

Opleiding voor Interculturele Bemiddelaars voor Migranten



Deel II

Opleiding Methode

© TIME project partnership, 2016

www.mediation-time.eu

Editing of document:

Hellenic Open University

Development of document:

Hellenic Open University

Olympic Training and Consulting Ltd

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Contact:

Olympic Training and Consulting Ltd (project coordinator), www.olympiakokek.gr



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.

Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding | 4 |
| 1. Inhoudelijke elementen van de cursus | 5 |
| 1.1. Doelgroep van de cursus | 5 |
| 1.2. Vorm van de cursus en aanbevolen duur | 5 |
| 2. Aanbevolen opleidingsmethodologie | 8 |
| 2.1. Inleiding | 8 |
| 2.2. Theoretische achtergrond | 8 |
| 2.2.1. De constructivistische aanpak | 8 |
| 2.2.2. Principes van volwassenenonderwijs | 10 |
| 2.2.3. Principes van intercultureel onderwijs | 12 |
| 2.3. Goede praktijken | 14 |
| 3. Aanbevolen opleidingstechnieken | 20 |
| 4. ICT-hulpmiddelen | 24 |
| 4.1. Productie van basisinhoud | 24 |
| 4.2. Communicatie | 28 |
| 4.3. Aankondiging | 30 |
| 4.4. Samenwerken | 31 |
| 4.5. Online leerplatformen | 32 |
| 4.6. Verspreiding | 34 |
| 4.7. Afsluitende opmerkingen omtrent het gebruik van ICT-hulpmiddelen | 34 |
| 6. Bibliographie | 36 |
| APPENDIX | 37 |

1. Inleiding

Het verband tussen de opleidingsvorm, de inhoud en de methoden om deze aan te bieden, wat we de opleidingsmethodologie en -technieken noemen, is één van de basisprincipes van onderwijs. In dit licht werden er talloze handleidingen omtrent opleidingsmethodologie en -hulpmiddelen ontwikkeld om opleiders te helpen om aan de noden van interculturele bemiddelaars tegemoet te komen. Een keuze maken uit deze veelheid aan methoden en hulpmiddelen en bepalen op welk moment ze te gebruiken, kan een hele uitdaging zijn.

Daarom is het doel van dit document om een leidraad te verschaffen voor opleiders en opleidingsinstellingen en aanbevelingen te doen wat betreft opleidingsmethoden en -hulpmiddelen die geschikt zijn voor het verstrekken van een alomvattende opleiding voor interculturele bemiddelaars. Terwijl we uitleggen hoe verschillende methoden gecombineerd kunnen worden binnen een doeltreffende constructivistische aanpak, passen we de principes van volwassenenonderwijs en intercultureel onderwijs toe en bespreken we de rol van ICT-hulpmiddelen, met hun voor- en nadelen, in de opleiding van interculturele bemiddelaars. Er wordt ook aangetoond hoe de voorgestelde methodologie zich baseert op bestaande goede praktijken in de opleiding van interculturele bemiddelaars.

Dit materiaal, gericht op het verschaffen van een zowel praktisch als theoretisch onderbouwd geheel aan richtlijnen wat betreft de opleiding van interculturele bemiddelaars, wil de opleiding voor interculturele bemiddelaars tot een aangename en doeltreffende ervaring maken, die de cursisten motiveert en hun zelfstandigheid vergroot en tegelijk een hoog niveau van professionaliteit garandeert.

1. Inhoudelijke elementen van de cursus

1.1. Doelgroep van de cursus

De cursus is bedoeld voor interculturele bemiddelaars, instellingen die opleidingen bieden voor interculturele bemiddelaars en werkgevers en werknemers in de sector van de interculturele bemiddeling. Op basis van het profiel voor interculturele bemiddelaars dat opgesteld werd in de context van het TIME-project en het verband tussen dit profiel en specifieke leerresultaten, kunnen de ontwikkelde opleidingscursus en de richtlijnen omtrent de opleidingsmethodologie en -technieken op veel verschillende manieren door verschillende actoren gebruikt worden:

Meer concreet:

De cursus stelt **interculturele bemiddelaars** in staat om: a) een initiële opleiding te volgen, b) hun kennis, vaardigheden en competenties te actualiseren, en c) na te gaan in hoeverre ze over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikken.

