



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



ROMANI  
AMBASSADORS

## GUÍA EUROPEA DE APOYO LABORAL Y FORMACIÓN EN EL TRABAJO PARA MEDIADIORES GITANOS

PARTICIPANTES



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





Al citar este manual, por favor utilicen la siguiente fórmula:

**Embajadores gitanos (2018)**, elaboración de una Guía europea de apoyo laboral y formación en el trabajo para mediadores gitanos.

**Autores:** Elena KOPANAROVA (OECON GROUP, Bulgaria) con ayuda de Addi Villebaldo Mireles Puga y preimpresión final de Samia Tamrin Ahmed (Komunikujeme o.p.s.).

**Investigadores principales:** *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 Silviana, Radu Gheorghe, Maria Botikopoulou, Polyxeni Galani, Fabio di Nunno, William di Nunno, Ilaria Ozzella, Dumitrita Chipier, Amparo Pedraza Velasco, Zara JLILAT Páez, Demetrio Gómez Ávila, Amr Mohamed Abdelgayed Hassan, Anisa Subashi, Franceska Muco, Rovenka Lika, Vahidije Kadiu, Nele Kelchtermans, Natasja Naegels, Sebastiaan Jans, Ruben Jans.*



|     |  |       |
|-----|--|-------|
| 1.  | Introducción   | p. 3  |
| 2.  | ¿De qué trata esta guía?   | p. 4  |
| 3.  | Situación actual de la educación y del empleo de la comunidad gitana         | p. 5  |
| 4.  | Descripción del plan de estudios   | p. 7  |
| 5.  | <b>Módulo 1:</b> Sesión inicial  | p. 8  |
| 6.  | <b>Módulo 2:</b> Retos en la interacción con el pueblo gitano                | p. 10 |
| 7.  | <b>Módulo 3:</b> Función y tareas de los mediadores                          | p. 12 |
| 8.  | <b>Módulo 4:</b> Diferencias culturales, discriminación y marginación        | p. 14 |
| 9.  | <b>Módulo 5:</b> Ciclo de trabajo del mediador                               | p. 16 |
| 10. | <b>Módulo 6:</b> Entablar relaciones de mediación                            | p. 18 |
| 11. | <b>Módulo 7:</b> Autoestima y resiliencia                                    | p. 20 |
| 12. | <b>Módulo 8:</b> Escucha activa y comunicación                               | p. 22 |
| 13. | <b>Módulo 9:</b> Adolescencia y problemas a los que se enfrentan los jóvenes | p. 24 |
| 14. | <b>Módulo 10:</b> Gestión de conflictos y resolución de problemas            | p. 26 |
| 15. | <b>Módulo 11:</b> Educación de la comunidad gitana                           | p. 28 |
| 16. | <b>Módulo 12:</b> Empleo de la comunidad gitana                              | p. 30 |
| 17. | <b>Módulo 13:</b> Garantía para la juventud                                  | p. 32 |



## INTRODUCTION

|     |   |              |
|-----|---|--------------|
| 18. | <b>Módulo 14:</b> Mediación   | <b>p. 34</b> |
| 19. | <b>Módulo 15:</b> Mediadores en acción: aplicación, seguimiento e implicación de las partes interesadas | <b>p. 36</b> |
| 20. | <b>Módulo 16:</b> Conclusiones y evaluación   | <b>p. 38</b> |
| 21. | <b>Apéndice:</b> Proceso de mediación   | <b>p.40</b>  |
| 22. | <b>Apéndice:</b> Código   | <b>p.44</b>  |

En diversos países europeos, la comunidad gitana representa aproximadamente el 10% de la población. Aunque estos países dan trabajo a miembros de la comunidad gitana para mejorar la situación de los jóvenes gitanos, la proporción de los mismos en el mundo del trabajo es reducida.

El objetivo de la presente guía es presentar las técnicas y etapas de desarrollo del proceso de mediación para formadores gitanos y profesionales con el fin de que puedan aprovecharlas. Las personas de ascendencia gitana, pertenecientes a comunidades gitanas locales o conocedoras de las problemáticas de dicha comunidad reciben formación y se les contrata para que actúen como mediadores entre la comunidad gitana y las instituciones públicas.

La mediación es una de las medidas que se emplean en toda Europa para abordar las desigualdades a las que se enfrenta la comunidad gitana en cuanto al acceso al empleo, los servicios de salud y la educación de calidad. Se han identificado tres enfoques en el trabajo con mediadores:

*El «caballo de Troya» (un instrumento de la institución cuya misión consiste en acercarse a la comunidad con el fin de cambiar sus actitudes y conductas);*

*El activista de la comunidad (un representante de la comunidad que lucha contra las instituciones en favor de los derechos de la comunidad gitana); y*

*El verdadero mediador intercultural: 1) conoce bien los «códigos culturales» de la comunidad y de la institución 2) es imparcial y se esfuerza en mejorar la comunicación y la cooperación; 3) anima a ambas partes a asumir responsabilidades y 4) participa de forma activa en el proceso de cambio.*

El proyecto Embajadores gitanos pretende mejorar la calidad del proceso de mediación basado en el tercer enfoque: un proceso de mediación real y efectiva. El objetivo general de los programas de formación es mejorar la calidad y efectividad del trabajo realizado por los mediadores laborales, con el fin de mejorar la comunicación y cooperación entre la comunidad gitana y las instituciones públicas.

## ¿DE QUÉ TRATA LA GUÍA?



*El proyecto «Integración mediante el intercambio de experiencias en la formación de jóvenes gitanos» (Embajadores gitanos) es una iniciativa de intercambio de experiencias juveniles de un año de duración financiado por el programa Erasmus+ y por el Centro de Cooperación Internacional en la Educación (DZ) de República Checa, con número de referencia 2017-3- CZ01-KA205-046733. El objetivo de la acción es examinar, analizar e intercambiar experiencias entre expertos, mediadores y profesionales del sector de la educación para la comunidad gitana y las oportunidades laborales. El proyecto pretende preparar un documento estratégico sobre la inclusión de la comunidad gitana mediante la educación y una guía de formación para los mediadores gitanos en el mundo del trabajo. En este proyecto, Komuniku-jeme o.p.s. (República Checa) es el solicitante y los socios del proyecto son eduACT (Grecia,) Asociatia MERGI INAINTE (Rumanía); UC Limburg (Bélgica), INSTITOYTO PSYCHOKOINONIKIS ANAPTYXIS (Grecia), OECON GROUP (Bulgaria), Rinascita Sociale Salam House (Italia), JOVENES HACIA LA SOLIDARIDAD Y EL DESARROLLO (España), Asociación Sed por la Vida (Bulgaria) y Qendra UET (Albania).*

*La presente guía pretende ofrecer una herramienta útil para formar a expertos en el proceso de mediación con la comunidad gitana y para trasladarles una formación práctica y teórica sobre cómo trabajar con los jóvenes de la comunidad gitana y ayudarlos en su proceso de integración. Esta guía se dirige a todo tipo de personal de la comunidad gitana que trabaje para mejorar las condiciones de trabajo de los jóvenes gitanos y pretende ofrecerles un abanico amplio de herramientas y directrices prácticas que se pueden adaptar según el contexto. También puede servir para otras personas que participen en actividades relacionadas con el empleo y la integración de los jóvenes gitanos, como por ejemplo formadores de asistentes o mediadores, inspectores, orientadores profesionales, trabajadores del sector público y agentes sociales.*

*La guía está diseñada para ayudar a mejorar el trabajo de los mediadores gitanos mediante el desarrollo personal (módulos 1 a 9) y técnicas de formación (módulos 10 a 16).*

## SITUACIÓN ACTUAL DE LA EDUCACIÓN Y EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD GITANA

*La igualdad es uno de los valores centrales de la UE. Tanto la legislación de la UE como los Marcos Europeos de Derechos Humanos se guían por el interés en garantizar dicho principio y prohibir cualquier medida discriminatoria. Ninguna ley puede discriminar por razón de sexo, etnia, color, religión, lengua, origen nacional, situación social, etc. De hecho, según la Directiva sobre Igualdad Racial que se ha traspuesto en la legislación de muchos estados miembros, existen remedios legales para quienes se sienten discriminados y son víctimas de infracciones de la legislación europea de lucha contra la discriminación. En este sentido, la comunidad gitana cuenta con el recurso legal para que se les proteja como minoría en riesgo de exclusión social, como mínimo al ser considerados oficialmente como ciudadanos de la UE: es decir, cuando cuenten con un pasaporte nacional o con un reconocimiento similar de cualquier país de la UE. Cabe señalar que existe una gran variedad de situaciones por lo que respecta a la situación legal de la comunidad gitana.*

### La comunidad gitana y la educación

*Si bien los resultados obtenidos en la investigación realizada por el proyecto PAL no son representativos del conjunto de la comunidad gitana, como mínimo son significativos. Más de la mitad de los participantes contaba con estudios primarios como mínimo. Estos resultados mostraron una mejora positiva teniendo en cuenta que solo el 20% de sus padres habían estudiado más allá de este nivel.*

*Si bien no son concluyentes, estas cifras sugieren que ha habido un avance en el nivel educativo máximo obtenido entre las diferentes generaciones de la comunidad gitana, lo cual ha sido confirmado por los datos de una investigación húngara (Hajdu, Kézdi y Kertesi, 2014). En cualquier caso, no se puede negar que tiene que ver con la extensión de la educación general y superior en general, ya que la diferencia entre los jóvenes gitanos y no gitanos sigue siendo alta.*

