

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN GITANA

ALEJANDRO CANTÍN HERRANZ

AEBIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.L. (ZARAGOZA)

alxkntin@gmail.com

RESUMEN

La presente comunicación versa sobre el diseño y puesta en marcha del nuevo Programa de Mediación Gitana, licitado por el IASS y cofinanciado entre él y el Fondo Social Europeo.

Se va hacer referencia a los modelos teóricos sobre los que se basa el programa y se va a describir las distintas fases que tiene. Además se hace un pequeño análisis sobre algunos datos, como la tipología del intermediador, características del alumnado, las demandas expresadas por las personas usuarias, y las intervenciones realizadas.

El motivo de la comunicación es dar a conocer el programa para que los técnicos lo conozcan y puedan hacer uso de él. Dado que el objetivo final es ayudar y empoderar a las personas de etnia gitana como agentes activos de su proceso de cambio, y apoyar a los técnicos que trabajan con dicha población.

Las conclusiones a las que se llegan son que las personas usuarias (no así los técnicos) son las que perciben las diferencias culturales entre el personal técnico y ellas como más limitantes dentro de su relación, por lo que solicitan la ayuda de los intermediadores, sin embargo en la relación gitano-gitano siguen relacionándose bajo su propio código cultural.

PALABRAS CLAVE

Intermediación, Pueblo Gitano, Relación de ayuda, Superación de barreras culturales.

JUSTIFICACIÓN

El Programa de Mediación Gitana es un nuevo servicio, que se inició en diciembre de 2016. Este Programa fue licitado¹ por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, es cofinanciado entre el IASS y el Fondo Social Europeo, y la ejecución la lleva a cabo la entidad Aebia Servicios y Tecnología S.L.

El ámbito territorial de actuación se centra en Zaragoza capital y sus barrios rurales.

El programa nace ante la demanda del personal técnico de los distintos servicios públicos (salud, educación, etc...) al darse cuenta que las intervenciones que se llevan a cabo con esta etnia no son todo lo eficaces que

1. Pliego de prescripciones técnicas que regirán el contrato de gestión y desarrollo del Programa de Mediación para Colectivos Desfavorecidos, cofinanciado por el FSE hasta un 50%. (2016). Ed IASS Gobierno de Aragón. Zaragoza

deberían ser, porque se encuentran ciertas diferencias culturales que las obstaculizan, porque dicha población no le otorga la misma importancia y/o valor a las intervenciones que se realizan, o porque la relación que existe entre profesional y personas usuarias no es mutuamente satisfactoria.

M.J. Escartín (1993) afirma que existen cuatro factores que influyen y pueden dificultar la relación de ayuda entre los profesionales y las personas usuarias²:

- Una mutua ignorancia causada por el desconocimiento o incompreensión acerca de la cultura del otro, que tiende hacia el estereotipo.
- Ciertas actitudes hacia otra cultura como consecuencia de experiencias negativas previas, que se extrapolan y generalizan.
- La pertenencia a grupos minoritarios impone una diferencia de oportunidades en la vida que refuerza las desigualdades sociales.
- Los conflictos entre las expectativas sociales y culturales, que se dan a la hora de priorizar entre la identidad cultural o la integración en una sociedad mayoritaria. (p 89-90).

Por lo tanto, para poder atender esta demanda y facilitar las intervenciones que pudieran estar atascadas o cronificadas por dichos factores, se crea este programa.

El potencial de este nuevo programa se centra en la profesionalización de la figura del intermediador gitano, como agente social que acompaña y apoya en la promoción de las condiciones de vida de la población romaní, facilita los procesos de comunicación intercultural entre los técnicos y las personas usuarias, y ayuda a la resolución de conflictos dentro y fuera de la comunidad.

El valor añadido del programa hace hincapié en reconocer esta figura y recogerla al amparo de servicios sociales como un miembro más de los equipos multidisciplinares.