De cursus stelt **opleidingsinstellingen** in staat om: a) een bevattelijke opleiding aan te bieden voor nieuwe en bestaande interculturele bemiddelaars, b) delen van de opleidingscursus uit te voeren.

Tot slot stelt de cursus **werkgevers** in de sector van de interculturele bemiddeling in staat om na te gaan in hoeverre hun werknemers over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikken en hen aan te moedigen de ontbrekende elementen aan te vullen.

De hier aangeboden leidraad voor de opleiding is bedoeld voor **opleiders en opleidingsinstellingen**. De bedoeling is om hen van de nodige theoretische achtergrond en praktische aanbevelingen te voorzien over hoe ze op een succesvolle manier de TIME-cursus voor Interculturele Bemiddeling kunnen plannen en geven.

1.2. Vorm van de cursus en aanbevolen duur

De modulaire vorm van de cursus laat een flexibel gebruik ervan toe, in functie van de behoeften van de deelnemers. In een initiële opleiding dient de volledige inhoud gegeven te worden. De volgorde waarin de modules aangeboden worden, hangt af van de inhoud ervan. Behalve de Specialisatiemodule, waarvan de cursisten één thema moeten kiezen als hun specialisatie, wordt voorgesteld om de rest van de moduleblokken (Inleidende Module, Kernmodules en Transversale Modules) progressief te brengen, waarbij de volgorde voor de

Transversale Modules flexibeler is. Het spreekt vanzelf dat een succesvolle uitvoering van de cursus in substantiële mate afhangt van de nationale en de lokale context.

Aan bijscholingsnoden kan tegemoet gekomen worden op veel verschillende manieren, afhankelijk van de behoeften van de deelnemers. Men kan bijvoorbeeld één enkele module uitkiezen, of specifieke thema's uit elke module, op basis van de competenties, vaardigheden en kennis die men wil verwerven.

De volledige inhoud werd ontworpen op basis van de klassieke onderwijsmethode. Hij kan echter aangepast worden om gebruikt te worden als blended learning-cursus. Onafhankelijk van de onderwijsmethode wordt het gebruik van zelfstudiemateriaal dat verschaft wordt door de opleider of de opleidingsinstelling sterk aanbevolen. De duur van de zelfstudiesessies moet bepaald worden op basis van de specifieke context, maar bedraagt best niet meer dan 10 uur per week.

De aanbevolen duur van elke module en thema wordt vermeld in tabel 1:

Tabel 1: Aanbevolen duur van de modules en thema's.

| MODULES | DUUR |
|--|----------------|
| Module 1: Interculturele bemiddeling en de structuren van de gastlanden | 140 uur |
| Thema 1: De rol, taken en interventiegebieden van een interculturele bemiddelaar | 60 uur |
| Thema 2: Structuur van de openbare administratieve diensten en administratieve basisprocedures in het gastland | 35 uur |
| Thema 3: Wettelijk kader omtrent migratie en migrantenrechten in het gastland – migratiegeschiedenis | 45 uur |
| Module 2: Basisprincipes van humane en sociale wetenschappen | 225 uur |
| Thema 1: Communicatietheorie en -praktijk | 40 uur |
| Thema 2: Inleiding tot psychologische concepten | 30 uur |
| Thema 3: Basiskennis van socioculturele structuren en antropologische concepten | 30 uur |
| Thema 4: Kennis van uitsluitings- en discriminatiemechanismen | 30 uur |
| Thema 5: Gendertheorie | 15 uur |
| Thema 6: Bijzondere kenmerken van kwetsbare groepen | 60 uur |
| Thema 7: Socioculturele verschillen – impact op dienstverlening en strategieën om ermee om te gaan | 20 uur |
| Module 3: Bemiddeling | 70 uur |

