

- Intellectual Output Identification : **O2**
Intellectual Output Name : **Opis dziesięciu dobrych praktyk stosowania mediacji kulturowej w Europie (Description of 10 good practices in intercultural mediation for immigrants (IMfI) throughout Europe and suggestions for transfer)**
- Version : **Polish**
Leading Organization : **Olympic Training (Greece)**
Participating Organizations : **BEST (Austria), UPJPII, Programma Integra (Italy)**

Abstrakt

W pierwszym etapie zadania trzy organizacje partnerskie projektu TIME: BEST, PI i OT określiły kryteria, które zostały zastosowane do identyfikacji dobrych praktyk, zgodnie z międzynarodowymi wzorcami definicji dobrych praktyk. Kryteria te zostały zastosowane do 21 praktyk zauważonych podczas badań w pierwszych etapach prac (O1-A1 i O1-A3). Trzy organizacje zdecydowały wybrać 10 praktyk, które spełniają najwyższe standardy efektywności i możliwości przeniesienia do innych krajów. Następnie wszyscy członkowie projektu opisali swoje sugestie dotyczące implementacji 10 wybranych praktyk do swoich krajów, które można zobaczyć w wersji angielskiej. W polskiej wersji raportu analizowane są tylko propozycje przeniesienia wybranych praktyk do Polski.

W 10 szczegółowo opisanych przykładach dobrych praktyk znajduje się analiza struktury, polityki, szkolenia, zatrudnienia lub certyfikacji mediatorów kulturowych. Następnie zanalizowano potrzeby i możliwości implikacji podobnych standardów w Polsce. Opisy dobrych praktyk mają następujący schemat:

- Gdzie, przez kogo i jak praktyka jest realizowana?
- Dlaczego jest ona uważana za dobrą praktykę?
- Wynikające korzyści.
- Możliwość implikacji.
- Warunki dla udanego przeniesienia wzorców.
- Sugestie na przezwycięzenie ewentualnych przeszkód.

Spis treści

1. Wybór dobrych praktyk	4
Kryteria wyboru	4
Wybór 10 dobrych praktych w dziedzinie mediacji kulturowej	5
2. Opis dobrych praktyk i analiza możliwości ich przeniesienia do Polski	6
Dobra praktyka 1: 1. Program mediacji kulturowej w szpitalach	6
Dobre praktyki 2 i 3: Program zdalnej pomocy mediacyjnej	10
Dobra praktyka 4: Szkolenia dla agencji rozwojowych i mediatorów międzykulturowych	14
Dobra praktyka 5: Link-Woman (femmes relais) jako mediatorów międzykulturowych	18
Dobra praktyka 6: Uniwersytecki kurs tłumaczenia i mediacji	21
Dobra praktyka 7: Rejestr Publiczny Mediatorów Międzykulturowych	27
Dobra praktyka 8: Mediatorzy społeczni szkolą społeczne grupy patroli miejskich	30
Dobra praktyka 10: Projekt MiMi (Migrants for Migrants)	39
3. Bibliography	43

1. Wybór dobrych praktyk

Kryteria wyboru

Definicja dobrych praktyk przyjęta przez autorów pojawia się w publikacji *Identifying and Sharing Good Practices, SDC Knowledge Management Toolkit (2004)*, SDC Knowledge Management Toolkit (2004): "dobra praktyka to ta, która okazała się skuteczna i daje dobre wyniki, dlatego jest zalecana jako model. (...) Istotą identyfikacji i wymiany dobrych praktyk jest możliwość uczenia się od innych i ponownego wykorzystania wiedzy. Największą korzyścią jest wdrożenie dobrych, rozwiniętych procesów na podstawie zgromadzonego doświadczenia."¹

W celu wyboru wiarygodnych kryteriów identyfikacji dobrych praktyk, badania przeprowadzono na kryteriach stosowanych na całym świecie. Główne rozwiązania zostały zaczerpnięte z FAO², ASTDD³ – kryteria najlepszych praktyk i kryteria stosowane w publikacji *Good Practices Report Participatory Citizenship in the European Union, Institute of Education, 2012*⁴. Autorzy odnieśli się również do kryteriów stosowanych przez organizację BEST w poprzednich projektach.

Po zebraniu różnych kryteriów wybrane zostały te najistotniejsze, to znaczy te, które pojawiają się we wszystkich listach kryteriów dobrych praktyk, bez względu na rodzaj. Ponadto kryteria, które mają zastosowanie do określonych obszarów interwencji związanych z praktykami opisanymi w raporcie O1 również zostały wykorzystane. Ostatecznej selekcji dokonano w zależności od typu informacji, w sprawozdaniu z raportu O1 projektu TIME. W wyniku tego, wybrano następujące warunki dobrej praktyki:

1. **Jasne określenie celów** i / lub działań, które należy przeprowadzić.
2. **Udział wielu interesariuszy:** uczestnictwo / integracja / współpraca różnych podmiotów / instytucji
3. **Wpływ / Skuteczność:** znalezienie skutecznych sposobów na sukces danego działania, określenie korzyści z niego płynących,
4. **Trwałość:** praktyka będąca stabilna ekonomicznie i społecznie a korzyści okazały się trwałe przez pewien czas

¹ <http://www.fao.org/capacitydevelopment/goodpractices/gp-definitionsandcriteria/gp-definitions/en/>

² <http://www.fao.org/3/a-as547e.pdf>

³ <http://www.astdd.org/best-practices-definitions-and-criteria/>

⁴ http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report_3_good_practice.pdf

5. **Możliwość transferu (implikacji w innym miejscu):** Praktyka może służyć jako punkt odniesienia i wnioski z niej płynące mogą być przenoszone a praktyka może być replikowana na większą skalę (regionalną, krajową, międzynarodową) i / lub niektóre systemy mogą być podjęte i służyć jako punkt początkowy

Kryteria 1, 3 i 4 zostały zdefiniowane jako **kryteria obowiązkowe**, czyli występowanie ich jest absolutnie konieczne, aby opisać dobre praktyki. Dodatkowe, nieobowiązkowe, kryteria zostały wybrane do niektórych rodzajów praktyk:

6. **Przestrzeganie wartości demokracji**, praw człowieka, spójności społecznej i tolerancji

7. **Spójność** z innymi systemami występującymi w tej dziedzinie

Wybór 10 dobrych praktych w dziedzinie mediacji kulturowej

Wyżej wymienione kryteria zostały zastosowane do 21 praktyk zauważonych podczas badania (O1-A1-A3 i O1). Praktyki te odnoszą się do oficjalnych systemów krajowych lub lokalnych w zakresie mediacji międzykulturowej, struktur mediacji i mediatorów danym w kraju, projektów integracyjnych z udziałem systemów mediacji, szkoleń i certyfikacji, lub innych form zatrudnienia mediatora. (Wszystkie 21 praktyk znajduje się w wersji angielskiej raportu). Następnie zostało wybrane 10 praktyk, które spełniają najwyższe standardy efektywności i transferowalności.

10 wybranych dobrych praktyk to:

1. Program mediacji kulturowej w szpitalach (kraj: Belgia)
2. Program zdalnej pomocy mediacyjnej w służbie zdrowia (kraj: Belgia)
3. Narodowy program pomocy telefonicznej (kraj: Szwajcaria)
4. Szkolenia dla agencji rozwojowych i mediatorów międzykulturowych (kraj: Belgia)
5. Związek Kobiet ("femmes relais") jako mediatorów społecznych i kulturowych (kraj: Francja)
6. Kursy uniwersyteckie z dziedziny mediacji (kraj: Francja)
7. Rejestr Publiczny Mediatorów Kulturowych (kraj: Włochy)
8. Community mediators train community policing teams (employment-structure; country: Portugal)
9. Szkolenia i system certyfikacji Tłumaczy Międzykulturowych - Mediatorów (kraj: Szwajcaria)
10. Projekt MiMi ('Migrants for Migrants' – migranci dla migrantów) (Kraj: Austria, Niemcy)

W poniższym opisie, praktyki 2 i 3 są przedstawione razem, gdyż odnoszą się do podobnych struktur. Dla wszystkich praktyk, analiza transferu do Polski została opracowana przez Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie.

2. Opis dobrych praktyk i analiza możliwości ich przeniesienia do Polski

Dobra praktyka 1: 1. Program mediacji kulturowej w szpitalach

Kraj: Belgia

Kto wprowadził dobrą praktykę: Intercultural Mediation and Policy Support Unit - Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment

Kategoria: Polityka; struktura

Opis praktyki: Od 1988 roku belgijski rząd szukał sposobów na poprawę polityki migracyjnej. W związku z tym, został stworzony zbiór zaleceń autorstwa ekspertów zajmujących się zarówno pracą naukową na uczelniach wyższych, jak i praktyków (lekarzy, socjologów i antropologów medycznych) na temat poprawy opieki zdrowotnej dla imigrantów. W rezultacie, międzykulturowy projekt mediacji w szpitalach został zaprojektowany i w 1991 roku został uruchomiony 3-letni program szkoleniowy dla mediatorów. W drugiej połowie lat 90-tych międzykulturowy projekt mediacji w dużym stopniu został zintegrowany z regularnymi strukturami systemu opieki zdrowotnej. Mediacja międzykulturowa w szpitalach jest obecnie finansowana z budżetów szpitali a zarządzana jest przez Wydział Mediacji Kulturowej przy Ministerstwie Zdrowia (Intercultural Mediation and Policy Support Unit which is part of the Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment). Ta instytucja jest również odpowiedzialna za ocenę i ustawiczne kształcenie mediatorów międzykulturowych. Zainteresowane szpitale otrzymują osobny budżet na zatrudnienie jednego lub kilku mediatorów, którzy będą pracować w obiektach. Dziś w 52 szpitalach zatrudnionych jest około 100 międzykulturowych mediatorów.

Since 1988 the Belgian government sought for ways to improve the migration policy. As part of it, recommendations were made by experts active in both academia and the field (medical doctors, medical sociologists and anthropologists) on how to improve healthcare for migrants. As a result, an intercultural mediation project in hospitals was designed and in 1991 a 3-year training program for mediators was launched. During the second half of the 90's, the intercultural mediation project was largely integrated within the regular structures of the healthcare system. Intercultural mediation at the hospitals is now structurally funded by the hospital budget and managed and coached by the Intercultural Mediation and Policy Support Unit which is part of the Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment. This unit is also in charge of the evaluation and continuing education of the intercultural mediators. Interested hospitals receive a separate budget for the employment of one or more intercultural mediators who will be working on their premises. Today about 100 intercultural mediators are employed in 52 hospitals.

