



Komunikujeme o.p.s.
Šumberova 338/12, 162 00 Praha 6
Czech Republic
Tel: +420 777 263 731
www.komunikujeme.eu



ROMANI
AMBASSADORS



EUROPEAN GUIDE OF ROMA MEDIATOR FOR EMPLOYMENT SUPPORT AND ON-THE-JOB SKILLS EDUCATION

PARTNERSCHAP



"Integration through Exchange of experience in Training of Youth Romani"
2017-3-CZ01-KA205-046733



Financed under Erasmus+ Programme
"Cooperation for innovation and the exchange of good practices"



Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie





Gebruik bij het citeren van deze handleiding de volgende vermelding:

Romani Ambassadeurs (2018), Ontwikkeling van een Europese gids voor Romabemiddelaars voor werkgelegenheidsondersteuning en opleiding op de werkplek.

Auteurs: Elena KOPANAROVA (OECON GROUP Bulgaria) met de steun van Addi Villebaldo Mireles Puga and final pre-print Samia Tamrin Ahmed (Komunikujeme o.p.s.).

Onderzoekers: *Vagia Karpenisi, Sotirios Nakos, Nikolaos Mouratoglou, Theodora Agapoglou, Michalis Koiliarakis, Stefan Stefanov, Trayan Mitev, Raya Popova, Petar Kostadinov, Chrysa Gerovasileiou, Eirini Gkretsi, Robert Serban, Manuela Serban, Szasz Diana, Cioceanu Silvana, Radu Gheorghe, Maria Botikopoulou, Polyxeni Galani, Fabio di Nunno, William di Nunno, Ilaria Ozzella, Dumitrita Chiper, Amparo Pedraza Velasco, Zara JLILAT Pérez, Demetrio Gómez Ávila, Amr Mohamed Abdelgayed Hassan, Anisa Subashi, Franceska Muco, Rovenia Lika, Vahidije Kadiu, Nele Kelchtermans, Natasja Naegels, Sebastiaan Jans, Ruben Jans.*



1.	Inleiding	p. 3
2.	Waar gaat de gids over?	p. 4
3.	Huidige situatie op het vlak van onderwijs en werkgelegenheid voor Roma	p. 5
4.	Curriculum overzicht	p. 7
5.	Module 1: Inleiding tot bemiddeling	p. 8
6.	Module 2: Interactie-uitdagingen met Roma	p. 10
7.	Module 3: Rol en taken van de bemiddelaars	p. 12
8.	Module 4: Culturele verschillen, discriminatie en marginalisering	p. 14
9.	Module 5: De werkcyclus van een bemiddelaar	p. 16
10.	Module 6: Bemiddelingsrelaties opbouwen	p. 18
11.	Module 7: Zelfachting en veerkracht	p. 20
12.	Module 8: Actief luisteren en communiceren	p. 22
13.	Module 9: Adolescentie en de problematiek van jongeren	p. 24
14.	Module 10: Conflicthantering en probleemoplossing	p. 26
15.	Module 11: Onderwijs voor Roma	p. 28
16.	Module 12: Tewerkstelling van Roma	p. 30
17.	Module 13: Jeugdgarantie	p. 32



INLEIDING

18.	Module 14: Arbeidsbemiddeling	p. 34
19.	Module 15: Bemiddelaar in actie-uitvoering, monitoring en betrokkenheid van de belangrijkste stakeholders	p. 36
20.	Module 16: Conclusies en Evaluatie	p. 38
21.	Appendix: Bemiddelingsproces	p.40
22.	Appendix: Ethische code	p.44

In verschillende Europese landen vertegenwoordigt de Roma-gemeenschap ongeveer 10% van de totale bevolking. Hoewel deze landen Roma in dienst hebben om de situatie van de Roma-jongeren te helpen verbeteren, is hun vertegenwoordiging op de arbeidsmarkt laag.

Het doel van de huidige gids is om de technieken en ontwikkelingsfasen van het bemiddelingsproces te introduceren bij de trainers en bemiddelaars, die met Roma werken. Personen met een Roma-achtergrond, afkomstig uit lokale Roma-gemeenschappen of met een goede kennis van Roma-aangelegenheden, worden opgeleid en ingehuurd om op te treden als bemiddelaars tussen de Roma-gemeenschap en openbare instellingen.

Bemiddeling is een van de maatregelen die in heel Europa worden gebruikt om de ongelijkheden aan te pakken waarmee de Roma worden geconfronteerd op het gebied van toegang tot werkgelegenheid, gezondheidszorg en kwaliteitsonderwijs. In het werk met bemiddelaars zijn drie benaderingen geïdentificeerd:

- *Het "Trojaanse paard" (een instrument van de instelling, met als missie de gemeenschap te bereiken met als doel de houding en het gedrag van de gemeenschap te veranderen);*
- *De gemeenschapsactivist (een vertegenwoordiger van de gemeenschap die strijdt tegen instituties voor de rechten van de Roma);*
- *De echte interculturele bemiddelaar, die: 1) een goede kennis heeft van de 'culturele codes' van de gemeenschap en van de instelling 2) onpartijdig en gericht is op verbetering van de communicatie en samenwerking, 3) beide partijen stimuleert tot het nemen van verantwoordelijkheid en 4) actief betrokken is bij een veranderingsproces.*

*Het project **Romani Ambassadors** heeft als doel de kwaliteit van het bemiddelingsproces te verbeteren op basis van de derde benadering: een echt en effectief bemiddelingsproces. Het algemene doel van de opleidingscurricula is het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van het werk van arbeidsbemiddelaars, met het oog op een betere communicatie en samenwerking tussen Roma en openbare instellingen.*

WAAR GAAT DEZE GIDS OVER?



Het project "Integratie door uitwisseling van ervaringen op het gebied van de opleiding van jeugd-Romani" (Roma-ambassadeurs) is een eenjarige uitwisseling van ervaringen die wordt gefinancierd door het Erasmus+ programma en het Centrum voor internationale samenwerking in het onderwijs (DZS) uit Tsjechië met referentienummer 2017-3-CZ01-KA205-046733. Het doel van de actie is het onderzoeken, analyseren en uitwisselen van ervaringen tussen deskundigen, bemiddelaars en leraren op het gebied van Roma-onderwijs en werkgelegenheidskansen. Het project heeft tot doel een strategiedocument op te stellen over de integratie van de Roma via onderwijs en een opleidingsgids voor Roma-bemiddelaars op de arbeidsmarkt. In het project is *Komunikujeme o.p.s.* (Tsjechische Republiek) de aanvrager en haar partners zijn **eduACT (Griekenland)**, **Asociatia MERGI INAINTE (Roemenië)**, **UC Lim-burg (België)**, **INSTITOYTO PSYCHOKOINONIKIS ANAPTYXIS (Griekenland)**, **OECON GROEP (Bulgarije)**, **Rinascita Sociale Salam House (Italië)**, **JOVENES HACIA LA SOLI-DARIDAD Y EL DESARROLLO (Spanje)**, **Thirst for Life Association (Bulgarije)** en **Qen-dra UET (Albanië)**.

Deze gids is bedoeld als een krachtig instrument voor de opleiding van deskundigen in het Roma-bemiddelingsproces en om hen praktische en theoretische achtergrondinformatie over het werken met Roma-jongeren over te dragen om hen te helpen bij hun integratieproces. Deze gids richt zich tot alle categorieën van de Roma-gemeenschap die zich inzetten voor de verbetering van de werkomstandigheden van Roma-jongeren en is bedoeld om hen een breed scala aan instrumenten en praktische richtsnoeren te bieden die aan verschillende contexten kunnen worden aangepast. Het kan ook worden gebruikt voor andere activiteiten die verband houden met de werkgelegenheid en integratie van Roma-jongeren, zoals opleiders van assistenten of bemiddelaars, inspecteurs, werkadviseurs, werknemers in de publieke sector en sociale actoren.

De gids is bedoeld om het werk van de Roma-bemiddelaars te helpen verbeteren op basis van persoonlijke ontwikkeling (modules 1 tot en met 9) en opleidingstechnieken (modules 10 tot en met 16).

DE HUIDIGE SITUATIE OP HET GEBIED VAN ONDERWIJS EN WERKGELEGENHEID VOOR ROMANI

Gelijkheid is een van de kernwaarden van de EU. Zowel de EU-wetgeving als het Europese Human Rights Framework op het gebied van de mensenrechten worden geleid door het belang van het waarborgen van dit beginsel en het verbieden van discriminerende maatregelen. Alle soorten wetgeving moeten worden gegarandeerd zonder discriminatie op welke grond dan ook (geslacht, etniciteit, kleur, religie, taal, nationale afkomst, sociale status, et cetera). Volgens de richtlijn inzake rassengelijkheid, die in veel nationale wetten is geïmplementeerd, zijn er zelfs rechtsmiddelen voor degenen die zich gediscrimineerd voelen en lijden aan inbreuken op de Europese antidiscriminatiewetgeving. In die zin krijgen de Roma rechtsmiddelen om als minderheid te worden beschermd tegen sociale uitsluiting, althans wanneer zij officieel als EU-burgers worden beschouwd, d.w.z. wanneer zij een nationaal paspoort of een vergelijkbare erkenning van een EU-land hebben. Het is belangrijk op te merken dat er een grote verscheidenheid aan situaties bestaat met betrekking tot de juridische achtergrond van de Roma.

Roma en onderwijs

Hoewel de resultaten van het onderzoek binnen het PAL-project niet representatief waren voor de gehele Roma-bevolking, waren de bevindingen significant. Meer dan de helft van de respondenten had boven het niveau van de basisschool gestudeerd. Deze resultaten toonden een positieve verbetering ten opzichte van het feit dat slechts 20% van de ouders boven dit niveau had gestudeerd.

Hoewel deze cijfers niet overtuigend zijn, suggereren ze dat in de loop van de tijd Romagemeenschappen vooruitgang hebben geboekt ten opzichte van het maximale onderwijsniveau, wat bevestigd wordt door Hongaarse onderzoeksgegevens (Hajdu, Kézdi & Kertesi, 2014). Het valt niet te ontkennen dat dit verband houdt met de uitbreiding van het algemeen en hoger onderwijs in het algemeen, aangezien de kloof tussen Roma en niet-Roma jongeren groot is gebleven.

Ook al kan worden gesteld dat het opleidingsniveau van de Roma in de afgelopen tweeënhalve eeuw aanzienlijk is toegenomen, toch zijn er nog steeds veel problemen waarmee rekening moet worden gehouden, afhankelijk van de nationale context. Bijvoorbeeld het spijbelen of vroegtijdig schoolverlaten van Roma-jongeren.



