

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

Guía del mediador de Roma

WS3 / 03



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

| | |
|--|-------------------------------------|
| Project Description | 4 |
| Purpose of the Roma Mediator's Guide..... | Error! Bookmark not defined. |
| Competences and responsibilities of Roma mediators | Error! Bookmark not defined. |
| Code of Ethics for Mediators | Error! Bookmark not defined. |
| Recommendation CM / Rec(2012)9 | 14 |
| References | Error! Bookmark not defined. |



Project Description

El proyecto promueve la economía social como un instrumento eficaz para el desarrollo integrado de las comunidades romaníes mediante:

- 1) analizar el potencial de la aplicación de prácticas de economía social dentro de las comunidades gitanas, desde un punto de vista social, económico e institucional;
- 2) involucrar a los responsables de la formulación de políticas y funcionarios y formar mediadores romaníes para el desarrollo de empresas sociales; y
- 3) ayudar a las iniciativas de las empresas sociales romaníes y promover la economía social en las comunidades romaníes y el público en general.

Los socios de SERCo reconocen que el emprendimiento social puede ser una solución a los problemas de los gitanos, ya que:

- ayuda a resolver algunas de las necesidades existentes de la comunidad;
- facilita la calificación en el trabajo;
- usa recursos locales y permite el desarrollo de más empresarios;
- apoya la artesanía tradicional;
- aumenta la calificación y el nivel de educación;
- estimula la solidaridad y conduce a la mejora de las relaciones entre los miembros de la comunidad;
- representa un método de autoayuda;
- permite contratar personas en situaciones vulnerables.

Los resultados son:

- directrices para el emprendimiento social de los gitanos
- Programa de entrenamiento de mediadores
- Tutoría uno a uno para el desarrollo de la empresa social
- SERCO VLE para el aprendizaje mutuo
- Mesas redondas públicas y días de información
- Red para la economía social romaní



El consorcio SERCO:

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



Propósito de la guía para mediadores gitanos

El propósito de la Guía del mediador SERCo Roma es describir el papel del mediador gitano en la promoción de la inclusión social para los gitanos y sus derechos y obligaciones en el marco del proyecto SERCo. La guía comienza con un breve análisis de las competencias básicas y específicas que los mediadores deben poseer para ser efectivos, los principales desafíos que enfrentan y sus responsabilidades clave. La segunda sección es el Código de Ética que se puede utilizar para orientar todas las acciones y actitudes de los mediadores cada vez que se los llama a mediar en una situación específica o problema que enfrentan su comunidad y las autoridades públicas. La última sección de la guía es la Recomendación CM / Rec (2012) 9 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación como una herramienta eficaz para promover el respeto de los derechos humanos y la inclusión social de los romaníes. La Recomendación CM / Rec (2012) 9 es un documento clave para los mediadores, ya que establece un marco a través del cual se especifican los principios básicos de la mediación con el objetivo de hacer efectiva la mediación y maximizar su impacto.

La Guía del mediador está destinada a complementar principalmente el paquete de material de capacitación WS3 / O1 para los mediadores de Roma y la Guía de WS / O2 para la capacitación de SERCo. La guía se utilizará en las dos rondas de capacitación de SERCo y será aún más importante en las sesiones de tutoría uno a uno para el desarrollo de empresas sociales. Los futuros mediadores gitanos para el Emprendimiento Social que participarán en las dos rondas de capacitación de SERCO, podrán consultar la guía en todo momento, a fin de ser conscientes de sus obligaciones, responsabilidades y tener un claro sentido de orientación.



Competencias y responsabilidades de los mediadores

- Para cumplir su tarea, los mediadores necesitan:
- Un conjunto de competencias básicas:
- competencia general de comunicación;
- competencia de comunicación intercultural;
- capacidad de mediación y gestión de conflictos;
- conocimiento y comprensión de los antecedentes socioculturales e históricos de las comunidades a las que apoyan, incluida la comprensión de los procesos y patrones migratorios recientes;
- competencia en la evaluación de la situación local, organización de la planificación participativa, monitoreo de la implementación y evaluación.