Dlaczego uważa się ten przykład za dobrą praktykę: W różnych fazach realizacji zawsze były jasne cele i podejmowane działania. Po pierwsze, w 1991 roku został opracowany 3-letni program nauczania dla kształcenia mediatorów, w tym formalnego nauczania, uczenia się na pracy, nadzoru i coachingu. Na początku projektu zostały określone wyraźne zadania dla mediatorów. Opis zadań został zaktualizowany i przeformułowany raz w 2008 roku i ponownie w roku 2015. Te regularne aktualizacje zapewniają ciągłe odniesienie do aktualnych potrzeb.

Królewski dekret wyraźnie określa wymagania, aby kwalifikować się do finansowania z funduszu dla mediatorów. Znajdziemy w nim również jasno określone obowiązki przypisane jednostce koordynującej program i uczestniczących w nim szpitalach.

Skuteczność tej praktyki wykazano w czasie obszernej oceny w latach 1993-1995 oraz w latach 1997-2000. W tym samym czasie, praktyka ta okazała się bardzo trwała, ponieważ jest stale rozwijana od roku 1991. Kształcenie mediatorów międzykulturowych oraz ocena ich usług jest systematycznie prowadzona przez wydział (Intercultural Mediation and Policy Support Unit), zapewniając płynne i bieżące wdrożenia nowych rozwiązań.

W zakresie możliwości przenoszenia, praktyka ta jest typowym przykładem starannie zaprojektowanej polityki, przy wsparciu ekspertów i zgodnie z rzeczywistymi potrzebami końcowych użytkowników / beneficjentów. Warunki, w których program jest realizowany są bardzo powszechne w UE (zwiększony napływ migrantów / uchodźców). W ogólnej ocenie projektu tej polityki / praktyki warto zauważyć, nie jest to projekt, który ma szansę powodzenia tylko w jednym kraju. Praktyka na pewno może służyć jako punkt odniesienia, a wyciągnięte wnioski mogą być przekazywane dalej. Praktyka może być powielana w innych krajach w zakresie koncepcji i projektu, i kilka rozwiązań może służyć jako punkt wyjścia.

W kontekście politycznym praktyka ta ściśle przestrzega wartości demokracji, praw człowieka, spójności społecznej i tolerancji. Podstawowe teksty dotyczące tej polityki to:

- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka ONZ, 1948
- Europejska Konwencja o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności, 1950
- Europejska Karta Społeczna, 1961
- Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych, 1966
- Międzynarodowa Konwencja o Prawach Dziecka, 1989
- Europejska Karta Praw Dziecka, od 1995 roku
- Belgijska Ustawa o Prawach Pacjenta, 2002

Polityka ta pokazuje również bardzo wysoki poziom ciągłości i spójności z innymi realizowanymi programami. Utworzona w 1988 roku jest konsekwentnie realizowana do dziś. Polityka ta jest częścią ogólnej polityki migracyjnej realizowanego w kraju.

Korzyści wynikające z wdrożenia: Dzięki szeroko zakrojonej i powtarzalnej ewaluacji wykazano, że wprowadzenie mediatorów międzykulturowych doprowadziło do istotnego wzrostu jakości opieki.

Wszyscy pracownicy służby zdrowia stwierdzili, że program powinien być kontynuowany i stać się stałą usługą dostępną dla pacjentów i pracowników z mniejszości etnicznych w służbie zdrowia. Tylko w 2013 roku mediatorzy międzykulturowi prowadzili łącznie ponad 110.000 spraw.

Powiązane publikacje:

<http://www.health.belgium.be/eportal/Myhealth/PatientrightsandInterculturalm/Interculturalmediation/index.htm#.VW7KdrCJiM8>

Verrept H, Coune I. *Developing a guide for intercultural mediation in healthcare in Belgium*, in press, 2015b.

Rekomendacje transferu praktyki do Polski

1) Rekomendacje transferu

Opisywana dobra praktyka wydaje się być bardzo interesującą, aby przenieść ją do Polski. Mimo, że pojawia się coraz więcej imigrantów w kraju, w publicznej służbie zdrowia nie ma żadnego oficjalnego programu o mediacji międzykulturowej. Wiadomo, że służba zdrowia jest jednym z najważniejszych obszarów do otwartości na ludzi z innych krajów. Międzykulturowy Program mediacji i pomocy w szpitalach na pewno pojawi się za jakiś czas w Polsce. Dlatego tak ważne jest, aby zobaczyć jak to działa w różnych krajach, w dzisiejszych czasach. Jak zostało zauważone w opisie praktyki: warunki, w których program jest realizowany są bardzo powszechne w UE - to przykład dobrej praktyki na pewno cennej na przyszłość do Polski.

Aspekty praktyce, że mogłyby zostać zastosowane:

- Współpraca pomiędzy ekspertami akademickimi i praktykami
- Program szkolenia dla mediatorów
- Finansowanie (oddzielny budżet) międzykulturowego programu mediacji w szpitalach
- Opisy głównych, jasnych celów i działań dla międzykulturowego mediatora

Proponowana skala przeniesienia:

Przeniesienie powinno być zrealizowane w skali kraju. Ale podczas gdy w jednostce administracji rządowej - w Ministerstwie Zdrowia, nie ma oddziału odpowiedzialnego tylko za mediację międzykulturową lepiej szerzyć tę ideę na poziomie regionalnym.

Jest to również dobry sposób, aby poinformować szpitale akademickie, które współpracują ze szkołami medycznymi w Polsce. Mogą one rozpocząć dyskusję na temat tego problemu na wyższych uczelniach.

Zainteresowane strony, które mogą zastosować rozwiązania w praktyce:

- Szkoły Medyczne
- Regionalne Jednostki służby zdrowia

Zainteresowane strony, które mogą przenosić praktykę [po odpowiedniej autoryzacji]:

- Prywatne i publiczne szpitale
- Organizacje służby zdrowia
- Ministerstwo Zdrowia

2) Warunki przeniesienia praktyki

- a) dyskusja na ten temat i przedstawienie tej dobrej praktyki w medycznych gazetach i publikacjach
- b) Pozytywna opinia ekspertów akademickich i praktyków
- c) Otwarty program finansowania dla mediatorów
- d) rozwiązanie wewnętrznych problemów w publicznej służbie zdrowia w Polsce
- e) Przedstawienie dobrych praktyk polskim organizacjom pozarządowym

1) Sugestie pokonywania możliwych barier i problemów:

Możliwa Bariera 1: Brak budżet na tego rodzaju działania

Rozwiązania: Fundusze europejskie i projekty na rozpoczęcie tego rodzaju programu

Możliwe bariery 2: Niskie zainteresowanie programem w jednostkach administracji centralnej i regionalnej

Rozwiązania: Przedstawienie praktyki w mediach, otwierając dyskusję w mediach społecznościowych (Np. Twitter), zrobić badania terenowe w grupach zagranicznych w Polsce w celu zbadania ich potrzeb posiadania możliwości mediacji międzykulturowej w publicznej służbie zdrowia

Dobre praktyki 2 i 3: Program zdalnej pomocy mediacyjnej i Narodowy program pomocy telefonicznej

Kraje: Belgia, Szwajcaria

Kto wprowadził praktyki: Belgia: Intercultural Mediation and Policy Support Unit - Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment; Szwajcaria: AOZ - Medios

Kategoria: struktura

Opis praktyki: Belgia: Po wizytach w Centrum Medycznym w Bostonie, gdzie mediatorzy (lub tłumacze) pracują za pomocą wideokonferencji, zdecydowano w 2009 roku, aby rozpocząć eksperyment z podobnego systemu świadczenia usług zdalnej mediacji międzykulturowej do wielu różnych grup etnicznych. Takie rozwiązanie pozwala mediatorom międzykulturowym interweniować poza szpitalem (lub ośrodkami podstawowej opieki zdrowotnej), bez konieczności wyjazdu. Tacy mediatorzy otrzymują specjalne szkolenie dotyczące zdalnej mediacji. Dzięki takiemu podejściu, w ponad 60 szpitalach i coraz większej liczbie ośrodków podstawowej opieki zdrowotnej, mediatorzy mogą przeprowadzać interwencje w ponad 20 językach. W wyniku tej inicjatywy zainteresowane szpitale w Belgii mogą liczyć na zdalną pomoc mediatorów międzykulturowych finansowanych przez FPS Health.

Dla mniejszości marokańsko-arabskiej, rosyjskiej i tureckiej, mediatorzy międzykulturowi są stale dostępni w dni robocze od 9:00 do 12.30 i 13.30-16.30. Dla innych języków, spotkania mogą być specjalnie organizowane. Eksperyment ten będzie wdrażany w dalszym ciągu w latach 2015-16. Od września 2015 roku testowane będą nowe narzędzia, które umożliwiają automatyczne sprawdzanie dostępności mediatorów międzykulturowych.

Szwajcaria:

Federalne Biuro Zdrowia Publicznego w Szwajcarii przedstawiło w pierwszej dekadzie XXI wieku szczegółową koncepcję krajowego telefonicznego tłumaczenia ustnego dla sektora zdrowia. Gruntowna analiza rynku również została przeprowadzona. Na podstawie ustaleń zawartych w sprawozdaniach, nowy moduł szkoleniowy został stworzony przez INTERPRET – instytucję telefonicznego tłumaczenia i interpretacji.

W rezultacie, w 2011 roku powstała instytucja Narodowego Tłumacza (mediatora) Telefonicznego (NTIS), prowadzona przez agencję pośrednictwa pracy AOZ-Medios i finansowana przez Federalny Urząd Zdrowia Publicznego. NTIS działa 24 godziny na dobę, przez cały rok. W 12 językach, na liście których znajdują się albański, arabski, bośniacki / chorwacki / serbski, włoski, kurdyjski (3 dialekty), portugalski, rosyjski, somalijski, hiszpański, tamilski, tigrinia i turecki. Jednak usługi tłumaczeniowe są w ponad 50 językach na życzenie.

NTIS został opracowany głównie w celu radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych w sektorze ochrony zdrowia. Niemniej jednak usługi są wykorzystywane przez inne instytucje, osiągając w sumie około 2.000 klientów z sektora zdrowia, edukacji i spraw społecznych. Rozmowy telefoniczne są zalecane do krótkich, prostych rozmów o małej zawartości emocjonalnej i ograniczonych konsekwencjach, jak również w nagłych przypadkach, gdy interpretacja i tłumaczenie niezwłocznie są potrzebne.