Roma en tewerkstelling

Het recht op werk, dat wordt gewaarborgd door de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (art. 23), wordt ook vanuit sociaal en economisch oogpunt als een grondrecht beschouwd. Als zodanig wordt het ook beschermd door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens door middel van verschillende specifieke artikelen, die bepaalde situaties van discriminatie op het gebied van emancipatie verbieden, bescherming bieden aan het recht om werk te zoeken of onredelijke ontslagen te bestrijden (zie de artikelen 6, 8 en 14). Het vermijden van rassendiscriminatie en het bevorderen van de gelijkheid op het gebied van werkgelegenheid moet worden overwogen in het bestaande wettelijke kader om de toegang tot de arbeidsmarkt te beschermen, met name bij het overwegen van de volgende EU-richtlijnen van de Raad: Richtlijn inzake rassengelijkheid en Richtlijn inzake gelijke behandeling in arbeid en beroep.

Ondanks dit alles worden veel Roma er nog steeds toe aangezet onregelmatig werk te verrichten of als zelfstandige te gaan werken, tot op zekere hoogte als gevolg van de bestaande discriminatie van deze sociale groep. De antidiscriminatiejurisprudentie op het gebied van de werkgelegenheid van de Roma is bijna onbestaand, wat blijkbaar betekent dat de Romagemeenschap de optie om hun recht om te werken voor de Europese jurisdictie te verdedigen niet in overweging neemt, waarschijnlijk omdat er geen vertrouwen bestaat in het vermogen van het rechtssysteem om elk probleem snel en doeltreffend op te lossen. Al met al is er weliswaar wetgeving ter bescherming van het recht op werk, maar de Roma zijn nog steeds het slachtoffer van discriminatie op het gebied van werkgelegenheid.

CURRICULUM OVERZICHT



De Europese gids van Roma-bemiddelaars voor werkgelegenheidsondersteuning tijdens de opleiding op de werkplek bestaat uit 16 hoofdmodules:

Module 1: Inleiding tot mediatie/begeleiding bevat de belangrijkste informatie over de opleiding en de procedures.

Module 2: Uitdagingen in de interactie met Roma onderzoekt de aard en de cultuur van de specifieke doelgroepen en hoe met hen om te gaan.

Module 3: Rol en taken van de media introduceert het bemiddelingsproces en de belangrijkste rol van de bemiddelaars in het persoonlijke succes van Roma-jongeren.

Module 4: Culturele verschillen, discriminatie en marginalisatie biedt een inzicht in de waarden en rechten van de Roma-jongeren.

Module 5: De werkcyclus van een mediator presenteert het proces van bemiddeling, met inbegrip van de belangrijkste stappen (voorbereiden en verzamelen van gegevens, identificatie van behoeften, actieplan, identificatie van activiteiten en analyse van de beginsituatie).

Module 6: Bouwen aan begeleidingsrelaties legt de technieken uit voor het starten van begeleidingsrelaties.

Module 7: Eigenwaarde en veerkracht geeft een begrip van de elementen die veerkracht opbouwen en behouden. Ook presenteert het beschermende factoren voor jonge kinderen om risico's te overwinnen (bijv. persoonlijke, familiale, school- en gemeenschapsrisico's).

Module 8: Actief luisteren en communiceren verkent actief luisteren en communiceren, waardering voor hun belang als bemiddelaar, en mogelijkheden om de betrokken vaardigheden te oefenen.

Module 9: Adolescentie en de problemen waarmee jongeren worden geconfronteerd gaat in op de

ontwikkeling van de adolescentie en het proces van de overgang van de kindertijd naar de volwassenheid.

Module 10: Conflictbeheersing en probleemoplossing: geeft vaardigheden voor het omgaan met enkele van de moeilijke problemen die jongeren ervaren en het gedrag dat zij kunnen vertonen, zoals woede en agressie.

Module 11: Educatie van Romain Europa in termen van problemen en nationale strategieën.

Module 12: Tewerkstelling van Roma exploreert de huidige situatie van de Roma-tewerkstelling in Europa in termen van problemen en nationale strategie-instrumenten.

Module 13: Jeugdgarantie geeft een overzicht van het programma en de mogelijkheden die het biedt aan Roma-jongeren.

Module 14: Arbeidsbemiddeling omvat de beschrijving van het proces en presenteert de arbeidsbemiddeling in de EU-context met betrekking tot het feit dat de bemiddelaars kunnen optreden als mentoren voor de Roma-jongeren.

Module 15: Bemiddelaar in actie: implementatie, monitoring en betrokkenheid van de belangrijkste stake-holders: Deze module geeft een overzicht van het bemiddelingsproces. Ten eerste is er een inleiding tot de emancipatie van de Roma door middel van een kinesthetische activiteit. Vervolgens wordt ingegaan op de vijf fasen van het bemiddelingsproces. Verder bevat de module hulpmiddelen voor de implementatie en monitoring van het proces en hulpmiddelen voor de evaluatie van het proces. Tot slot voert de module een "Mapping Stake-holders" activiteit uit, terwijl tegelijkertijd hun kennis over de tools die gebruikt kunnen worden voor een effectieve samenwerking met stakeholders wordt uitgebreid.

Module 1: Inleiding tot bemiddeling



Deze module bevat:

- Inleiding.
- Doelstellingen van de opleiding tot bemiddelaar.
- Doelstellingen voor de Roma-ambassadeurs.
- Jongeren: waar zijn ze?
- Rol van de bemiddelaar.
- Kwaliteiten en vaardigheden van de begeleider.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: De module geeft de deelnemers een breed begrip van begeleiding. Deelnemers worden aangemoedigd om na te denken over mediators/begeleiders, die ze tijdens hun leven hebben gehad, de rol die deze begeleiders hebben gespeeld en hun positieve eigenschappen.

Duur: Deze module is bedoeld om in 30 minuten af te ronden.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers een groter begrip van wat een mediator/begeleider is en wat ze hopen te bereiken, evenals de kwaliteiten en vaardigheden van een effectieve begeleider.

Hulpmiddelen

- Handout 1.1 - Doelstellingen.
- Handout 1.2 - Jongeren: waar zijn ze te vinden?
- Handout 1.3 - Impact van jeugdbemiddelaars.
- Handout 1.4 - Rol van de mediator/begeleider.
- Handout 1.5 - Kwaliteiten en vaardigheden van een effectieve mediator/begeleider.
- Een mediator is... opdrachtenkaarten.
- Oefeningen voor 'Kwaliteiten van een bemiddelaar'.



DZS
Dům zahraniční spolupráce

Module 1: Kernelementen

- **Inleiding:** leerkrachten stellen zich voor, de deelnemers stellen zich voor aan hun buur en de buur vertelt de groep waarom hun buur een bemiddelaar wil worden en wat zij denken dat sommige van de uitdagingen zullen zijn of hoe zij een ander hebben geholpen een doel te bereiken in het verleden. Deelnemers vertellen de hele groep welke vaardigheid of karakteristiek hun buur met zich meebrengt.
- **Overzicht:** De module geeft de deelnemers een breed begrip van bemiddeling, en wat een bemiddelaar zijn inhoudt. Deelnemers worden aangemoedigd om na te denken over bemiddelaars die ze tijdens hun leven hebben gehad, de rol die deze bemiddelaars hebben gespeeld en hun positieve eigenschappen.
- **Doelstellingen van de mediatoropleiding:** Het doel van de bemiddelaarstraining is om de deelnemers te stimuleren om kennis en vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn om jongeren effectief te begeleiden. De doelstellingen voor de deelnemers zijn: de rollen en verantwoordelijkheden van een mediator begrijpen; de kennis en vaardigheden verwerven om effectieve bemiddelingsrelaties op te bouwen en in stand te houden; zich bewust zijn van de middelen, diensten en trajecten die voor jongeren beschikbaar zijn om hen te helpen hun doelen te bereiken; en zich bewust zijn van de ondersteuning en processen die hen zullen helpen.
- **Doelstellingen van dit programma:** Bespreekt de achtergrond en de beweegredenen van het programma. De doelstellingen van het bemiddelingsprogramma wordt gepresenteerd en andere relevante organisatorische documenten worden ter beschikking gesteld (bijv. jaarverslag, brochure, etc.).
- **Jongeren: waar zijn ze te vinden?** Presenteert samenvattende gegevens uit de Nationale Enquête van Jonge Roma'.
- **Rol van de bemiddelaar:** Presenteert 'De impact van jeugdbemiddeling' en introduceert de definitie van jeugdbemiddeling. Ook de rol van de mediator wordt besproken.
- **Kwaliteiten en vaardigheden van begeleiders:** Benadrukt de kwaliteiten en vaardigheden van effectieve bemiddelaars.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:





Deze module bevat:

- *Betrokkenheid bij cultureel diverse jongeren.*
- *Het belang van cultuurbewustzijnstraining.*
- *Reflectie op 'cultuur'.*
- *Cross-culturele communicatie.*
- *Rechten van de Roma.*
- *Problemen waarmee jongeren met een Roma-achtergrond te maken hebben / Inzicht*

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft een overzicht van de uitdagingen in de interactie met Roma met behulp van gamification en participatieve, ervaringsgerichte leermethoden. Wat eigenlijk opmerkelijk is, is dat Roma meer te maken hebben met schendingen van hun mensenrechten dan welke andere kwetsbare en minderheidsgroep in Europa dan ook, hoewel ze een van de grootste etnische minderheden zijn. De sociale onrechtvaardigheden waarmee zij geconfronteerd worden, worden soms zelfs gelegitimeerd in naam van hun culturele diversiteit, terwijl hun sociale macht -om deze beklemmende situatie te veranderen beperkt is in vergelijking met mensen met een andere achtergrond.

Duur: Deze module is ontworpen om in 150 minuten af te ronden. Er kan meer tijd nodig zijn om extra beleid en procedures te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers zich meer bewust zijn van de zichtbare en onzichtbare aspecten die bijdragen aan de opbouw van een cultuur door te beseffen hoe zij een medium kunnen worden in het kunnen interpreteren van de wereld en hoe zij persoonlijk gedrag kunnen definiëren .

Hulpmiddelen

Handout 2.1 – "Wat ziet u?"

Handout 2.2 - "Juich het multiculturalisme toe".

Handout 2.3 - "Verkennen van het begrip cultuur".

Handout 2.4 - "Ontmoeting met de 'anderen'.

