

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



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

WS3 / O3 Guida per mediatori Rom



Project information

Project acronym: SERCo

Project title: Social Entrepreneurship for Roma Communities

Agreement number: JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096

Project website: www.serco-project.eu

Authoring partner:

Report version: 1.0

Date of preparation:

Document history:

Date	Version	Author(s)	Description
21/06/2017	1.0	Four Elements	Roma Mediator's Guide



Table of contents

Descrizione del progetto	Errore. Il segnalibro non è definito.
Obiettivo della guida per mediatori Rom	Errore. Il segnalibro non è definito.
Competenze e responsabilità dei mediatori Rom	Errore. Il segnalibro non è definito.
Codice etico per mediatori	Errore. Il segnalibro non è definito.
Raccomandazione CM / Rec(2012)9	15
Riferimenti.....	20



Descrizione del progetto

Il progetto promuove l'economia sociale come strumento efficace per lo sviluppo integrato delle comunità Rom:

- 1) analizzando il potenziale di applicazione delle pratiche dell'economia sociale nelle comunità Rom, dal punto di vista sociale, economico e istituzionale;
- 2) coinvolgendo politici e funzionari e formando i mediatori Rom per lo sviluppo di imprese sociali; e
- 3) assistendo le iniziative imprenditoriali dei Rom e promuovendo l'economia sociale all'interno delle comunità Rom e del grande pubblico.

I partner di SERCo riconoscono che l'imprenditoria sociale può essere una soluzione ai problemi delle persone Rom, in quanto:

- aiuta a risolvere alcune delle esigenze esistenti della comunità;
- agevola la qualifica sul posto di lavoro;
- utilizza risorse locali e consente lo sviluppo di più imprenditori;
- sostiene i mestieri della tradizione;
- aumenta il livello di qualificazione e di istruzione;
- stimola la solidarietà e conduce al miglioramento delle relazioni tra i membri della comunità
- rappresenta un metodo di auto-aiuto
- Permette di assumere persone che vivono in situazioni di vulnerabilità

I risultati principali del progetto sono:

- linee guida per l'imprenditoria sociale Rom
- programma di formazione per mediatori
- tutorato uno a uno per lo sviluppo delle imprese sociali
- SERCO VLE per l'apprendimento reciproco
- Tavole rotonde e giornate informative



· Rete per l'economia sociale Rom

Consorzio SERCO:

- University of Piraeus Research Center, / www.kep.unipi.gr , Greece – SERCo Coordinator
- IDEA ROM ONLUS, www.idearom.it , Italy
- CESIE, www.cesie.org, Italy
- The European Roma Information Office-ERIO , www.erionet.eu , Belgium
- Center for Interethnic Dialogue and Tolerance “AMALIPE”, www.amalipe.com , Bulgaria
- Fundacio Privada Pere Closa, www.fundaciopereclosa.org , Spain
- Tolerance and Mutual Aid Foundation (TMAF), Bulgaria
- Four Elements, www.4-elements.org , Greece
- Association Promoting Social Inclusion PAKIV (ACPSI PAKIV), www.pakiv.ro, Romania



Obiettivo della guida per mediatori Rom

Lo scopo della Guida del Mediatore di SERCo è quello di descrivere il ruolo del mediatore Rom nella promozione dell'inclusione sociale per i Rom, i suoi diritti e obblighi nell'ambito del progetto SERCo. La guida inizia con una breve analisi del nucleo e delle competenze specifiche che i mediatori devono possedere per essere efficaci, le principali sfide che devono affrontare e le loro responsabilità chiave. La seconda sezione è il Codice Etico che può essere utilizzato per guidare tutte le azioni e l'atteggiamento dei mediatori ogniqualvolta siano chiamati a mediare una situazione specifica o un problema rivolto alla loro comunità e alle autorità pubbliche. La sezione finale della guida è la raccomandazione CM / Rec (2012) 9 del Comitato dei Ministri degli Stati membri sulla mediazione quale strumento efficace per promuovere il rispetto dei diritti umani e l'inclusione sociale dei rom. La raccomandazione CM / Rec (2012) 9 è un documento fondamentale per i mediatori in quanto istituisce un quadro attraverso il quale vengono definiti i principi fondamentali della mediazione con l'obiettivo di rendere efficace la mediazione e massimizzarne l'impatto.