Tłumacze i mediatorzy są certyfikowani przez INTERPRET. Koszt połączenia wynosi co najmniej 3 CHF za minutę (po odebraniu przez tłumacza) i co najmniej 30 CHF za interwencję. Kwestionariusz online jest dostępny dla wszystkich użytkowników, w celu otrzymania informacji zwrotnych na temat jakości usług.

Dlaczego uważana jest za dobrą praktykę: Istnieją wyraźne cele i zadania dla tego typu projektu. Wymogi techniczne zostały określone. W Szwajcarii nawet analiza rynku została przeprowadzona, aby zapewnić zgodność z rzeczywistymi potrzebami i popytem. W obu krajach badania przeprowadzono na dobrze funkcjonujących systemach zdalnego tłumaczenia stosowanych w innych krajach. Dobre praktyki zostały przyjęte i przekazane.

Wszyscy tłumacze otrzymali specjalne szkolenie. W rezultacie, ich zabiegi są skuteczne i ciągle rośnie zapotrzebowanie na ich usługi. Poza wykazywaniem wysokiej stabilności społecznej, zdalne międzykulturowe pośrednictwa są efektywne i stanowią alternatywę dla interwencji bezpośrednich.

Praktykę tę jest łatwo zastosować w innych kontekstach i różnych skalach, dlatego stosowane systemy mogą być podejmowane w innych krajach.

Przewidywane korzyści z wprowadzenia praktyki:

Zdalna mediacja kulturowa jest odpowiedzią na wiele problemów językowych i kulturowych w całej UE. Jakość opieki jest lepsza i specjaliści otrzymują wsparcie w swoich codziennych zadaniach.

Powiązane dokumenty:

Verrept H. Mogelijkheden en beperkingen van het gebruik van interculturele bemiddeling via internet in de gezondheidszorg. Brussel, FOD Volksgezondheid, 2012.

http://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/serving_dchhs_report.pdf

<http://www.0842-442-442.ch/>

Rekomendacje dotyczące przeniesienia do Polski:

1) Rekomendacje transferu

W Polsce funkcjonuje podobny program zdalnej pomocy. Oczywiście skala i połączenie go z systemem opieki zdrowotnej są inne, ale sam pomysł jest obecny w polskiej rzeczywistości. Projekt rozpoczął się w 2011 roku o nazwie Infolinia Migrant Info. Projekt prowadzony jest przez Międzynarodową Organizację dla migrantów i odbywa się głównie na stronie: migrant.info.pl

Największe podobieństwo to użycie specjalnej linii telefonicznej, gdzie migranci mogą poprosić o pomoc w każdej trudnej sytuacji z ich życia w Polsce. Infolinia jest stale obsługiwana w 4 językach (polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim). Jeśli istnieje potrzeba innego języka, istnieje możliwość aranżacji telefonu w innym języku.

Opisywana wyżej praktyka jest oczywiście szersza w działaniu, a niektóre jej punkty są bardzo przydatne także dla polskiego projektu "Migrant Info" oraz innych projektów, które będą prowadzone w kraju.

Polski projekt i opisywana praktyka, są dobrym punktem wyjścia, aby polskie działania funkcjonowały lepiej i, krok po kroku, tworzyły profesjonalną mediację międzykulturową. Nie tylko infolinię.

Aspekty dobrej praktyki możliwe do przeniesienia:

- Usługi wideo - nie tylko usługi telefoniczne
- Więcej niż 4 główne języki
- Szczególna uwaga na system opieki zdrowotnej
- Wliczanie ceny mediacji w cenę rozmowy telefonicznej

Skala przeniesienia:

- Zachęcenie mniejszych instytucji (jak szpitale) do otwarcia swojej własnej infolinii dla migrantów

Zainteresowane strony:

- MSZ
- Organizacje pozarządowe
- Międzynarodowa Organizacja dla Migrantów

Instytucje zainteresowane wprowadzeniem systemu:

- Projekt "Migrant Info"
- Szpitale
- Instytut Badań nad Cywilizacjami
- Centrum Pomocy Prawnej dla imigrantów

- Stowarzyszenie „Emigrant”
- Caritas Polska

2) Warunki udanego przeniesienia

- a) pozytywna opinia głównych zainteresowanych stron
- b) chęć imigrantów do korzystania z tego typu pomocy
- c) dobra współpraca z istniejącymi podobnymi programami
- d) zatrudnia kompetentnych i profesjonalnych pracowników infolinii
- e) więcej języków
- f) niska cena

3) Sugestie pokonywania możliwych barier

Bariera 1: Opinia, że istniejący program jest wystarczający

Rozwiązanie: Badania na temat potrzeb nowych form komunikacji

Dobra praktyka 4: Szkolenia dla agencji rozwojowych i mediatorów międzykulturowych

Kraj: Belgia

Kto wprowadził praktykę: Brussels Center for Intercultural Action (CBAI)

Kategoria: Szkolenia

Opis praktyki:

Kurs dla agencji rozwojowych i mediatorów międzykulturowych trwa 2 lata (750h): teoria 540h, praktyka 150h i 60h zajęć coachingowych.

Celem kursu jest pomoc uczestnikom:

- opracowanie perspektywy międzykulturowej w swojej dziedzinie pracy
- analiza tożsamości kulturowej i promowanie syntezy tej tożsamości
- rozwijanie zdolności do budowania relacji konsensusu
- rozwijanie zdolności do opracowywania i wdrażania wspólnych działań i projektów grupowych
- opracowanie instytucjonalnej i politycznej wizji kolejnych działań

Kurs skierowany jest do osób, które spotykają się z wielokulturowymi doświadczeniami i są zaangażowane w dziedziny społeczne i kulturalne, którzy czują potrzebę rozwijania kompetencji międzykulturowych. Kurs jest otwarty dla wszystkich (osób poszukujących pracy, specjalistów, działaczy społecznych, wolontariuszy itp.), którzy są zainteresowani tematem, mają co najmniej 24 lata, i wystarczające umiejętności w języku francuskim.

Program szkolenia jest następujący:

Pierwszy rok (335h):

- historia, socjologia i migracje polityczne i społeczności w Belgii
- narracja migracji i trajektorii kulturalnych
- podejście międzykulturowe I (neuronauki, psychologia społeczna, antropologia)
- teoretyczne i praktyczne aspekty komunikacji
- Techniki wywiadu

- Zarządzanie konfliktami i negocjacje interpersonalne
- Dynamika grupy
- Warsztaty ekspresji artystycznej i fizycznej
- warsztaty pisanie
- 50h praktyki zawodowej oraz sprawozdania

Drugi rok (415h)

- podejście międzykulturowe II (aspekty socjologiczne i polityczne)
- mediacja międzykulturowa
- Stygmatyzacja grup społecznych
- Polityka miejska (integracji, spójności społecznej)
- Struktura państwa
- Zbiorowa inteligencja (asbl, sieci)
- Analiza instytucjonalna i organizacyjna
- szkolenia „Mental”
- zarządzanie projektem
- Techniki animacji i zarządzania spotkaniami
- 100h praktyki zawodowej oraz sprawozdania
- zintegrowany test

Rezultatem szkolenia jest zaświadczenie wydawane przez francuski rząd. Kurs jest częściowo finansowany z EFS, a częściowo przez ISP (Insertion socio-professionelle). Uczestnicy nie są rozliczani z obecności.

Dlaczego jest to dobra praktyka?

Istnieją wyraźne cele szkolenia i odpowiadające im treści. Formy szkolenia są bardzo interaktywne i wszyscy trenerzy mają doświadczenie w różnych spotkaniach międzykulturowych. Istnieją procedury i oceny, które dowodzą na zdolności uczestnika do stosowania nabytej wiedzy w praktyce. Połączenie mediacji międzykulturowej i rozwoju społecznego zwiększa zatrudnienie absolwentów szkolenia.

Koncepcja, struktura i treść kursu mogą być łatwo przeniesione do wielu różnych instytucji szkoleniowych. Kurs jest przeznaczony dla promowania spójności społecznej i tolerancji. Oczekuje się,

że zapotrzebowanie na kurs (w dobie wyzwań stawianych przez zwiększoną różnorodność kulturową) będzie rosnąć w najbliższych latach.

Przewidywane korzyści wprowadzenia rozwiązań:

Studenci są zatrudniani w wielu profesjach związanych z dziedzinami społecznymi.

Powiązane publikacje:

<http://www.cbai.be/page/63/>

Rekomendacje transferu do Polski:

1) Rekomendacje transferu:

Opisane w dobrej praktyce szkolenie jedną z podstawowych potrzeb przeniesienia do polskiej rzeczywistości. Widoczny jest brak treningu prowadzonego przez profesjonalnych trenerów i dającego oficjalny certyfikat.

Najbardziej podobnym przykładem tego rodzaju działalności są uniwersyteckie wydziały oferujące kierunki studiów nazwane "mediacja międzykulturowa". Student studiujący "mediację międzykulturową" uzyskuje bardzo ogólną wiedzę o sytuacji i zmianach zachodzących we współczesnych społeczeństwach. Identyfikuje i rozwiązuje praktyczne i etyczne problemy związane z ogólną dostępnością do informacji, rozwoju międzynarodowych korporacji i społeczności wielokulturowych. Dostrzega problemy komunikacyjne wynikające z wielokulturowości współczesnego społeczeństwa i reguluje sposoby przekazywania informacji do zróżnicowanych kulturowo środowisku. Plan zajęć jest bardzo teoretyczny i przygotowuje studentów do pracy w środowisku akademickim, prowadzenia badań i pomocy w problemach międzykulturowych w administracji.

Największym brakiem w polskich kursach o mediacji międzykulturowej jest brak praktycznych działań. Obecnie student zdobywa wiedzę na temat komunikacji międzykulturowej, metod i technik badań społecznych, kultury i mediacji, etyki pracy i przedsiębiorczości w społeczeństwie wielokulturowym, badań mediów, technik dialogu międzykulturowego, ale nie podejmuje praktycznej pracy z imigrantami. To największy problem dlatego uniwersytety nie szkolą międzykulturowych mediatorów, ale edukują teoretycznych ekspertów mediacji międzykulturowej.

