaries would be able to assist the other members of the Roma community like they have been assisted by the Roma mediator. Namely, a significant number of answers were YES 47, 06% and the rest of the answer was negative. The reasons for this can be found in the fact that a certain percentage of respondents are children (3 of them), while there

are also illiterate users or remote communities who do not consider themselves competent for what they are in a number of circumstances. However, the percentage of 47% of respondents who answered that a very significant number is ready to help others and that it became independent of the assistance of the mediator, which is the basic intention of introducing this mechanism to help the Roma community.

Based on the answers of the respondents to the seventh question, it can be concluded how many respondents consider the mediators useful for their community. All respondents agreed that Roma mediators should be introduced in other Roma communities as well.

Graf 7. Romski medijatori/ ke i na drugim lokalitetima



According to the results, we conclude that the effectiveness of the mediator and their engagement is extremely justified from the perspective of the beneficiaries. Namely, all the respondents assert that the mediator initiatives were beneficial to them and consider that this help mechanism for improving the quality of life of the Roma population would be beneficial to all Roma communities. The only question that has received a more significant representation of the answer is not the question of the possibility of providing the same service to someone else from the community to whom this service is needed. 53% of respondents answered that this would not be possible, and the reasons can be found in the set of problems and factors that are factors of such a condition, which are mentioned in the previous text.

## **INTERVIEWING INSTITUTION REPRESENTATIVE**

The Institution Questionnaire consisted out of 9 questions aimed to investigate the attitudes of institutions representatives towards the engagement of Roma mediators, as a link between institutions and the Roma community. The questionnaire responded to the questionnaire by 10 institutions representatives from localities in which Roma mediators work: representatives of social welfare centres, schools, municipalities, health institutions and representatives of national minorities in councils / assemblies of municipalities / towns (Centre for Social Work, Sarajevo, Centre for Social Work, Tuzla, Centre for Social Work, Prnjavor, Centre for Social Work, Vukosavlje, General Hospital, Sarajevo, Elementary School “Mejdan” Tuzla, Elementary School “Podrinje” Tuzla, Prnjavor Municipality and Councillor for National Minorities Municipality Prnjavor.

The issues concerned cooperation with mediators and satisfaction with this cooperation, attitudes towards the usefulness of this mechanism, both for the Roma community and for the institutions in the field of mediators’ activities, as well as for the possible implementation of this mechanism in a wider locality.

The attitudes of all respondents are mostly balanced; they aimed to justify the introduction of this mechanism for raising the quality of life of the Roma population, with an emphasis on the problem by which a representative of a particular institution deals. Namely, all respondents agreed that mediators are beneficial to the Roma community, that they are extremely helpful to the institutions and justified the definition of their role, or an engagement that implies a link between institutions and the Roma community.

Namely, the respondents stated that they are extremely satisfied with the cooperation, and that the mediators perform their work very well. They cooperate with representatives of school institutions and help both school staff and Roma children to overcome the difficulties they encounter, in addition, cooperate with various institutions and provide support and assistance to Roma men women in regulating and acquiring various rights realized through Centre for Social Work, provide support in the regulation of personal documents, registration of children in the birth register, exercise of the right to health care and health services in case they do not have health insurance or permanent residence, organization of workshops in the field of mental health, etc.

All respondents agree that Roma mediators are a mechanism that will improve the quality of life of the Roma population, and that it is necessary to advocate for the extension of this practice to a wider locality, taking into account that the problems that the Roma population encounters are mostly identical in the whole the territory of Bosnia and Herzegovina.

Respondents also consider Roma mediators to influence the increase of the life quality of Roma women through advocacy and negotiation techniques “giving voice” and those who do not have developed these skills, by providing assistance in exercising the rights of those who are uneducated and lacking the capacity to , directing children to attend regular education and getting children from the street, daily monitoring of the problems encountered by children and adults from the Roma community, informing about the relevant institutions, informing the Roma community about their rights and obligations, cooperation with institutions that are important for life in the Roma community and through education of developing a positive image etc.