| | |
|---|--------------------|
| Thema 1: Technieken voor het oplossen van conflicten | 50 uur |
| Thema 2: Bijzonderheden van interetnische conflicten en strategieën om ermee om te gaan | 20 uur |
| Module 4: Tolken | 140 uur |
| Thema 1: Tolktechnieken | 90 uur |
| Thema 2: Intercultureel tolken op afstand (omvat het gebruik van videoconferentietechnologie) | 50 uur |
| Module 5: Beroepsethiek en hulpmiddelen | 150 uur |
| Thema 1: Professioneel gedrag en deontologische code | 35 uur |
| Thema 2: Professionele identiteit en hulpmiddelen | 30 uur |
| Thema 3: Rolbewustzijn in verschillende omgevingen | 35 uur |
| Thema 4: Technieken voor zelfverbetering | 50 uur |
| Module 6: Specifieke interventiegebieden | 60-100 uur |
| Thema 1: Gezondheid | 100 uur |
| Thema 2: Onderwijs | 75 uur |
| Thema 3: Politie en wetgevende diensten | 100 uur |
| Thema 4: Openbare diensten en arbeid | 75 uur |
| Thema 5: Huisvesting | 60 uur |
| Module 7: Digitale vaardigheden | 75 uur |
| Thema 1: Gebruik van e-mail | 15 uur |
| Thema 2: Op een doeltreffende manier informatie vinden op het internet | 30 uur |
| Thema 3: Tekstverwerking | 15 uur |
| Thema 4: Gebruik van online leerplatformen | 15 uur |
| Totale duur van de theoretische opleiding | 860-900 uur |
| Stage | 300 uur |

2. Aanbevolen opleidingsmethodologie

2.1. Inleiding

De theoretische achtergrond van de aanbevolen opleidingsmethodologie steunt op drie pijlers:

- De constructivistische aanpak
- Principes van volwassenenonderwijs
- Principes van intercultureel onderwijs

Bovendien worden onderwijsprincipes en -methoden gebruikt die geïdentificeerd werden als goede praktijken in interculturele bemiddeling. Daardoor is de voorgestelde opleidingsmethodologie gestoeld op een solide basis van zowel theoretische als praktische benaderingen die hun succes in het volwassenenonderwijs en de opleiding van interculturele bemiddelaars bewezen hebben.

2.2. Theoretische achtergrond

2.2.1. De constructivistische aanpak

De TIME-cursus voor interculturele bemiddelaars is gebaseerd op de constructivistische leertheorie. In de constructivistische theorie staat de leerling centraal in het leerproces als een actieve schepper/bouwer van zijn of haar kennis. Er wordt gebruik gemaakt van actieve leermethoden die de cursisten een hoge graad van autonomie en controle over het leerproces geven. De opleider vervult de rol van helper of gids in het leerproces, niet die van de superieure docent. Een centrale aanname van het constructivisme is subjectiviteit, wat betekent dat de kennis van de cursisten gestoeld is op hun perceptie van fysieke en sociale ervaringen zoals die in hun hoofd gereproduceerd worden¹.

De voornaamste gevolgen van het constructivisme voor het onderwijs²³ die in deze cursus aanwezig zijn, zijn:

¹ CEDEFOP (2010). Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries. Bureau voor publicaties van de Europese Unie. www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf

² Ibid.