Aspekty, które mogą zostać przeniesione:

- Poszerzony, praktyczny kurs dla mediatorów
- Warsztaty z doświadczonymi mediatorami
- Rozwijanie międzykulturowej perspektywy w pracy zawodowej
- Praktyka w budowaniu relacji międzykulturowych
- Rekrutacja osób z doświadczeniem międzykulturowym

- Certyfikat

Skala przeniesienia:

- lokalna

Zainteresowane strony:

- MSZ
- Polska Akademia Nauk

Zainteresowane strony, które mogą wprowadzić rozwiązania:

- Uniwersytety i szkoły wyższe
- Organizacje pozarządowe prowadzące kursy z mediacji
- Szkoły mediacyjne
- Fundacja Różnorodności Społecznej
- Trenerzy i nauczyciele z dziedziny mediacji

2) Warunki transferu:

- Tworzenie oficjalnych badań i szkoleń dla międzykulturowych szkoleń mediacyjnych
- Znaleźnienie profesjonalnych trenerów i nauczycieli z doświadczeniem w mediacji
- Tworzenie miejsc pracy dla absolwentów
- Współpraca między uczelniami i innymi instytucjami w przygotowywaniu kursów

3) Sugestie omijania możliwych barier:

Bariera 1: różnorodność kursów

Rozwiązanie: przygotowanie planów treningowych dla instytucji prowadzących szkolenia

Bariera 2: brak profesjonalnej kadry szkoleniowej

Solutions: organizowanie kursów dla trenerów mediacyjnych

Dobra praktyka 5: Link-Woman (femmes relais) jako mediatorów międzykulturowych

Kraj: Francja

Kto wprowadza praktykę: Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles

Kategoria: Struktura

Opis praktyku:

Kobiety związane w "femmes-Relais" są mediatorami społecznymi i kulturalnymi we Francji, które organizują spotkania pomiędzy obywatelami bądź osobami i instytucjami, w celu poprawy procesu komunikacji i dostępu do praw. Mediacja kulturowa obejmuje migrantów i stara się rozwiązać problemy komunikacyjne lub konflikty między różnymi systemami wartości. Praca składa się głównie z mediacji „na powitanie”, wsparcie w orientacji osób lub rodzin w dzielnicach w ich kontaktach z instytucjami. Związek Kobiet (Link-Woman) pracuje dla stowarzyszeń lub w ramach usług komunalnych.

Mediacja międzykulturowa realizowana przez Link-Woman rozpoczęła się w późnych latach 80-tych z inicjatywy podjętej przez imigrantki by przezwyciężyć trudności w komunikacji z lokalnymi instytucjami. W 1988 roku Narodowe Stowarzyszenie „Link - Woman – mediatorzy kulturowi” zostało utworzone.

Dlaczego jest to dobra praktyka? The National Association of Link Women – Intercultural Mediators (Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles) ma jasną misję. System referencyjny pracy został stworzony w roku 1997. W roku 2006 został dopracowany, opisując szczegółowo standardy jakościowe, misję, ramy interwencji, zadania i warunki pracy *femmes relais médiatrices*.

Ta praktyka pokazuje wysoki poziom uczestnictwa i wzmocnienia pozycji migrantów. Ważną cechą jest to, że wywodzi się od samych użytkowników końcowych. Networking jest systematyczny, gdyż istnieje kilka lokalnych stowarzyszeń i główne, krajowe stowarzyszenie Link-Woman. Różne podmioty ze sfery usług społecznych, edukacji dorosłych, mediacji społecznej, publicznej i władz lokalnych na różne sposoby przyczyniają się do dalszego rozwoju tej działalności.

Praktyka jest bardzo skuteczna, ponieważ jest zorientowana na potrzeby. Prawdziwe wyzwania życia dyktują działania, które należy podjąć. Niektóre programy rządowe na rzecz integracji społecznej zostały bezpośrednio zainspirowane działalnością Femmes-Relais.

Ta praktyka wykazuje bardzo wysoki poziom stabilności społecznej. Jest to część innych form mediacji społecznej, ustalonych we Francji. W odniesieniu do przenoszenia, widać w niej ogromną ilość doświadczeń i struktur, które mogą służyć jako punkt odniesienia albo punkt wyjścia. Ponieważ ta struktura jest inicjatywą oddolną, replikacja zależy w dużej mierze od indywidualnej inicjatywy i efektywnej społeczności. Sukces tych działań jest częściowo związany z całościowym kontekstem polityki pomocowej we Francji, który oczywiście nie może być przenoszony podczas replikacji.

Korzyści wynikające z przeniesienia:

Mimo, że wpływ na społeczeństwo nie jest bezpośrednio mierzalny, zainteresowane strony i beneficjenci potwierdzają istotny wkład organizacji Link-Woman w poprawę spójności społecznej, integrację, zapobieganie napięć, a nawet oszczędność dla gospodarki.

Powiązane dokumenty:

Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles: des principes déontologiques, un métier, mars 2006, Fédération des associations des femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession banlieue, Institut régional du travail social de Paris Ile-de-France. Available at http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2014/01/femmes_relais_msc_principes_deontologiques.pdf
<http://www.francemediation.fr/orki/view/197/historique-de-la-mediation-sociale.html>
http://www.francemediation.fr/images/lang/fr/orki/doc290-article_ash_femmes-relais-1.pdf

Rekomendacja przeniesienia do Polski:

1) Rekomendacja transferu:

Praktyka jest trudna do przeniesienia do Polski w związku z faktem, że liczba imigrantów jest nadal bardzo niska. Jest mało prawdopodobne, aby stworzyć sieć networkingową dla imigrantów pracującą dla całej grupy etnicznej. Najważniejszą rzeczą jest to, że niemal każda grupa ma swoją zorganizowaną społeczność: organizują spotkania, sieci, wspólnie wymieniają się doświadczeniami.

Mimo to, istnieją pewne aspekty, które wdrażane stopniowo do polskiej polityki mogą okazać się dobre i mobilizować wewnętrzną działalność imigrantów. Liczba imigrantów wciąż rośnie w Polsce, dlatego warto angażować grupy etniczne w podobną działalność.

Aspekty praktyki, które mogą zostać przeniesione:

- Inspiracja dla nowych, wprowadzanych projektach
- Angażowanie społeczności imigrantów do podejmowania inicjatyw i dostarczenie narzędzi prawnych i wymiana doświadczeń

Skala przeniesienia:

- Przeniesienie jest trudne do wykonania

Zainteresowani praktyką:

- Organizacje i grupy skupiające imigrantów
- Liderzy społeczności imigracyjnych

Dobra praktyka 6: Uniwersytecki kurs tłumaczenia i mediacji

Miejsce realizacji: Paryż, Francja

Kto wprowadza praktykę: Paris Diderot University

Kategoria: Szkolenie

Opis praktyki:

W 2011 roku uczelnia utworzyła roczny program szkoleniowy (100 godzin) z dziedziny interpretacji-mediacji w aspektach społecznych i medycznych, który prowadzi do dyplomu uniwersyteckiego (Duiim). Kurs jest otwarty dla absolwentów w tłumaczeniu i interpretacji, dla tłumaczy i interpretatorów ISM (Inter Serwis Migrant) posiadających co najmniej trzyletnie doświadczenie w pracy oraz dla pracowników placówek społecznych i medycznych, którzy chcą specjalizować się w mediacji międzykulturowej. Kandydaci muszą mieć stopień magistra w języku francuskim oraz w co najmniej jednym języku obcym.

Celem kursu jest kształtowanie profesjonalistów w dziedzinie mediacji w środowisku wielojęzycznym w instytucjach społecznych i medycznych, w celu zapewnienia komunikacji w trudnych sytuacjach między cudzoziemcami z ograniczoną znajomością języka francuskiego a administracją, instytucjami publicznymi lub stowarzyszeniami.

Program kursu:

Moduł 1: Kontekst I cywilizacja – ważne podmioty inności (15h)

1. Rasa i pochodzenie etniczne, definicja, historia
2. Pochodzenie we Francji i Wielkiej Brytanii
3. Francja i mniejszości, historia, polityka integracji
4. Ewolucja postrzegania roli kobiet w społeczeństwie: teoria płci
5. Case study: odczuwanie bólu

Moduł 2: tłumaczeniowy: wprowadzenie do technik tłumaczenia (18h)

1. Praktyka tłumaczenia konsekutywnego: podejścia i warsztaty praktyczne
2. Wprowadzenie do studiów tłumaczeniowych
3. Wprowadzenie do języka interpretacji i mediacji
4. Pisemna mediacji i tłumaczenie

Moduł 3: Specyfika i treść interpretacji - mediacji (35h)

1. Rozwój roli tłumacza-mediatora, historia pracy
2. Stanowisko tłumacza-mediatora w terapeutycznych i medycznych konsultacjach
3. Podejście trójstronne: od interpretacji i mediacji, etyki i kodeksu postępowania tłumacza-mediatora
4. Dialog z czterema osobami: tłumacz, dziecko i jego rodzice
5. Warsztaty: gry role-playing, scenariusze sytuacyjne

Moduł 4: Obszary interwencji tłumacza-mediatorów (32h)

1. Główne zasady administracji francuskiej
2. Prawo socjalne
3. Prawo cudzoziemców
4. Szpital i jego struktury, prezentacji i terminologiczne podejście
5. Case study: specyfika działu chorób zakaźnych w szpitalu Saint-Denis
6. system szkolny, prezentacja i terminologiczne podejście

W 2014 roku został wprowadzony nowy kurs mistrzowski, specjalizujący się w pośrednictwie handlowym i społecznym. Jest on otwarty dla każdego z dyplomem licencjata po akceptacji aplikacji i zaliczony w teście z języka i wiedzy o co najmniej 3 językach i kulturach. Kurs ma trwać 2 lata (700 godzin).

Celem kursu jest wyszkolenie ekspertów w dziedzinie językowej i kulturowej mediacji-interpretacji zdolnych do pracy instytucjonalnych lub jako tłumacze zapewniający tłumaczenie rozmów biznesu na całym świecie. Treść objęta jest związane z interpretacją, tłumaczeniem, cywilizacją / innością, imigracją i komunikacją wielojęzyczną. Na drugim roku, studenci podejmują pracę jako mediatorzy i tłumacze kulturowi.

Według przedstawicieli uczelni, trudnością napotykaną w realizacji tych kursów jest szeroki rejestr językowy i w związku z tym znalezienie wykwalifikowanych trenerów w każdej kulturze.

Dlaczego jest to dobra praktyka:

Oba kursy mają jasne cele i dobrze określoną treść. Kursy odpowiadają na realne potrzeby społeczeństwa francuskiego. Kurs i tytuł uzyskiwany zostały uznane przez francuskie Ministerstwo Edukacji Narodowej.

DU jest finansowany przez studentów lub organizacje partnerskie, poprzez ustawiczne kształcenie. Tytuł Master's jest finansowany przez państwo, uczelnię i region jako część obrotu. Nauczyciele są opłacani przez państwo francuskie. We Francji, potrzeba mediatorów-tłumaczy wzrasta. Ponadto prawo francuskie wymaga od instytucji, aby zatrudniać osoby, które mogą usuwać bariery języka (prawo francuskie sugeruje zatrudnianie tłumacza).