Competencias específicas (específicas del contexto concreto - nacional / local / sectorial - laboral):

- o conocimiento del marco institucional y legal en el que están trabajando;
- o elementos relacionados con el sector en el que están trabajando (educación, atención médica o empleo);
- o conocimiento de las necesidades y antecedentes de los subgrupos específicos y categorías de beneficiarios de su trabajo.

También deberán ser capaces de enfrentar una serie de desafíos y cuestiones delicadas, que incluyen:

- motivar y alentar a las personas gitanas a acceder a las instituciones respectivas, teniendo en cuenta la frecuente falta de confianza en la posibilidad



- de mejorar su vida, sobre la base de experiencias negativas anteriores y actitudes negativas generales que ellos o sus compañeros encontraron;
- o abordar cuestiones delicadas relacionadas con la identidad, la afiliación etnocultural y las relaciones y representaciones intergrupales;
- o lidiar con los prejuicios y, a menudo, el comportamiento discriminatorio inconsciente del personal en las instituciones, así como con preconceitos y prácticas, a veces enraizadas en los antecedentes sociales y culturales de las comunidades, que no son compatibles con los principios de democracia y derechos humanos;
- o trabajar, en cooperación con otros profesionales, con personas en situaciones de profunda exclusión social y marginación;
- o compensar las importantes desigualdades de estatus entre los gitanos y el personal a fin de establecer interacciones que cumplan con los principios de la mediación, que deben asegurar el mismo reconocimiento y preocupación por las necesidades e intereses de ambas partes;
- o permanecer imparcial, manteniendo la confianza de ambas partes y brindando el apoyo necesario a las personas gitanas a las que sirven;
- o evitar que se le asignen tareas que no están relacionadas con la descripción de su trabajo y obtener reconocimiento profesional por su rol y logros como mediador;
- o movilizar apoyo comunitario e institucional adicional para mejorar la efectividad de su trabajo y lograr mejoras más sólidas en la situación de las personas y las comunidades a las que sirven.

Las responsabilidades clave son:

- o establecer una relación de confianza y comunicación abierta con y entre los representantes de las instituciones públicas y los miembros de la comunidad gitana;
- o tratar de comprender la situación para reflejar los puntos de vista respectivos y la base de opiniones, sentimientos, actitudes y acciones;



o establecer grupos locales de apoyo dentro de la comunidad y dentro de la institución e involucrar a estos grupos en

o una planificación participativa que dé como resultado un plan conjunto que incluya los compromisos de los diversos interesados;

o facilitar y apoyar la implementación del plan y la evaluación de forma participativa de sus resultados, para garantizar mejoras visibles tanto en la situación real de la comunidad gitana como en el acceso de sus miembros a los servicios públicos y en las actitudes mutuas y la cooperación entre las comunidades y las instituciones públicas.



Código ético para mediadores

El mediador o mediadora:

1. Respeta los derechos humanos y la dignidad de todas las personas y actúa con honestidad e integridad en el desempeño de sus funciones

Al mostrar claramente esta perspectiva de derechos humanos y el respeto por la dignidad humana, el mediador tendrá la confianza tanto de la comunidad gitana como de la institución pública, y será respetado como un profesional con tareas específicas. Por lo tanto, el mediador será también un modelo para los miembros de la comunidad gitana y para el personal de la institución que interactúa con los gitanos.

2. Trabaja para garantizar la igualdad de acceso a los derechos respetando los requisitos legales y los procedimientos administrativos

La misión principal del mediador es garantizar que los miembros de las comunidades gitanas disfruten de pleno acceso a sus derechos y reciban apoyo para superar las posibles barreras que pueden obstaculizar la igualdad real de los derechos. Esto significa a veces que se deben tomar medidas especiales para tener en cuenta las necesidades y posibilidades específicas de los gitanos. Sin embargo, estas medidas no deben ser excepciones individuales del cumplimiento de los requisitos administrativos. Cuando sea necesario, el mediador debe indicar a las instituciones interesadas que es necesario un cambio en un procedimiento específico. Este enfoque es el único compatible con los principios de democracia y estado de derecho.