Cierto es, que la figura del mediador gitano ha existido desde siempre en la cultura romaní, con los llamados arregladores, que tradicionalmente han sido varones de avanzada edad que ostentan el respeto de su comunidad, por ser hombres de honor que no han faltado nunca a su palabra, y que tienen unas convicciones morales y humanas que facilitan la resolución de los conflictos dentro de la comunidad gitana.

Pero hay que hacer algunas diferenciaciones entre la figura tradicional del arreglador, y la figura profesional del intermediador que este programa persigue. La primera es que como se ha mencionado con anterioridad, el objetivo del arreglador es imponer la solución a los conflictos aplicando la Ley Gitana, y el objetivo del intermediador es más amplio, porque pretende gestionar conflictos aplicando la metodología, las técnicas y las herramientas específicas de la mediación, no imponer soluciones, así como promocionar las condiciones de vida y el acceso a los diferentes recursos para la población de etnia gitana, o facilitar los procesos de comunicación intercultural para que sea más efectiva y llegar a un mejor entendimiento. La segunda es que los arregladores son siempre varones, mientras que los intermediadores son mujeres y hombres. La tercera es que los arregladores obtienen el respeto de la comunidad por su estatus quo, mientras que los intermediadores se tienen que ganar la legitimidad de las partes. Y la cuarta es que los arregladores actúan con buena fe y buena voluntad, mientras que los intermediadores actúan con profesionalidad por estar formados específicamente.

Además para ser fieles a la legislación vigente en materia de mediación, hablamos de intermediadores, por-

2. Escartín. M. J. (1993). *Influencia en las diferencias culturales en la relación de ayuda*. Ed Cuadernos de Trabajo Social - 1993, Nº 2. Madrid.

que para ser mediadores propiamente dicho, según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su Art 11.2, “El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, [...]”

MARCO LEGISLATIVO

En base a esta premisa inicial, el Programa de Mediación Gitana queda contextualizado y se argumenta en la Constitución Española en el Art 9.2 ya que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”, y en la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, ya que en su Art 16.1, se expone que “todas las personas tienen derechos a acceder en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad”.

Por otro lado, la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, especifica dentro de los objetivos de las políticas de servicios sociales, en su Art 2.g, está el de “prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social”.

Sin olvidar la Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020³ en su punto 3.1, que “apoya la inclusión de este grupo de población como destinatarios de objetivos y medidas políticas y planes [...] que compensen las desventajas sociales que esta población tiene actualmente” (p 33).

Todo ello queda enmarcado en el Eje Prioritario 2, del Programa Operativo del Fondo Social Europeo de Aragón 2014-2020⁴, que es “promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” (p 65).

MARCO CONCEPTUAL

La fundamentación teórica de este Programa se basa en dos modelos. El primero es el modelo de intervención en Trabajo Social: Modelo Centrado en la Tarea de W. J. Reid y L. Epstein (1972)⁵, y el segundo son aportaciones de la Escuela de Mediación: Modelo Transformativo de R. A. Baruch Bush y J. P. Folger (1996)⁶.

El Modelo Centrado en la Tarea de Trabajo Social propone resolver solamente los problemas o las dificultades planteados por la persona usuaria, que son los que reconoce como prioritarios ya que se basan en sus necesidades, deseos y expectativas. Una de las características de este modelo es que esa dificultad percibida por la persona usuaria es la que se sitúa en el centro de la intervención, y que el objetivo a alcanzar tiene que ser determinado entre el profesional y la persona usuaria, y debe realizarse en un corto periodo de tiempo.

En la revisión de M. Du Ranquet (1996)⁷ de este modelo se afirma que:

3. *Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020*. (2012). Ed Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Madrid.

4. *Programa Operativo del Fondo Social Europeo de Aragón 2014-2020*. (2014). Ed Gobierno de Aragón. Zaragoza.