Handout 2.5 - "Meeting Hannah" .

Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



- **Betrokkenheid bij cultureel diverse jongeren:** Bewustwording van stereotypen, vooroordelen en culturele verschillen in communicatie.
- **Het belang van cultuurbewustzijnstraining:** Het bespreken van de manier waarop verschillende culturen gedrag, gevoelens en waarden interpreteren en reflecteren op hun culturele gewoonten .

"Juich het multiculturalisme toe!"

Deze activiteit is gebaseerd op de 'World Café'-methodologie: een eenvoudig, effectief en flexibel format voor het begeleiden van grote groepen. World Café kan worden aangepast om tegemoet te komen aan de behoeften van een grote verscheidenheid aan deelnemers.

Specifieke context, aantallen, doel, locatie en andere omstandigheden worden aangepast aan elke unieke uitnodiging, het ontwerp en de vraagkeuze van elk evenement.

- **Wat is cultuur?** Erkenning van de zichtbare en onzichtbare elementen van cultuur.
- **Cross-culturele communicatie:** Bewustwording van stereotypen, vooroordelen en culturele verschillen in communicatie en het bevorderen van samenwerking in teamverband, flexibiliteit, respect voor diversiteit, empathie, openheid, tolerantie voor ambiguïteit en meervoudige perspectieven.
- **Roma's rechten en plichten, gerelateerd aan jongeren met een Roma-achtergrond:** Roma-kinderen zijn in veel Europese landen sterk oververtegenwoordigd in de staatszorg. Roma vertegenwoordigen in sommige gevallen meer dan 80% van alle kinderen in de zorg. ERRC heeft casestudies uit Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Servië en Albanië geselecteerd en heeft een video gemaakt om dit systeemracisme op alle niveaus van het zorgsysteem en de rechterlijke macht aan de kaak te stellen en de sociale onrechtvaardigheid bloot te leggen.

"Ontmoet Hannah"

Deze activiteit bestaat uit twee delen. Het is een casestudy die de gewelddadige sociale realiteit van de familie van een Roma-meisje toont. Ten eerste worden de deelnemers uitgenodigd om zich voor te stellen hoe het leven in de schoenen van Hannah - of die van haar familieleden - zou kunnen zijn. Ten tweede zal deze casestudy als voorbeeld dienen om de andere gezichten van systemisch racisme jegens de Roma-groep in vraag te stellen en deze sociale onrechtvaardigheid aan te vechten .

Voor meer gedetailleerde informatie over de module:



Module 3: Rol en taken van de bemiddelaars



Deze module bevat:

- Noodzaak van interculturele bemiddeling.
- Rol van bemiddelaar en andere factoren.
- Succesvolle bemiddeling op school.
- Gebruik van Roma-bemiddelaars in Europa.
- Taken van bemiddelaars.
- Positieve aspecten van Roma bemiddelaars

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: : Deze module geeft een overzicht van de basisstappen van bemiddelaarscommunicatie. Het bouwt het doel van de bemiddelaar op naarmate hij zijn vermogen om uit te blinken in deze functie ontwikkelt.

Duur: Deze module duurt 110 tot 120 minuten. Er kan meer tijd nodig zijn om aanvullende procedures te behandelen.

Eindtermen: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers inzicht in de rollen, doelstellingen en taken van de bemiddelaar en andere factoren die hen beïnvloeden. Ze kunnen ook vaardigheden identificeren om hun prestaties effectief te ontwikkelen.

Roma-bemiddelaars zullen zich bewust zijn van het belang van hun dienstverlening aan hun gemeenschap; hoe hun betrokkenheid de hiaten in kennis en bewustzijn overbruggt en zo empowerment mogelijk maakt

Hulpmiddelen

- Handout 3.1 – Inleiding tot culturele bemiddeling.
- Handout 3.2 – Rol, taken en doelstelling van de bemiddelaars.
- Handout 3.3 – Rol van Roma-bemiddelaars in verschillende landen.
- Handout 3.4 – Positieve aspecten voor Roma-bemiddelaars.



Module 3: Kernelementen

Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



- **Introleiding:** Introductie van de trainer en waarom dit onderwerp voor hem/haar interessant is. Leg ook uit waar deze trainingsmodule over gaat en wat de deelnemers zullen verwerven.
- **Interculturele bemiddeling:** bespreek in teams de volgende vragen: Wat verstaat u onder bemiddeling? Waarom is interculturele bemiddeling nodig? De groepsleden schrijven op flipcharts en delen de input met de hele groep.
- **Rol:** Begin met nieuwsberichten over Roma bemiddeling. Om discussie op gang te brengen: faciliteren van vragen zoals: Hoe zou volgens u de rol van de bemiddelaar moeten zijn? Hoeveel van jullie hebben al in de bemiddeling gewerkt, vooral met onderwijs en/ of tewerkstelling? Wat zijn de doelstellingen van deze vormen van bemiddeling? Co-trainer geeft antwoorden op flipcharts.
- **Taken van bemiddelaars:** Discussie per twee: deel de deelnemers in twee groepen in. Geef elk lid van elke groep een oplopend nummer. Deelnemers uit elke groep moeten hun match vinden. Vragen: Hoe beoordeelt u zichzelf als bemiddelaar? (Geef jezelf een score op 10). Welke vaardigheden denkt u nodig te hebben om een effectieve bemiddelaar te worden? Deel de resultaten met de groep: hoe vond je deze taak?
- **Positieve aspecten en enkele factoren:** Het genereren van discussies levert vragen op zoals: Kun je denken aan mogelijke uitdagingen in de rol van bemiddelaar?

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Module 4: Culturele verschillen, discriminatie en marginalizatie



DZS
Dům zahraniční spolupráce

Module 4: Kernelementen

Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



Deze module bevat:

- Gevolgen van racisme, discriminatie en marginalizatie.
- Culturele verschillen, gelijkwaardigheid, toegang tot diensten en mensenrechten..
- Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module heeft tot doel de betekenis van begrippen als discriminatie en marginalisatie en hun verband met het werk van Roma-bemiddelaars te verduidelijken. De module is er ook op gericht om het werk van de bemiddelaar te verbinden met de principes van mensenrechten en non-discriminatie.

Duur: Deze module duurt 60 tot 90 minuten.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers de bestaande stereotypen en bewustwordingsprocedures begrijpen.

Hulpmiddelen

- Handout 4.1 – Invoering van de belangrijkste gebruikte termen.
- Handout 4.2 - Culturele verschillen, gelijke toegang en mensenrechten.
- Handout 4.3 - Case analysis.
- Handout 4.4 - Vereenvoudigde versie van de Universele Verklaring van de rechten van de mens.

- **Bespreking van de belangrijkste gebruikte termen:** Inleiding tot de belangrijkste termen van discriminatie, antigypsyisme en integratie van de Roma aan de hand van specifieke voorbeelden.
- **Culturele verschillen, gelijke toegang en mensenrechten:** Het theoretische deel omvat informatie over de cultuur van de Roma, hun diversiteit en historische feiten. Het wordt uitgelegd met voorbeelden van verschillen in Roma-cultuur en groepswork. Ook worden de belangrijkste culturele verschillen met voor- en nadelen in grafieken gepresenteerd. Er wordt uitgelegd wat de belangrijkste mensenrechten zijn en hoe deze zijn geïmplementeerd met betrekking tot de Roma-bevolking in het land en de EU.
- **Casus analyse** over de vooroordelen en stereotypen.
- **Vereenvoudigde versie van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens:** inleidnig.
- **Aanpak van cultuur- en identiteitsvraagstukken in het werk van bemiddelaars:** Bemiddelaars komen in hun werk vaak situaties tegen waarin zij op een passende manier moeten omgaan. Bijvoorbeeld kwesties in verband met de identiteit en cultuur van de Roma-groepen waarmee zij werken. Ook in de Ethische Code worden hieromtrent enkele elementen genoemd. Hier volgen enkele aanbevelingen op dit gebied.
- **Bouwen aan een positief klimaat - preventie en effectiviteit door participatie:** Een duurzaam positief klimaat van vertrouwen en samenwerking tussen de instelling en de Roma-gemeenschap kan worden bereikt door participatie. Een relatie op basis van participatie zal frustraties en conflicten helpen voorkomen en ook de doeltreffendheid van het werk van de instelling met de Roma vergroten. De aanwezigheid van een bemiddelaar is al een aanwijzing dat er bezorgdheid bestaat over de aanpassing aan de behoeften van de Roma, maar tenzij er een duidelijk engagement is voor echte participatie, kan het werk van de bemiddelaar geen duurzaam positief effect hebben. De deelnemer presenteert verschillende soorten relaties die een instelling kan hebben met de burgers voor haar diensten. Ze zijn nuttig om vast te stellen hoe echte participatie zich onderscheidt van andere vormen van interactie tussen een instelling en haar begunstigden.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Module 5: De werkcyclus van een bemiddelaar



Deze module bevat:

- Inleiding tot de opleidingscyclus van een Roma bemiddelingsjob
- Participatief werkcyclus management (4 fasen).

Voor gedetailleerde informatie over de 4 fasen ga naar bijlage bemiddeling (p. 40-44 van dit document).

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft inzicht in de kennis over de werkcyclusbenadering en verduidelijkt de rol van de bemiddelaar in elke fase. Ook worden de voordelen en bedreigingen geïdentificeerd die verbonden zijn aan het opnemen van deze aanpak in het werk van de bemiddelaar.

Duur: Deze module neemt bij benadering 90 minuten in beslag.

Eindtermen: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers een duidelijk overzicht van de werkcyclus van de bemiddelaar en zijn of haar hoofdactiviteiten.