*Aunque se puede decir que los logros educativos de la comunidad gitana han aumentado considerablemente en las últimas dos décadas y media, sigue habiendo muchos problemas que afrontar, dependiendo de cada contexto nacional, como, por ejemplo, el absentismo escolar o el abandono escolar temprano de los jóvenes gitanos.*





## La población gitana y el empleo

*El derecho al trabajo, consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 23), también se considera como un derecho fundamental desde un punto de vista económico y social. Como tal, también está protegido por el Convenio Europeo de Derechos Humanos en diferentes artículos específicos que prohíben, por ejemplo, determinadas situaciones de discriminación en el ámbito del empleo, que consagran el derecho a buscar un empleo o que luchan contra los despidos injustos (véase artículos 6, 8 y 14). Los marcos legislativos existentes deben incluir la no discriminación racial y promover la igualdad en términos de empleo para proteger el acceso al empleo, especialmente teniendo en cuenta las siguientes Directivas del Consejo de la UE: Directiva sobre Igualdad Racial y Directiva sobre Igualdad en el Empleo.*

*A pesar de todo esto, muchos miembros de la comunidad gitana se ven forzados a dedicarse a empleos irregulares o al autoempleo, hasta cierto punto por la discriminación que existe contra este grupo social. La jurisprudencia en contra de la discriminación en el ámbito del empleo de la comunidad gitana es prácticamente inexistente, lo que aparentemente refleja que la comunidad gitana no se plantea la opción de hacer valer sus derechos ante la judicatura europea, probablemente por una falta de confianza en la capacidad del sistema legal para resolver cualquier problema de forma rápida y efectiva. En resumidas cuentas, aunque existe legislación que pretende proteger el derecho al trabajo, la comunidad gitana sigue siendo víctima de discriminación laboral.*

## CURRICULA PREVIEW



La guía europea para mediadores gitanos para apoyo laboral y formación en el empleo consta de 16 módulos principales que presentamos a continuación:

**Módulo 1:** Sesión Inicial: incluye la información principal sobre la formación y los procedimientos.

**Módulo 2:** Retos en la interacción con la comunidad gitana: estudia la naturaleza y cultura del grupo específico y cómo interactuar con él.

**Módulo 3:** Función y tareas de los mediadores: presenta el proceso de mediación y la función principal de los mediadores para el éxito personal de los jóvenes de la comunidad gitana.

**Módulo 4:** Diferencias culturales, discriminación y marginación: intenta explicar los valores y derechos de la comunidad gitana.

**Módulo 5:** Ciclo de trabajo del mediador: presenta el proceso de mediación, incluyendo los principales pasos (preparación y recopilación de datos, identificación de necesidades, plan de acción, identificación de actividades y análisis de la situación inicial).

**Módulo 6:** Entablar relaciones de mediación: explica las técnicas para entablar relaciones de mediación.

**Módulo 7:** Autoestima y resiliencia: explica los elementos que forman y mantienen la resiliencia. También presenta factores de protección para que los jóvenes superen riesgos (ej. Riesgos personales, familiares, escolares y comunitarios).

**Módulo 8:** Escucha activa y comunicación: explora la escucha activa y la comunicación, una apreciación de su importancia como mediadores y oportunidades para poner en práctica estas competencias.

**Módulo 9:** Adolescencia y problemas a los que se enfrentan los jóvenes: se plantea el desarrollo del adolescente y el proceso de transición de la infancia a la edad adulta.

**Módulo 10:** Gestión de conflictos y resolu-

ción de problemas: ofrece competencias para abordar algunas de las cuestiones problemáticas que experimentan los jóvenes y las conductas que podrían mostrar, como por ejemplo la ira y la agresividad.

**Módulo 11:** Educación de la comunidad gitana: presenta los problemas, herramientas y estrategias nacionales para la educación de la comunidad gitana en Europa.

**Módulo 12:** Empleo de la comunidad gitana: presenta los problemas, herramientas y estrategias nacionales relativas a la situación actual del empleo de la comunidad gitana en Europa.

**Módulo 13:** Garantía juvenil: repasa el programa y las oportunidades que ofrece a los jóvenes de la comunidad gitana.

**Módulo 14:** Mediación laboral: incluye explicaciones sobre el proceso y presenta el proceso de mediación laboral en el contexto de la UE y la actuación de los mediadores como mentores de los jóvenes de la comunidad gitana.

**Módulo 15:** Mediadores en acción: aplicación, seguimiento e implicación de las partes interesadas clave: Este módulo ofrece una visión general del proceso de mediación. En primer lugar, se realiza una introducción al empleo de la comunidad gitana mediante una actividad cinestésica. Después se abordan las cinco etapas del proceso de mediación. Además, el módulo incluye herramientas para poner en marcha y seguir el proceso, así como herramientas para su evaluación. Por último, el módulo realiza una actividad para identificar partes interesadas, al mismo tiempo que amplía su conocimiento sobre las herramientas que se podrían utilizar para conseguir una colaboración efectiva con las partes interesantes.

**Módulo 16:** Conclusiones y evaluación: incluye comentarios generales sobre los materiales y las formas de evaluación.

# Módulo 1: Introducción a la mediación



Los contenidos principales del módulo son:

- *Introducción.*
- *Finalidad y objetivos de la formación de mediadores.*
- *Finalidad y objetivos de la formación de [Embajadores gitanos] ¿Dónde están los jóvenes?*
- *Función del mediador.*
- *Cualidades y competencias de los mediadores.*

## Notas para el profesor

**Descripción:** El módulo ofrecerá a los participantes una comprensión amplia de la mediación. Se anima a los participantes a que reflexionen sobre los mediadores que han tenido en sus vidas, la función que ejercieron dichos mediadores y sus atributos positivos.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 30 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán mejor qué es un mediador y qué esperan conseguir, así como las cualidades y competencias de un mediador efectivo.

### Recursos

- **Actividad 1.1** – Finalidad y objetivos del programa
- **Actividad 1.2** – ¿Dónde están los jóvenes?
- **Actividad 1.3** – Repercusión de los mediadores con jóvenes.
- **Actividad 1.4** – Función del mediador.
- **Actividad 1.5** – Cualidades y competencias de un mediador efectivo
- Tarjetas de actividad «Un mediador es...»
- Objetos para la actividad «Cualidades de un mediador».



DZS  
Dům zahraniční spolupráce

## Módulo 1: Actividades



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- **Introducción:** Los moderadores se presentan; a continuación, los participantes se presentan a la persona que tienen al lado. Después, cada persona dice al grupo por qué la persona que tiene a su lado quiere convertirse en mediador, cuáles creen que serán algunos de los retos a los que se enfrentarán o que describan cómo han ayudado en el pasado a que otra persona haya conseguido alcanzar un objetivo. Los participantes indicarán al grupo qué competencias o características aporta a la mediación la persona que tiene a su lado.
- **Descripción:** El módulo presenta a los participantes el proceso de mediación de forma exhaustiva, así como qué implica ser mediador. Se alienta la reflexión de los participantes sobre los mediadores que han tenido en sus vidas, la función que ejercieron dichos mediadores y sus atributos positivos.
- **Finalidad y objetivos de la formación de mediadores:** La finalidad de la formación de mediadores es permitir que los participantes desarrollen el conocimiento y competencias necesarios para orientar de forma efectiva a los jóvenes. Los objetivos para los participantes son: entender las funciones y responsabilidades de un mediador; adquirir el conocimiento y competencias para entablar relaciones de mediación efectivas; ser conscientes de los recursos, servicios y vías disponibles para que los jóvenes puedan alcanzar sus objetivos; y ser conscientes de los apoyos y procesos que les ayudarán.
- **Finalidad y objetivos del programa:** Comentar el contexto y fundamentación del programa. Presentar la finalidad y objetivos del programa de mediación y ofrecer cualquier recurso organizativo pertinente (ej. informe anual, folleto, etc.)
- **¿Dónde están los jóvenes?:** Resumen de datos actuales de la Encuesta Nacional de Jóvenes Gitanos.
- **Función del mediador:** Presentar «la repercusión de la mediación con jóvenes» y presentar la definición de mediación con jóvenes. Asimismo, debatir la función del mediador.
- **Cualidades y competencias de los mediadores:** Resaltar las cualidades y competencias de un mediador efectivo.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:



gitana



Los contenidos principales del módulo son:

- *Cómo implicarse con jóvenes culturalmente diversos*
- *La importancia de la formación en sensibilización cultural*
- *Reflexión sobre la «cultura».*
- *Comunicación intercultural*
- *Derechos de la comunidad gitana*
- *Problemas a los que se enfrentan los jóvenes de ascendencia gitana / comprender los valores de la comunidad gitana*

## Notas para el profesor

**Descripción:** Este módulo ofrece una visión general de los retos en la interacción con la comunidad gitana mediante métodos participativos, de gamificación y de aprendizaje por experiencias. Resulta notable que la comunidad gitana sufre más violaciones de sus derechos humanos que cualquier otro grupo vulnerable o minoría en Europa, aunque se trata de una de las mayores minorías étnicas. Las injusticias sociales a las que se enfrentan en ocasiones se suelen legitimar en nombre de su diversidad cultural, mientras que su fuerza social (para cambiar esta situación de opresión) es limitada en comparación con personas de contextos diferentes.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 150 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes serán más conscientes de los aspectos visibles e invisibles que contribuyen a la construcción de una cultura al darse cuenta de cómo pueden actuar de intermediarios, al ser capaces de interpretar el mundo, y de cómo pueden definir la conducta personal.