³

http://www.ucdoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom

- 1) *De cursisten nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen leerproces*, door actief deel te nemen, op zoek te gaan, na te denken en te beoordelen.
- 2) *Er wordt veel belang gehecht aan de reeds aanwezige ideeën en kennis van de cursisten*. De opleider moet hiernaar op zoek gaan, ze bespreken en erop voortbouwen. Het leerproces kan bestaande ideeën veranderen. Het is mogelijk dat de cursisten een nieuwe denk- of ervaringswijze moeten ontwikkelen om te kunnen bijleren. Anderzijds is het ook mogelijk dat ze een nieuwe zienswijze verwerpen of ze enkel op een voorlopige manier aanvaarden. Dit is zeer relevant en belangrijk in de opleiding van interculturele bemiddelaars, waar de groep cursisten vaak multicultureel is en persoonlijke waarden, houdingen en ervaring het bemiddelingsproces rechtstreeks beïnvloeden.
- 3) *Opleiders als helpers die cursisten helpen bij het opbouwen van kennis* eerder dan bij de reproductie van een reeks feiten. Hiertoe wordt uitgebreid gebruik gemaakt van leeractiviteiten gebaseerd op probleemoplossing en onderzoek. Het ontdekken wordt in de hand gewerkt door het nodige materiaal aan te reiken en door een doeltreffend gebruik van vragen. Verder wordt gebruik gemaakt van onderzoekswerk, gesitueerd leren⁴, experimenteel leren en action learning. Werkplekleren, waarbij de stagiairs echte opdrachten aanpakken binnen een "community of practice" en onder begeleiding van experts, is zeer belangrijk. De begeleidende rol van de opleider omvat het helpen met de assimilatie van nieuwe en oude kennis en het beoordelen van het gepaste niveau van ondersteuning en het beste moment daarvoor.
- 4) *Reflectie en kritisch denken*. In het constructivisme staat het nadenken van de leerlingen over hun eigen ervaringen, aannames en verwachtingen centraal, zodat ze hun eigen leerproces kunnen sturen. In een veilige leeromgeving worden leerlingen aangemoedigd om hun eigen ideeën en opvattingen en die van anderen te analyseren. Op deze manier worden het kritisch denken en het bewustzijn ontwikkeld en worden de cursisten in staat gesteld om tot een nieuw begrip van de dingen te komen.
- 5) *Ontwikkeling van metacognitieve vaardigheden*. De cursisten moeten zich bewust worden van het leerproces en in staat zijn om dit te analyseren, op te volgen en te evalueren. De cursisten moeten weten hoe ze moeten leren door doeltreffende leerstrategieën te ontwikkelen. Soms kan het zijn dat ze hiervoor hun manier van denken en/of leren moeten veranderen.

⁴ De aanpak van gesitueerd leren stelt dat men leert via een actieve deelname in betekenisvolle, relevante situaties.

- 6) *Samenwerkend leren.* De constructivistische aanpak moedigt groepswerk en samenwerking bij de ontwikkeling van kennis aan, niet concurrentie. Men staat open voor het leren van medecursisten en het gebruik van medecursisten als leermateriaal. Opleiders worden aangemoedigd om gelegenheden te creëren waarin deelnemers met meer en met minder ervaring of kennis van elkaar kunnen leren. Discussie en debat worden gestimuleerd. Aangezien kennis grotendeels gebaseerd is op een gemeenschap moeten leerlingen aangemoedigd worden om naar kennis van verschillende gemeenschappen op zoek te gaan. Het hele concept van de TIME-opleidingscursus is gestoeld op de presentatie en integratie van verschillende perspectieven en praktijken van interculturele bemiddeling.
- 7) *Elke leerling bouwt zijn eigen realiteit op.* Door deze subjectieve aanpak staat het constructivisme open voor veel verschillende interpretaties en uitdrukkingen van het leerproces. Er wordt aanvaard en verwacht dat elke cursist informatie op verschillende manieren zal interpreteren.
- 8) *De evaluatie is gericht op prestaties* en vereist geen absolute objectiviteit. Ze is voornamelijk gebaseerd op portfolio's, projecten, rollenspellen, casestudy's, zelfevaluatie, enz.

2.2.2. Principes van volwassenenonderwijs

De opleiding van interculturele bemiddelaars vormt geen uitzondering op professioneel volwassenenonderwijs wat betreft de toepasselijke principes. De methodologie van het volwassenenonderwijs is in hoge mate gebaseerd op de aannames van de constructivistische theorie. Daarom worden bepaalde aspecten die reeds aan bod kwamen hier ook opgenomen, vanuit een ietwat ander perspectief.