Hulpmiddelen

- Handout 5.1 : Inleiding tot het participatief beheer van de werkcyclus.
- Handout 5.2 : Van dagelijks werk tot participatieve planning.
- Handout 5.3: Fase 0 - Voorbereiding.
- Handout 5.4: Fase 1 - Beoordeling van de situatie.
- Handout 5.5: Fase 2 - Participatieve Planning.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Module 5: Kernelementen

Mentorschap Relatie Cyclus

Stadium	Kenmerken	Effectieve communicatie
Start sessie	Elkaar leren kennen	Open vragen stellen
	Eerste indrukken	Gebruik open lichaamstaal
	Op zoek naar de positieve elementen in de relatie	Gebruik een taal waarmee u vertrouwd bent
	Vastzetten	Wees niet bang voor stilte
Uitdagen en testen	Jongeren dagen mentor uit	Wees consistent in uw contacten
	Testfase	Respect houden
	Heroverweging van de eerste indrukken	Bouw het oplossen van problemen in je vragen in, bijvoorbeeld: 'Ik vraag me af hoe we hier de volgende keer beter mee om zouden kunnen gaan?
	Moeilijke emoties kunnen naar boven komen	Stel eventuele problemen aan het begin van uw interacties aan de orde; bijvoorbeeld: 'Kunnen we praten over waarom u de vorige keer niet bent komen opdagen?
	Kan zich in verschillende stadia van de relatie voordoen	Scheid het gedrag van de jongere zelf; d.w.z. de jongere is niet onbedachtzaam, zijn gedrag is dat
'Echt' mentor-schap	De relatie begint weer goed te voelen	Maak uw persoonlijke gevoelens en ervaringen bekend wanneer nodig
	Vertrouwen is gevestigd	Bespreek zaken wanneer nodig
	Groei in de jongere kan worden waargenomen	Vermijd het geven van advies en laat de jongere zijn problemen actief oplossen
	Een 'diepere' binding en verbinding wordt gevormd	De kracht van de jongere gebruiken om diepere discussies te stimuleren
Ende	Voorbereiding van het afsluiten	Geef positieve feedback en wees niet bang om de jongere te laten weten wanneer iets u pijn heeft gedaan
	Relatie kan dieper worden of de jongere kan zich terugtrekken	Gebruik gemeenschappelijke taal
	Reflectie	Geef feedback die de groei beschrijft die u hebt waargenomen

Noot: Dit kader is slechts een leidraad. Verschillende relaties evolueren op verschillende manieren.

Module 6: Bouwen aan bemiddelingsrelaties



Deze module bevat:

- Het belang van vertrouwen begrijpen
- Opzetten van de bemiddelingsrelatie
- De bemiddelings- relatie-cyclus
- Relatiegrenzen

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft de deelnemers een duidelijk inzicht in hoe een relatie op te bouwen tussen bemiddelaars en jongeren, en de typische fasen van een bemiddelingsrelatie. Het biedt ook advies over het stellen van grenzen binnen de relatie.

Tot slot gaat de module in op de Gedragscode van het programma, die is ontwikkeld om de veiligheid van de jongere en de bemiddelaar en het succes van de sessies te waarborgen.

Duur: Deze module is ontworpen om in ongeveer 60 minuten af te ronden.

Eindtermen: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers meer inzicht in de bemiddelingsrelatie, hun rol in het opbouwen van die relatie, en de grenzen om zowel de mentor als de Roma-jongeren en hun relatie te beschermen.

Hulpmiddelen

- Handout 6.1 - Totstandkoming van de bemiddelingsrelatie
- Handout 6.2 - Dingen om samen te doen
- Handout 6.3 - Doelstellend werkblad
- Handout 6.4 - De bemiddelings- relatie-cyclus
- Handout 6.5 - Gedragscode
- Grenzen: waar sta je?' posters .

Module 6: Kernelementen

- **Overzicht:** Deze module geeft de deelnemers een duidelijk inzicht in de manier waarop ze relaties tussen bemiddelaars en jongeren kunnen opbouwen in de typische fasen van een bemiddelingsrelatie. Het geeft ook advies over het stellen van grenzen binnen de relatie. Tot slot gaat de module in op de Gedragscode van het programma, die is ontwikkeld om de veiligheid van de jongere en de bemiddelaar en het succes van de sessies te waarborgen.
- **Het belang van vertrouwen begrijpen:** Deze activiteit heeft tot doel om te laten zien wat jongeren kunnen voelen wanneer ze voor het eerst kennismaken met een bemiddelaar. Deelnemers worden gevraagd om met elkaar te paren. Een deelnemer wordt geblinddoekt en vervolgens fysiek en verbaal door de kamer (of, als de tijd het toelaat, buiten) geleid door zijn partner gedurende vijf minuten. Deelnemers wisselen vervolgens van rol. Deelnemers vertellen over hun ervaringen van geleid worden en het vertrouwen van de ander. De facilitator legt verbanden tussen de gevoelens die de deelnemers delen en hoe een jongere zich voelt wanneer hij of zij zijn of haar bemiddelaar voor het eerst ontmoet.
- **Opzetten van de mentorrelatie:** Brainstormsessie: Hoe sluit je een relatie met mensen die je net ontmoet hebt? Denk na over de reacties van de deelnemers. Benadruk andere engagementstrategieën in 'Het opbouwen van de mentorrelatie'.
- **De mentorrelatiecyclus:** Introduceer de mentorrelatiecyclus en benadruk hoe bemiddelaars de verschillende fasen moeten benaderen. Merk op dat dit een algemeen kader is en dat niet alle relaties deze exacte volgorde zullen doorlopen.
- **Relatiegrenzen:** Praat over de rol die grenzen spelen in de mentorrelatie. Bemiddelaars moeten duidelijk zijn over hun eigen persoonlijke grenzen, wat gepast is en wat ze comfortabel vinden om over zichzelf te onthullen. Ze moeten zich ook bewust zijn van de grenzen die het programma via de Gedragscode stelt.
- **Gedragscode:** Presentatie van de 'Gedragscode' van het programma '.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Module 7: Zelfachting en veerkracht



Deze module bevat:

- Maslow's behoeftenpyramide.
- Eigenwaarde.
- Het definiëren van veerkracht.
- Risico's en beschermende factoren.
- Het opbouwen van veerkracht.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: De module geeft de deelnemers inzicht in veerkracht en de elementen die veerkracht opbouwen en behouden. De module biedt ook beschermende factoren voor jongeren om risico's te overwinnen (bijv. persoonlijke, familiale, school- en gemeenschapsrisico's).

Duur: Deze module duurt ongeveer 55 tot 75 minuten.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers begrijpen hoe ze een goed gevoel van eigenwaarde kunnen bevorderen. Ze zullen ook meer inzicht krijgen in de belangrijke rol die bemiddeling speelt bij het opbouwen van veerkracht bij jongeren.

Hulpmiddelen

- Handout 7.1 - Maslows hiërarchie van behoeften
- Handout 7.2 - Zelfachting
- Handout 7.3 - Veerkracht
- Handout 7.4 - Het opbouwen van veerkracht .



DZS
Dům zahraniční spolupráce

Module 7: Kernelementen

- **Overzicht:** De module geeft de deelnemers inzicht in veerkracht en de elementen die veerkracht opbouwen en behouden. Ook biedt het beschermende factoren voor jongeren om risico's te overwinnen (bijv. persoonlijk, vertrouwd, school en gemeenschap).
- **Maslows behoeftenpyramide:** Introduceer en bespreek 'Maslow's hiërarchie van behoeften'.
- **Eigenwaarde:** Bespreek zelfrespect, Brainstormsessie: Wat zijn enkele van de verworvenheden van een laag zelfbeeld? Zorg voor een hand-out en bespreek de bijkomende gevolgen. Introduceer strategieën voor het opbouwen van zelfvertrouwen.
- **Definiëren van veerkracht:** Introduceer het concept van veerkracht.
- **Risico's en beschermende factoren:** Activiteit: Het identificeren van beschermende factoren.
- **Het opbouwen van veerkracht:** Presenteer citaten van veerkrachtonderzoekers, doe een brainstormsessie: Hoe kunt u helpen bij het opbouwen van de veerkracht van de jongere, waarvan u de mentor bent? Bespreek de reacties met betrekking tot het opbouwen van veerkracht .



Voor meer gedetailleerde info over de module:



Module 8: Actief luisteren en communicatie



Deze module bevat:

- Wat is actief luisteren?
- Wat houdt actief luisteren in?
- Waarom is actief luisteren belangrijk?
- 10 Stappen om een betere actieve luisteraar te worden.
- Voorbeelden van actieve luistertechnieken.
- Tips voor actief luisteren: U hebt gehoord, maar heeft u geluisterd?
- Onderzoek naar actief luisteren.
- Top 10 tips voor non-verbale communicatie.
- Vraag en antwoorden

Module 8: Kernelementen

- **Inleiding:** Introductie van het onderwerp bij de deelnemers.
- **Theoretisch gedeelte:** les ondersteund met een PowerPoint-presentatie.
- **Vragen en antwoorden:** Discussie over het onderwerp.
- **Oefeningen:** Analyseer eigen gedrag in communicatie. Wat beschouw je als werkpunten in je eigen stijl in actief luisteren? Beschrijf anderen hun stijl in actief luisteren. Komt dit overeen met zijn/haar mening?

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht Deze module geeft een overzicht van actief luisteren. Het legt uit wat actief luisteren is en wat actief luisteren inhoudt. In deze module leren de deelnemers waarom actief luisteren belangrijk is en behandelen ze 10 stappen om een betere actieve luisteraar te worden. De modules bieden enkele voorbeelden van actieve luistertechnieken en bieden belangrijke tips voor actief luisteren. Onderzoek naar actief luisteren is het einde van deel 1. In deel 2 worden diepgaande inzichten in non-verbale communicatie toegelicht aan de hand van de top 10 non-verbale communicatietips. Vragen en antwoorden sluiten het theoretische deel af. Dan is het tijd om te oefenen.

Duur: Deze module is ontworpen om in 80 tot 120 minuten af te ronden. Er kan meer tijd nodig zijn om extra onderdelen en procedures te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers inzicht in het belang van actief luisteren en communiceren in het algemeen.

Hulpmiddelen

- Handout 8.1 - Titel-da
- Handout 8.2 - Wat is actief luisteren?
- Handout 8.3 - Wat is actief luisteren - 2?
- Handout 8.4 - Waarom is actief luisteren belangrijk?
- Handout 8.5: Waarom is Actief luisteren belangrijk - 2?
- Handout 8.6: Voorbeelden van actieve luistertechnieken
- Handout 8.7: Tips
- Handout 8.8: Onderzoek naar actief luisteren
- Handout 8.9: Top 10 Non-verbale communicatietips: Leer de kunst van non-verbale communicatie met deze tips onder de knie te krijgen
- Handout 8.10: Non-verbale communicatietips
- Handout 8.11: Non-verbale communicatietips - 2
- Handout 8.12: Non-verbale communicatietips - 3
- Handout 8.13: Non-verbale communicatietips - 4
- Handout 8.14: Non-verbale communicatietips - 5
- Handout 8.15: Non-verbale communicatietips - 6
- Handout 8.16: Vragen en antwoorden

Module 9: Adolescentie en de problemen waarmee jongeren worden geconfronteerd



Deze module bevat:

- Definitie van Adolescentie.
- Inzicht in de moeilijkheden en de veranderingen die de adolescenten moeten doormaken.
- De realiteit van de jeugd van vandaag.
- De vergelijking tussen verschillende adolescentiegroepen .