5. Reid W. J. y Epstein. L. (1972). *Task Centered Casework*. Ed Columbia University Press. New York.

6. Baruch Bush R. A. y Folger. J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Ed Granica. Barcelona.

7. Du Ranquet. M. (1996). *Los modelos de trabajo social. Intervención con personas y familias*. Ed Siglo XXI. Madrid.

- El diagnóstico concede más importancia a los problemas vividos por la persona y a las maneras ineficaces de tratarlos [...]
- En el tratamiento se propone utilizar un tiempo limitado para ayudar al usuario a alcanzar un objetivo específico con el auxilio de tareas bien determinadas, o cambiar las formas ineficaces de tratarlos.
- Se pone el acento en la tarea, mediante un acuerdo explícito o contrato entre persona usuario y técnico. (p 214).

Además se analiza los distintos factores que interactúan en la intervención (p 215-227):

1. Problema: el problema tiene tres características, debe ser conciso y limitado para poder ser el centro de la intervención, además debe ser reconocido como tal por la persona usuaria, y debe ser susceptible de modificación y accesible a la acción del usuario. Este modelo requiere que el usuario pueda encargarse de una actividad que incida sobre el problema, ya que el éxito de esa actividad estimulará la motivación para continuar.
2. Objetivo: el objetivo es el punto de no existencia del problema, y debe ser específico. El usuario realizará tareas para alcanzarlo, por lo que debe ser medible para plantear un resultado determinado, y así poderlo evaluar. Además debe contemplar el tiempo, el lugar y las características para determinar si se ha alcanzado.
3. Tarea: la tarea es una acción precisa y está ligada al objetivo. Para la ejecución de la tarea, habrá habilidades que el usuario ya tiene en su repertorio personal, y otras deberán ser aprendidas. La actitud del técnico puede hacerse más directiva en esta etapa para mostrar y enseñar las habilidades que necesite para superar la tarea.
4. Tiempo: el tiempo tiene un efecto movilizador de energía sobre la persona y el profesional, ya que al ser limitado acelera el ritmo de la intervención, disminuye la dependencia hacia el técnico, obliga a centrarse en los puntos principales, disminuye los abandonos que se producen por tratamientos largos.
5. Contrato: cuando la persona que demanda algo muestra su interés por cambiarlo y su compromiso es cuando se puede establecer el contrato donde se acuerdan las tareas que cada parte va a realizar.

El Modelo Transformativo de Mediación propone que el conflicto (o dificultad) no sea considerado como un problema, sino como una oportunidad de transformación y crecimiento en dos direcciones, hacia el fortalecimiento del yo, y superación de los límites del yo para relacionarnos con otros.

La metodología del Programa se centra en la voluntariedad y en la concienciación de la participación activa de los usuarios (dos de los principios de la mediación), para que se hagan conscientes de la importancia de ser agentes activos en sus propios procesos de promoción personal, donde son ellos los que toman las decisiones y donde realizan las acciones, para fomentar la autonomía en todo lo posible, rompiendo con la dinámica de agentes pasivos.

OBJETIVOS

El primer objetivo general del Programa de Mediación Gitana es garantizar el acceso de la población gitana a todos los recursos, bienes y servicios, de manera normalizada, mediante actuaciones de atención básica y de intermediación.

El segundo objetivo general es apoyar al personal técnico de los servicios público (y entidades del tercer sector) cuando encuentran alguna dificultad en la intervención por la población romaní.

El tercer objetivo general es gestionar los conflictos que puedan surgir, donde al menos una de las partes sea de etnia gitana, promoviendo la convivencia y la cultura de la paz.

Los objetivos específicos son:

- Mejorar el estado de salud de la población romaní, generando la adquisición de hábitos de vida saludables, con una mención especial en los niños y las mujeres.
 - Aumentar el acceso a ginecología de las mujeres que no acuden a revisiones
 - Fomentar las revisiones pediátricas de los menores
 - Aumentar la atención buco-dental de niños y adolescentes
- Trabajar la concienciación de las familias de la importancia de la escolarización, para reducir el absentismo y la tasa de abandono escolar antes de la finalización de la etapa de educación obligatoria, y así promover un éxito académico.
- Mejorar el acceso al empleo normalizado y reducir la precariedad laboral, diseñando itinerarios de inserción sociolaboral basados en las necesidades personales e intereses.
- Mejorar la calidad del alojamiento y vivienda, potenciando el acceso a vivienda normalizada, y concienciando a las familias de los compromisos que implica vivir en una comunidad (como son los pagos de suministros, la convivencia, etc....)