### Recursos

- Actividad 2.1 - «¿Qué ve?»
- Actividad 2.2 - «¡Viva la multiculturalidad!»
- Actividad 2.3 - «Exploración del concepto de cultura».
- Actividad 2.4 - Conocer a «los otros».
- Actividad 2.5 - «Conocer a Hannah».

- **Implicarse con jóvenes culturalmente diversos:** Concienciación sobre estereotipos, prejuicios y diferencias culturales en la comunicación.
- **La importancia de la formación en sensibilización cultural:** Para debatir la forma en que las culturas diferentes emplean para interpretar las conductas, sentimientos y valores y para reflexionar sobre los hábitos culturales.

«¡Viva la multiculturalidad!»

Esta actividad se basa en la metodología «Café del mundo»: un formato sencillo, efectivo y flexible para dialogar en un grupo grande. La metodología de «Café del mundo» se puede modificar para ajustarse a las necesidades de los participantes. Las especificidades del contexto, número, propósito, localización y otras circunstancias se tienen en cuenta en la invitación, diseño y preguntas de cada acto.

**¿Qué es la cultura?** Reconocimiento de los elementos visibles e invisibles de la cultura.

- **Comunicación intercultural** Concienciación sobre estereotipos, prejuicios y diferencias culturales en la comunicación, así como la promoción del trabajo en equipo, la flexibilidad en las conductas, el respeto a la diversidad, la empatía, la apertura de miras, la tolerancia con la ambigüedad y los enfoques que cuentan con perspectivas múltiples.
- **Derechos de la comunidad gitana y problemas a los que se enfrentan los jóvenes de ascendencia gitana / percepciones:** En muchos países europeos, proporcionalmente hay una clara mayoría de niños gitanos entre los niños a cargo del estado, que en algunos casos alcanza el 80%. ERRC ha tenido en cuenta estudios de República Checa, Eslovaquia, Hungría, Serbia y Albania y ha realizado un vídeo para exponer el racismo sistemático, en todas las escalas, del sistema judicial y de servicios sociales, en la lucha contra esta injusticia social.

«Conocer a Hannah»

Esta actividad consta de dos partes. Se trata de un estudio de caso que muestra la realidad social violenta a la que se enfrenta la familia de una chica gitana. En primer lugar, se invita a los participantes a que se pongan en la piel de Hannah o de uno de sus familiares y se imaginen cómo sería su vida. En segundo lugar, el estudio se empleará como ejemplo para cuestionar las otras caras del racismo sistemático al que se enfrenta la comunidad gitana, así como la lucha contra esta injusticia social.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código





## Módulo 3: Función y tareas de los mediadores



Los contenidos principales del módulo son:

- Necesidad de mediación intercultural.
- Función del mediador y otros factores.
- Mediación fructífera en la escuela.
- Uso de mediadores gitanos en Europa.
- Tareas de los mediadores.
- Aspectos positivos de los mediadores gitanos

### Notas para el profesor

**Descripción:** Este módulo ofrece una ventana sobre los pasos básicos de la mediación / comunicación. Da una base al propósito del mediador mientras desarrolla su capacidad para sobresalir en esta posición.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 110 / 120 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán las funciones, objetivos y tareas de los mediadores, así como otros factores que les afectan. También podrán identificar competencias necesarias para mejorar su rendimiento de forma efectiva.

Los mediadores gitanos serán conscientes de la importancia de su servicio para sus comunidades; de cómo su implicación conecta las lagunas en términos de conocimiento y concienciación, por lo que a su vez permite el empoderamiento.

#### Recursos

Actividad 3.1 – Introducción a la mediación intercultural.

Actividad 3.2 – Función, tareas y objetivos de los mediadores.

Actividad 3.3 – Función de los mediadores escolares gitanos en diversos países.

Actividad 3.4 – Aspectos positivos de los mediadores gitanos.



## Módulo 3: Impresos



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- **Introducción:** Presentación del formador y de por qué este tema le resulta de interés. También se explica de qué trata este módulo de formación y qué van a aprender los participantes.
- **Meditación intercultural:** Divídanse en grupos para debatir las siguientes preguntas: ¿Qué entiende usted por mediación? ¿Por qué es necesaria la mediación intercultural? Los miembros del grupo apuntarán sus ideas en una hoja de rotafolio y compartirán sus aportaciones con todo el grupo.
- **Función:** Empezar con noticias de prensa sobre los mediadores gitanos. Para incitar el debate, plantee preguntas como: ¿Cuál cree que debería ser la función de los mediadores? ¿Cuántos de ustedes han actuado ya como mediadores, especialmente en el sector de la educación y del empleo? ¿Cuáles son los objetivos de estos tipos de mediación? El segundo formador apuntará las respuestas en un rotafolio.
- **Tareas de los mediadores:** Debatan en parejas: Divida a los participantes en dos grupos, apunte los nombres en un papel y distribuya los números. Los participantes tendrán que encontrar a su pareja. Preguntas: ¿Cómo se valora usted como mediador? (Puntúese en una escala del 1 al 10) Para ser un mediador efectivo, ¿qué competencias cree que necesita? Compartan los resultados con el grupo: ¿han disfrutado de la tarea?
- **Aspectos positivos y algunos factores:** Al incitar el debate, planteamos preguntas como: ¿Se nos ocurren posibles retos para la función del mediador?

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR :



## Módulo 4: Diferencias culturales, discriminación y marginación



Los contenidos principales del módulo son:

- Consecuencias del racismo, la discriminación y la marginación.
- Diferencias culturales, acceso igualitario a los servicios y derechos humanos.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos

### Notas para el profesor

**Descripción:** Este módulo pretende aclarar el significado de conceptos como discriminación y marginación, así como su conexión con el trabajo de los mediadores gitanos. Además, pretende conectar el trabajo del mediador con los principios de los derechos humanos y de la no discriminación.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 60 / 90 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán los estereotipos existentes y los procedimientos de sensibilización.

#### Recursos

- Actividad 4.1 – Introducción a los principales términos empleados.
- Actividad 4.2 – Diferencias culturales, igualdad de acceso y derechos humanos.
- Actividad 4.3 – Análisis de caso
- Actividad 4.4 – Versión simplificada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos



DZS  
Dům zahraniční spolupráce

## Módulo 4: Actividades



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- **Introducción a los principales términos empleados:** Introducción a los principales términos relativos a la discriminación, el antigitanismo y la integración de la comunidad gitana mediante ejemplos específicos.
- **Diferencias culturales, igualdad de acceso y derechos humanos:** La parte teórica incluye información sobre la cultura de la comunidad gitana, sobre su diversidad y hechos históricos. Se explica con ejemplos de diferencias dentro de la cultura gitana y con un trabajo en grupo. Además, en gráficos se presentan las principales diferencias culturales con ventajas/desventajas. Se explican los principales derechos humanos y cuál ha sido su aplicación de cara a la comunidad gitana en el país y en la UE.
- **Análisis de casos sobre los prejuicios y los estereotipos.**
- **Versión simplificada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: introducción**
- **Abordar cuestiones relativas a la cultura y la identidad en el trabajo de los mediadores:** A menudo, los mediadores se enfrentan a situaciones en su trabajo que tienen que abordar de forma adecuada. Por ejemplo, las cuestiones relativas a la identidad y cultura de las comunidades gitanas con las que trabajan. El código deontológico también menciona algunos elementos al respecto. A continuación, presentamos algunas recomendaciones.
- **Construir un clima positivo: prevención y efectividad mediante la participación** A través de la participación, se puede garantizar un clima positivo y de confianza y cooperación sostenible entre la institución y la comunidad gitana. Una relación asentada en la participación evitará frustraciones y conflictos, al tiempo que aumentará la efectividad del trabajo de la institución con la comunidad gitana. Ya de por sí, la presencia de un mediador es un indicio de la necesidad de adaptarse a las necesidades de la comunidad gitana, pero a menos que exista un compromiso claro en favor de una participación real, el trabajo del mediador no tendrá una repercusión positiva y sostenible. La escalera de la participación presenta los diferentes tipos de relación que una institución puede tener con los ciudadanos que disfrutan de sus servicios. Es útil para identificar cómo se diferencia la participación real de otras formas de interacción de una institución con sus beneficiarios.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR :



## Módulo 5: Ciclo de trabajo del mediador



Los contenidos principales del módulo son:

- Introducción al ciclo de formación de mediadores laborales gitanos.
- Gestión del ciclo de trabajo participativo (4 fases).

Si desea obtener información más detallada sobre las cuatro fases, diríjase al apéndice sobre el proceso de mediación (páginas 40-44 de este documento).

### Notas para el profesor

**Descripción:** Este módulo identifica ventajas y amenazas ligadas a la inclusión de este enfoque en el trabajo de los mediadores.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 90 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes tendrán una idea clara del ciclo de trabajo del mediador y sus actividades principales.