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft een grondig inzicht in de definitie van adolescentie en de moeilijkheden waarmee adolescenten te maken krijgen bij de overgang van kindertijd naar volwassenheid. Het geeft ook een beschrijving van de jeugd van vandaag en de deelnemers krijgen de kans om door hun ervaring de betekenis van de adolescentie te bespreken.

Duur: Deze module neemt ongeveer 110 minuten in beslag. Er kan meer tijd nodig zijn om extra onderdelen te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze module hebben de deelnemers een inzicht in de termen: adolescentie, jeugd en hun relatie met bevolkingsgroepen zoals de Roma-bevolking.

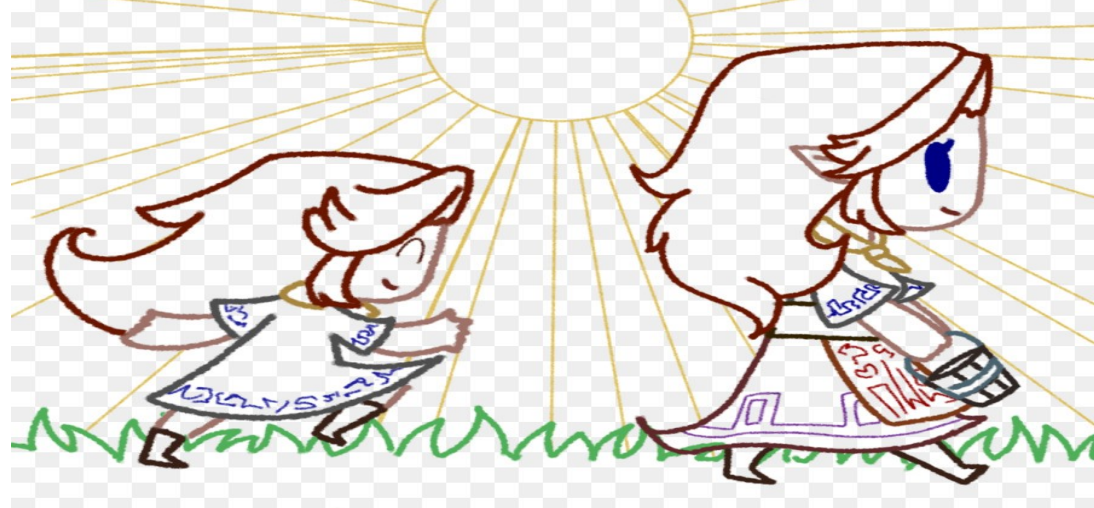
Hulpmiddelen

Handout 9.1 - Definitie van Adolescentie.

Handout 9.2 - Inzicht in de moeilijkheden en de veranderingen die de adolescenten moeten doormaken.

Handout 9.3 - De realiteit van de jeugd van vandaag.

Handout 9.4 - Het verband tussen adolescentie en jeugd in de Roma-bevolking.



Module 9: Kernelementen

Mede gefinancierd door het programma Erasmus+ van de Europese Unie



- **Overzicht:** Deze module geeft een grondig inzicht in de definitie van adolescentie en de moeilijkheden waarmee adolescenten te maken krijgen tijdens hun overgang van kindertijd naar volwassenheid. Het geeft ook een beschrijving van de jeugd van vandaag en de deelnemers krijgen de kans om door hun ervaring de betekenis van de adolescentie te bespreken.
- **Definitie van de adolescentie:** Elke deelnemer schrijft op een blanco blad gevoel/gedachten/gedachten/ herinneringen/beelden van zijn/haar ervaring tijdens de adolescentie. De trainer bespreekt dit met alle deelnemers en stelt de resultaten van het gesprek op.
- **Inzicht in de moeilijkheden en de veranderingen die de adolescenten moeten doormaken:** Geef een overzicht van de moeilijkheden en veranderingen die zich tijdens de adolescentie voordoen.
- **De realiteit van de jeugd van vandaag:** Vraag de deelnemers om jongeren uit de jaren 80, 90, 00 en 10 te vergelijken.
- **De vergelijking tussen verschillende adolescentiegroepen:** Veel jongeren in onze gemeenschap komen uit verschillende culturele achtergronden met verschillende ervaringen en problemen in hun leven. Deze verschillen zorgen voor rijke ervaringen, maar ze kunnen ook misverstanden opleveren die kunnen ontstaan door aannames over de manier waarop dingen "moeten" worden gedaan.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code :



Mede gefinancierd door het programma Erasmus+ van de Europese Unie



Module 10: Conflictmanagement en probleemoplossing



Deze module bevat:

- Definitie van Conflicten
- Woede begrijpen als een gevoel in Conflicten
- Conflicten beheren
- Model van Probleemoplossing .

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft een goed begrip van de term conflictmanagement en de redenen die ons in conflicten leiden. Het onderzoekt de gedachten en gevoelens die conflicten oproepen en hoe deze kunnen worden beheerst. Het geeft ook een beschrijving van het probleemoplossingsmodel.

Duur: Deze module duurt 80 tot 120 minuten. Er kan meer tijd nodig zijn om extra inhoud te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers een begrip van de term conflictmanagement. Ook kunnen zij gedachten en gevoelens in verband brengen met conflictbeheersing. Ze kunnen stijlen van conflictmanagement herkennen en hoe ze in verschillende contexten kunnen worden toegepast. Tot slot zouden ze het concept van de term probleemoplossing kunnen begrijpen.

Hulpmiddelen

- Handout 10.1 - Definitie van conflicten.
- Handout 10.2 - Redenen en resultaten van conflictbeheersing.
- Handout 10.3 - Conflicten beheren.
- Handout 10.4 - Model van Probleemoplossing .

- **Overzicht:** Deze module geeft een goed begrip van de term conflictmanagement en de redenen die ons in conflicten leiden. Het onderzoekt de gedachten en gevoelens die conflicten oproepen en hoe deze kunnen worden beheerst. Het geeft ook een beschrijving van het probleemoplossingsmodel.

- **Definitie van Conflicten:** Geef een overzicht van de definitie van conflicten.

Oefening: De stokjes

De deelnemers worden in groepjes van twee verdeeld. Elk groepje heeft een stok. De stok moet met één vinger van elke deelnemer worden vastgehouden. Het doel is om met de stok de andere kant van de kamer te bereiken. Laten we eens kijken wat er gaat gebeuren. Bespreek met de deelnemers hoe ze zich voelden en wat ze dachten tijdens hun inspanningen.

- **Woede begrijpen als een gevoel in conflicten:** Woede is een sterk gevoel dat kan worden waargenomen in de meeste van onze meningsverschillen, gevechten en conflicten.

Oefening: Woede begrijpen als een gevoel in conflicten

De trainer stelt de deelnemers voor om te discussiëren over een onderwerp met tegenstrijdige aspecten. De trainer trekt een lijn op de vloer van de ene kant van de ruimte naar de andere. Elke kant van de ruimte geeft de positie ten opzichte van het onderwerp weer. De trainer vraagt de deelnemers om zich aan de die kant te plaatsen, die met hun mening overeenkomt. De trainer stelt de deelnemers voor om zichzelf en de anderen te observeren. Tijdens de activiteit nodigt de trainer de deelnemers uit om van houding te veranderen als ze het gevoel hebben dat ze willen veranderen in functie van nieuwe elementen en heroverwegingen. De trainer en de deelnemers bespreken wat er gebeurd is en hoe ze zich voelen.

- **Conflicten beheren:** Iedereen kan leren omgaan met conflicten door een paar persoonlijke vaardigheden te oefenen.

Activiteit: Conflicten beheren

De trainer nodigt alle deelnemers uit om op een blanco blad hun persoonlijke waarden, overtuigingen en noden te schrijven. Vervolgens presenteert de trainer in 3 kolommen (waarden, overtuigingen, noden) de resultaten van de groep. Vervolgens observeren, bespreken en trekken de deelnemers conclusies.

- **Model voor het oplossen van problemen:** Bemiddelaars kunnen modellen gebruiken om problemen met jongeren op te lossen en hen te helpen hun probleem te verbeteren – probleemoplossende vaardigheden

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



Module 11: Romani— Onderwijs



Deze module bevat:

- Inleiding
- Waarden en perspectieven van inclusief onderwijs
- Dimensies van inclusief onderwijs
- Onderwijs op lokaal niveau
- De SWOT-analyse
- Curriculum
- Human Resources (HR)
- Focus op de begunstigde



Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft algemene informatie over de uitvoering van de onderwijswetgeving in het kader van de nationale wetgeving en op Europees niveau. Ook geeft deze module informatie over de methodologie en het onderwijskader dat lokaal is ontwikkeld door een instelling die inclusieve onderwijsprogramma's aanbiedt.

Duur: Deze module duurt 80 tot 120 minuten. Er kan meer tijd nodig zijn om extra inhoud te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers inzicht hebben in de rol van waarden en hoe ze een inclusieve onderwijswet op lokaal niveau kunnen implementeren. Ze leren over: de structuur en de onderwijsmethoden die worden gebruikt om Roma-kinderen bij het onderwijsproces te betrekken; gestructureerde informatie over ontwikkelingsmogelijkheden; oorzaken die het integratieproces vertragen; de "human resources"; de potentiële factoren die de betrokkenheid van de Roma bij het onderwijsproces kunnen bevorderen. Ook zullen enkele lokale resultaten worden gepresenteerd.

Hulpmiddelen

- Handout 11.1 - Het Internationaal Verdrag inzake de rechten van het kind, artikel 30
- Handout 11.2 - Dimensies van inclusief onderwijs
- Handout 11.3 - Onderwijs op lokaal niveau
- Handout 11.4 - De SWOT-analyse
- Handout 11.5 - Curriculum
- Handout 11.6 - Human resources
- Handout 11.7 - Focus op de begunstigde.