La Guida del Mediatore è destinata a completare in primo luogo il pacchetto di materiale per la formazione WS3 / O1 per i mediatori Rom e la guida WS / O2 alla formazione di SERCo. La guida sarà utilizzata in entrambi i cicli di formazione SERCo e sarà ancora più importante nelle sessioni di mentoring one-to-one per lo sviluppo delle imprese sociali. I potenziali mediatori Rom per l'imprenditoria sociale che parteciperanno ai due cicli di formazione SERCO potranno consultare sempre la guida per essere consapevoli dei loro obblighi, delle loro responsabilità e per avere una chiara direzione da seguire.



Competenze e responsabilità dei mediatori Rom

Per svolgere il loro compito, i mediatori hanno bisogno di:

Un insieme di competenze fondamentali:

- Competenza generale di comunicazione;
- Competenza di comunicazione interculturale;
- Competenza di gestione dei conflitti e mediazione;
- Conoscenza e comprensione dello sfondo socio-culturale e storico delle comunità che vengono supportate, compresa la comprensione dei recenti processi e modelli di migrazione;
- Competenza nella valutazione della situazione locale, organizzazione della pianificazione partecipativa, monitoraggio dell'attuazione e valutazione..

Competenze specifiche (specifico al contesto - nazionale / locale / settoriale - concreto del lavoro):

- Conoscenza del quadro istituzionale e legale in cui operano;
- Elementi legati al settore in cui operano (istruzione, assistenza sanitaria o occupazione);
- Conoscenza delle necessità e dello sfondo dei sottogruppi specifici e categorie di beneficiari del loro lavoro.

Devono inoltre essere in grado di affrontare una serie di sfide e temi sensibili, tra cui:

- motivare e incoraggiare le persone Rom ad accedere alle rispettive istituzioni, considerando la frequente mancanza di fiducia nella possibilità di migliorare la propria vita, basata su precedenti esperienze negative e atteggiamenti generali negativi che hanno incontrato i loro compagni;



- Affrontare questioni sensibili legate all'identità, all'affiliazione etno-culturale e alle relazioni e rappresentazioni intergruppo;
- Affrontare il pregiudizio e il comportamento discriminatorio spesso inscio del personale delle istituzioni, nonché con preconetti e pratiche, talvolta radicate negli ambienti sociali e culturali delle comunità, che non sono compatibili con i principi della democrazia e dei diritti umani;
- Lavorare, in collaborazione con altri professionisti, con persone in situazioni di profonda esclusione sociale e emarginazione;
- Compensare le significative disuguaglianze di status tra Rom e il personale al fine di stabilire interazioni conformi ai principi della mediazione, che devono garantire pari riconoscimento e preoccupazione per le esigenze e gli interessi di entrambe le parti;
- Rimanere imparziale, mantenendo la fiducia di entrambe le parti e fornendo il necessario sostegno ai Rom per cui lavorano;
- Evitare di assegnare compiti non correlati alla loro descrizione del lavoro e ottenere il riconoscimento professionale per il loro ruolo e le loro realizzazioni come mediatore;
- Mobilitare un sostegno aggiuntivo a livello comunitario e istituzionale al fine di migliorare l'efficacia del loro lavoro e ottenere miglioramenti nella situazione delle persone e delle comunità per cui lavorano.