Ponieważ praktyka ta odnosi się do studiów uniwersyteckich, poziom przenoszenia jest również bardzo wysoki. Może być łatwo powielane, służąc jako punkt odniesienia albo punkt wyjścia.

Korzyści z implementacji:

Istnieją dobre perspektywy zatrudnienia dla absolwentów, ponieważ te kursy rozwiązują rzeczywiste potrzeby francuskiego społeczeństwa i gospodarki, jak wyjaśniono wcześniej. Według uczelni, opinie są na ogół bardzo dobre: uczniowie są zadowoleni ze szkolenia zarówno w zakresie treści nauczania i praktycznych aspektów zawodu.

Powiązane publikacje:

<http://www.univ-paris-diderot.fr/sc/site.php?bc=formations&np=MENTIONDIP?ND=1067>

<http://www.univ-paris-diderot.fr/sc/site.php?bc=formations&np=SPECIALITE?NS=945>

Rekomendacje wdrożenia w Polsce:

1) Rekomendacje transferu

Z uwagi na fakt, że solidny program szkolenia jest jedną z najważniejszych potrzeb w Polsce w obszarze mediacji międzykulturowej, oczywiście tego typu rozwiązanie może okazać się bardzo przydatne, a nawet konieczne. Pomysł doskonalenie umiejętności może być pomocne w tworzeniu profesjonalnego zespołu mediacyjnego.

Na razie kursy doskonalące dla nauczycieli oferowane są dla nauczycieli, którzy mają kontakt z uczniami zagranicznymi w swojej klasie. Celem tych szkoleń jest dostarczenie uczestnikom bardzo podstawowych informacji na temat metod rozwiązywania konfliktów i mediacji międzykulturowej stosowanych w pracy z uczniami z innych kultur.

Specyfika działań międzykulturowych wymaga dodatkowej wiedzy i świadomości na temat czynników wpływających na kontakt z cudzoziemcem. Mediacja międzykulturowa to rodzaj interwencji, który jest bardzo skuteczny w rozwiązywaniu złożonych problemów w oparciu o potrzeby i interesy stron. Skuteczność zależy od wykształcenia ludzi, którzy czują się komfortowo w pracy z cudzoziemcami, i znają dobre praktyki swojej pracy.

Pomysł tworzenia kursów, które są adresowane do osób, które mają już doświadczenie w pracy międzynarodowej, znają języki i ich przyszłość w pracy w obcym środowisku, jest to

dobry sposób na tworzenie podstawowych praktyk do pracy w charakterze międzykulturowego mediatora.

Stworzenie takich zaawansowanych grup daje możliwość szerokiej wymiany opinii, doświadczeń i doskonalenia poprzez rzeczywisty kontakt z tematyką nauczania.

Aspekty, które mogą zostać wdrożone:

- Zwrócenie uwagi na społeczne i medyczne aspekty mediacji
- Promowanie mediatorów znających więcej niż jeden język obcy
- Edukacja ekspertów i nowych trenerów z dziedziny mediacji
- Praca na etat w czasie studiów

Sugerowana skala wdrożenia:

- Poziom krajowy: jako przykład dla uniwersytetów
- Poziom lokalny: przekonanie absolwentów innych studiów by doskonalili swoje umiejętności

Zainteresowane strony:

- Ministerstwo Edukacji i szkolnictwa wyższego
- Polska Akademia Nauk

Strony zainteresowane wdrożeniem:

- Uniwersytety
- Centra szkoleniowe
- Trenerzy
- Organizacje pozarządowe

4) Warunki przeniesienia

- Niska cena kursu
- Przekonanie tłumaczy by rozwijali swoje umiejętności i zainteresowali się mediacją kulturową
- Nauczyciele i trenerzy nie tylko z Polski
- Stworzenie miejsc pracy dla absolwentów
- Współpraca między uniwersytetami i organizacjami migracyjnymi

5) Sugestie ominięcia możliwych barier

Bariera 1: Różnorodność kursów

Rozwiązanie: przygotowanie kompaktowego planu treningowego, aby polecić go wielu instytucjom prowadzącym te kursy

Bariera 2: brak profesjonalnej kadry szkoleniowej

Rozwiązania: organizowanie kursów dla trenerów mediacji

Bariera 3: brak zaufania do tematu mediacji kulturowej

Rozwiązanie: organizowanie konferencji na ten temat

Rozwiązanie 2: przekonywanie mediów do dyskusji na temat mediacji międzykulturowej

Dobra praktyka 7: Rejestr Publiczny Mediatorów Międzykulturowych

Lokalizacja/ obszar geograficzny: Rzym i region Lacjum

Kto wdraża zadanie?: Gmina Rzym; Programma Integra

Kategoria: Struktura

Krótki opis praktyki: Rejestr Publiczny Mediatorów Międzykulturowych to instytucja publiczna utworzona w 2006 roku przez gminę Rzym w celu monitorowania obecności mediatorów międzykulturowych w Rzymie, w regionie Lacjum, w celu sprawdzenia ich kompetencji oraz zaproponowania szkoleń, pozwalających aktualizować wiedzę. Zarejestrować muszą się wszyscy mediatorzy, którzy podejmują pracę w urzędach publicznych (na poziomie lokalnym), takich jak usługi socjalne, szpitale, szkoły. Nawet jeśli rejestracja nie jest obowiązkowa, sugeruje się ją wszystkim pracownikom, którzy są zainteresowani pracą w lokalnych usług publicznych. Rejestr został stworzony przez rezolucję Rady Miejskiej Nr 160 z dnia 18 lipca 2005 roku, zgodnie z ustawodawstwem włoskim, dotyczącym imigracji ("Testo Unico sull'Immigrazione"), które określa mediatora międzykulturowego "jako osobę, która działa na rzecz edukacji mającej na celu zwiększenia poziomu integracji migranta, poprzez m.in. włączenie, interakcję i wymiany" (MSW, kodeks imigracji, w 1998 roku). Rejestr jest jedynym przykładem formalnego dyżurów mediatorów międzykulturowych w całym Włoszech.

Wymaganiami do przystąpienia do rejestru są:

- a) obywatelstwo obce lub włoskie obywatelstwo uzyskane przez cudzoziemców;
- b) zezwolenie na pobyt stały;
- c) zamieszkanie w regionie Lacjum
- d) sprawdzenie, w bezpośredniej praktyce jednego języka ojczystego i jednej kultury matki różnych od języka włoskiego, i poświadczonych przez odpowiednie certyfikaty;
- e) Certyfikat ukończenia Kursu Mediacji Międzykulturowej wystawiany przez region lub uniwersytet lub organizację non-profit, które działają w dziedzinie imigracji i mediacji międzykulturowej;
- f) Certyfikowana znajomość języka włoskiego.

Działa Komisja, która ocenia wnioski mediatorów międzykulturowych.

W jej skład wchodzi:

- Ekspert wskazany przez Działu Usług Społecznych
- Specjalista ds. komunikacji wskazany przez Wydział Komunikacji
- Specjalista ds. administracyjnych

Komisja jest mianowana przez Dyrektora Działu Usług Społecznych lub delegata dyrektora. Programma Integra jest sekretariatem Rejestru.

Dlaczego to dobra praktyka: Rejestr zapewnia kwalifikację mediatorom, którzy muszą spełniać odpowiednie wymagania. Ponadto instytucja ta monitoruje i nadzoruje obecność mediatorów międzykulturowych na terenie Rzymu, w jakich językach rozmawiają, ich kompetencje i główne sektory interwencji. Poprzez okresowy przegląd zapisanych mediatorów międzykulturowych, możliwe jest sprawdzenie poziomu ich szkolenia: czy są one aktualizowane, czy nie, jeśli pracują tylko w jednej dziedzinie (np. zdrowie, edukacja, szkolnictwo, usługi socjalne, sprawy nieletnich). Połączenie tych elementów z potrzebami danego obszaru pozwala planowanie i proponowanie określonych kursów tematycznych.

Korzyści wynikające z wdrożenia: Rejestr pokazuje bardzo wysoki poziom ciągłości, bo od 2006 roku realizowany jest co roku. Rejestr łączy między mediatorów międzykulturowych i usługi publiczne, w obszarze których mediatorzy są potrzebni, a również narzędzia do monitorowania obecności mediatorów międzykulturowych, by zaproponować im szkolenia i kursy oraz do aktualizacji ich kompetencji. Ponadto Rejestr zapewnia realizację efektywnych i skutecznych działań mediacyjnych międzykulturowych, każdy zapisany staje się profesjonalistą. W roku 2015 rejestr liczył 520 mediatorów międzykulturowych pochodzących z 80 różnych krajów.

Powiązane dokumenty/referencje:

http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?contentId=NEW116825&jp_pagecode=newsview.wp&ahew=contentId:jp_pagecode

Rekomendacje do wdrożenia w Polsce

1) Zalecenia transferowe

Konieczne/pożyteczne:

W związku z ważnością szkolenia i koniecznością rozwoju zawodu, bardzo istotnym elementem w Polsce, którego brak w tym kraju jest spis (lista) mediatorów międzykulturowych. Powinien być prowadzony przez organizacje pracujące z imigrantami. W dziedzinie mediacji sądowej, taki spis od dawna działa na podstawie wydanych certyfikatów. W przypadku braku kwalifikacji mediatora kulturowego, zauważalny jest brak rejestrze.

Obecnie i w przypadku ograniczonych potrzeb tworzenia takiego rejestru międzykulturowego mediacji może go zastąpić strona internetowa organizacji, zajmującej się imigracją.