Module 11: Kernelementen

Mede gefinancierd door het
programma Erasmus+
van de Europese Unie



- **Inleiding:** Presentatie van de trainer en doelstellingen van de module.
- **Principes en wettelijk kader:** Het richt zich op decentralisatie, het bevorderen van prestaties en het stimuleren van partnerschap in een economische en sociale omgeving.
- **Waarden en perspectieven van het onderwijs:** Presentatie van de Internationale Conventie voor de Rechten van het Kind.
- **Dimensies van inclusief onderwijs:** Een effectief onderwijssysteem in een EU-lidstaat is gebaseerd op drie dimensies, die moeten worden uitgelegd.
- **Onderwijs op lokaal niveau**
- **SWOT-analyse uitgevoerd door de belangrijkste aanbieder van onderwijsdiensten:** Presentatie van het kernelement voor de school over de levensstrategieën van de Roma-populatie.
- **Curriculum:** het curriculum is ontworpen om twee belangrijke richtingen te bestrijken: Zorgen voor gelijke toegang tot onderwijs en "tweede kans"-onderwijs.
- **Human resources:** kwaliteitsgarantie van het onderwijsproces en de onderwijsdiensten.
- **Focus op de begunstigde:** presentatie van de activiteiten van het afgelopen jaar.

Voor meer gedetailleerde informatie over de
moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen



Module 12: Roma tewerkstelling



Deze module bevat:

- Inleiding tot de huidige situatie van de Roma-werkgelegenheid.
- Factoren die leiden tot werkloosheid onder Roma.
- Kansen op werk voor Roma in Europa.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft informatie over de huidige situatie van de Roma tewerkstelling in de EU. Ook worden de belangrijkste problemen van de lokale overheden op het gebied van werkgelegenheid en in verband met onderwijs en culturele verschillen tussen de Roma toegelicht.

Duur: Deze module duurt ongeveer 60 tot 70 minuten.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers inzicht hebben in de belangrijkste problemen waarmee Roma te maken krijgen zodra zij op zoek gaan naar een job en de mogelijke kansen voor hen op lokaal niveau.

Hulpmiddelen

- Handout 12.1: Huidige situatie van de werkgelegenheid in de Roma.
- Handout 12.2: Segregatie, marginalisatie, armoede en uitsluiting.
- Handout 12.3: Factoren die tot sociale uitsluiting van de Roma leiden.
- Handout 12.4: Mogelijkheden om in Europa te werken.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



- **Inleiding:** Presentatie van de huidige situatie van de Roma-werkgelegenheid op lokaal en internationaal niveau. Presentatie van soorten werken/werk dat Roma kunnen doen. Ook komt er een groepswork met een spel waarin banen worden toegewezen die zeer zelden aan Roma worden toegewezen. Hierover wordt gereflecteerd.
- **Segregatie, marginalisatie, armoede en uitsluiting:** Er bestaat een verband tussen segregatie, marginalisatie, armoede en uitsluiting. Het belang van het verwerven van een diploma van secundair onderwijs (d.w.z. middelbaar onderwijs, beroepskwalificaties of een diploma hoger onderwijs) is gerelateerd aan het bereiken van betere banen in termen van stabiliteit en salaris. Blijkbaar is het zo dat hoe meer kwalificaties, hoe meer arbeidskansen er worden geboden. Grotere segregatie brengt een groter risico met zich mee dat er een einde komt aan de werkloosheid of aan ongeschoolde of informele banen. Sommige studies wijzen erop dat het aantal Roma die meer dan 24 maanden niet geleend hebben,



zeer hoog is. Voltijdse banen en inzetbaarheid zijn gekoppeld aan onderwijs: Roma die het secundair (lager en hoger) en hoger onderwijs (bv. bachelor, master, doctoraat) afronden, hebben meer kans om voltijds te werken. Daarentegen is de kans groter dat Roma die een paar jaar naar de lagere school gaan of de basisschool afmaken, werkloos zijn.

- **Factoren die tot sociale uitsluiting van de Roma leiden:** Blijkbaar kan het leven in armoede bijdragen tot de ontwikkeling van een cultuur van armoede. Bijvoorbeeld een reeks disfunctionele gewoonten en normen die tot op zekere hoogte de armoede en de afhankelijkheid van sociale voorzieningen in stand houden. Als dit waar is, wat niet gegarandeerd is en niet als een feit moet worden opgevat, kan dit tot een soort vicieuze cirkel leiden. Om dit te overwinnen is het handig om een kaart te maken van mogelijke oorzaken/factoren van deze situatie.
- **Mogelijkheden om in Europa te werken:** introductie in het EURES-portaal van de EU en de lokale mogelijkheden voor werkzoekenden.

Module 13: Jongerengarantie



Deze module bevat:

- Inzicht in uw waarden.
- Rechten van jongeren.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: : Deze module benadrukt het belang van het begrijpen van de waarde van de bemiddelaars, de ethische code voor bemiddelaars (ROMED) en de rechten van jongeren.

Duur: Deze module duurt 80 tot 120 minuten. Er kan meer tijd nodig zijn om extra inhoud te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers de rol van waarden en rechten van jongeren begrijpen. Ze zijn zich bewust van hun zorgplicht en begrijpen het belang van vertrouwelijkheid in goede bemiddelaarsrelaties.

Hulpmiddelen

- Handout 13.1 - Inzicht in uw waarden
- Handout 13.2 – Ethische code voor bemiddelaars (ROMED).
- Handout 13.3 - Rechten van jongeren.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



- **Inzicht in uw waarden:** Theoretisch deel in samenwerking met de deelnemers.
- **Ethische code voor bemiddelaars (ROMED):** Presentatie van de ethische code en discussie.
- **Rechten van jongeren:** Theoretisch gedeelte in samenwerking met de deelnemers: Mensenrechten zijn als harnassen: ze beschermen je. Ze zijn als regels omdat ze je vertellen hoe je je kunt gedragen en ze zijn als rechtvaardigheid omdat je een beroep op hen kunt doen. Ze zijn abstract als emoties, en net als emoties, ze horen bij iedereen en ze bestaan, wat er ook gebeurt. Ze zijn als de natuur omdat ze kunnen worden geschonden, en als de geest omdat ze niet kunnen worden vernietigd. Net als de tijd behandelen ze ons allemaal op dezelfde manier - rijk en arm, oud en jong, wit en zwart, lang en kort. Ze bieden ons respect, en ze dragen ons op om anderen met respect te behandelen. Net als goedheid, waarheid en rechtvaardigheid, kunnen we het soms oneens zijn over hun definitie, maar we herkennen ze als we zien dat ze geschonden zijn.

Module 14: Arbeidsbemiddeling



Deze module bevat:

- Geschiedenis en ontwikkeling van arbeidsbemiddeling
- Resultaten van arbeidsbemiddeling
- Verantwoordelijkheden en vereisten voor een arbeidsbemiddelaar .

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: : Deze module biedt een inleiding tot arbeidsbemiddeling in Europa.

Duur: Deze module duurt 40 tot 60 minuten af te ronden. Er kan meer tijd nodig zijn om vragen en discussies over goede praktijken te behandelen.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie hebben de deelnemers een inzicht in de manier waarop arbeidsbemiddelaars in Europa werken en welke praktijken in andere landen kunnen worden toegepast.

Hulpmiddelen

- Handout 14.1 - Geschiedenis en ontwikkeling van arbeidsbemiddeling
- Handout 14.2 - Verantwoordelijkheden en vereisten voor een arbeidsbemiddelaar.
- Handout 14.3 - Uitdelen 14.3 - Resultaten van de functiebemiddeling.

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



- **Waarom bemiddeling op de werkplek:** erkenning en begrip, zelfverwezenlijking, tijdigheid en snelheid, kosteneffectief, vertrouwelijk, duurzaamheid van de Bemiddelingsovereenkomst.
- **De stappen in het bemiddelingsproces:** inleiding, probleemidentificatie en het vaststellen van de agenda, het vinden van oplossingen, caucus (optioneel), de overeenkomst.
- **Soorten werkplekvraagstukken waar bemiddeling echt kan helpen?** Problemen tussen medewerkers, prestatieproblemen, intimidatie, klachten, beëindiging etc.
- **Waarom werkgevers zouden moeten overwegen om bemiddeling toe te voegen aan hun Employee Relations toolkit:** het voordeel van het gebruik van bemiddeling als een eerste stap in het adresseren en oplossen van arbeidsgeschillen geeft elke partij een beter begrip van de problemen van het geschil op een vertrouwelijke, onpartijdige en niet-openbare plaats. Bemiddeling biedt de partijen de mogelijkheid om het geschil snel op te lossen, en het geeft elke partij een stem en een rol bij het bepalen van de oplossing. Ook al leidt de bemiddeling niet tot een overeenkomst en volgt er een rechtszaak, dan hebben de partijen een goed begrip van de aard van het geschil en de feiten rondom het geschil.
- **Wie is een effectieve arbeidsbemiddelaar?** De meest effectieve arbeidsbemiddelaar is een gecertificeerde bemiddelaar die een bemiddelingstraining heeft gevolgd door middel van een erkend bemiddelingstraject. Gecertificeerde bemiddelaars zijn getraind in de essentiële vaardigheden van onpartijdigheid en neutraliteit en hebben een grondige kennis van het bemiddelingsproces.





Deze module bevat:

- De rol van bemiddeling bij het bevorderen van de eerbiediging van de mensenrechten en de sociale integratie van de Roma.
- Hoe regelt u uw bemiddelingsproces.
- Tools voor het implementeren van monitoring en evaluatie van de resultaten.
- Hulpmiddelen voor effectieve samenwerking met belanghebbenden.

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft een overzicht van het bemiddelingsproces. Eerst worden de deelnemers via een kinesthetische activiteit geïntroduceerd in het thema van de Roma tewerkstelling. Vervolgens worden de vijf fasen van het bemiddelingsproces behandeld. Verder bevat de module hulpmiddelen voor de implementatie en monitoring van het proces en hulpmiddelen voor de evaluatie van het proces. Tot slot voert de module een Stakeholders-mapping activiteit uit, terwijl tegelijkertijd hun kennis over de tools die gebruikt kunnen worden voor een effectieve samenwerking met stakeholders wordt verhoogd.

Duur: Deze module is ontworpen om in 145 minuten af te ronden. Er kan meer tijd nodig zijn om aanvullende inhoud te behandelen.

Leerresultaten: Tegen het einde van deze sessie zullen de deelnemers inzicht hebben in de huidige stereotypen en moeilijkheden waarmee de Roma te maken hebben met betrekking tot hun werk. Ze zullen zich bewust zijn van hun multidimensionale rol tijdens het bemiddelingsproces en het belang van planning en samenwerking met andere mensen begrijpen. Tot slot zullen de deelnemers een aantal eenvoudige instrumenten kunnen gebruiken voor het plannen, implementeren, monitoren en evalueren van hun proces tijdens hun werk.