3. Es responsable de ayudar a los interesados a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, pero no tiene la responsabilidad de



proporcionar soluciones a todos los problemas planteados por los beneficiarios o por el personal de la institución.

El mediador escuchará las necesidades de los miembros de la comunidad gitana y del personal de la institución y los ayudará a entenderse. El mediador no tiene que buscar "a quién culpar", decidir cuál es la mejor solución, ni decirle a los romaníes ni al personal de las instituciones qué hacer. Su función es preguntarles a los interesados cómo quieren que cambie la situación, qué pueden hacer para esto y qué apoyo se necesitará del mediador. Esto hace que el mediador sea imparcial, pero no se desvíe, y tenga cuidado de abordar de manera equilibrada las necesidades de los romaníes y del personal de la institución pública. Esto también evita las solicitudes abusivas y la presión injustificada de ambas partes.

4. Es proactivo, tiene reacciones inmediatas y desarrolla actividades de prevención de sonido

En muchos casos, las personas gitanas no conocen los derechos que tienen y cómo disfrutarlos. Por lo tanto, el mediador será proactivo, no solo esperará a que aparezca un problema, sino que analizará permanentemente la situación y creará conciencia sobre todas las partes interesadas sobre los problemas identificados. Se dan respuestas inmediatas a todos los casos y situaciones señalados por los miembros de la comunidad o el personal de las instituciones. El análisis de los diversos desafíos y soluciones encontrados conduce a ideas para actividades de prevención bien planificadas, evitando la repetición o la extensión de situaciones problemáticas.

5. Mantiene la confidencialidad de la información obtenida en el curso de actividades profesionales

Toda la información obtenida en el proceso de trabajo se mantendrá confidencial, no se divulgará a otras personas o instituciones, a menos que exista un acuerdo explícito de la persona que proporcionó la información, y con la única excepción de situaciones en que la seguridad de una persona está amenazado. Aquellos que hablan con el mediador deben estar informados sobre el compromiso con la confidencialidad.



Ninguna persona, incluso el director de la institución que emplea al mediador, puede pedirle al mediador que rompa la confidencialidad. La información obtenida que es de interés general puede comunicarse de una manera que preserve el anonimato de la fuente, con el acuerdo de la fuente.

6. No usa su rol y poder para manipular o dañar a otros

El papel del mediador proporciona acceso a la información y una serie de contactos dentro de la comunidad y las instituciones. El mediador no debe usar el poder generado por esta información o las prerrogativas relacionadas con el papel del mediador para manipular o dañar a otras personas.

7. Respeta las tradiciones y la cultura de las comunidades, siempre que sean compatibles con los principios clave de los derechos humanos y la democracia

Algunas comunidades tienen tradiciones, formas de vida y normas culturales específicas, diferentes de las de la sociedad mayoritaria. El mediador conocerá estas tradiciones y normas, las respetará y apoyará a los de afuera para que las comprenda y las respete también. La única excepción es cuando algunas normas o costumbres comunitarias no son compatibles con los principios de los derechos humanos y la democracia.

8. Tratará a todos los miembros de la comunidad con el mismo respeto y divulgará públicamente las situaciones de conflicto de intereses

Independientemente de su sexo, edad, estado en la comunidad, etc., el mediador mostrará el mismo respeto a todos los beneficiarios y atenderá sus solicitudes de manera transparente y justa. Cuando a alguien se le da prioridad sobre un asunto, la razón debe ser clara para todos y justificada. Cuando los familiares del mediador u otras personas cercanas al mediador están involucrados en un conflicto, se debe indicar la situación y se debe solicitar apoyo externo para la mediación.

9. Hace una clara distinción entre actividades profesionales y privadas



Es necesario que el mediador explicita los límites entre las actividades profesionales y la vida privada. Tener un fuerte compromiso con los problemas de la comunidad no significa estar disponible en todo momento para las solicitudes de los miembros de la comunidad. Los miembros de la comunidad deben estar informados sobre el cronograma de trabajo del mediador y sobre las formas de contactar al mediador.