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Programa de Mediación Gitana se ha diseñado en dos fases. La primera se desarrolló entre diciembre de 2016 y marzo de 2017, y consistió en el diseño del curso de formación y la prospección de posibles candidatos/as de etnia gitana para ser parte del alumnado de dicho curso. Y la segunda fase se desarrolla entre abril de 2017 y diciembre de 2017, donde se va a llevar a cabo la intervención con la población romaní usuaria.

El curso de formación se articuló en tres módulos de formación con una duración total de 100 horas:

- Módulo genérico 1: donde se formó al alumnado en habilidades sociales y comunicativas básicas, en conflictología, y en metodología, técnicas y herramientas de mediación.
- Módulo específico 2: donde se formó al alumnado en los distintos ámbitos de servicios sociales y públicos, y el acceso a ellos.
- Módulo práctico 3: donde se formó al alumnado en ejercicios prácticos a través de role-playing y un trabajo final de curso para evaluar todos los conocimientos adquiridos.

De esta forma, las unidades didácticas que se impartieron fueron las siguientes:

- M1U1: Habilidades Sociales: Habilidades Sociales básicas y su entrenamiento: Presentarse, Escuchar, Formular preguntas, Empatía, Diálogo...
- M1U2: Habilidades Comunicativas: Habilidades Comunicativas básicas y su entrenamiento: Proceso de comunicación, Lenguaje no sexista, Lenguaje positivo...
- M1U3: El Conflicto: Conflictología: Tipos de Conflicto, Posiciones-Intereses-Necesidades, Partes del Conflicto...
- M1U4: El Proceso del Conflicto: 3P (Problema, Proceso, Persona), Escalada-Desescalada del Conflicto...
- M1U5: La Gestión de Conflictos: Vías de resolución (Ley, Autoridad, Interés), Alternative Dispute Resolutions...
- M1U6: La Mediación: Teoría y Metodología de la Mediación, Ventajas, Principios...
- M1U7: Técnicas y Estrategias en Mediación: Estrategias Iniciales, Técnicas Directivas, Técnicas No Directivas, Técnicas Mixtas...
- M1U8: La Figura del Mediador: Papel y Funciones del Mediador/a, Revisión de la propia persona que ejerce...
- M1U9: Legislación General: Ley de Mediación 5/2012, Principales leyes relevantes. Mediación intrajudicial y extrajudicial...
- M2U1: Mediación Familiar y Educación Parental Positiva: Mediación Familiar en pareja, Mediación Intergeneracional, Estilos Educativos. Recursos de Atención a Familias...
- M2U2: Mediación Escolar, Escolarización y Absentismo: Bullying, Escolarización, Absentismo escolar. Recursos de Apoyo Escolar...
- M2U3: Mediación Comunitaria e Intercultural: Mediación Comunitaria, Mediación Vecinal, Mediación Intercultural. Recursos...
- M2U4: Mediación en Vivienda y Vivienda Digna: Mediación en vivienda, Acceso a vivienda digna. Recursos de Atención a la Vivienda...
- M2U5: Ginecología y Pediatría: Salud Ginecológica, Pediatría. Recursos de Salud...
- M2U6: Salud Bucodental y Hábitos Saludables: Salud Bucodental, Higiene, Comida Saludable. Recursos de Salud...
- M2U7: FOL e Itinerarios de Inserción Sociolaboral: Formación y Orientación Laboral, Itinerarios de Inserción, Formación. Recursos de Orientación Laboral...
- M2U8: Violencia de Género: Prevención de la Violencia de Género, Igualdad en las relaciones. Recursos de Atención a la Violencia de Género...
- M2U9: Menores Infractores: Especificidad de la responsabilidad penal de los menores. Recursos de Atención al Conflicto Social...
- M3EP: Entrenamiento Práctico: Respuesta a preguntas por escrito, Role-Playing de casos, Entrenamiento de habilidades...
- M3PF: Proyecto Final: Elaboración de Proyecto Final de Mediación y/o Intervención Social...