Le responsabilità chiave dei mediatori sono:

- Stabilire un rapporto di fiducia e di comunicazione aperta con e tra i rappresentanti delle istituzioni pubbliche e dei membri della comunità Rom;
- Cercare di capire la situazione per riflettere i rispettivi punti di vista e la base dei pareri, dei sentimenti, degli atteggiamenti e delle azioni;
- Istituire gruppi di supporto locali all'interno della comunità e all'interno dell'istituzione e impegnarsi in questi gruppi
- Una pianificazione partecipativa che comporti un piano congiunto con impegni delle varie parti interessate;



- Facilitare e sostenere l'attuazione del piano e la valutazione in modo partecipativo dei suoi risultati, al fine di garantire miglioramenti visibili sia nella situazione effettiva della comunità Rom e nell'accesso dei suoi membri ai servizi pubblici, sia negli atteggiamenti reciproci sia nella cooperazione tra le comunità e le istituzioni pubbliche.¹

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



Codice Etico per mediatori

Il mediatore:

1. Rispetta i diritti umani e la dignità di tutte le persone e agisce con onestà e integrità nell'esercizio delle proprie funzioni

Mostrando chiaramente questa prospettiva sui diritti umani e il rispetto per la dignità umana, il mediatore avrà la fiducia sia della comunità Rom e dell'istituzione pubblica, e sarà rispettato come un professionista con compiti specifici. Il mediatore sarà quindi anche un modello per i membri della comunità Rom e per il personale dell'istituzione che interagisce con i Rom.

2. Lavora per garantire la parità di accesso ai diritti nel rispetto dei requisiti legali e delle procedure amministrative

La missione principale del mediatore è assicurare che i membri delle comunità Rom abbiano pieno accesso ai loro diritti e siano supportati nel superamento delle possibili barriere che possono ostacolare la reale equità nei diritti. Ciò significa a volte che occorre adottare misure speciali per tener conto delle necessità e delle possibilità specifiche dei Rom. Tuttavia, queste misure non dovrebbero essere deroghe individuali dal rispetto dei requisiti amministrativi. Quando necessario, il mediatore deve indicare alle istituzioni interessate che è necessaria una modifica di una procedura specifica. Questo approccio è l'unico compatibile con i principi della democrazia e dello stato di diritto.



3. È responsabile di aiutare gli interessati a trovare soluzioni mutuamente soddisfacenti, ma non ha la responsabilità di fornire soluzioni a tutti i problemi sollevati dai beneficiari o dal personale dell'istituzione

Il mediatore ascolterà le esigenze dei membri della comunità Rom e del personale dell'istituzione e li aiuterà a capirsi l'un l'altro. Il mediatore non deve cercare "chi è colpevole", decidere quale sia la soluzione migliore, né dire ai Rom o al personale delle istituzioni cosa fare. Il suo ruolo è quello di chiedere a quanti vogliono cambiare la situazione, cosa possono fare per questo e quale supporto sarà necessario dal mediatore. Ciò rende il mediatore imparziale, ma non impegnato e attento a affrontare in modo equilibrato le esigenze dei Rom e del personale dell'istituzione pubblica. Ciò impedisce anche le richieste abusive e la pressione ingiustificata da entrambe le parti.

4. È proattivo, ha reazioni rapide e sviluppa attività di prevenzione

In molti casi, i Rom non conoscono i diritti che hanno e come accedervi. Così, il mediatore sarà proattivo, non solo aspetterà che un problema venga affrontato ma analizzerà in modo permanente la situazione e sensibilizzerà tutti gli stakeholder sulle questioni individuate. Risposte rapide vengono date in tutti i casi e situazioni segnalate da membri della comunità o dal personale delle istituzioni. L'analisi delle varie sfide e delle soluzioni trovate porta a idee per una prevenzione ben pianificata, evitando la ripetizione o l'estensione di situazioni problematiche.