#### Recursos

- **Actividad 5.1:** Introducción a la gestión del ciclo de trabajo participativo.
- **Actividad 5.2:** Del trabajo diario a la planificación participativa.
- **Actividad 5.3:** Fase 0 - Preparación.
- **Actividad 5.4:** Fase 1 - Evaluación de la situación
- **Actividad 5.5:** Fase 2 - Planificación participativa.
- **Actividad 5.6:** Fase 3 - Aplicación.
- **Actividad 5.7:** Fase 4 - Evaluación.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:



## Módulo 5: Impresos

### Ciclo de relación de mentoría

| Fase               | Características   | Comunicación efectiva   |
|--------------------|---|---|
| Inicio del trabajo | Conociéndose  | Plantee preguntas abiertas  |
|                    | Primeras impresiones  | Utilice un lenguaje corporal abierto (no a la defensiva)  |
|                    | Buscar los aspectos positivos de la relación                                  | Uso de un lenguaje en que se sienta cómodo  |
|                    | Conexión personal   | Sin miedo al silencio   |
| Retar y Probar     | El joven reta al mentor   | Sea coherente en su contacto  |
|                    | Fase de prueba; Repensar las primeras impresiones                             | Mantenga el respeto   |
|                    | Pueden surgir emociones difíciles   | Incluya la resolución de problemas en sus preguntas, por ejemplo: «¿Cómo podríamos solucionar esto de una forma mejor la próxima vez?». |
|                    | Puede producirse en diferentes etapas de la relación                          | Comente cualquier problema al inicio de la interacción, por ejemplo: «¿Hablamos de por qué no apareciste la última vez?»                |
| Mentoría "Real"    |   | Diferencie entre la conducta y la persona; por ejemplo, el joven no es desconsiderado, solo su conducta es desconsiderada               |
|                    |   | Desvele sus sensaciones y experiencias personales cuando sea apropiado  |
|                    |   | Desvele cuando sea apropiado  |
|                    |   | Evite dar consejos y permita que el joven soluciones de forma activa sus problemas  |
| Cierre             | La relación vuelve a transmitir buenas sensaciones                            | Use las fortalezas del joven para incitar un debate más profundo  |
|                    | Se crea confianza   | Dé opiniones positivas y no tenga miedo de decirle al joven cuándo le ha dolido algo;   |
|                    | Se puede observar el crecimiento del joven                                    | Encuentre un lenguaje común para resumir sus sensaciones  |
|                    | Se crea un vínculo y una conexión «más profundas»;                            | Ofrezca su opinión para describir el crecimiento que ha observado   |
|                    | Preparación del cierre  | Esté preparado para escuchar y afrontar los miedos  |
|                    | La relación se puede volver más profunda o el joven puede empezar a apartarse |   |
|                    | Reflexión   |   |

Nota: este marco es únicamente una orientación. Cada relación evoluciona de una forma distinta.

## Módulo 6: Entablar relaciones de mediación



Los contenidos principales del módulo son:

- Entender la importancia de la confianza.
- Entablar la relación de mediación.
- El ciclo de la relación de mediación.
- Límites de la relación.
- Código deontológico.

### Notas para el profesor

**Descripción:** Este módulo explica de forma clara cómo entablar relaciones de trabajo entre mediadores y jóvenes, así como las fases típicas de una relación de mediación. También señala cómo se deben fijar los límites de la relación.

Por último, el módulo aborda el Código deontológico del programa, que se ha elaborado para garantizar la seguridad del joven y del mediador, así como el buen funcionamiento de la pareja de trabajo.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 60 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán mejor la relación de mediación, su función a la hora de entablar dicha relación, así como los límites para proteger tanto al propio mentor como al joven gitano y su relación.

#### Recursos

- Actividad 6.1 – Entablar la relación de mediación
- Actividad 6.2 – Cosas que hacer juntos
- Actividad 6.3 – Hoja de trabajo para fijar objetivos
- Actividad 6.4 – El ciclo de la relación de mediación.
- Actividad 6.5 – Código deontológico
- «Límites: ¿dónde nos encontramos?». Posters a escala.

## Módulo 6: Actividades

- **Descripción:** Este módulo explica de forma clara cómo entablar relaciones de trabajo entre mediadores y jóvenes, así como las fases típicas de una relación de mediación. También señala cómo se deben fijar los límites en la relación. Por último, el módulo aborda el Código deontológico del programa, que se ha elaborado para garantizar la seguridad del joven y del mediador, así como el buen funcionamiento de la pareja de trabajo.
- **Entender la importancia de la confianza:** Esta actividad pretende demostrar qué podrían sentir los jóvenes cuando se les presenta por primera vez a un mediador. Los participantes se agruparán por parejas. Un participante venda los ojos al otro y le va orientando por la sala (o en exteriores, si la meteorología lo permite) con indicaciones físicas y verbales durante cinco minutos. Después, los participantes cambian los papeles. Los participantes narrarán qué experimentaron al ser dirigidos y tener que confiar en otra persona. El moderador establecerá un vínculo entre las sensaciones que comparten los participantes y lo que pueden sentir un joven cuando conoce por primera vez a un mediador,
- **Entablar la relación de mentoría:** Sesión para poner ideas en común: ¿Cómo entablar una relación con personas que acabamos de conocer? Reflexione sobre las respuestas de los participantes. Destaque otras estrategias de implicación en «Entablar la relación de mentoría».
- **El ciclo de la relación de mentoría:** Presente el ciclo de la relación de mentoría y señale cómo deberían los mediadores enfocar las diferentes etapas. Tenga en cuenta que se trata de un marco general y de que no todas las relaciones pasarán exactamente por esta secuencia.
- **Límites de la relación:** Hable del papel que desempeñan los límites en la relación de mentoría. Los mediadores deben tener claros sus propios límites personales, qué es adecuado y qué cosas de sí mismos no les resulta incómodo revelar. También deben ser conscientes de los límites fijados en el programa por medio del Código deontológico.
- **Código deontológico:** Presentación del código deontológico del programa.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:





## Módulo 7: Autoestima y resiliencia



*Los contenidos principales del módulo son:*

- *Jerarquía de necesidades de Maslow.*
- *Autoestima.*
- *Definir la resiliencia.*
- *Factores de riesgo y de protección.*
- *Construir la resiliencia.*

### Notas para el profesor

**Descripción:** El módulo explica la resiliencia y los elementos que la construyen y mantienen. También presenta factores de protección para que los jóvenes superen riesgos (ej. riesgos personales, familiares, escolares y comunitarios).

**Duración:** Para completar este módulo se necesitan entre 55 y 75 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes entenderán mejor cómo se puede fomentar la autoestima. También entenderán mejor el papel tan importante que desempeña la mediación en el desarrollo de la resiliencia de los jóvenes.

#### Recursos

- Actividad 7.1 - Presentación y debate de la jerarquía de necesidades de Maslow.
- Actividad 7.2 - Autoestima.
- Actividad 7.3 - Resiliencia.
- Actividad 7.4 - Desarrollar la resiliencia



DZS  
Dům zahraniční spolupráce

### Módulo 7: Actividades



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- **Descripción:** El módulo explica la resiliencia y los elementos que la construyen y mantienen. También presenta factores de protección para que los jóvenes superen riesgos (ej. Riesgos personales, familiares, escolares y comunitarios).
- **Jerarquía de necesidades de Maslow:** Presentación y debate de la jerarquía de necesidades de Maslow.
- **Autoestima:** Debate sobre la autoestima, sesión para poner ideas en común: ¿Cuáles son las consecuencias de una baja autoestima? Reparta las actividades y debatan sobre las consecuencias adicionales. Presente las estrategias para desarrollar la autoestima.
- **Definir la resiliencia:** Presentar el concepto de resiliencia.
- **Factores de riesgo y de protección:** Actividad: Identificación de factores protectores.
- **Desarrollar la resiliencia:** Presentar citas de investigadores de la resiliencia y, a continuación, una sesión para poner ideas en común: ¿Cómo puede ayudar a desarrollar la resiliencia del joven del cual es usted mentor? Debatan las respuestas relacionadas con la actividad sobre el desarrollo de la resiliencia.

*Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:*



## Módulo 8: Escucha activa y comunicación



Los contenidos principales del módulo son:

- ¿Qué es la escucha activa?
- ¿Qué implica la escucha activa?
- ¿Por qué es importante la escucha activa?
- 10 pasos para ser un mejor oyente activo
- Ejemplos de técnicas de escucha activa
- Consejos para la escucha activa: Ha oído, ¿pero ha escuchado?
- Investigación sobre escucha activa
- 10 consejos clave de comunicación no verbal.
- Preguntas y respuestas

### Módulo 8: Actividades

- **Introducción:** Introducción para los estudiantes
- **Parte teórica:** Aprendizaje con apoyo de presentación PowerPoint.
- **Sesión de preguntas y respuestas:** Debate sobre la cuestión.
- **Ejercicios:** Análisis de la conducta propia en la comunicación. ¿Qué elementos de su estilo de escucha activa considera que funcionan? Describa el estilo de escucha activa de otros. ¿Se corresponde con su opinión?

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:



### Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo ofrece un resumen de la escucha activa. Explica qué es la escucha activa y qué implica. En este módulo, los participantes comprenderán por qué es importante la escucha activa y cubrirán los 10 pasos necesarios para convertirse en un mejor oyente activo. Los módulos ofrecen algunos ejemplos de técnicas de escucha activa y ofrece consejos importantes. La primera parte concluye con la investigación sobre escucha activa. En la segunda parte, se explica a fondo la comunicación no verbal por medio de los 10 consejos clave de comunicación no verbal. La parte teórica se cierra con preguntas y respuestas. Después llega el momento de los ejercicios.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 80 / 120 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán la importancia de la escucha activa y de la comunicación en general.

#### Recursos

Actividades 8.1 –

Actividad 8.2 – ¿Qué es la escucha activa?

Actividad 8.3 – ¿Qué es la escucha activa – 2?

Actividad 8.4 – ¿Por qué es importante la escucha activa?

Actividad 8.5: ¿Por qué es importante la escucha activa – 2?