La selección de los docentes para la impartición de cada una de las unidades didácticas de los distintos módulos, se realizó teniendo en cuenta su vinculación con el tema a tratar, por ello se contó con la colaboración de personas que trabajan tanto en el ámbito de la mediación profesionalizada (comisión de mediación del

Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón), así como personal funcionario de las distintas administraciones y de los distintos departamentos de servicios sociales especializados (Subdirección de Tutela y Protección a la Infancia, Departamento de Educación, Sociedad Municipal de Zaragoza Vivienda, Servicio Aragonés de SALUD, INAEM, IAM, etc...).

Para la prospección de los posibles candidatos/as se contó con la colaboración de las tres entidades que trabajan con población gitana: FAGA, Asociación Promoción Gitana y Fundación Secretariado Gitano.

En las primeras reuniones con cada una de ellas, se presentó los objetivos del Programa y se ofreció colaborar estrechamente con cada una de ellas, porque se entendía que ellas son las que conocen las características y necesidades de la población gitana de primera mano, y debían ser agentes activos en el proceso de divulgación y para la propuesta de candidatos. Además se recogieron las inquietudes y las propuestas de cada una de ellas para tenerlas en cuenta.

Por otro lado, se ofreció la posibilidad de realizar sesiones informativas sobre el Programa y el curso de formación en cada una de las sedes, pero solo dos entidades (FAGA y APG) lo consideraron adecuado. FSG optó por la opción de recibir toda la información, y realizar ellos mismos la divulgación a través de su programa “Acceder Empresas”.

En el proceso de presentación de candidatos se realizó una recogida de documentación acreditativa de los méritos a valorar a través de un baremo establecido previamente que tenía en cuenta el nivel de formación reglada y ocupacional, la implicación en la vida de la comunidad gitana a través de voluntariado o actividades similares, la experiencia previa en materia de mediación y una entrevista personal.

En este proceso, de todas las personas que se presentaron finalmente fueron 47 las que entregaron toda la documentación que se requería e hicieron la entrevista, de esas personas 27 fueron seleccionadas como alumnado del curso, y finalmente 17 fueron las que terminaron el curso y se titularon.

Los datos para establecer el perfil de candidatos/as, alumnado y titulados/as son los siguientes:

Tabla 1: Edad

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Entre 18 y 24 años	9	19,15%	7	25,93%	4	23,53%
Entre 25 y 54 años	38	80,85%	20	74,07%	13	76,47%
Entre 55 y 65 años	0	0%	0	0%	0	0%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 2: Sexo

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Hombre	26	55,32%	12	44,44%	8	47,06%
Mujer	21	44,68%	15	55,56%	9	52,94%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 3: Empleo

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Trabajo por cuenta ajena	8	17,02%	7	25,93%	4	23,53%
Trabajo por cuenta propia	4	8,51%	3	11,11%	2	11,77%
Desempleado de corta duración	14	29,79%	8	29,63%	5	29,41%
Desempleado de larga duración	21	44,68%	9	33,33%	6	35,29%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 4: Ingresos

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Salario	12	25,53%	10	37,04%	6	35,29%
Prestación por desempleo/subsidio (INAEM)	7	14,89%	4	14,81%	3	17,65%
Ingreso Aragonés de Inserción/otras (IASS)	16	34,04%	7	25,93%	5	29,41%
Pensión (Seguridad social)	4	8,51%	2	7,41%	1	5,88%
Sin recursos	8	17,02%	4	14,81%	2	11,77%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 5: Nivel de Formación y Educación

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Primaria / Secundaria sin finalizar	24	51,06%	8	29,63%	2	11,77%
Graduado escolar	11	23,40%	10	37,04%	7	41,18%
Formación ocupacional / Formación profesional básica / Competencias Clave N-2	10	21,28%	7	25,92%	6	35,29%
Educación Postobligatoria / Educación Superior	2	4,26%	2	7,41%	2	11,76%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 6: Lugar de Residencia