5. Mantieni la riservatezza delle informazioni ottenute nell'ambito delle attività professionali

Tutte le informazioni ottenute nel processo di lavoro saranno mantenute riservate, non saranno divulgate ad altre persone o istituzioni, a meno che non vi sia un consenso esplicito della persona che ha fornito le informazioni e con l'unica eccezione di situazioni in cui la sicurezza di una persona è minacciata. Coloro che parlano con il mediatore dovrebbero essere informati dell'impegno alla riservatezza. Nessuna persona, nemmeno il capo dell'istituzione che impiega il mediatore, può chiedere al mediatore di rompere la riservatezza. Le informazioni ottenute di interesse generale possono essere comunicate in modo da preservare l'anonimato della fonte, con l'accordo della fonte.

6. Non utilizza il suo ruolo e il suo potere per manipolare o danneggiare altri

Il ruolo del mediatore fornisce l'accesso alle informazioni e una serie di contatti all'interno della comunità e delle istituzioni. Il mediatore non dovrebbe utilizzare il potere generato da queste informazioni o le prerogative legate al ruolo del mediatore per manipolare o danneggiare altre persone.



7. Rispetta le tradizioni e la cultura delle comunità, purché siano compatibili con i principi fondamentali dei diritti umani e della democrazia

Alcune comunità hanno tradizioni, modi di vita e norme culturali specifiche, diverse da quelle della maggior parte della società. Il mediatore conoscerà queste tradizioni e norme, li rispetterà e supporterà gli estranei a comprenderli e rispettarli. L'unica eccezione è quando alcune norme comunitarie non sono compatibili con i principi dei diritti umani e della democrazia.

8. Tratterà tutti i membri della comunità con uguale rispetto e farà emergere situazioni pubbliche di conflitto di interessi

Indipendentemente dal loro genere, età, stato nella comunità, ecc., Il mediatore mostrerà il rispetto di tutti i beneficiari e affronterà le loro richieste in modo trasparente e giusto. Quando a qualcuno è data una priorità su una questione, il motivo deve essere chiaro per tutti e giustificato. Quando i parenti del mediatore o altre persone vicine al mediatore sono coinvolte in un conflitto, occorre indicare la situazione e richiedere un supporto esterno per la mediazione.

9. Fa una chiara distinzione tra attività professionali e private

È necessario che il mediatore espliciti i confini tra attività professionali e vita privata. Avere un impegno per i problemi della comunità non significa essere sempre disponibili per le richieste dei membri della comunità. I membri della comunità devono essere informati sul piano di lavoro del mediatore e sui modi per contattare il mediatore.



10. Collabora con altri mediatori e con altri professionisti

Il mediatore è un professionista che ha bisogno di mantenere una forte collaborazione con altri professionisti (operatori sanitari, operatori sociali, insegnanti, ecc.) per svolgere i propri compiti. I mediatori si sosterranno reciprocamente nel loro lavoro. Tutti i mediatori utilizzeranno le opportunità disponibili per scambiare esperienze e per condividere soluzioni e informazioni utili.²

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



Raccomandazione CM / Rec(2012)9

Raccomandazione CM / Rec (2012) 9 del Comitato dei Ministri degli Stati membri sulla mediazione quale strumento efficace per promuovere il rispetto dei diritti umani e l'inclusione sociale dei rom ³

(Adottata dal Comitato dei Ministri il 12 settembre 2012 alla 1149a riunione dei Deputati dei Ministri)

Il Comitato dei Ministri, ai sensi dell'articolo 15.b dello statuto del Consiglio d'Europa,

Considerando che l'obiettivo del Consiglio d'Europa è quello di raggiungere una maggiore unità tra i suoi membri e che tale obiettivo possa essere perseguito in particolare mediante azioni comuni nel campo dei diritti dell'uomo e della coesione sociale che costituiscono valori e obiettivi fondamentali della Consiglio d'Europa;

Riconoscendo che i Rom hanno affrontato per più di cinque secoli una diffusa e duratura discriminazione, rifiuto e emarginazione in tutta Europa e in tutti i settori della vita;

³ Council of Europe, 2012, *Recommendation CM/Rec(2012)9 of the Committee of Ministers to member States on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma*, [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorIntranet=DBC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorIntranet=DBC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true) (accessed on 21.06.2017).