Actividad 8.6: Ejemplos de técnicas de escucha activa

Actividad 8.7: Consejos

Actividad 8.8: Investigación sobre escucha activa

Actividad 8.9: 10 consejos clave sobre comunicación no verbal, Domine el arte de la comunicación no verbal con estos consejos

Actividad 8.10: Consejos sobre comunicación no verbal –

Actividad 8.11: Consejos sobre comunicación no verbal - 2

Actividad 8.12: Consejos sobre comunicación no verbal - 3

Actividad 8.13: Consejos sobre comunicación no verbal - 4

Actividad 8.14: Consejos sobre comunicación no verbal - 5

Actividad 8.15: Consejos sobre comunicación no verbal - 6

Actividad 8.16: Preguntas y respuestas

# Módulo 9: Adolescencia y problemas a los que se enfrentan los jóvenes



Los contenidos principales del módulo son:

- Definición de adolescencia.
- Comprender las dificultades y los cambios por los que tienen que pasar los adolescentes.
- La realidad actual de los jóvenes.
- Comparación entre diversos grupos de adolescentes.

## Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo ofrece una explicación detallada de la definición de adolescencia y las dificultades a las que se enfrentan los adolescentes en la transición desde la niñez a la edad adulta. Además, ofrece una descripción de la juventud actual. Los participantes tendrán la oportunidad de debatir la importancia de la adolescencia desde su experiencia.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 110 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar el módulo, los participantes comprenderán mejor los siguientes términos: adolescencia, juventud y su relación con comunidades como la gitana.

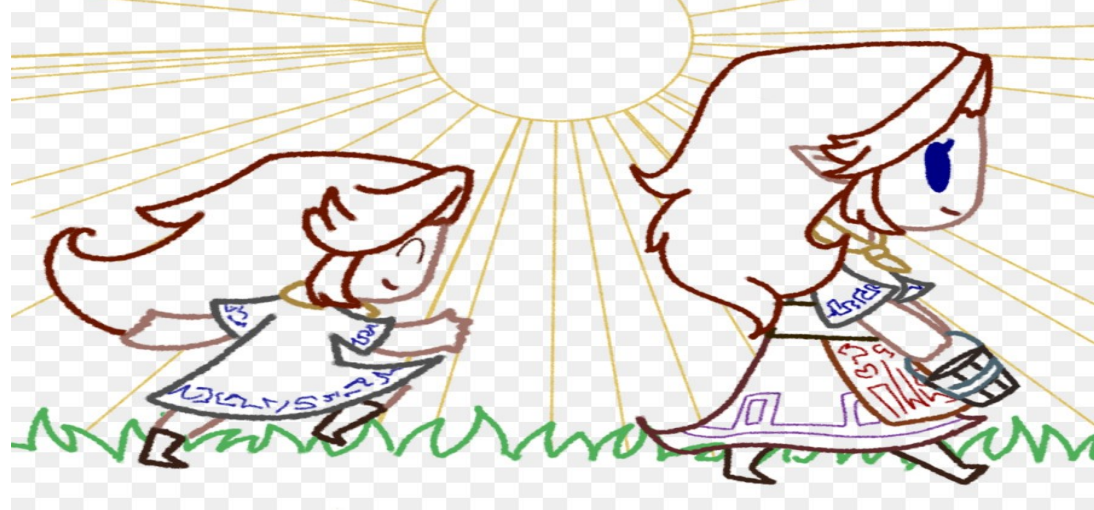
### Recursos

Actividad 9.1 - Definición de adolescencia.

Actividad 9.2 – Comprender las dificultades y los cambios por los que tienen que pasar los adolescentes.

Actividad 9.3 – La realidad actual de los jóvenes.

Actividad 9.4 – La conexión entre adolescencia y juventud en la comunidad gitana.



DZS  
Dům zahraniční spolupráce

## Módulo 9: Actividades



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Resumen:** Este módulo ofrece una explicación detallada de la definición de adolescencia y las dificultades a las que se enfrentan los adolescentes en la transición desde la niñez a la edad adulta. Además, ofrece una descripción de la juventud actual, y los participantes tendrán la oportunidad de debatir la importancia de la adolescencia desde su experiencia.

**Definición de adolescencia:** Cada participante apuntará en un papel en blanco sus sensaciones/ideas/experiencias/memorias/imágenes de su experiencia durante la adolescencia. El formador debatirá con todos los participantes y recopilará los resultados del debate.

**Compresión de las dificultades y los cambios por los que tienen que pasar los adolescentes:** Ofrecer una descripción de las dificultades y cambios que se producen durante la adolescencia.

**La realidad actual de los jóvenes:** Pida a los participantes que compare las décadas de 1980, 1990, 2000 y 2010.

**Comparación entre diversos grupos de adolescentes:** Muchos jóvenes de nuestra comunidad proceden de contextos culturales diversos y cuentan con experiencias y enfoques diferentes sobre sus vidas. Estas diferencias ofrecen experiencias enriquecedoras, pero también pueden producir malentendidos que se pueden deber a los supuestos sobre cómo se «deben» hacer las cosas.

*Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR:*

:





# Módulo 10: Gestión de conflictos y resolución de problemas



Los contenidos principales del módulo son:

- Definición de conflictos.
- Comprender la ira como sentimiento en los conflictos.
- Gestión de conflictos.
- Modelo para resolución de problemas

## Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo explica de forma adecuada el término «gestión de conflictos», así como los motivos que nos llevan a situaciones de conflicto. Explora las ideas y sensaciones que provocan los conflictos y cómo se pueden gestionar. Además, ofrece la descripción del modelo para la resolución de problemas.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 80 / 120 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán qué significa el término «gestión de conflictos». También pueden relacionar ideas y sensaciones con la gestión de conflictos. Pueden reconocer diferentes estilos de gestión de conflictos y cómo se pueden aplicar en contextos diferentes. Por último, podrá entender el concepto del término «resolución de problemas».

### Recursos

- Actividad 10.1 - Definición de conflictos.
- Actividad 10.2 – Motivos y resultados de la gestión de conflictos.
- Actividad 10.3 - Gestión de conflictos.
- Actividad 10.4 – Modelo de resolución de problemas.



DZS  
Dům zahraniční spolupráce

## Módulo 10: Actividades



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- **Descripción:** Este módulo explica de forma adecuada el término «gestión de conflictos», así como los motivos que nos llevan a situaciones de conflicto. Explora las ideas y sensaciones que provocan los conflictos y cómo se pueden gestionar. Además, ofrece la descripción del modelo para la resolución de problemas.

- **Definición de conflictos:** Ofrece una descripción de la definición de conflicto.

**Ejercicio: Juego de los palos** Se divide a los participantes en parejas de dos.

Cada pareja recibirá un palo. Los participantes deben aguantar el palo cada uno con un dedo. El objetivo es llegar hasta el otro extremo de la sala sin que se caiga el palo. Veamos qué ocurre. Comente con los participantes sus sensaciones y qué pensaban mientras hacían el ejercicio.

- **Comprender la ira como sentimiento en los conflictos:** La ira es un sentimiento fuerte que se puede observar en la mayoría de nuestros desencuentros, luchas y conflictos.

**Ejercicio: Comprender la ira como sentimiento en los conflictos.**

El formador sugiere a los participantes que debatan sobre un tema que tenga aspectos contradictorios. El formador dibujará una línea en el suelo (con una cuerda o cinta adhesiva) que divida la sala en dos. Cada lado representa una postura. El formador pedirá a los participantes que se pongan en un lado u otro, según su punto de vista, y propondrá que se observen a sí mismos y al resto. Durante la actividad, invitará a los participantes a que cambien de postura si desean moverse y vuelvan a observar la situación y a sí mismos. El formador y los participantes debaten sobre lo ocurrido y qué han sentido.

- **Gestión de conflictos:** Cualquiera puede aprender a gestionar conflictos poniendo en práctica unas cuantas competencias personales.

**Actividad: Gestión de conflictos.**

El formador invita a todos los participantes a apuntar sus valores, creencias y necesidades personales en una hoja en blanco. A continuación, el formador presentará al grupo los resultados divididos en tres columnas: valores, creencias y necesidades. A continuación, los participantes observarán, debatirán y alcanzarán conclusiones.

- **Modelo para resolución de problemas:** Los mediadores pueden emplear modelos para solucionar problemas con los jóvenes y para ayudarles a mejorar sus competencias para resolver problemas.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo)





# Módulo 11: Educación de la comunidad gitana



Los contenidos principales del módulo son:

- Introducción.
- Valores y perspectivas de la educación.
- Dimensiones de la educación inclusiva.
- Educación a escala local.
- El análisis DAFO.
- Currículum
- Plan de estudios Recursos Humanos (RR. HH).
- Punto de atención centrado en el beneficiario



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo ofrece detalles generales sobre la ejecución del acto educativo en el contexto de la legislación nacional de forma implícita a escala europea. Asimismo, este módulo ofrece información sobre la metodología y el marco educativo elaborado a escala local por una institución que ofrece programas educativos inclusivos.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 80 / 120 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán mejor la función de los valores y cómo poner en práctica una educación inclusiva a escala local. Aprenderán sobre: la estructura y métodos de la educación empleada para implicar a los niños gitanos en el proceso educativo; información estructurada sobre oportunidades de desarrollo; causas que ralentizan el proceso de integración; recursos humanos implicados; factores potenciales que alienen la implicación de la comunidad gitana en el proceso educativo. Además, se presentarán algunos resultados locales.

### Recursos:

Actividad 11.1 – Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, Artículo 30.

Actividad 11.2 – Dimensiones de la educación inclusiva.

Actividad 11.3 – Educación a escala local.

Actividad 11.4 – Análisis DAFO.