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Zaragoza Capital	42	89,36%	25	92,59%	15	88,23%
Barrios Rurales	5	10,64%	2	7,41%	2	11,77%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 7: Tipología de Familia

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Soltero	14	29,79%	9	33,33%	6	35,29%
Casado	28	59,57%	13	48,15%	9	52,94%
Familia Monoparental	5	10,64%	5	18,52%	2	11,77%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 8: Cargas Familiares

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Sin cargas	20	42,55%	9	33,33%	6	35,29%
1 hijo/a	5	10,64%	5	18,52%	2	11,77%
2 hijos/as	14	29,79%	10	37,04%	6	35,29%
3 hijos/as	4	8,51%	2	7,41%	2	11,77%
4 hijos/as	3	6,38%	0	0%	0	0%
5 o más hijos/as	1	2,13%	1	3,70%	1	5,88%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 9: Grado de Discapacidad o Minusvalía reconocida

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Si	4	8,51%	1	3,70%	1	5,88%
No	43	91,49%	26	96,30%	16	94,12%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Tabla 10: Entidad que deriva

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Asociación Promoción Gitana	13	27,66%	4	14,82%	4	23,53%
FAGA	18	38,30%	12	44,44%	6	35,29%
Fundación Secretariado Gitano	16	34,04%	11	40,74%	7	41,18%

Tabla 11: Experiencia previa en intermediación*

	Candidatos/as		Alumnado		Titulados/as	
	N = 47	Porcentaje	N = 27	Porcentaje	N = 17	Porcentaje
Si	10	21,28%	9	33,33%	6	35,29%
No	37	78,72%	18	66,67%	11	64,71%

(elaboración propia con los datos recogidos)

* Se entiende como experiencia previa, todas las funciones de intermediación con el pueblo gitano que se hayan realizado de forma profesional (dentro de programas como erradicación del absentismo escolar o del chabolismo) sin tener en cuenta la categoría profesional o el tipo de contrato.

En la segunda fase del programa, de todas las personas tituladas en el curso se contrató a las ocho que mejores resultados y/o mayor desarrollo de destrezas y habilidades habían obtenido, para empezar a trabajar junto con el equipo de Trabajo Social. De esas ocho, cinco son mujeres y tres son hombres, con lo que se intenta mantener el grado de paridad.

Así pues, el equipo está conformado por:

- 1 Coordinador (Trabajador Social y Mediador acreditado)
- 1 Trabajadora Social
- 8 intermediadores

Además posteriormente se crearon cuatro parejas de intermediadores (tres de ellas mixtas) para dividir la ciudad de Zaragoza en cuatro zonas donde intervenir:

- Margen Izquierda: Juntas Municipales de Actur-Rey Fernando, El Rabal, Santa Isabel, y sus barrios rurales.
- Este: Juntas Municipales de Las Fuentes, San José, Torrero-La Paz, y sus barrios rurales.
- Oeste: Juntas Municipales de Delicias, Oliver-Valdefierro, Miralbueno, y sus barrios rurales.
- Centro: Juntas Municipales de Casco Histórico, Almozara, Centro, Universidad, Casablanca, y sus barrios rurales.

Una vez establecido el equipo, se desarrolló un protocolo de trabajo, que es el siguiente:

1. Acceso al programa.

Los casos pueden iniciarse de dos formas, la primera es a través de la derivación por parte del personal técnico de los diferentes servicios públicos como pueden ser: centros municipales de servicios sociales, centros de salud, centros educativos, servicios sociales especializados, entidades del tercer sector, etc. En este caso es importante que dichos técnicos ofrezcan la posibilidad de ayuda a los usuarios gitanos, y que sean ellos los que acepten la posible derivación.

O pueden acceder por iniciativa propia. En este caso, es la persona la que por voluntad propia acude al servicio a solicitar ayuda. Hay que destacar que este modo de acceso se ha dado mucho por transmisión oral, donde el boca a boca ha jugado un papel importante, y son las personas las que se acercan directamente a los intermediadores en plena calle a solicitar apoyo.