Consapevole che la discriminazione e l'esclusione sociale possono essere superate in modo più efficace da politiche complete, coerenti e proattive miranti sia ai Rom che alla maggioranza che garantiscano l'integrazione e la partecipazione dei Rom alle società in cui vivono e rispettano la loro identità e riconoscono che la mediazione può essere uno strumento utile per migliorare l'inclusione dei Rom;

Considerando che tutti i diritti umani sono universali, indivisibili, interdipendenti e correlati e che i diritti economici e sociali sono diritti umani e devono essere sostenuti da concrete iniziative comunitarie e governative per garantire che siano ugualmente accessibili ai membri dei gruppi e delle comunità più disagiati e svantaggiati;

Ricordando le sue precedenti raccomandazioni che hanno sostenuto l'uso dei mediatori Rom a migliorare la comunicazione e le relazioni tra i Rom e le istituzioni pubbliche, che a sua volta possono contribuire a superare le barriere all'inclusione sociale e all'accesso effettivo dei diritti umani, nonché a migliorare l'accesso dei Rom ai servizi pubblici;

Tenuto conto della dichiarazione di Strasburgo sui Rom, adottata in occasione dell'assemblea degli Stati membri del Consiglio d'Europa il 20 ottobre 2010, che si riferisce alla mediazione nell'ambito dell'istruzione, dell'occupazione e della sanità, e esprime con l'accordo degli Stati membri un programma europeo di formazione per i mediatori Rom;

Ricordando che il ricorso da parte dei comuni e delle regioni ai mediatori Rom è tra le misure previste dalla risoluzione 333 (2011) del Congresso delle autorità locali e regionali sulla "Situazione dei Rom in Europa: una sfida per le autorità locali e regionali" La Dichiarazione Finale del Vertice dei Sindaci sui Rom, organizzata dal Congresso il 22 settembre 2011;



Sfruttando l'esperienza positiva del programma ROMED "La mediazione interculturale per le comunità Rom", attuata dal 2011 come azione congiunta del Consiglio d'Europa e dell'Unione europea, che fornisce importanti lezioni su come realizzare un'efficace mediazione interculturale tra le comunità Rom e le istituzioni pubbliche;

Accogliendo con favore la cooperazione tra il Consiglio d'Europa e l'Unione europea per promuovere un'efficace mediazione con le comunità Rom e incoraggiata dal fatto che tale mediazione, pur utilizzando nomi diversi, sia praticata sempre più ampiamente negli Stati membri e sempre più esplicitamente sostenuta Nelle strategie nazionali e nei piani d'azione per l'inclusione dei Rom;

Convinto degli importanti vantaggi derivanti dall'occupazione delle persone con background Rom, per agire come mediatori tra le comunità Rom e le istituzioni pubbliche, in particolare in termini di migliorata frequenza scolastica e accesso a un'educazione di qualità, un migliore accesso all'assistenza sanitaria e ad altri servizi pubblici, una migliore comunicazione tra i membri delle comunità Rom e le istituzioni pubbliche;

Sottolineando l'importanza di rispettare l'uguaglianza di genere nel ricorrere ai mediatori e osservando che il genere dei mediatori può essere rilevante per l'efficacia del loro lavoro in alcune situazioni;

Ricordando che l'esperienza ha dimostrato l'importanza di assicurare che la mediazione produce i risultati desiderati senza effetti collaterali negativi indesiderati;

Considerando quindi che è utile e tempestivo, dato il crescente ricorso degli Stati membri alla mediazione con le comunità Rom basata sull'esperienza acquisita con essa, a promuovere una comprensione comune di alcuni principi fondamentali che possono contribuire a rendere efficace e massimizzare l'impatto della mediazione,



Raccomanda che i governi degli Stati membri, tenendo debitamente conto dei loro sistemi costituzionali e, se è il caso, delle rispettive circostanze nazionali, regionali e locali:

1. sviluppare e mantenere un efficace sistema di mediazione con le comunità Rom basate sui seguenti principi:
 - a. I diritti umani: il pieno godimento dei diritti umani dei membri delle comunità Rom senza alcuna forma di discriminazione è un principio essenziale che fonda e governa tale mediazione; ciò implica che la mediazione dovrebbe mirare all'emancipazione dei Rom nell'esercitare i propri diritti e aumentare la capacità delle istituzioni pubbliche di garantire tali diritti in pratica, non a rendere o mantenere i Rom o le istituzioni pubbliche dipendenti dalla mediazione;
 - b. Consultazione sistematica, pianificazione partecipativa e valutazione che consente ai membri delle comunità Rom di esprimere le proprie esigenze e preoccupazioni e di essere attivamente coinvolti nella ricerca delle soluzioni più appropriate ai problemi che la loro comunità locale deve affrontare in collaborazione con i rappresentanti delle istituzioni pubbliche
 - c. Sensibilità interculturale, la comunicazione non violenta e la mediazione dei conflitti, basata sulla buona conoscenza dei "codici culturali" della comunità e delle istituzioni competenti;
 - d. Imparzialità: il mediatore dovrebbe lavorare e essere in grado di lavorare in modo equilibrato sia con l'istituzione pubblica che con i membri delle comunità Rom, per aiutare a superare le differenze culturali e statali e concentrarsi sul miglioramento della comunicazione e della cooperazione e sullo stimolare entrambe le parti ad assumersi responsabilità e impegnarsi tra di loro; dovrebbero essere riconosciuti gli interessi legittimi di entrambe le parti;
2. riconoscere l'importanza dell'autoregolamentazione professionale da parte dei mediatori, come il Codice Etico Europeo per i Mediatori pubblicato dal Consiglio d'Europa e dall'Unione Europea, per definire una chiara comprensione del ruolo e delle responsabilità dei mediatori e incoraggiare le autorità pubbliche di tutti i livelli



a rispettarli, inclusi i contratti di lavoro per i mediatori, in particolare impedendo di interferire con le responsabilità dei mediatori o di chiedere di intraprendere azioni che non rientrano nelle loro responsabilità;

3. assicurare o, in situazioni in cui lo stato non ha alcuna responsabilità diretta, incoraggiare:

- è dato il riconoscimento ufficiale dello status professionale dei mediatori, adottando misure, ove necessario, per rendere più stabile l'impiego dei mediatori e garantire eque remunerazioni e condizioni di lavoro adeguate;
- la certificazione o l'accreditamento dei programmi di formazione iniziale e in servizio dei mediatori Rom sono forniti sulla base dei principi di cui al paragrafo 1 della presente raccomandazione;
- la competenza professionale acquisita dai mediatori è riconosciuta in modo da migliorare le loro prospettive di carriera;
- sono previste opportunità di networking e supporto regolare tra i mediatori Rom e viene stimolata la partecipazione dei vari professionisti che lavorano con loro (formatori, supervisori, ecc.);

4. promuovere un ambiente favorevole a livello locale per il lavoro dei mediatori, in particolare aumentando la capacità delle autorità locali e regionali di sviluppare e attuare politiche efficaci per l'integrazione dei Rom, ove opportuno, in stretta cooperazione con gli altri Stati membri, il Consiglio Dell'Europa e di altre organizzazioni internazionali attive in questo settore, tra cui l'Unione europea e l'OSCE.



Referenze

- Council of Europe, 2012, *Code of Ethics for Mediators*, http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (accessed on 21.06.2017).
- Council of Europe, 2012, *Recommendation CM/Rec(2012)9 of the Committee of Ministers to member States on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma*, [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true) (accessed on 21.06.2017).
- Rus C., Raykova Al. and Leucht C. (2016), *ROMED Trainer's Handbook*, Council of Europe Publishing, Strasbourg.