10. Colabora con otros mediadores y con otros profesionales

El mediador es un profesional que necesita mantener una fuerte colaboración con otros profesionales (profesionales de la salud, trabajadores sociales, docentes, etc.) para cumplir con sus tareas. Los mediadores se apoyarán mutuamente en su trabajo. Todos los mediadores utilizarán las oportunidades disponibles para intercambiar experiencias y compartir soluciones exitosas e información útil.



Recomendaciones CM/Rec(2012)9

Recomendación CM / Rec (2012) 9 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación como una herramienta eficaz para promover el respeto de los derechos humanos y la inclusión social de los gitanos

(Aprobado por el Comité de Ministros el 12 de septiembre de 2012 en la 1149ª reunión de los Diputados de los Ministros)

El Comité de Ministros, en los términos del Artículo 15.b del Estatuto del Consejo de Europa,

Considerando que el objetivo del Consejo de Europa es lograr una mayor unidad entre sus miembros, y que este objetivo puede perseguirse, en particular, a través de una acción común en el ámbito de los derechos humanos y la cohesión social, que forman valores centrales y objetivos del Consejo Europeo;

Reconociendo que los romaníes han enfrentado, durante más de cinco siglos, discriminación, rechazo y marginación generalizados y duraderos en toda Europa y en todos los ámbitos de la vida;

Consciente de que la discriminación y la exclusión social pueden superarse de manera más efectiva mediante políticas integrales, coherentes y proactivas dirigidas tanto a los romaníes como a la mayoría, que garanticen la integración y participación de los romaníes en las sociedades en que viven y respeten su identidad, y reconociendo esa mediación puede ser una herramienta útil para mejorar la inclusión de la población gitana;

Considerando que todos los derechos humanos son universales, indivisibles, interdependientes e interrelacionados y que los derechos económicos y sociales son derechos humanos, y deben respaldarse con esfuerzos comunitarios y



gubernamentales concretos para garantizar que sean igualmente accesibles para los miembros de los grupos y comunidades más desfavorecidos y desfavorecidos ;

Recordando sus recomendaciones anteriores que abogaban por el uso de mediadores romaníes para mejorar la comunicación y las relaciones entre los romaníes y

las instituciones públicas, que a su vez pueden ayudar a superar las barreras a la inclusión social y el acceso efectivo a los derechos humanos, así como a mejorar el acceso de los romaníes a los servicios públicos;

Teniendo en cuenta la Declaración de Estrasburgo sobre Roma, adoptada en la reunión de alto nivel de Estados miembros del Consejo de Europa el 20 de octubre de 2010, que se refiere a la mediación en el contexto de la educación, el empleo y la asistencia sanitaria y expresa el acuerdo de los Estados miembros de establecer un programa europeo de formación para mediadores romaníes;

Observando que el recurso de los municipios y las regiones a los mediadores romaníes se encuentra entre las medidas solicitadas en la Resolución 333 (2011) del Congreso de Autoridades Locales y Regionales sobre "La situación de los romaníes en Europa: un desafío para los entes locales y regionales", y la Declaración Final de la Cumbre de Alcaldes sobre Roma, organizada por el Congreso el 22 de septiembre de 2011;

Aprovechando la experiencia positiva del programa ROMED "Mediación intercultural para las comunidades romaníes", implementado a partir de 2011 como una acción conjunta del Consejo de Europa y la Unión Europea, que brinda importantes lecciones sobre cómo lograr una mediación intercultural efectiva entre las comunidades romaníes e instituciones públicas;



Acogiendo con beneplácito la cooperación entre el Consejo de Europa y la Unión Europea para promover una mediación efectiva con las comunidades romaníes y alentado por el hecho de que dicha mediación, incluso si se usan nombres diferentes, se practica cada vez más ampliamente en los Estados miembros y cada vez más explícitamente apoyada en estrategias nacionales y planes de acción para la inclusión de los gitanos;

Convencido de los importantes beneficios derivados del empleo de personas con antecedentes romaníes para actuar como mediadores entre las comunidades romaníes y las instituciones públicas, especialmente en términos de una mejor asistencia escolar y acceso a una educación de calidad, un mejor acceso a la atención sanitaria y otros servicios públicos, junto con una mejor comunicación entre los miembros de las comunidades romaníes y las instituciones públicas;