Hulpmiddelen

- Handout 15.1 - "One step closer to Awareness" Activiteit
- Handout 15.2 - De vijf fasen van het bemiddelingsproces
- Handout 15.3 - Tools voor het implementeren, monitoren en evalueren van de resultaten
- Handout 15.4 - "Be(a)ware" Activiteit & instrumenten voor effectieve samenwerking met

- **Inleiding:** presentatoren stellen zich voor, de deelnemers stellen zich voor aan hun buurman en de buurman vertelt de groep waarom hun buurman een bemiddelaar wil worden en wat zij denken dat sommige van de uitdagingen zullen zijn of hoe zij een ander hebben geholpen een doel te bereiken in het verleden. Deelnemers vertellen de hele groep welke vaardigheid of karakteristiek hun buurman met zich meebrengt.
- **Overzicht:** Deze module geeft een overzicht van het bemiddelingsproces. Eerst worden de deelnemers door middel van een activiteit geïntroduceerd in het onderwerp Roma-werkgelegenheid. Vervolgens wordt ingegaan op de vijf fasen van het bemiddelingsproces. Verder bevat de module hulpmiddelen voor de implementatie en monitoring van het proces en hulpmiddelen voor de evaluatie van het proces. Tot slot voert de module een Stakeholders-mapping activiteit uit, terwijl tegelijkertijd hun kennis over de instrumenten die gebruikt kunnen worden voor een effectieve samenwerking met stakeholders wordt uitgebreid.
- **Bemiddelaar, mensenrechten en werkgelegenheid voor Roma:** Introduceer het onderwerp vooroordelen van Roma op het gebied van werkgelegenheid en voer de activiteit "Een stap dichterbij bewustwording" uit. Bespreek en reflecteer met de groep over het belang van het zich bewust zijn/worden van de lokale en mondiale context.
- **Hoe u uw bemiddelingsproces kunt regelen:** Presenteer de vijf fasen van het bemiddelingsproces: fase 1: Voorbereiding-Verzamelen van gegevens, fase 2: Behoeften Identificatie, fase 3: Actieplan en fase 4: Uitvoering van de activiteiten.
- **Instrumenten voor de uitvoering van de monitoring en evaluatie van de resultaten:** Presentatie van de instrumenten voor de implementatie, monitoring en evaluatie van de resultaten.
- **Instrumenten voor effectieve samenwerking met belanghebbenden:** Om effectief samen te werken met de stakeholders van uw lokale gemeenschap, moet u zich in de eerste plaats bewust zijn van hun verschillende posities en de potentiële steun die u (al dan niet) ontvangt. Presenteer de instrumenten voor een effectieve samenwerking met belanghebbenden: Het Groeimodel en het Intercultureel Forum.



Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:

Module 16: Conclusies en evaluaties



Module 16: Conclusies en evaluatie

- *Evaluatiefase in het werk van de bemiddelaar.*
- *Benaderingen voor het verbeteren van het werk van de bemiddelaar.*

Aantekeningen voor Leerkrachten

Overzicht: Deze module geeft informatie over het begrip van de benefits en uitdagingen van het gebruik van een participatieve aanpak voor het ontwikkelen van vaardigheden voor het plannen en uitvoeren van een participatieve evaluatiesessie. Daarnaast is het gericht op het stimuleren van verder leren in groepsverband, ondersteuning en verduidelijking van zaken die voor sommige leden van de groep nog steeds verwarrend zijn. De algemene doelstelling van de module is het ontwikkelen van constructieve denk- en planningsvaardigheden van de deelnemers.

Duur: Deze module duurt 90 tot 120 minuten.

Leerresultaten: Aan het einde van deze sessie zullen de deelnemers begrijpen hoe ze een positieve houding kunnen stimuleren ten aanzien van de toekomstige implementatie van de elementen die gericht zijn op de training.

Hulpmiddelen

- Handout 16.1 - Inleiding
- Handout 16.2 - Voordelen en uitdagingen van het evaluatieproces
- Handout 16.3 - Evaluatieproces in de praktijk
- Handout 16.4 - Zorgen voor de positieve impact

Voor meer gedetailleerde informatie over de moduleplanning en de praktische uitvoering (oefeningen en groepswork), open de QR-code:



- **Inleiding:** De trainer geeft een inleiding op basis van dia's over participatieve evaluatie. Dit kan ook worden voorafgegaan door een groepsdiscussie over de vorm van evaluatie, die de deelnemers gebruiken en kennen.
- **Voordelen en uitdagingen van het evaluatieproces:** De deelnemers worden verdeeld in twee groepen, op zoek naar de voordelen en uitdagingen van de participatieve evaluatie benadering. De groepen delen hun bevindingen en er volgt een algemene discussie.
- **Evaluatieproces in de praktijk:** Elke deelnemer ontvangt een klein stukje papier en wordt gevraagd een vraag te schrijven over de onderwerpen die in de training aan de orde komen, met name in verband met iets waar ze niet zeker van zijn. Alle papers worden dan verzameld in een doos. De deelnemers zullen om beurten één vraag uit de doos halen en deze voorlezen aan de hele groep. Iedereen die een antwoord heeft, wordt uitgenodigd om dit te communiceren. Voor elke vraag zijn meerdere antwoorden of opmerkingen mogelijk. Dit gaat door totdat alle vragen zijn beantwoord.
- **Zorgen voor de positieve impact:** De deelnemers worden verdeeld in groepen van vier/vijf en worden gevraagd om de vragen te beantwoorden. Aanbevolen wordt om de deelnemers zo te verdelen dat elke groep gemeenschappelijke achtergronden heeft (plaats van herkomst, werk, opleiding, interesses). Een vertegenwoordiger van elke groep zal de belangrijkste elementen van hun antwoorden met elkaar delen. De algemene discussie over de bijdrage van de deelnemers aan het programma volgt.



Bijlage: Bemiddelingsproces



Wees op de hoogte van de ethische code en met name:

- Respecteer de mensenrechten en de waardigheid van alle personen en handel eerlijk en integer in de uitvoering van uw taken.
- Werk aan het waarborgen van gelijke toegang tot rechten met inachtneming van wettelijke vereisten en administratieve procedures.
- Wees verantwoordelijk om de betrokkenen te helpen, om wederzijds bevredigende oplossingen te vinden, maar voel niet de verantwoordelijkheid om een oplossing te bieden voor alle problemen die door de begunstigden of het personeel van de instelling aan de orde worden gesteld.
- Wees proactief, reageer snel en ontwikkel goede preventieactiviteiten.
- Behoud de vertrouwelijkheid van de informatie die in het kader van professionele activiteiten is verkregen.
- Gebruik uw rol en macht niet om anderen te manipuleren of te schaden.
- Maak een duidelijk onderscheid tussen

professionele en privé-activiteiten.

- Respecteer de tradities en de cultuur van de gemeenschappen, op voorwaarde dat zij verenigbaar zijn met de grondbeginselen van de mensenrechten en de democratie.
- Behandel alle leden van de gemeenschap met gelijk respect en maak in het openbaar situaties van belangenconflicten bekend.
- Werk samen met andere bemiddelaars en andere professionals (ROMED-Code of Ethics).

Bereid een korte presentatie voor (zowel formeel als informeel) van uw rol en taken. Verzamel informatie over de mensen in de Romagemeenschap die op een of andere manier invloed hebben en uw werk eerder zullen ondersteunen. Dit soort informatie kan hieruit voortkomen:

- Leden van de Roma-gemeenschap;
- Instellingen die betrokken zijn bij de Roma ;
- Niet-gouvernementele organisaties;
- Andere bemiddelaars/beroepsbeoefenaars die al dan niet met de Roma in contact staan.

Bijlage: Bemiddelings



Na uw voorbereiding moet u in staat zijn om de volgende taken uit te voeren:

- Breng alle belangrijke belanghebbenden van de openbare instellingen in kaart, zowel de officiële als de informele invloed op het besluitvormingsproces.
- Breng alle belangrijke belanghebbenden uit het maatschappelijk middenveld in kaart, zowel met officiële als informele invloed op het besluitvormingsproces.
- Bepaal de doelstellingen van de beoordeling, de methoden voor het verzamelen van de gegevens met betrekking tot de behoeften en de voor de analyse gebruikte technieken.
- Uw beoordeling moet niet alleen SMART zijn, maar ook SMARTER: specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant, tijdgebonden, geëvalueerd, herbekeken (indien de beoordeling niet aan de oorspronkelijke doelstellingen voldeed).
- U kunt ook een SWOT-analyse opnemen om u bewust te maken van de sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen van de evaluatie/behoefte-identificatie.
- Plan het proces en definieer:

⇒ Het soort informatie dat nodig is;

⇒ De mogelijke informatiebronnen;

⇒ De eisen en middelen die nodig zijn om toegang te krijgen tot de bronnen.

- Interactie met uw bronnen en het verzamelen van gegevens:

⇒ Statistische gegevens, percepties, meningen, dagelijkse ervaringen (interviews, focusgroepen, databases).

⇒ Vraag de mensen met wie u interageert om u andere bronnen/mensen aan te bevelen.

- Organiseer de gegevens die u hebt verzameld

⇒ Verwerk de gegevens op een manier die zowel functioneel als zinvol is.

⇒ Vraag om hulp door een relevant persoon, zonder persoonlijke gegevens weg te geven.

⇒ Geef prioriteit aan het belang van uw gegevens.

⇒ Illustreer ze duidelijk om een duidelijk beeld te krijgen van de vele dimensies van het probleem.

Bijlage: Bemiddelingsproces

#Fase 3



- Op basis van de identificatie van de behoeften kunt u een bijeenkomst organiseren met leden van de Romagemeenschap en medewerkers van de openbare instellingen.
- Er kan een participatieve aanpak van het actieplan worden onderverdeeld in een participatieve aanpak:
 - ⇒ Een participatieve aanpak op laag niveau (informatie delen met eenrichtingscommunicatie of overleg met tweerichtingscommunicatie).
 - ⇒ Een participatiebenadering op hoog niveau (samenwerking waarbij de controle van besluiten en middelen wordt gedeeld en waarbij de controle van besluiten en middelen wordt overgedragen).
- Stel de resultaten van de beoordeling in een open discussie voor, leg de suggesties vast, vraag en geef feedback wanneer nodig. Zorg voor een veilige en constructieve dialoog, gericht op het vinden van oplossingen.
- Onenigheden kunnen vruchtbaar zijn, maar besluiten moeten worden genomen op basis van een consensus.
- Vertaal uw doel in specifieke activiteiten

en tijdschema's met de benodigde middelen.