Almost all respondents agreed that mediators working in general practices are examples of positive practice and an effective way of resolving the problems of the Roma community. They present a mechanism that needs to be implemented in all environments where the Roma population resides. Only one respondent believes that one mediator can't be engaged in all areas related to the problems in the Roma community because he considers that they have not been educated enough for the stated, as follows:

*“Roma mediators can affect the quality of life of the Roma population only if they are sufficiently educated and have knowledge of the area they represent in the Roma community (education mediator, social and health care issues, development of cultural, hygienic and working habits). I think that one mediator can't represent more areas in the Roma community”.*

The opposite opinion has another respondent which states the following:

*“... Because Roma mediators are an important link between the local community and the Roma population because they enable a more flowing flow of information and better cooperation between Roma with institutions”.*

We conclude that the Roma mediators justified their role and enabled the institutions to understand possible ways to solve problems from the Roma

community in a holistic way, as well as ways of action that enable the rights and obligations of both sides to be balanced. All immigrants, without exception, support this mechanism and consider them to be of great benefit to both the Roma community and institutions. Therefore, it can be concluded that the starting point of the study is confirmed, that mediators of general practice represent an example of good practice that can contribute to resolving specific problems of Roma communities in which they are engaged through initiatives to connect the Roma community with the institutions of government and provide direct assistance to Roma generally.

## DISCUSSION

---

This case study aims to justify the engagement of Roma mediators as general practitioners, i.e. through the implementation of this research and the presentation of the results, it has been proven that the engagement of Roma mediators in the general area is an example of good practice which can contribute to resolving concrete problems of Roma communities in which they are engaged through initiatives to connect the Roma community with the institutions of government and provide direct assistance to Roma people in general.

This case study included the work of two male mediators and one female mediator engaged through a regional project “For Active Inclusion and Roma Women in the Western Balkans II” with the support of Care International, Balkans. Mediators were selected on the basis of prior recognition in the community and geographical location, since the project plan envisaged the engagement of the mediators in the targeted cities between the Roma community and institutions; they were hired at work in Tuzla, Sarajevo, Prnjavor and Vuskosavlje.

The study was conducted in such a way that the issues of the study were examined from different angles, using methods of focus group, structured interviews, analysis of the contents of the documentation and the survey of beneficiaries of the mediator services and representatives of institutions. The focus groups were conducted with mediators, structured interview was conducted with three Roma leaders or presidents of three associations dealing with Roma issues with an emphasis on women and youth, document analysis included individual reports of mediators for the period January - November 2017. In the period from January to September 2017, the RWN “Bolja buducnost” project report, as well as the Report on the baseline situation, which was conducted by Care International, Balkans, while the survey of beneficiaries encompassed 37 representatives from Roma communities and 10 representatives of institutions from targeted sites.

Through the presentation of the results, it has been shown that the opinions of all questioned persons are balanced in terms of the justification of the engagement, the advantages of mediators in general practice precisely because of the versatility of their role. Mediators consider that general practitioners benefit from a wide range of knowledge and skills they gain through their engagement, in order to build awareness of and connectivity with employees of institutions,

the trust they gain from people in the community, and the possibilities of providing support and assistance in different segments of human rights and needs. Mediators not only through their engagement contribute to improving the quality of life of Roma people, but also gaining competence to empower them to solve their problems on their own, as well as the possibility of easier solving their own problems and exercising their rights.

Also, the surveyed leaders believe that in the practice so far, the justification of mediators of general practice has been proven, mostly through the results they have achieved and the way they influenced changes in people's lives. Not only through their engagement, the quality of people's lives improved, but also associations and institutions at the targeted sites also benefited. Every day they come to the information that problems at a given moment are current and priority for solving. Also, daily information from the field directs further intentions and activities of associations that are aligned with current needs and problems in communities. They consider that the advantage of mediators in general practice is that they are not limited to help mechanisms, but with the support of institutions, cross-sectoral commissions and parent associations, with adequate knowledge and skills, they can make significant changes and progress in Roma communities.