Actividad 11.5 – Plan de estudios

Actividad 11.6 – Recursos Humanos.



## Module 11: Hangouts



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Introducción:** Presentación del formador y objetivos del módulo.

**Principios y Marco legislativo:** Se centra en la descentralización, el fomento del rendimiento y alienta la cooperación en el entorno económico y social.

**Valores y perspectivas de la educación:** Presentación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

**Dimensiones de la educación inclusiva:** Un sistema de educación efectivo de cualquier estado miembro de la UE se basa en tres dimensiones que cabe explicar.

**Educación a escala local Análisis DAFO llevado a cabo por el proveedor principal de servicios educativos:** Presentación del Actividad para las escuelas entre las estrategias de vida de la comunidad gitana.

**Plan de estudios:** El plan de estudios está diseñado para cubrir dos direcciones principales: Garantizar la igualdad de acceso a la educación y poner en práctica la «segunda oportunidad». Recursos Humanos: Garantizar la calidad el proceso docente/ educativo y de los servicios educativos. Punto de atención centrado en el beneficiario: presentación de actividades llevadas a cabo el año anterior.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR





Los contenidos principales del módulo son:

- Introducción a la situación actual del empleo de la comunidad gitana.
- Factores que conducen al desempleo de la comunidad gitana.
- Oportunidades de empleo para la comunidad gitana en Europa.

### Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo ofrece información sobre la situación actual del empleo de la comunidad gitana en la UE. También explica los principales problemas a los que se enfrentan las autoridades locales en cuanto al empleo y que están relacionados con las diferencias educativas y culturales de la comunidad gitana.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 60 / 70 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán los principales problemas a los que se enfrenta la comunidad gitana cuando empiezan a buscar un empleo y las posibles oportunidades que podrían tener a escala local.

#### Recursos

- Actividad 12.1: Situación actual del empleo de la comunidad gitana.
- Actividad 12.2: Segregación, marginación, pobreza y exclusión.
- Actividad 12.3: Factores que llevan a la exclusión social de la comunidad gitana.
- Actividad 12.4: Posibilidades de trabajo en Europa

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR



**Introducción:** Presentación de la situación actual del empleo de la comunidad gitana a escala local e internacional. Presentación de los tipos de trabajos/empleos que puede realizar la comunidad gitana. También habrá un trabajo en grupo con un juego para asignar empleos que en rara ocasión se identifican con la comunidad gitana. Se espera que se reflexione al respecto.

**Segregación, marginación, pobreza y exclusión:** Existe una relación entre segregación, marginación, pobreza y exclusión. La importancia de la obtención de

un certificado educativo (ej. Certificado de educación secundaria, cualificación de educación profesional o diploma de educación superior) está relacionada con la obtención de mejores puestos de trabajo en términos de estabilidad y salario. Aparentemente, una mayor cualificación ofrece más oportunidades laborales. Una mayor segregación implica un mayor riesgo de acabar desempleado o en empleos no cualificados o informales. Algunos estudios apuntan a que el número de gitanos que han estado

desempleados más de 24 meses es muy alto. La empleabilidad y los trabajos a tiempo completo están ligados a la educación: Los gitanos que finalizan la educación secundaria y la superior (ej. Grado, Máster, Doctorado) es más probable que obtengan un trabajo a tiempo completo. Por el contrario, los gitanos que asisten sólo unos años o que solo acaban la educación primaria es más probable que acaben desempleados.

**Factores que llevan a la exclusión social de la comunidad gitana:** Aparentemente, vivir en la pobreza puede contribuir al desarrollo de una cultura de pobreza. Por ejemplo, una serie de comportamientos y normas disfuncionales que, hasta cierto punto, perpetúan la pobreza y la dependencia del estado del bienestar. Si esto es cierto, cosa que no está garantizada y que no se debe dar por hecho, podría conducir a un círculo vicioso. Para superarlo, es conveniente crear un mapa de posibles causas/factores tras esta situación.

**Posibilidades de trabajo en Europa:** Introducción al portal EURES de la UE y a las posibilidades locales para los solicitantes de empleo:





## Módulo 13: Garantía para la juventud



Los contenidos principales del módulo son:

- Comprender sus valores.
- Derechos de la juventud.

### Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo resalta la importancia de comprender el valor del mediador, el código deontológico para los mediadores (ROMED) y los derechos de la juventud.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 80 / 120 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir políticas y procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán mejor la función de los valores y de los derechos de la juventud. Servirá para concienciarlos de su deber de prestar atención y de la importancia de la confidencialidad en una buena relación de mentoría.

#### Recursos:

- Actividad 13.1 – Comprender sus valores.
- Actividad 13.2 – Código deontológico para mediadores (ROMED).
- Actividad 13.3 – Derechos de la juventud.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR



- **Comprender sus valores:** Parte teórica en colaboración con los participantes.
- **Código deontológico para mediadores (ROMED):** Presentación del código deontológico y debate.
- **Derechos de la juventud:** Parte teórica en colaboración con los participantes: Los derechos humanos son como una armadura: nos protegen. Son una especie de normas que nos dicen cómo podemos comportarnos y son como una especie de jueces a los que podemos apelar. Son abstractos como las emociones, pertenecen a todo el mundo y existen independientemente de lo que ocurra. Son como la naturaleza, porque se puede violar, y son como el espíritu porque no se pueden destruir. Como el tiempo, nos tratan a todos del mismo modo, a ricos y a pobres, a mayores y a jóvenes, a blancos y negros, altos y bajos... Nos ofrecen respeto y nos instan a tratar a otros con respeto. Como la bondad, la verdad y la justicia, en ocasiones podemos disentir sobre su definición, pero los reconoce-

*Los contenidos principales del módulo son:*

- *Historia y desarrollo de la mediación laboral*
- *Resultados de la mediación laboral.*
- *Responsabilidades y requisitos de un mediador laboral.*

### Notas para el profesor

**Resumen de las Notas para el profesor:** Este módulo ofrece una introducción a la mediación laboral en Europa.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 40 / 60 minutos. Puede que sea necesario más tiempo para cubrir las preguntas y el debate sobre buenas prácticas.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán cuál es el trabajo de los mediadores laborales en Europa y qué prácticas se podrían copiar en otros países.

#### Recursos:

- Actividad 14.1 – Historia y desarrollo de la mediación laboral.
- Actividad 14.2 – Responsabilidades y requisitos de un mediador laboral.
- Actividad 14.3 – Resultados de la mediación laboral.

*Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR*



- **Por qué es necesaria la mediación en el lugar de trabajo:** Reconocimiento y comprensión, autoempoderamiento, conveniencia y velocidad, rentabilidad, confidencialidad, durabilidad del acuerdo de mediación.
- **Pasos del proceso de mediación:** Declaraciones iniciales, identificación del problema, identificación de los problemas y elaboración de la agenda, encontrar soluciones, asamblea (opcional), acuerdo.
- **¿Tipos de problemas en el lugar de trabajo en los que la mediación podría ayudar?** Problemas entre empleados, problemas de rendimiento, acoso, quejas, rescisión, etc.
- **Por qué deberían los empleadores plantearse añadir la mediación a su caja de herramientas para las relaciones con los empleados:** Como mínimo, el beneficio del uso de la mediación como un primer paso para abordar y resolver disputas en el lugar de trabajo ofrece a cada una de las partes una mejor comprensión de las dificultades y problemas vinculados a dicha disputa en un lugar confidencial, imparcial y no público. La mediación ofrece a las partes la oportunidad de resolver la disputa rápidamente y ofrece a cada una de ellas una representatividad y un papel a la hora de decidir la solución. Incluso si la mediación no concluye en acuerdo y se llega a los tribunales, las partes podrán comprender mejor la naturaleza de la disputa y los hechos que la rodean.
- **¿Quién es un mediador efectivo en el lugar de trabajo?** El mediador laboral más efectivo será un mediador certificado que se haya formado en un programa de mediación reconocido. Los mediadores certificados tienen formación en las competencias esenciales de imparcialidad y neutralidad, así como una comprensión exhaustiva del proceso de mediación.







Los contenidos principales del módulo son:

- La función de la mediación en la promoción del respeto a los derechos humanos y la inclusión social de la comunidad gitana.
- Cómo organizar los procesos de mediación/mentoría.
- Herramientas para poner en práctica el seguimiento y evaluar los resultados.
- Herramientas para la colaboración efectiva con las partes interesadas

### Notas para el profesor

**Resumen:** Este módulo ofrece una visión general del proceso de mediación. En primer lugar, se presenta a los participantes la temática del empleo de la comunidad gitana mediante una actividad cinestésica. Después se abordan las cinco etapas del proceso de mediación. Además, el módulo incluye herramientas para poner en marcha y seguir el proceso, así como herramientas para su evaluación. Por último, el módulo realiza una actividad para identificar a las partes interesadas, al mismo tiempo que amplía su conocimiento sobre las herramientas que se podrían utilizar para conseguir una colaboración efectiva con las partes interesantes.

**Duración:** El módulo se ha diseñado para realizarlo en 145 minutos. Podría requerirse más tiempo para cubrir procedimientos adicionales.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes comprenderán los estereotipos existentes y las dificultades a las que se enfrenta la comunidad gitana en relación al empleo. Serán conscientes de su función multidimensional durante el proceso de mediación y comprenderán la importancia de planificar y colaborar con otras personas. Por último, los participantes estarán preparados para utilizar herramientas sencillas para la planificación, aplicación, seguimiento y evaluación del proceso de trabajo.