Bij het ontwerpen van de opleidingsmethodologie voor de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werden de volgende principes van het volwassenenonderwijs toegepast:

- 1) *Ervaring als leermateriaal.* Alle volwassenen beschikken over een grote hoeveelheid ervaring en bestaande kennis die waardevol zijn voor het leerproces. De neurowetenschap heeft aangetoond dat begrip het resultaat is van de koppeling van nieuwe informatie aan opgedane ervaring⁵. Een opleiding dient voort te bouwen op bestaande ervaringen en de leerling aan te moedigen om actief deel te

⁵ New England Literacy Resource Center (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html

nemen om nieuwe ervaringen te creëren (experimenteel leren). Hiervoor zijn actieve leermethoden nodig, waarbij men al doende leert.

- 2) *Motivatie.* Volwassenen hebben een interne motivatie nodig om te leren, eerder dan een externe. Leren moet een antwoord zijn op hun behoeften, interesses en problemen in het echte leven⁶, het moet m.a.w. zinvol en relevant zijn. De relevantie van het leerproces is de belangrijkste factor om een volwassene ervoor te motiveren. De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werd ontworpen na een grondige analyse van de behoeften in de sector van interculturele bemiddeling, met aandacht voor de specifieke omstandigheden van elk partnerland, waardoor een hoge graad van relevantie bereikt werd.
- 3) *Geschikte leeromgeving.* Respect, vertrouwen en aanvaarding zijn essentieel voor een succesvol leerproces bij volwassenen. De cursisten moeten zich veilig voelen zodat ze ongeremd kunnen deelnemen, initiatief nemen, experimenteren en zich uitdrukken. Fouten moeten gezien en gebruikt worden als hulpmiddelen voor verbetering, niet als falen. Creativiteit en een aangename sfeer zijn belangrijk, maar er moet ook plaats zijn voor cognitieve prestaties, stabiliteit en een duidelijk doel.
- 4) *Zelfstandigheid en zelfgestuurd leren.* Volwassen leerlingen hebben controle nodig over hun leerproces. Enerzijds vergt dit een grotere verantwoordelijkheid van hen en meer initiatief. Anderzijds laat het hen toe hun eigen leeractiviteiten te kiezen, organiseren en evalueren. De cursisten worden betrokken bij het bepalen van doelstellingen en het nemen van beslissingen. Dit onderstreept opnieuw de rol van de opleider als helper, coach en ondersteuner in het leerproces, eerder dan die van leraar. Deze opleidingscursus moedigt het gebruik van zelfstudie- en flipped classroom-methodes aan om meer gelegenheden te creëren voor zelfgestuurd leren.
- 5) *Verskillende leerstijlen.* Ieder mens heeft zijn eigen leerstijl, afhankelijk van het informatiekanaal dat hij verkiest: visueel, auditief of kinetisch. Opleiders moeten ervoor zorgen dat ze technieken gebruiken die geschikt zijn voor alle types van leerlingen en deze op zo'n manier combineren dat de verschillende informatiekanaalen aan bod komen⁷. Verder zijn er verschillende persoonlijke leerstijlen wat betreft de volgorde, het niveau van analyse en abstractie en de soort informatie die aangeboden en verwerkt wordt; deze kunnen beïnvloed zijn door de persoonlijkheid en de cognitieve kenmerken van de leerling of door het

⁶ Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs.* Journal of agricultural education, Vol. 40, Nr. 4, p. 38-46.

<http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>

⁷ <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>

onderwijssysteem, culturele factoren en de beroepsspecialisatie. Opleiders moeten informatie verwerven over de leerstijlen die bij elke groep cursisten de voorkeur genieten om de leerervaring daaraan te kunnen aanpassen.

6) *De opleider als helper, coach en gids in het leerproces, zoals reeds beschreven.*

2.2.3. Principes van intercultureel onderwijs

Aangezien interculturele communicatie en sociale integratie aan de basis liggen van interculturele bemiddeling is het essentieel dat de opleiding voor interculturele bemiddelaars de principes van intercultureel onderwijs volgt. Daarom stelt het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars een opleidingsmethodologie voor die doordrongen is van deze principes.