Het GROW model

Goal (Doel): Stel je doel op en ga akkoord met het doel (je kunt de SMARTER techniek toepassen die eerder is voorgesteld).

Reality (Werkelijkheid): Hoe ver of dichtbij is de huidige situatie in relatie tot het gestelde doel (u kunt de conclusies van uw eerste beoordeling en de eerder voorgestelde SWOT-analyse gebruiken). Leg de antwoorden vast, bereik een consensus en keer terug naar uw doel. Pas zo nodig bijsturingen aan.

Obstacles and Options (Belemmeringen en Opties): Kies een ervaringsgerichte en feitelijke benadering bij het definiëren van de obstakels waarmee u te maken kunt krijgen (u kunt uw conclusies van de SWOT-analyse gebruiken die u eerder gebruikte) Brainstormen en noteer alle mogelijke opties die u hebt met betrekking tot de obstakels. Kies degene die voor u het beste werkt.

Way Forward (Weg vooruit): Converteer de opties in acties om het doel te bereiken en het evenwicht, de betrokkenheid en motivatie van de Roma leden, medewerkers en u te behouden.

Bijlage: Bemiddelingsproces

#Fase 4



- Op basis van het actieplan dat in de vorige fase is opgesteld, moet u de maatregelen en activiteiten waartoe is besloten, uitvoeren.
- Zorg ervoor dat alle mensen die betrokken zijn bij de activiteiten op de hoogte zijn van het actieplan en in het bijzonder van de doelstellingen en de verwachte veranderingen en verbeteringen.
- De leden van de gemeenschap moeten ook op de hoogte zijn van het actieplan om ervoor te zorgen dat alles wordt begrepen en/of extra uitleg wordt gegeven.
- Vergeet uw rol als bemiddelaar niet. Je moet de activiteiten uitvoeren waarvan je de verantwoordelijkheid hebt genomen.
- Voer een formatieve evaluatie uit en ontdek wat er tot nu toe is gedaan, geef ondersteuning, identificeer en behandel de obstakels die zich kunnen voordoen. Tot slot, maar niet in de laatste plaats, moedig aan!
- Volg de tot nu toe geboekte vooruitgang en informeer zowel de leden van de gemeenschap als de medewerkers van de instellingen - stakeholders.
- Organiseer bijeenkomsten met mensen die betrokken zijn bij of betrokken zijn bij de activiteiten, inclusief mensen die zich niet direct met de activiteiten bezighouden.
- Beoordeel de voortgang van het actieplan; sta open voor suggesties en verzoeken, rekening houdend met het feit dat het doel en de doelstellingen van het actieplan niet zullen veranderen.
- Organiseer bijeenkomsten met de mensen die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de activiteiten van het actieplan, maar ook met andere mensen die geïnteresseerd zijn in de activiteiten.
- Plan en kondig deze bijeenkomsten vroeg genoeg aan, terwijl u de deelnemers ook informeert:
 - ⇒ Beschrijf de dingen die zij hebben bereikt en de moeilijkheden die zij hebben ondervonden en
 - ⇒ zich vervolgens richten op de analyse van mogelijke problemen.
- Organiseer een laatste revisiebijeenkomst, waarin u spreekt over: de activiteiten die voltooid zijn, de activiteiten die geherformuleerd moeten worden, een toevoeging van nieuwe taken en een revisie van verantwoordelijkheden.

Respecteert de mensenrechten en de waardigheid van alle personen en handelt bij de uitvoering van zijn/haar taken eerlijk en integer.

- 1.** Door duidelijk dit mensenrechtenperspectief en respect voor de menselijke waardigheid te tonen, zal de bemiddelaar het vertrouwen hebben van zowel de Romagemeenschap als de publieke instelling, en zal hij gerespecteerd worden als een professional met specifieke taken. De bemiddelaar zal dus ook een rolmodel zijn voor leden van de Roma-gemeenschap en voor het personeel van de instelling dat met de Roma in contact staat.

Werkt aan gelijke toegang tot rechten met inachtneming van wettelijke voorschriften en administratieve procedures

- 2.** De belangrijkste taak van de bemiddelaar is ervoor te zorgen dat de leden van de Roma-gemeenschappen volledige toegang hebben tot hun rechten en ondersteund worden bij het overwinnen van de mogelijke barrières die echte gelijkheid in rechten in de weg kunnen staan. Dit betekent soms dat er speciale maatregelen moeten worden genomen om rekening te houden met de specifieke behoeften en mogelijkheden van de Roma. Deze maatregelen mogen echter geen individuele uitzonderingen zijn op de naleving van administratieve voorschriften. Wanneer dat nodig is, moet de bemiddelaar de betrokken instellingen erop wijzen dat een wijziging van een specifieke procedure nodig is. Deze aanpak is de enige die verenigbaar is met de beginselen van democratie en rechtsstaat.

Is verantwoordelijk om de betrokkenen te helpen bij het vinden van wederzijds bevredigende oplossingen, maar heeft niet de verantwoordelijkheid om oplossingen te bieden voor alle problemen die door de begunstigden of door het personeel van de instelling aan de orde worden gesteld

- 3.** De bemiddelaar zal luisteren naar de behoeften van de leden van de Roma-gemeenschap en het personeel van de instelling en hen helpen elkaar te begrijpen. De bemiddelaar hoeft niet te zoeken naar "wie de schuldigen zijn", om te beslissen wat de beste oplossing is, noch om de Roma of het personeel van de instellingen te vertellen wat ze moeten doen. Zijn/haar rol is om de betrokkenen te vragen hoe ze willen dat de situatie verandert, wat ze hiervoor kunnen doen en welke steun er nodig is van de medici. Dit maakt de bemiddelaar onpartijdig, maar niet vrijblijvend en zorgvuldig om op een evenwichtige manier in te spelen op de behoeften van de Roma en van het personeel van de openbare instelling. Dit voorkomt ook misbruik van verzoeken en ongerechtvaardigde druk van beide partijen.

- 4. Is proactief, reageert snel en ontwikkelt goede preventieactiviteiten**

In veel gevallen weten de Roma niet welke rechten zij hebben en hoe zij daarvan gebruik kunnen maken. De bemiddelaar zal dus proactief zijn, niet alleen afwachten tot er zich een probleem voordoet, maar zal de situatie permanent in de gaten houden en alle belanghebbenden bewust maken van de geïdentificeerde problemen. Er wordt snel gereageerd op alle gevallen en situaties die door leden van de gemeenschap of medewerkers van de instellingen worden gesignaleerd. De analyse van de verschillende uitdagingen en gevonden oplossingen leidt tot ideeën voor goed geplande preventieactiviteiten, waarbij herhaling of uitbreiding van problematische situaties wordt vermeden.

- 5. Bewaard de vertrouwelijkheid van de informatie die in het kader van de professionele activiteiten wordt verkregen**

Alle informatie die in het kader van de werkzaamheden wordt verkregen, wordt vertrouwelijk behandeld en niet aan andere personen of instellingen bekendgemaakt, tenzij de persoon die de informatie heeft verstrekt, hiermee uitdrukkelijk instemt, en met uitzondering van situaties waarin de veiligheid van een persoon in gevaar is. Degenen die met de bemiddelaar spreken, moeten op de hoogte worden gebracht van de verplichting tot geheimhouding. Niemand, zelfs het hoofd van de instelling waar de bemiddelaar werkzaam is, mag de bemiddelaar vragen de vertrouwelijkheid te verbreken. De verkregen informatie die van algemeen belang is, kan met instemming van de bron op een zodanige wijze worden meegedeeld dat de anonimiteit van de bron behouden blijft.

- 6. Maakt geen gebruik van zijn/haar rol en bevoegdheid om anderen te manipuleren of te schaden**

De rol van de bemiddelaar biedt toegang tot informatie en een reeks contacten binnen de gemeenschap en de instellingen. De bemiddelaar mag geen gebruik maken van de kracht die door deze informatie wordt gegenereerd of van de prerogatieven die verbonden zijn aan de rol van bemiddelaar om de schade van mensen te manipuleren.

Appendix: Code of Ethics for Mediators

7. Respekteert de tradities en cultuur van de gemeenschappen, op voorwaarde dat zij verenigbaar zijn met de grondbeginselen van mensenrechten en democratie

Sommige gemeenschappen hebben specifieke tradities, levenswijzen en culturele normen, die verschillen van die van de meerderheid van de samenleving. De bemiddelaar leert deze tradities en normen kennen, respecteert ze en ondersteunt buitenstaanders om ze ook te begrijpen en te respecteren. De enige uitzondering hierop is wanneer sommige communautaire normen of gewoonten niet verenigbaar zijn met de beginselen van mensenrechten en democratie.

8. Zal alle leden van de gemeenschap met gelijk respect behandelen en publiekelijk situaties van belangenverstrengeling aan het licht brengen

Ongeacht hun geslacht, leeftijd, status in de gemeenschap, enz., zal de bemiddelaar evenveel respect tonen voor alle begunstigen en op een transparante en eerlijke manier omgaan met hun verzoeken. Wanneer iemand prioriteit krijgt in een zaak, moet de reden hiervoor voor iedereen duidelijk en gerechtvaardigd zijn. Wanneer familieleden van de bemiddelaar of andere personen uit de omgeving van de bemiddelaar betrokken zijn bij een conflict, moet de situatie worden aangegeven en moet externe steun voor bemiddeling worden gevraagd.

9. Maakt een duidelijk onderscheid tussen professionele en particuliere activiteiten

Het is noodzakelijk dat de bemiddelaar de grenzen tussen beroepsactiviteiten en privéleven expliciet maakt. Een sterke betrokkenheid bij de problemen van de gemeenschap betekent niet dat de bemiddelaar altijd beschikbaar is voor verzoeken van leden van de gemeenschap. De leden van de gemeenschap moeten geïnformeerd worden over het werkschema van de bemiddelaar en over de manier waarop ze contact kunnen opnemen met de bemiddelaar.

10. Werkt samen met andere bemiddelaars en andere professionals

De bemiddelaar is een professional die een sterke samenwerking met andere professionals (gezondheidswerkers, maatschappelijk werkers, leerkrachten, enz.) moet onderhouden. De bemiddelaars zullen elkaar ondersteunen in hun werk. Alle bemiddelaars zullen gebruik maken van de mogelijkheden die hen ter beschikking staan om ervaringen uit te wisselen en om succesvolle oplossingen en nuttige informatie te delen.