#### Recursos:

- Actividad 15.1 – Actividad «Un paso más cerca de la sensibilización».
- Actividad 15.2 – Cinco etapas del proceso de mediación.
- Actividad 15.3 – Herramientas para poner en práctica el seguimiento y evaluar los resultados.
- Actividad 15.4 – Actividad de sensibilización y herramientas para la colaboración efectiva con las partes interesadas.

- **Introducción:** Los moderadores se presentan, a continuación, los participantes se presentan a la persona que tienen al lado. A continuación, cada persona dice al grupo por qué la persona que tiene a su lado quiere convertirse en mediador, cuáles creen que serán algunos de los retos o que describan cómo han ayudado en el pasado a que otra persona haya conseguido alcanzar un objetivo. Los participantes indicarán al grupo qué competencias o características aporta a la mediación la persona que tiene a su lado.
- **Descripción:** Este módulo ofrece una visión general del proceso de mediación. En primer lugar, se presenta a los participantes la temática del empleo de la comunidad gitana mediante una actividad cinestésica. Después se abordan las cinco etapas del proceso de mediación. Además, el módulo incluye herramientas para poner en marcha y seguir el proceso, así como herramientas para su evaluación. Por último, el módulo realiza una actividad para identificar a las partes interesadas, al mismo tiempo que amplía su conocimiento sobre las herramientas que se podrían utilizar para conseguir una colaboración efectiva con las partes interesantes.
- **Mediador, Derechos Humanos y empleo de la comunidad gitana:** Presentación de la cuestión de los prejuicios contra los gitanos en el empleo y realización de la actividad «Un paso más cerca de la sensibilización». Debata y reflexione con el grupo sobre la importancia de ser consciente y concienciarse sobre el contexto local y global.
- **Cómo organizar los procesos de mediación/mentoría:** Presente las cinco etapas del proceso de mediación: Fase 1: Preparación / Recopilación de Datos Fase 2: Identificación de necesidades, Fase 3: Plan de acción y Fase 4: Realización de actividades.
- **Herramientas para poner en práctica el seguimiento y evaluar los resultados:** Presentación de las herramientas para poner en práctica el seguimiento y evaluar los resultados.
- **Herramientas para la colaboración efectiva con las partes interesadas:** Para poder colaborar de forma efectiva con las partes interesadas de su comunidad local, en primer lugar, debe ser consciente de sus diversas posturas y del posible apoyo que podría recibir (o no). Presente las herramientas para la colaboración efectiva con las partes interesadas: El modelo GROW y el foro intercultural.



Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR :

## Módulo 16: Conclusiones y evaluación



Los contenidos principales del módulo son:

- Fase de evaluación en el trabajo del mediador.
- Enfoques para mejorar el trabajo de los mediadores.
- Garantizar una repercusión efectiva y sostenible.

### Notas para los profesores

**Resumen:** Este módulo ofrece información sobre la comprensión de los beneficios y retos del uso de un enfoque participativo para la evaluación y el desarrollo de competencias para la planificación y realización de una sesión de evaluación participativa. Además, pretende estimular el aprendizaje entre iguales, dar apoyo y resolver cuestiones que sigan siendo confusas para algún miembro del grupo. El objetivo general del módulo es desarrollar un pensamiento constructivo y las competencias de planificación de los participantes.

**Duración:** El módulo se ha diseñado de forma que se pueda completar en 90 / 120 minutos.

**Resultados del aprendizaje:** Al finalizar la sesión, los participantes sabrán cómo estimular actitudes positivas para la aplicación futura de los elementos abordados en la formación.

**Recursos:**

- Actividad 16.1– Introducción.
- Actividad 16.2 – Beneficios y retos del proceso de evaluación.
- Actividad 16.3 – Proceso de evaluación en la práctica.
- Actividad 16.4 – Asegurar una repercusión positiva.

Para obtener información más detallada sobre la planificación de los módulos y la aplicación práctica de las actividades (ejercicios y grupo de trabajo), abra el código QR :



**Introducción:** El formador realiza una introducción basada en las diapositivas sobre la evaluación participativa. Le puede preceder un debate en grupo sobre la forma de la evaluación que emplean y conocen los participantes.

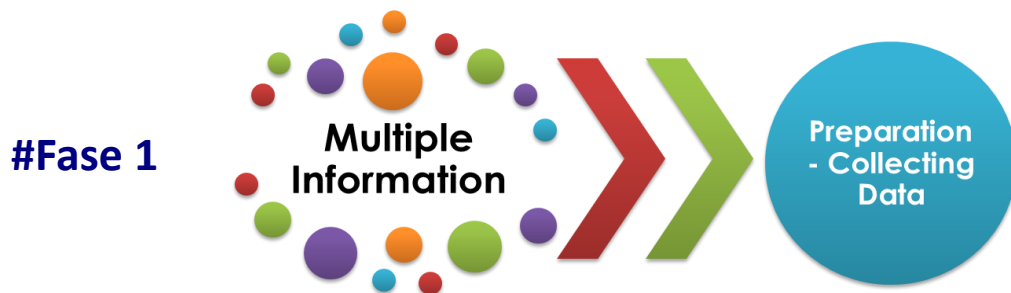
**Beneficios y retos del proceso de evaluación:** Se divide a los participantes en dos grupos para que analicen los beneficios y retos del enfoque de evaluación participativa. Los grupos compartirán los hallazgos y a continuación le seguirá un debate general.

**Proceso de evaluación en la práctica:** Cada participante recibirá un trozo de papel y se le pedirá que escriba una pregunta sobre los temas abordados en la formación, especialmente los que tengan que ver con un aspecto con el que no se sientan cómodos. Después, se recogen todos los papeles en una caja. Los participantes irán sacando preguntas por turnos de la caja y las leerán en voz alta ante todo el grupo. Cualquiera que tenga una respuesta puede comunicarla. Cada pregunta puede tener diversas respuestas o comentarios. Se sigue hasta que se haya dado respuesta a todas las preguntas.

**Asegurar una repercusión positiva:** Se divide a los participantes en grupos de cuatro o cinco personas y se les pide que respondan a las preguntas de la actividad. Se recomienda que los participantes se dividan de forma que cada grupo tenga un perfil común (lugar de origen, trabajo, educación, intereses). Un representante de cada grupo compartirá los elementos principales de sus respuestas. Seguirá un debate general sobre la contribución de los participantes al programa.



## Appendix: Mediation process



*Ser consciente del código deontológico y debate, en concreto:*

- Respetar los derechos humanos y la dignidad de todas las personas, así como actuar con honestidad e integridad al llevar a cabo sus tareas.
- Trabajar para garantizar la igualdad en el acceso a los derechos, al tiempo que se respetan los requisitos legales y los procedimientos administrativos.
- Responsabilizarse de la ayuda a las personas afectadas con el fin de encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes, pero sin responsabilizarse de dar soluciones a todos los problemas mencionados por los beneficiarios o por el personal de la institución.
- Ser activo, tener reacciones rápidas y desarrollar actividades de prevención sólidas.
- Garantizar la confidencialidad de la información recabada en el ejercicio de la profesión.
- No usar su función ni su capacidad para manipular o dañar a otros.
- Realizar una distinción clara entre las actividades profesionales y las privadas.
- Respetar las tradiciones y cultura de las comunidades, siempre que sean

*compatibles con los principios clave de los derechos humanos y de la democracia.*

- Tratar a todos los miembros de la comunidad con el mismo respeto y comunicar en público cualquier situación que pudiera llevar a un conflicto de intereses.
- Colaborar con otros mediadores y con otros profesionales (ROMED- Código deontológico).

*Preparación de una presentación breve (tanto formal como informal) sobre sus funciones y tareas.*

*Recopilar información sobre las personas de la comunidad gitana que tienen algún tipo de influencia y que es probable que pudieran respaldar su trabajo.*

*Este tipo de información se puede obtener de:*

*Miembros de la comunidad gitana.*

*instituciones que trabajan con la comunidad gitana.*

*organizaciones no gubernamentales.*

*otros mediadores/profesionales que interactúan (o no) con la comunidad gitana.*

## Appendix: Mediation process



Tras la preparación, tendrá que:

- Localizar a todas las partes interesadas clave de las instituciones públicas con influencia tanto oficial como informal en los procesos de toma de decisiones.
- Localizar a todas las partes interesadas clave de la sociedad civil con influencia tanto oficial como informal en los procesos de toma de decisiones.
- Fijar los objetivos de la evaluación, los métodos para recopilar los datos sobre las necesidades y técnicas empleadas para el análisis.
- Su evaluación no solo debería ser SMART (inteligente), sino además SMARTER (más inteligente): Specific (específica), Measurable (mensurable), Achievable (asequible), Relevant (relevante), Time-bound (de duración limitada), Evaluated (evaluada), Revisited (revisitada) (en el caso de que la evaluación no haya cumplido con los objetivos iniciales).
- También puede incluir un análisis DAFO para ser consciente de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la evaluación y la identificación de necesidades.

- Planeé el proceso y defina:

⇒ Tipo de información necesaria.

⇒ Posibles fuentes de información.

⇒ Requisitos y recursos necesarios para acceder a las fuentes.

- Interacción con las fuentes y recopilación de datos:

⇒ Datos estadísticos, percepciones, opiniones, experiencias del día a día (entrevistas, grupos de estudio, bases de datos).

⇒ Pida a las personas con las que interactúa que le recomienden otras fuentes o personas.

⇒ Organice los datos que haya recopilado. Procese los datos de forma que sea funcional y que tenga sentido.