Destacando la importancia de respetar la igualdad de género al recurrir a los mediadores y señalando que el género de los mediadores puede ser relevante para la efectividad de su trabajo en algunas situaciones;

Observando que la experiencia ha demostrado la importancia de garantizar que la mediación produzca los resultados deseados sin efectos secundarios negativos no deseados;

Considerando, por lo tanto, que es útil y oportuno, dado el creciente recurso de los Estados miembros a la mediación con comunidades gitanas y sobre la base de la experiencia adquirida con ella, promover una comprensión común de algunos principios básicos que pueden ayudar a hacer efectiva dicha mediación y maximizar su impacto,



Recomienda a los gobiernos de los Estados miembros, teniendo debidamente en cuenta sus sistemas constitucionales y, cuando proceda, sus respectivas circunstancias nacionales, regionales y locales:

1. Desarrollar y mantener un sistema efectivo de mediación de calidad con comunidades gitanas basado en los siguientes principios:

a. derechos humanos: el pleno disfrute de los derechos humanos de los miembros de las comunidades romaníes sin ninguna forma de discriminación es un principio esencial que apunala y gobierna dicha mediación; esto implica que la mediación debe apuntar al empoderamiento de los gitanos para que ejerzan sus derechos y a una mayor capacidad de las instituciones públicas para garantizar estos derechos en la práctica, no para hacer que los romaníes o las instituciones públicas dependan de la mediación;

b. consulta sistemática, planificación participativa y evaluación que permite a los miembros de las comunidades romaníes expresar sus necesidades y preocupaciones, y participar activamente en la búsqueda de las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta su comunidad local en cooperación con representantes de las instituciones públicas;

c. sensibilidad intercultural, comunicación no violenta y mediación de conflictos, basada en el buen conocimiento de los "códigos culturales" de la comunidad y de las instituciones relevantes;

d. imparcialidad: el mediador debería trabajar y poder trabajar de manera equilibrada con la institución pública y los miembros de las comunidades romaníes para ayudar a superar las diferencias culturales y de estatus y centrarse en mejorar la comunicación y la cooperación y en estimular a ambas partes tomar responsabilidades y comprometerse entre sí; intereses legítimos de ambas partes deben ser reconocidos; reconocer la importancia de la autorregulación profesional por



los propios mediadores, como el Código de ética europeo para mediadores publicado por el Consejo de Europa y la Unión Europea, para establecer una comprensión clara del papel y las responsabilidades de los mediadores y alentar a las autoridades públicas en todos los niveles respetarlos, incluso en los contratos de trabajo para mediadores, en particular absteniéndose de interferir con las responsabilidades de los mediadores o solicitándoles que emprendan acciones que no están dentro de sus responsabilidades;

1. garantizar o, en situaciones donde el estado no tiene responsabilidad directa, fomentar que:

- se otorga el reconocimiento oficial del estatus profesional de los mediadores, tomando medidas, cuando sea necesario, para hacer que el empleo de los mediadores sea más estable, y asegurar una remuneración justa y condiciones de trabajo adecuadas;
- la certificación o acreditación de programas de formación iniciales y en servicio para mediadores romaníes se proporciona sobre la base de los principios establecidos en el párrafo 1 de esta recomendación;
- la experiencia profesional obtenida por los mediadores es reconocida para mejorar sus perspectivas de carrera;
- se brindan oportunidades para establecer contactos y el apoyo periódico entre pares entre los mediadores romaníes y se estimula la participación de varios profesionales que trabajan con ellos (formadores, supervisores, etc.);

2. promover un entorno favorable a nivel local para el trabajo de los mediadores, en particular incrementando la capacidad de los entes locales y regionales para desarrollar y aplicar políticas efectivas para la integración de los gitanos, en su caso, en estrecha cooperación con otros Estados miembros, el Consejo de Europa y otras organizaciones internacionales activas en este campo, incluidas la Unión Europea y la OSCE.



Referencias

- 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.