Praktyki, które mogą być zastosowane:

- stała i publiczna lista mediatorów międzykulturowych w Polsce
- tworzenie powiązań między mediatorami międzykulturowymi i instytucjami publicznymi, które ich potrzebują

Zalecana skala wprowadzenia:

- Krajowy - nie ma zbyt wielu międzykulturowych mediatorów w całym kraju, więc może być o zasięgu krajowym

Zainteresowane strony, które mogą zezwolić na replikację praktyki:

- Duże organizacje z doświadczeniem w pomocy imigrantom

Zainteresowane strony, które mogą wdrażać praktykę [po odpowiedniej autoryzacji]:

- Organizacje pozarządowe
- uniwersytety
- szkoły mediacji
- centra treningowe
- Stowarzyszenie "Willa Decjusza"
- Fundacja Haliny Nieć
- Caritas Polska
- Fundacja "Oprócz granic"

2) Warunki udanego wdrożenia

- Istnienie zawodu mediatora międzykulturowego
- Jedna platforma publiczn do zbierania nazwisk mediatorów międzykulturowych

3) Jak pokonać możliwe przeszkody? Sugestie:

Możliwe bariery 1: żadna organizacja nie jest chętna, aby utworzyć wspomnianą listę

Rozwiązania: jak pokazuje przykład Włoch, dobrze jest zrobić kampanię wewnętrzną - zebrać opinię mediatorów międzykulturowych, czy chcieliby mieć takie listy

Dobra praktyka 8: Mediatorzy społeczni szkolą społeczne grupy patroli miejskich

Lokalizacja / obszar geograficzny: Alta de Lisboa i Ameixoeira (Lisbon)

Kto wprowadza praktykę: Lizbońska Straż Miejska - Lisbon Municipal Police (LMP); Wydział Szkolenia i Rozwoju - Training and Development Department of the Lisbon Municipality

Kategoria: zatrudnienie; struktura

Krótki opis praktyki:

Lizbońska Straż Miejska rozwija się w ostatnich latach podejście zapobiegawcze poprzez społeczną strategię szkoleń policyjnych, mających na celu zapobieganie i rozwiązywanie lokalnych problemów braku bezpieczeństwa w ścisłym powiązaniu z lokalnymi partnerami, mieszkańcami i przedstawicielami mediatorów społecznych na terenie Interwencji straży miejskiej. W tym kontekście w 2009 LMP zaprosiła mediatorów społecznych do udziału w szkoleniu oficerów policji, które mają za cel realizację patroli w Lizbonie.

Szkolenie zespołów mediatorów społecznych bierze pod uwagę fakt, że wspólnoty utworzone są przez grupy ludzi, którzy układają swoje postępowanie między sobą w oparciu o ich tożsamości społeczne i kulturowe. Tak więc wiedza o tożsamości społecznej i kulturowej grup w obrębie danej społeczności przez funkcjonariuszy policji ma kluczowe znaczenie dla realizacji miejskich polityk bezpieczeństwa. Szkolenie przewidziane przez mediatorów społecznych przygotowuje policjantów do radzenia sobie z różnicami kulturowymi, podczas patrolowania terytorium, na tle konfliktów między różnymi społecznościami kulturowymi między sobą i w stosunku do policji.

Jednodniowa sesja szkoleniowa dla przedstawicieli mediatorów społecznych z różnych środowisk kulturowych w społeczeństwie, odwołuje się do różnych przepisów i praktyk odnoszących się do każdej kultury i kluczowych aspektów komunikacji między policją a rezydentami. Zmierza do podniesienia świadomości policjantów różnorodnych tożsamości kulturowych w terenie, a co za tym idzie, dodania im pewności siebie w sytuacji rosnących konfliktów, i bycia bardziej przygotowanym do ich zarządzania i rozstrzygania, ale przede wszystkim ich zapobiegania.

W ramach szkolenia kompetencji międzykulturowych, mediatorzy społeczni są zapraszani do promowania dyskusji wewnątrz policji, o kulturze, tożsamości, postawach i zachowaniach przyjętych w kontekście wielokulturowym, podkreślając znaczenie takich wartości, jak wzajemny szacunek, godność, solidarność i sprawiedliwość i afirmacja dla różnorodności kulturowej.

Kroki podjęte do tej pory w ramach strategii szkoleniowej, sugerują, że sukces tego międzykulturowego i mediacyjnego podejścia wspartego przez trening umiejętności międzykulturowych zależy od podstawowych czynników, takich jak poziom integracji policjantów we wspólnocie, poziom wsparcia przez władze policji i zaangażowanie wszystkich organizacji policji w

działaniach szkoleniowych, w celu ułatwienia odpowiedniego podejścia policji podczas interwencji w różnych kontekstach kulturowych.

Po szkoleniu w pomieszczeniach policyjnych, mediatorzy społeczni kontynuowali pracę z zespołem policji w terenie, przedstawiając zespół policji ludności, tłumacząc ich misję dla ludności i główne powody, dla których praktyka jest realizowanych w terenie.

Dlaczego praktyka uznana jest za dobrą:

Praktyka ta ma bardzo jasne cele, związane bezpośrednio z rzeczywistymi potrzebami ludności i policji policji. Wysoce partycypacyjne podejście zostało zastosowane w konstrukcji policji społecznej. Grupa bezpieczeństwa Ameixoeira i Galinheiras (północne terytorium Lizbonie), zaprosiła mieszkańców i lokalnych partnerów do przedstawienia swoich opinii na temat tego, co policjanci powinni dodać do patrolowania tego konkretnego terytorium, jaki rodzaj wiedzy powinni mieć o ograniczeniach bezpieczeństwa danego terytorium, jaka jest dynamika zasobów społecznych i kulturalnych. Następnie Lizbońska Policja Miejska podjęła inicjatywę włączenia mediatorów społecznych w szkolenia działań policji. Szkolenie ogólne było zaprojektowane przez LMP z uwzględnieniem udziału mieszkańców (poprzez grupy fokusowe), partnerów lokalnych (comiesięczne spotkania grup zabezpieczeń) i mediatorów społecznych (okresowe spotkania robocze). Mediatorów społecznych zaproszono do zaprojektowania szkoleń na temat mediacji międzykulturowej.

Praktyka ta okazała się bardzo skuteczna, ponieważ przyczyniła się do wzrostu świadomości działań policji na terenie różnych tożsamości kulturowych, do rozwijania potencjału rozwiązywania konfliktów społecznych i lepszego zrozumienia głównych zagrożeń dla bezpieczeństwa odczuwanych przez różne grupy społeczne, które zwykle nie chcą wchodzić w interakcje z policją, a mianowicie ze środowisk imigranckich. W 2014 roku Rada Europy, w ramach inicjatywy " Wyzwanie Wsparcia dla Różnorodności", uznała tę praktykę za jeden z 15 najlepszych przykładów z życia wziętych efektywnego udziału osób z różnych kulturowych środowisk (etnicznych, religijnych, językowych) w projektowaniu innowacyjnych produktów, usług, polityk, projektów i inicjatyw.

W zakresie możliwości przenoszenia, szkolenia policjantów przez mediatorów społecznych mogą być łatwo powielane przez władze lokalne, które ściśle współpracują z partnerami lokalnych grup zabezpieczeń.

Korzyści z wdrożenia: Szkolenie mediatorów społeczności było ocenione przez policjantów jako bardzo ważny bodziec do ich przyszłej pracy na terenie różnych kultur. Umiejętności komunikacyjne pracowników policji zostały wzmocnione, nastąpiło ułatwienie procesu tworzenia zaufania w relacjach z ludnością i umożliwienie im pozytywnego radzenia sobie z różnorodnością. Policja i mieszkańcy dzielą odpowiedzialność i współpracę w celu tworzenia bezpieczniejszego środowiska. Sama społeczność korzysta z większej spójności społecznej.

Powiązane dokumenty / odnośniki:

http://www.coe.int/t/DG4/CULTUREHERITAGE/CULTURE/DIVERSITY/Brochure-DiversityAdvantageChallenge_en.pdf

<http://www.sonetor-project.eu/esicm/myfiles/speakers/Lisbon%20community%20policing%20the%20challenge%20of%20the%20intercultural%20approach.pdf>

Rekomendacje do transferu do Polski

1) Rekomendacje przeniesienia

Konieczność / użyteczność przeniesienia do Polski:

Idea szkolenia policjantów i uwrażliwiania ich na kwestie związane z wielokulturowością i mediacje międzykulturowe jest bardzo potrzebna. Dlatego każde takie szkolenie będzie dodatkowym elementem edukacji, służby publicznej w związku z problemami imigrantów w kraju. Na takie elementy jest szczególnie duże zapotrzebowanie dzisiaj.

Jednak poziom zapotrzebowania i kontaktów policji z imigrantami w Polsce i Portugalii jest zdecydowanie różny, więc z pewnością propozycja nie może być reprodukowana w całości, ale oprócz warsztatów tylko podstawowa idea może się udać.

Należy jednak pamiętać, że policja jest podmiotem, który może być często przedmiotem działań międzykulturowych. Dlatego szkolenie mediatorów według profesjonalnego standardu jest bardzo ważnym postulatem.

Aspekty praktyki, które mogłyby zostać zastosowane:

- Udział mediatorów w szkoleniu oficerów policji
- Szkolenia świadczone przez mediatorów przygotowujące policjantów do radzenia sobie z różnicami kulturowymi
- Podniesienie świadomości policjantów na temat różnorodnych tożsamości kulturowych
- Podkreślanie znaczenia takich wartości jak wzajemny szacunek, godność, solidarność, sprawiedliwość i wartości odnoszące się do różnorodności kulturowej

Zalecana skala przeniesienia:

- lokalne
- regionalne

Zainteresowane strony, które mogą zezwolić na przeniesienie praktyki:

- Komendant Główny Policji

Zainteresowane strony, które mogą przenieść praktykę [po odpowiedniej autoryzacji]:

- Policjanci
- Straż miejska
- Władze miejskie - miasta o bardzo wysokim odsetku imigrantów
- Organizacje pozarządowe
- Biuletyny policyjne

2) Warunki skutecznego przeniesienia

- Stworzenie scenariuszy do warsztatów
- Utworzenie grupy mediatorów o zbliżonym poziomie kompetencji
- Create a group of mediators who can lead it on the same level
- Otwarcie się oficerów policji na takie treningi tematyczne

Dobra praktyka 9: Szkolenia i system certyfikacji Tłumaczy Międzykulturowych - Mediatorów

Lokalizacja / zasięg geograficzny: Szwajcaria

Który realizuje praktyki: Szwajcarski Związek Interpretacji Międzykulturowej i Mediacji (INTERPRET)

Kategoria: Szkolenia; System certyfikacji

Krótki opis praktyki: INTERPRET opracowała i stworzyła kompleksowy dwupoziomowy program szkolenia i certyfikacji dla tłumaczy międzykulturowych (od 2002 roku, ostatnia wersja w 2014 roku). Pierwszy poziom prowadzi do uzyskania szwajcarskiego Certyfikatu Tłumaczy Międzykulturowych INTERPRET (EQF 4), natomiast drugi poziom do Zintegrowanego Świadectwa Zawodowego dla tłumaczy Międzykulturowych - Mediatorów (EQF 5). Moduły zawarte na każdym poziomie:

Poziom A

Moduł 1: Tłumaczenia międzykulturowe w sytuacjach trójstronnych (150 godzin, z czego 78 godzin w klasie, 9 godzin nadzoru w grupach, a 63 godzin samodzielnej nauki)