⇒ Pida ayuda a las personas pertinentes sin desvelar datos personales.

⇒ Priorice la importancia de los datos.

⇒ Explíquelos claramente para tener una visión clara de las dimensiones múltiples del problema.



## Appendix: Mediation process

### #Fase 3



- A partir de la identificación de las necesidades, puede convocar una reunión que incluya a miembros de la comunidad gitana y a miembros de la plantilla de las instituciones públicas.
  - Un enfoque participativo del plan de acción se puede dividir en:
    - ⇒ Un enfoque participativo de bajo nivel (intercambio de información con comunicación de una sola dirección o consulta con comunicación en dos direcciones).
    - ⇒ Un enfoque participativo de alto nivel (colaboración en los que se comparte el control sobre las decisiones y los recursos y empoderamiento en el que se transfiere el control sobre las decisiones y los recursos).
  - Comente los resultados de la evaluación en un debate abierto, registre las sugerencias, pida opiniones y ofrézcalas cuando sea necesario. Asegure un diálogo seguro y constructivo al tiempo que se centra en encontrar soluciones.
  - Los desacuerdos pueden ser fructíferos; sin embargo, las decisiones se deben tomar de forma consensuada.
  - Traduzca su objetivo en actividades específicas y calendarios de actuación con los recursos necesarios.
- Objetivo del modelo GROW:** Fijar y acordar el objetivo (puede aplicar la técnica SMARTER propuesta anteriormente).
- Realidad:** Cuánto dista la situación actual del objetivo que se ha fijado (puede utilizar las conclusiones de la evaluación inicial del análisis DAFO propuesto anteriormente). Registre las respuestas, lleguen a un consenso y vuelva a su objetivo. Realice cualquier ajuste que sea necesario.
- Obstáculos y opciones:** Adopte un enfoque basado en experiencias y hechos a la hora de definir los obstáculos a los que se enfrenta (puede emplear las conclusiones del análisis DAFO que utilizó anteriormente). Pongan ideas en común y apunte todas las opciones posibles que pudiera tener sobre esos obstáculos. Elija la que mejor le sirva.
- Forma de avanzar:** Convierta las opciones en acciones para alcanzar el objetivo y mantener el equilibrio, implicación y motivación de los

## Appendix: Mediation process

### #Fase 4



- A partir del plan de acción diseñado en la fase anterior, tendrá que aplicar las medidas y actividades que se hayan decidido.
- Asegúrese de que todas las personas implicadas en las actividades deberían ser conscientes del plan de acción y específicamente los objetivos, cambios y mejoras esperadas.
- Los miembros de la comunidad deberían ser conscientes del plan de acción para que se comprenda todo y/o ofrezca explicaciones adicionales.
- No olvide su función como mediador. Debe realizar las actividades de las cuales se ha responsabilizado.
- Realice una evaluación formativa y averigüe qué se ha hecho hasta ahora, ofrezca apoyo, identifique y aborde los obstáculos que pudieran surgir.
- Por último: ¡dé ánimos! Siga los avances realizados hasta el momento e informe tanto a los miembros de la comunidad como al personal de las instituciones y partes interesadas.
- Organice reuniones con las personas implicadas o afectadas por las actividades, incluyendo a las personas que no participen directamente en las actividades.
- Revise el progreso del plan de acción; esté abierto a sugerencias y peticiones, teniendo en cuenta que ni la finalidad ni los objetivos del plan de acción cambiarán.
- Organice reuniones con las personas que tienen responsabilidades en la prestación y realización de las actividades del plan de acción, pero también con otras personas que estén interesadas en las actividades.
- Planifique y anuncie dichas reuniones con la suficiente antelación, al tiempo que informa a los participantes para que:
  - ⇒ Describan sus logros y las dificultades a las que se han enfrentado,.
  - ⇒ Después céntrese en el análisis de posibles soluciones.
- Organice una reunión final de revisión en la que abordará: las actividades finalizadas, las actividades que hay que reformular, las actividades nuevas que añadir y una revisión de las responsabilidades.
- Organice reuniones con las personas im-



## Apéndice: Código deontológico para mediadores

### 1. Respetar los derechos humanos y la dignidad de todas las personas, así como actuar con honestidad e integridad al llevar a cabo sus tareas.

Mostrando claramente esta perspectiva de los derechos humanos y el respeto de la dignidad humana, el mediador contará con la confianza tanto de la comunidad gitana como de la institución pública y se le respetará como profesional con tareas específicas. Por tanto, el mediador será un modelo a seguir para los miembros de la comunidad gitana y para el personal de la institución que interactúa con la comunidad gitana.

### 2. Trabajar para garantizar la igualdad en el acceso a los derechos, al tiempo que se respetan los requisitos legales y los procedimientos administrativos.

Se les apoya a la hora de superar las posibles barreras que puede impedir que gocen de una igualdad real en materia de derechos. En ocasiones, esto implica que se deben tomar medidas especiales para tener en cuenta las necesidades específicas y las posibilidades de la comunidad gitana. Sin embargo, estas medidas no deberían ser excepciones individuales que eximan de cumplir los requisitos administrativos. Cuando sea necesario, el mediador debería indicar a las instituciones implicadas que es necesario un cambio en un procedimiento específico. Este enfoque es el único compatible con los principios de la democracia y del estado de derecho.

### 3. Responsabilizarse de la ayuda a las personas afectadas con el fin de encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes, pero sin responsabilizarse de dar soluciones a todos los problemas mencionados 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 les ayudará a entenderse entre sí. El mediador no debe buscar «quién tiene la culpa», ni decidir cuál es la solución mejor, ni decirle a la comunidad gitana o al personal de la institución qué deben hacer. Su función es preguntar a las personas implicadas cómo quieren que cambie la situación, qué pueden hacer al respecto y qué apoyo necesitarán del mediador. De este modo el mediador será imparcial, pero no distante, y tendrá cuidado para abordar de forma equilibrada tanto las necesidades de la comunidad gitana como del personal de la institución pública. Además, se evitan demandas abusivas y presiones injustificadas de ambas partes.

## Apéndice: Código deontológico para mediadores

### 4. Ser activo, tener reacciones rápidas y desarrollar actividades de prevención sólidas.

En muchos casos, la comunidad gitana no es consciente de los derechos de los que gozan ni de cómo hacerlo. Por ello, el mediador será activo, no esperará simplemente a que aparezca un problema, sino que analizará permanentemente la situación y sensibilizará a todas las partes interesadas sobre los problemas identificados. Se responde de forma rápida a todos los casos y situaciones señalados por los miembros de la comunidad o el personal de la institución. El análisis de los diferentes retos y soluciones encontrados lleva a ideas para actividades de prevención bien planificadas, para evitar repeticiones o la extensión de situaciones problemáticas.

### 5. Garantizar la confidencialidad de la información recabada en el ejercicio de la profesión.

Toda la información obtenida en el proceso de trabajo será confidencial, no se transmitirá a otras personas o instituciones, a menos que la persona que ofreció la información conceda su consentimiento explícito, y con la única excepción de las situaciones en las que la seguridad de una persona se vea amenazada. Quienes hablen con el mediador deberían estar informados sobre el compromiso de confidencialidad. Nadie, ni siquiera la dirección de la institución que emplea al mediador, puede pedir al mediador que rompa su compromiso de confidencialidad. La información obtenida que sea de interés general se puede comunicar de forma que se preserve el anonimato de la fuente, siempre con el consentimiento de la misma.

### 6. No usar su función ni su poder para manipular o dañar a otros.

La función del mediador ofrece acceso a información y a una serie de contactos en la comunidad y en las instituciones. El mediador no debería utilizar el poder generado con esta información o las prerrogativas debidas a la función del mediador para manipular o dañar a otras personas.

## Apéndice: Código deontológico para mediadores

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

Algunas comunidades tienen tradiciones específicas, formas de vida y normas culturales que difieren de las de la mayoría de la sociedad. El mediador se familiarizará con dichas tradiciones y normas, las respetará y ayudará a las personas externas a la comunidad a entenderlas y respetarlas. La única excepción serán las normas o costumbres de la comunidad que no sean compatibles con los principios democráticos y con los derechos humanos.

### **8. Tratar a todos los miembros de la comunidad con el mismo respeto y comunicar en público cualquier situación que pudiera llevar a un conflicto de intereses.**

Independientemente del sexo, edad, situación en la comunidad, etc., el mediador será respetuoso con todos los beneficiarios y abordará sus peticiones de forma justa y transparente.

Cuando se da prioridad a una persona sobre una materia, los motivos tienen que ser claros para todos y justificados. Cuando los familiares u otras personas cercanas al mediador estén implicadas en un conflicto, deberá informarse de la situación y se deberá solicitar apoyo externo para la mediación.

### **9. Realizar una distinción clara entre las actividades profesionales y las privadas El mediador debe explicar los límites entre su actividad profesional y su vida privada.**

Un compromiso fuerte con los problemas de la comunidad no significa tener que estar disponible en todo momento para las peticiones de los miembros de la comunidad. Se debe informar a los miembros de la comunidad del horario de trabajo del mediador y sobre cómo ponerse en contacto con él.

### **10. Colabora con otros mediadores y con otros profesionales**

El mediador es un profesional que debe mantener una colaboración estrecha con otros profesionales (del sector sanitario, trabajadores sociales, profesores, etc.) para poder llevar a cabo sus tareas. Los mediadores se respaldarán mutuamente en su trabajo. Todos los mediadores aprovecharán las oportunidades que tengan a su disposición para intercambiar experiencias, para compartir soluciones fructíferas e información útil.