2. Valoración del caso.

Cuando la solicitud llega a la coordinación del programa, se hace una primera valoración de la demanda expresada (según el Modelo Centrado en la Tarea) para valorar si se puede atender, y si se tiene la competencia para intervenir, ya que a lo mejor pueden existir otros servicios más apropiados para atender dicha demanda.

Una vez que se acepta el caso, se asigna al subequipo de mediadores pertinente.

Cuando el caso viene derivado, los objetivos que se van a trabajar son los solicitados por la persona que deriva, siempre acordados con la persona usuaria. Y en el caso de acceso por iniciativa propia se trabajará la demanda expresada en primer lugar, y posteriormente se puede proponer trabajar otras áreas en las que se haya detectado alguna carencia.

3. Toma de contacto.

Lo primero que se hace es mantener una entrevista donde se hace una presentación del programa, se explica la metodología que se va a seguir (donde se hace hincapié en la necesidad de que sean las personas usuarias agentes activos de su proceso de cambio) y donde se recoge la información necesaria para intervenir.

4. Planificación conjunta.

En este punto, se hace el estudio psicosocial de la situación, se hace el diagnóstico social, y se planifica la intervención. Todo ello se hace de forma conjunta entre el equipo de Trabajo Social, la pareja de intermediadores y la persona usuaria, para atender la demanda específica. Además si se encuentran otras necesidades se pueden tener en cuenta, pero siempre debe ser el usuario el que las reconozca y acepte trabajar en ello.

5. Intervención supervisada y seguimiento.

A lo largo de toda la intervención, son las personas las que deben ejecutar las tareas propuestas para alcanzar el cambio, con la ayuda puntual de los intermediadores para fomentar el aprendizaje y la autonomía. Estas tareas son diseñadas en pequeñas acciones, que su logro individual consigue el efecto de un refuerzo positivo, y fomentar y motivar el cambio a largo plazo. Todas estas siempre están supervisadas por el equipo de Trabajo Social.

6. Cierre de caso.

Una vez que se han trabajado todos los objetivos propuestos, se ha atendido la demanda expresada, y se ha conseguido fomentar la autonomía personal de los usuarios, si no existe ninguna otra demanda y la persona que ha derivado y/o el usuario está conforme, se puede proponer el cierre del caso.

También hay que tener en cuenta que en cualquier momento que el usuario decida dejar de trabajar se puede plantear también el cierre, porque como se ha comentado con anterioridad, uno de los valores del programa es la voluntariedad, y apoyar a las personas hasta donde ellas decidan ser apoyadas.

DATOS RELEVANTES

A fecha de 31 de julio de 2017, con cuatro meses de intervención, se han iniciado 94 casos.

Tabla 12: Acceso de personas usuarias

		N = 94	Porcentaje
Iniciativa propia		60	63,83%
Derivación	Entidades Gitanas	11	11,70%
	CMSS	18	19,15%
	Centros escolares	3	3,19%
	Entidades 3º Sector	2	2,13%

(elaboración propia con los datos recogidos)

Y las demandas planteadas, se han organizado en ámbitos genéricos donde se han trabajado objetivos como:

1. **Ámbito Familiar:** orientación en recursos de apoyo a las familias, acompañamientos e intermediaciones con recursos especializados de familia e infancia, etc...
2. **Ámbito Escolar/Formación:** orientación en recursos educativos e itinerarios de formación, motivación para continuar a formación, apoyo en matriculaciones, etc...
3. **Ámbito de Salud:** orientación en recursos sanitarios, acompañamientos a servicios especializados, apoyo en los procesos de enfermedad, etc...
4. **Ámbito de Vivienda:** orientación en recursos de vivienda, acompañamientos para la solicitud de vivienda, orientación en la gestión de pagos de suministros, etc...
5. **Ámbito de Empleo:** orientación en recursos de empleo e itinerarios de inserción sociolaboral, apoyo en la creación de currículums, etc...
6. **Ámbito de Recursos Económicos:** orientación en los distintos tipos de prestaciones, acompañamiento en las solicitudes, apoyo en la gestión de becas escolares, etc...
7. **Otros:** orientación y apoyo en distintas gestiones con la administración pública, orientación y acompañamiento para el fraccionamiento de deudas, etc...
8. **Mediaciones en Conflictos:** gestión de conflictos de convivencia escolar, comunitaria y vecinal, toma de acuerdos y seguimiento de los mismos.