Moduł 2: Orientacja w systemie edukacyjnym, społecznym i ochrony zdrowia (90 godzin, z czego 39 godzin w klasie i 51 godzin samodzielnej nauki)

Poziom B

Obszar A: "Tłumaczenie międzykulturowe"

Moduł 3: Tłumaczenia telefoniczne (60 godzin, z czego 26 godzin w klasie i 34 godzin samodzielnej nauki)

Moduł 4: Tłumaczenia dla organów administracji i sądów (75 godzin, z czego 32,5 godziny w klasie i 42,5 godzin samokształcenia)

Moduł 5: Tłumaczenie w psychoterapii (60 godzin, z czego 26 godzin w klasie, nadzór 6 godzin i 28 godzin samodzielnej nauki)

Obszar B: "Mediacja międzykulturowa"

Moduł 6: Wsparcie osób w procesie integracji (75 godzin, z czego 26 godzin w klasie, nadzór 6 godzin i 43 godzin samodzielnej nauki)

Moduł 7: Prowadzenie grup dyskusyjnych w kontekście międzykulturowym (60 godzin, z czego 26 godzin w klasie i 34 godzin samodzielnej nauki)

Moduł 8: Prowadzenie imprez informacyjnych i edukacyjnych w kontekście międzykulturowym (60 godzin, z czego 32,5 godziny w klasie i 27,5 godzin samokształcenia)

Moduł 9: Działania na rzecz projektów w kontekście międzykulturowym (75 godzin, z czego 32,5 godziny w klasie i 42,5 godzin samodzielnej nauki, w tym 6 godzin praktyki w projekcie)

Moduł końcowy

Moduł 10: Świadomość roli w działaniu w różnych warunkach (45 godzin, z czego 26 godzin w klasie - w tym nadzoru w grupach 6 godzin i 19 godzin - samokształcenia)

Pomyślne zakończenie pierwszych dwóch modułów zawartych w programie szkolenia wraz z zestawem predefiniowanych kryteriów (tj. dowód znajomości lokalnego języka urzędowego na min poziomie B2; Dowód wiedzy w języku ojczystym na min poziomie B2; Dowód 50 godzin praktyki w interpretacji międzykulturowego) prowadzi do uznanego certyfikatu INTERPRET, który jest pierwszym poziomem systemu szkoleniowego. Aby osiągnąć drugi poziom, a tym samym uzyskać zintegrowany certyfikat zawodowy dla tłumaczy międzykulturowych, powinny być spełnione następujące kryteria:

- 1) Certyfikat wypełnionego stażu lub ekwiwalent
- 2) Dowód znajomości lokalnego języka urzędowego (poziom C1)
- 3) Świadectwo INTERPRET
- 4) Zaświadczenie o uczestnictwie w 3 modułach z Modułów 3-9, z których co najmniej 1 moduł z obszaru A "tłumaczenia międzykulturowego" i co najmniej 1 z obszaru B "mediacja międzykulturowa"
- 5) Dowód 26 godzin doksztalcenia
- 6) Dowód 500 godzin praktyki
- 7) Dowód 26 godzin od refleksji na temat praktyki, z czego co najmniej 18 godzin w nadzorze
- 8) Certyfikat wzięcia udziału w module 10

Dlaczego uważa się za dobrą praktykę:

Jako niezbędny element dobrze zaprojektowanego szkolenia, zasady dydaktyczne zostały zdefiniowane przed realizacją programu szkoleniowego. Zasady te uwzględniają zarówno potrzeby, jak i specyfikę grupy docelowej i specjalne wymagania obiektu treningowego. Zasady są następujące: ścieżki dydaktyczne dostosowane do grupy docelowej; systematyczna autorefleksja; elastyczne szkolenia modułowe; kierowanie się praktyką; zasady równoważności, aby uniknąć niepotrzebnego powtarzania szkoleń; otwarty proces uczenia.

Forma, struktura i długość modułów szkoleniowych opracowana zgodnie z modelem stosowanym przez Szwajcarskie Stowarzyszenie na rzecz Kształcenia Dorosłych (SVEB), szwajcarskiej krajowej organizacji edukacji dorosłych. Dla wszystkich modułów dodane są następujące informacje:

- ogólny opis kompetencji
- metoda testowania kompetencji
- szczególne umiejętności do uzyskania
- klasyfikacja modułu w systemie certyfikacji
- przesłanki uczestnictwa
- treści nauczania
- godziny szkolenia i minimalny przydział do jednostki studiów (w klasie, nadzór w grupach, samokształcenie)
- wymagania od instytucji szkoleniowych
- wytyczne dla testów kompetencji
- kryteria testowania
- powtórzenie badania i odwołań

- cechy certyfikatu modułu i okres ważności
- odpowiedniki szkolenia

Oprócz szkolenia, wprowadzone są jasne wymagania dotyczące uzyskania certyfikacji i zapewnienia standardów jakości. A tym samym zapewniona jest wysoka jakość szkolenia i gwarantowana wystarczająca ilość wiedzy, umiejętności i kompetencji specjalistów, którzy ukończą program.

Praktyka może być łatwo przenoszona w jakimkolwiek innym kraju, w oparciu o fakt, że program szkolenia, wymagania wstępne i mechanizm akredytacji są już zdefiniowane, wprowadzone do praktyki, sprawdzone i skuteczne. W związku z tym wielu profesjonalistów może skorzystać z dostępnego programu. Niemniej jednak, jest również niezbędna współpraca organizacji akredytacyjnych z władzami odpowiedzialnymi za uznanie tej kategorii zawodowej, w celu ustalenia konkretnej wartości dodanej dla zaangażowanych profesjonalistów.

Przedstawiony program szkolenia i certyfikacji tworzy podstawę do promowania spójności społecznej i tolerancji, zwłaszcza w stosunku do ludzi, którzy są w gorszej sytuacji. Podstawową zasadą dydaktyczną jest *empowerment*.

Korzyści wynikające z wdrożenia: Wpływ praktyki jest istotny dla wszystkich zaangażowanych stron. Tłumacze międzykulturowi / mediatorzy z jednej strony otrzymują odpowiedni rodzaj szkolenia, aby być w stanie podjąć swoje zadania w najbardziej skuteczny i efektywny sposób, a z drugiej strony otrzymują certyfikat uznawany przez państwo i wszystkie zainteresowane strony. Akceptacja międzykulturowych usług mediatora ze strony specjalistów szwajcarskich znacząco wzrosła w bezpośrednim związku z oficjalnym programem szkoleń i certyfikacji. Jakość usług przynosi kolosalne korzyści dla ludzi (imigrantów i specjalistów), którzy potrzebują międzykulturowych usług w zakresie tłumaczenia ustnego.

Powiązane dokumenty i odnośniki:

<http://www.inter-pret.ch/fr/formation-et-qualification/brevet-federal.html>

<http://www.inter-pret.ch/fr/formation-et-qualification/brevet-federal/Moduls-de-formation-continue.html>

Rekomendacje w zakresie przeniesienia do Polski

1) Rekomendacje przeniesienia

Konieczność / przydatność transferu do Polski:

Certyfikacja zawodu mediatora międzykulturowego w Polsce nie istnieje, ale, jak mówią eksperci, w tej chwili nie ma potrzeby, aby ją wprowadzać. Dziś jest to problem niszowy w naszym kraju, więc urzędnicy decydują, że nie jest konieczne ustalenie procedur certyfikacji.

Istnieje lista regulacji w Polsce, które pozwalają stać się pośrednikiem wzywanych do procesów sądowych, biorąc udział w oficjalnym procesie mediacji. To pozwala zostać mediatorom w ogóle (nie tylko międzykulturowym).

Oficjalne przepisy mówią, że mediator powinien posiadać wykształcenie wyższe (mgr) i co najmniej 60 godzin szkolenia w zakresie mediacji. Szkolenia prowadzone są przez niektóre organizacje, które mają również możliwość tworzenia oficjalnej listy mediatorów.

Jest to miejsce, które może być zainspirowane opisaną praktyką. Organizacje, które mają uprawnienia do certyfikowania mediacji w ogóle, mogą korzystać z niektórych z tych obszarów i tematów kursów. Kiedy mediacja międzykulturowa stanie się bardziej popularna w społeczeństwie, będą zapewne certyfikaty mediacji międzykulturowej.

Elementy praktyki, które mogłyby zostać zastosowane:

- Certyfikacja mediatora międzykulturowego
- Bardzo jasne i przejrzyste metody certyfikacji
- 3 poziomy przygotowania do bycia mediatorem międzykulturowym

Zalecana skala przeniesienia:

- Lokalna - dla instytucji certyfikujących, aby wskazać jakiś punkt odniesienia, w jaki sposób certyfikacja funkcjonuje za granicą

Zainteresowane strony, które mogą zezwolić na replikację w praktyce:

- Poświadczanie i nadzorujące instytucje mediacyjne

Zainteresowane strony, które mogą replikować praktykę [po odpowiedniej autoryzacji]:

- Instytucje certyfikujące
- Organizacje pozarządowe
- Mediatorzy
- Tłumacze
- Studenci kierunku mediacja

2) Warunki wstępne skutecznego przeniesienia

- Oficjalna urzędowa decyzja o certyfikacji mediatorów międzykulturowych mediatorów, nie tylko mediatorów w ogóle
- Stworzenie jasnych kryteriów certyfikujących
- Połączenie certyfikatu ze szkoleniami i pracą w środowisku międzykulturowym

3) Sugestie pokonania możliwych barier przy wdrożeniu

Possible barrier 1: the more certifying criteria, the less intercultural mediators in Poland

Solutions: the way of certifying can be tested at first in other types of mediator certifying program, then it can be transferred to intercultural mediation

Możliwa bariera 1: im więcej kryteriów certyfikacji, tym mniej mediatorów międzykulturowych w Polsce

Rozwiązanie: sposób certyfikowania mógłby być badany w pierwszej kolejności w innych typach programów certyfikacji mediatorów, a następnie zostać przeniesiony do mediacji międzykulturowej

Dobra praktyka 10: Projekt MiMi (Migrants for Migrants)

Lokalizacja / obszar geograficzny: Niemcy, Wiedeń i Górna Austria

Kto wprowadza praktykę: Niemcy: Etno-medyczne centrum; Austria: Volkshilfe Vienna

Kategoria: Projekt integracyjny

Krótki opis praktyki: W Niemczech punktem wyjścia dla projektu Mimi - Migranci dla Migrantów był niewystarczający dostęp migrantów do opieki zdrowotnej ze względu na takie czynniki jak bariery językowe, inaczej zorganizowany system opieki zdrowotnej i ubezpieczenia zdrowotnego. Pomimo wielu zapoczątkowanych wcześniej programów promocji zdrowia i profilaktyki, grupa migrantów nie mogła zostać w wystarczającym stopniu nimi objęta, w szczególności grupa migrantów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji społecznej. Od 2003 do 2004 roku w centrum Etno-medycznym rozpoczęto projekt w celu ułatwienia takiego dostępu dla migrantów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji społecznej poprzez szkolenia mediatorów jako osób kontaktowych. W okresie od grudnia 2003 do marca 2004 roku, w sumie 75 migrantów ukończyło 50-godzinne szkolenie dla międzykulturowych mediatorów zdrowia. Szkolenie było bezpłatne dla uczestników.