Through documentation and mediator reports analysis, group reports and the report on the assessment of the opening it is visible that the Roma mediators contributed in solving different types of problems within Roma communities in the localities in which they were operating. Due to the analysis of individual reports, mediators and mediators have pointed out the trust they gained from the Roma community and institutions. Reports with everyday problems and needs faced not only Roma but also by the general population, gave notice that the mediators were involved in solving a series of delicate issues and situations such as the marriage of minors and early marriage, domestic violence, gross neglect of children and consequently subtraction of the same parent, discrimination and bullying in school, persons aged 17 years registered in birth register, address the issues of child custody, issues of water supply and sewage in residential areas and other issues.

Men, women and children from the Roma community also consider that the mediator's engagement is justified given that all respondents had balanced opinions about how their mediators were useful in solving various problems and achieving certain rights. In addition, they recommend and consider it

appropriate for the same mechanism to be applied in other communities. Also, what is significant to note is that as many as 47% of respondents said they would be willing to independently offer help to Roma people to solve their problems independently without the assistance of mediators, even if they provide assistance to other people from the Roma community.

Institution representatives also consider that the mediators justified their engagement and declare that this kind of work makes it easier for them to work with Roma community. They also consider that it would be of extraordinary benefit to establish such a mechanism in other localities, bearing in mind that the same issues are present at other localities. Roma mediators provide great satisfaction to beneficiaries and to the institution by successfully solving some urgent issues.

***The results showed that the engagement of Roma mediators in the general area is an example of good practice that can contribute to resolving specific problems of Roma communities in which they are engaged through initiatives by connecting the Roma community with government institutions, providing direct assistance to Roma people in general, and not specifically by problem and area.***

## CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

---

Based on previously presented research results, it can be concluded that the initial assumption, i.e. the thesis proved that it is considered that the justification of involvement of Roma mediators in general practice in the Roma community is realistic. This is an example of good practice applicable through other projects and in other locations. Since it is precisely seen from different angles, it has been proven that their role is very significant and respectable in the community and as well by the Institution representatives. The thesis is considered to be proven, the idea of the project that engage Roma mediators of general practice in the above context have the advantages over mediators for specific areas. The assumption is also viewed through the actions of mediators and their reports from the field, it is understood that they are not only a link between the Roma community and institutions, but also play a significant role in improving the quality of life of the Roma population through their animation to extract personal documents , apply to employment offices, obtain health insurance, apply for job offers, apply for scholarships, child allowances, permanent cash assistance, returning children to regular education system, enrolling children in preschool education, Also, what mediators have achieved is very respectable and important to emphasize, and that is that a significant number of their beneficiaries have been able to be trained to independently solve their problems and even provide assistance to other members of the Roma population on the same or similar problems.

By comparing the practice as general practitioners with mediators for specific areas from the point of financial justification and efficiency, we can also conclude that the engagement of mediators as general practitioners is more advantageous, if we look at what kind of work is being performed by one mediator against others. If funds are already being provided to activists to be a link between institutions and the Roma community, it is considered that it is better for mediators to be in service both for each other and for different areas, focus only on health, education, etc.

Certainly, there are certain difficulties that the mediators faced. Namely, some of the mediators consider it to be partly difficult that they must have a wide range of knowledge in the legal areas related to their actions, the rights and obligations of citizens who are their clients. On the other hand they have to deal with difficult life stories and problems which influence their psycho-physical health. Therefore, on the basis of all the above, the following is given as a recommendation:

## RECOMMENDATIONS

1. Provide training in the field of psychological empowerment in order to prevent the burn out syndrome of mediators as general practitioners;
2. Provide additional education for mediators in the field of law and law related to areas that deal with;
3. Enable the engagement of a larger number of mediators in targeted locations, as well as other areas where the need arises;
4. In the end, a special recommendation refers to the implementation of this mechanism that is seen as a good practice at a wider site with institutional support as well as the sustainability of past practice at targeted sites. Also, it is necessary to provide continuity and constant support in order to develop this mechanism of support to the Roma community and institutions in order to improve the quality of life of Roma and Roma women in the territory of BiH. All of the above presents a certain type of imperative, taking into account the general poor socio-economic picture of the target population as well as discrimination on all grounds.