Como se ha mencionado con anterioridad, primero se ha atendido la demanda expresada de la persona usuaria, y posteriormente si se podían trabajar otros objetivos, y se ha aceptado, también se ha intervenido en ello.

Tabla 13: Objetivos trabajados

	Demanda Expresada	Propuestas	Intervenciones Totales
Familiar	4	8	12
Escolar/Formación	39	19	58
Salud	7	24	31
Vivienda	34	10	44
Empleo	21	11	32
Recursos económicos	20	19	39
Otros	14	6	20
Mediaciones de conflictos	4	0	4

(elaboración propia con los datos recogidos, en una misma persona usuaria puede haberse trabajado varios ámbitos)

CONCLUSIONES

Aunque la muestra de datos es pequeña y no es muy representativa, es interesante destacar que el mayor índice de acceso (casi dos tercios) se produce por iniciativa propia. Esto denota que son las personas usuarias las que perciben las diferencias culturales entre el personal técnico y ellas como más limitantes, y que consideran que el apoyo de un intermediador gitano les facilita superar dichas barreras porque les ayuda tener un referente de su misma cultura que sirva con “traductor” en los procesos comunicativos interculturales, y que vela porque ambas partes logren un entendimiento de las circunstancias e intenciones de cada una.

Este hecho reafirma la idea de A. T. Brownlee (1978) de que “las diferencias en la cultura que interfieren en la relación de ayuda, como pueden ser situaciones inapropiadas para la comunicación de información relevante, los tabúes, las normas relativas a la intimidad, la forma de expresar emociones, el uso del silencio, o el significado que se le atribuye a la comunicación no verbal” (p 115), pueden ser salvadas por un intermediador que adapte los mensajes emitidos ateniendo a las características propias de la cultura emisora y receptora.

Por otro lado es interesante destacar también que la mayor demanda de la población que se ha atendido se centra en el ámbito de la educación/formación, seguido del ámbito de la vivienda. Esto puede deberse a que el acuerdo de formación es básico en la contraprestación de ayudas económicas como el Ingreso Aragonés de Inserción, y que el acceso a vivienda regular y normalizada es una de las necesidades tradicionales de la población gitana. Y si embargo sea el ámbito de la salud el que se haya observado como más carente, y se haya tenido que proponer intervenir en él más veces.

Además también hay que nombrar que los procesos de mediación que se han llevado a cabo, siempre han sido con una de las partes de etnia gitana y la otra parte perteneciente a la cultura mayoritaria, lo cual es significativo, porque se puede entender que para la gestión de conflictos entre dos partes de etnia gitana, siguen acudiendo a la Ley Gitana.

BIBLIOGRAFÍA

- Baruch Bush R. A. y Folger. J. P. (1996). La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Ed Granica. Barcelona.
- Brownlee. A. T. (1978). Community, culture and care. Ed Mosby. St Louis.
- Constitución española. (1978).
- Du Ranquet. M. (1996). Los modelos de trabajo social. Intervención con personas y familias. Ed Siglo XXI. Madrid.
- Escartín. M. J. (1993). Influencia en las diferencias culturales en la relación de ayuda. Ed Cuadernos de Trabajo Social - 1993, N° 2. Madrid.
- Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020. (2012). Ed Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Madrid.
- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Pliego de prescripciones técnicas que regirán el contrato de gestión y desarrollo del Programa de Mediación para Colectivos Desfavorecidos, cofinanciado por el FSE hasta un 50%. (2016). Ed IASS Gobierno de Aragón. Zaragoza.
- Programa Operativo del Fondo Social Europeo de Aragón 2014-2020. (2014). Ed Gobierno de Aragón. Zaragoza.
- Reid W. J. y Epstein. L. (1972). Task Centered Casework. Ed Columbia University Press. New York.