Program MiMi rekrutuje, przyciąga i wspiera osoby z wewnątrz społeczności imigranckich w stawianiu się mediatorami kulturowymi, którzy mogą pomóc w radzeniu sobie z problemami zdrowia, choroby i ciała. Celem programu jest, aby niemiecki system opieki zdrowotnej stał się bardziej dostępny dla imigrantów, zwiększył ich świadomość zdrowotną, a jednocześnie umożliwił społeczności imigrantów wzięcie bezpośredniego udziału w tym procesie. MiMi jest podejściem opartym na przekonaniu, że migranci są ekspertami w swoich własnych sprawach i że jako wspólnota nie mają doświadczenia i zasobów, które muszą być im lepiej dostarczane.

Kandydaci na szkolenie mediatorów są rekrutowani z lokalnych społeczności imigranckich, a następnie wyposażeni w ponad 50-godzinne szkolenie. Po certyfikowaniu mogą zacząć planować i prowadzić sesje informacyjne. Sesje te są dostosowane do kulturowej wrażliwości właściwej dla danej społeczności i odbywają się w wybranym przez siebie języku. Dyskusja obejmuje zakres od zrozumienia i poruszania się w niemieckim systemie opieki zdrowotnej do określonych problemów zdrowotnych społeczności.

We współpracy z 80 innymi organizacjami związanymi z ochroną zdrowia, MiMi regularnie tworzy i aktualizuje podręcznik zdrowia, który jest dostępny w ponad 16 językach. Podręcznik zawiera informacje na tematy zdrowia i służy do zrozumienia i wglądu w niemiecki system opieki zdrowotnej. Celem jest pomoc społeczności imigrantów i zwiększenie ich wykorzystania dostępnych zasobów - szczególnie w odniesieniu do opieki profilaktycznej i wczesnych badań kontrolnych. MiMi regularnie monitoruje i śledzi sukces tych publikacji, jak również innych programów w celu korekty komponentów programu lub zmiany konkretnych modułów w zależności od potrzeb. Powoduje to, że zawartość jest regularnie aktualizowana i nadal odzwierciedla potrzeby społeczności docelowych.

Dlaczego uznana jest za dobrą praktykę: W praktyce stosowane są różne narzędzia oceny. Opracowane są moduły programowe i szkoleniowe, a także metody oceny i broszury projektowe. Łącząc szkolenia podstawowe i kolejne mediatorzy mogą zdobyć dodatkową wiedzę i poszerzyć swoje umiejętności.

Szkolenie posiada ustalone standardy jakości. Materiały dydaktyczne (wskazówki i przewodniki, zestawy slajdów, prezentacje PowerPoint, narzędzia oceny, aktualizacje, tłumaczenia) są świadczone przez Centrum Etno-Medical. Zawartość szkolenia tworzą zagadnienia z zakresu migracji i ochrony zdrowia, rozwoju niemieckiego systemu opieki zdrowotnej, a także zakresu tematów prewencyjnych, takich jak narkomania, odżywianie, aktywność fizyczna, planowanie rodziny, opieka przed i po porodzie, profilaktyka raka piersi i zdrowie jamy ustnej.

W programie pilotażowym, środki finansowe pochodzą z BKK Bundesverband Gesundheitsförderung (Federalne Stowarzyszenie Promocji Zdrowia). W innych miejscach finansowanie jest koordynowane na szczeblu regionalnym i pochodzi ze źródeł publicznych, np. w Austrii przez Federalne Ministerstwo Europy, Integracji i Stosunków Zewnętrznych.

Skuteczność praktyki wykazano poprzez różne oceny i raport WHO. O sukcesie w ramach projektu świadczy duża liczba osób, niska stopa fluktuacji uczestników a staranna ocena każdej z faz projektu dowodzi skuteczności projektu.

Praktyka ta okazała się trwała, ponieważ została rozciągnięta na poziom krajowy i międzynarodowy oraz została dostosowana do regionalnych potrzeb od samego początku. Ciągłe trwające kształcenia i specjalizacje mediatorów międzykulturowych i rozszerzona kampania PR wspiera dodatkowo projekt.

W zakresie przenoszenia, praktyka jest uważana za dobrą praktykę, ponieważ reaguje na bieżące potrzeby krajów imigracyjnych z punktu widzenia wrażliwego podejścia kulturowego. Jednocześnie jest skoordynowana na poziomie lokalnym, co pozwala na jej dopasowanie do potrzeb regionalnych. Podczas gdy projekt został zastosowany pilotażowo w czterech miastach w Niemczech, ma zostać rozszerzony do 57 lokalizacji w Niemczech. W roku 2012 program został zainicjowany w Wiedniu, a w 2014 roku górnej Austrii.

Korzyści wynikające z wdrożenia: Towarzystwo migrantom, zaawansowane środki kwalifikacyjne dla mediatorów, wielojęzyczna informacja i wrażliwe kulturowo kampanie zdrowotne udowodniły sukces praktyki. Sami migranci oceniają, że w ramach projektu informacje dotyczące zdrowia zostały przedstawione w bardziej zrozumiałym dla nich sposób. Od czasu rozpoczęcia projektu ponad 1000 mediatorów zdrowia z ponad 40 krajów zostało przeszkolonych, a do ponad 32.000 migrantów uzyskano dostęp. Poradnik zdrowia dotarł do tej pory do ponad 150.000 ludzi.

Powiązane dokumenty i odnośniki:

http://www.ethno-medizinisches-zentrum.de/index.php?option=com_content&view=article&id=28
http://www.volkshilfe-wien.at/mimi_gesundheitslotsInnen

Rekomendacje transferu praktyki do Polski

3) Rekomendacje transferu

Konieczność / przydatność transferu do Polski:

W związku z wciąż niewielką liczbą imigrantów w Polsce i słabością ich wewnętrznej organizacji, projekt powstania mediatorów kulturowych dla grup etnicznych może być trudny, ale nie niemożliwy. Mniejszości narodowe w Polsce są rozproszone i mimo, że mają one swoje stałe skupiska, trudne do osiągnięcia ze strony zorganizowanych stowarzyszeń i wspólnot.

Ale danie okazji do tego typu aktywności imigrantów może mieć kluczowe znaczenie, ponieważ opisana praktyka jest bardzo cennym źródłem wiedzy o dobrze funkcjonującym systemie mediacji kulturowej. Kluczowy dla tej formy kontaktu jest oczywiście fakt, że mediator mówi językiem mniejszości i bardzo dobrze rozumie jej problemy w nowym środowisku.

W Polsce był wdrożony projekt o bardzo podobnej charakterystyce. Nie był projekt oddolnej inicjatywy społeczności, ale reakcja na potrzeby mniejszości romskiej. Program został nazwany "Programem romskich asystentów edukacyjnych". Polegał na wprowadzeniu asystenta romskiego do szkół, w których uczą się dzieci romskie: przede wszystkim chodziło o zwiększenie niskiej frekwencji uczniów i pomoc w realizacji obowiązków szkolnych. Asystentom romskim zostało udzielone zaufanie lokalnych społeczności. Do obowiązków asystenta należało budowanie dobrego kontaktu między rodzicami i uczniami, informowanie rodziców o postępach w nauce, a także kontrola frekwencji i postępów w nauce.

Chociaż projekt ten obejmował tylko zakres edukacji, był sukcesem i do dziś kilkoro asystentów pracuje w instytucjach szkolnych.

Jak pokazuje ten przykład, poszukiwanie mediatorów w społeczności lub mniejszości etnicznej może okazać się sukcesem, więc dobra praktyka jest opisana jako jak najbardziej inspirująca, i powinna znaleźć swoje miejsce w polskich realiach.

Aspekty praktyki, które mogłyby zostać zastosowane:

- Rekrutacja, szkolenie i wspieranie osób z wewnątrz społeczności imigranckich by mogli się stać mediatorami kulturowymi
- Organizowanie dyskusji i sesje informacyjne z imigrantami
- Otwarcie międzykulturowego obszaru mediacji także dla systemu opieki zdrowotnej

- Połączenie podstawowego szkolenia i kolejnych etapów szkolenia

Zalecana skala przeniesienia:

- lokalne

Zainteresowane strony, które mogą zezwolić na przeniesienie w praktyce:

- Ministerstwo Spraw Zagranicznych
- Organizacje dla imigrantów

Zainteresowane strony, które mogą przenieść praktykę [po odpowiedniej autoryzacji]:

- Lokalne społeczności imigrantów
- Szkoły dla uczniów z zagranicy
- organizacje pozarządowe
- Halina Noteć Center
- Fundacja Willa Decjusza
- Stowarzyszenie "Emigrant"
- Caritas Polska

4) Warunki wstępne skutecznego transferu

- Dobór grupy imigrantów, którzy chcą być mediatorami międzykulturowymi
- Organizowanie odpowiedniego systemu szkolenia
- Tworzenie miejsc pracy na mediatorów
- Oficjalna certyfikacja zawodu mediatora międzykulturowego
- Znalezienie budżetu lub program do rozpoczęcia szkoleń i praktyk

3. Bibliografia

Association of State & Territorial Dental Directors (ASTDD). (n.d.). *Best Practices Definitions & Criteria*. Retrieved from <http://www.astdd.org/best-practices-definitions-and-criteria/>

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO). (n.d.). *Good practices: Definitions and criteria*. Retrieved from <http://www.fao.org/capacitydevelopment/goodpractices/gp-definitionsandcriteria/gp-definitions/en/>

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO). (2014). *Good practices template*. Retrieved from <http://www.fao.org/3/a-as547e.pdf>

Krek, J., Losito, B., Ridley, R., & Hoskins, B. (2012). *Good Practices Report: Participatory Citizenship in the European Union*. Retrieved from http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report_3_good_practice.pdf

This project has been funded with support from the European Commission. The TIME project reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.