Volgens de UNESCO⁸ zijn de basisprincipes van intercultureel onderwijs de volgende:

Principe I: Intercultureel Onderwijs respecteert de culturele identiteit van de leerling door het verschaffen van cultureel gepast en aangepast kwaliteitsonderwijs voor iedereen.

Principe II: Intercultureel Onderwijs geeft elke leerling de culturele kennis, houdingen en vaardigheden die nodig zijn om tot een actieve, volledige deelname aan de maatschappij te komen.

Principe III: Intercultureel Onderwijs geeft alle leerlingen de culturele kennis, houdingen en vaardigheden die ze nodig hebben om bij te dragen tot respect, begrip en solidariteit tussen mensen en tussen etnische, sociale, culturele en religieuze groepen en naties.

De TIME-methodologie voor de opleiding van interculturele bemiddelaars past deze principes als volgt toe:

Principe I: Er wordt aangenomen dat de groep leerlingen in de meeste partnerlanden multicultureel zal zijn. De nationaliteit en culturele identiteit van de opleider zal in veel gevallen niet dezelfde zijn als die van de cursisten. Daarom stellen de leeractiviteiten, inhouden en materialen de leerlingen in staat om hun eigen culturele erfgoed beter te begrijpen en te waarderen, terwijl tegelijk hun begrip van en respect voor de culturele identiteit, taal en waarden van alle andere leden van de groep ontwikkeld worden⁹.

⁸UNESCO Guidelines on Intercultural Education (2006).
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>

⁹ Ibid.

Een ander belangrijk aspect van de opleidingsmethodologie, zoals reeds beschreven onder punt 3.2.1, is het voortbouwen op de diverse ervaringen van de cursisten, door hun geschiedenissen, kennis, waardesystemen en ambities in het leerproces te integreren.

Het is de verantwoordelijkheid van de opleiders om zich ervan te verzekeren dat de opleidingsmethoden en -technieken die ze gebruiken cultureel geschikt zijn voor elke groep cursisten. Opleiders worden aangemoedigd om de in onderdeel 4 beschreven moderne onderwijsbenaderingen te combineren met traditionele methoden, in overeenstemming met de unieke samenstelling van elke groep cursisten. Dit kan dingen omvatten zoals het vertellen van verhalen, toneel, poëzie of liedjes¹⁰ om tot een beter begrip te komen en/of waarden en houdingen te ontwikkelen.

Verder vereist Principe I van Intercultureel Onderwijs ook leertechnieken gericht op de praktijk, deelname en de context, zoals voorgeschreven in de opleidingsmethodologie voor volwassenen. Dergelijke technieken kunnen bijvoorbeeld bestaan uit studiebezoeken, activiteiten in samenwerking met culturele instellingen of andere activiteiten die rechtstreeks verband houden met de sociale en culturele behoeften van zowel de gastmaatschappij als de migrantengemeenschap¹¹.

Principe II: Volgens het voorgestelde beroepsprofiel van interculturele bemiddelaars dienen de cursisten reeds geïntegreerd te zijn in de gastmaatschappij (indien ze migranten zijn). Een belangrijke doelstelling van het opleidingsprogramma is echter om het begrip van de deelnemer van de cultuur, waarden en structuren van het gastland te vergroten. Het programma is erop gericht om cursisten in staat te stellen om optimaal gebruik te maken van de beschikbare hulpmiddelen om te netwerken, zichzelf te verbeteren en professioneel werk te verrichten. Het stoopt cursisten klaar om gerichte actie te ondernemen ter bevordering van de sociale cohesie en een centrale, zeer actieve rol te spelen.

Onderwijsmethoden die dit principe dienen, passen in de gebruikte constructivistische aanpak, d.w.z. ze vereisen de actieve deelname van de cursisten aan het leerproces, en combineren verschillende onderwijsbenaderingen (formeel en informeel, traditioneel en modern).

Principe III: Dit principe staat per definitie centraal in interculturele bemiddeling. Het hele opleidingsprogramma werd ontworpen om cursisten te voorzien van alle nodige culturele kennis, houdingen en vaardigheden, niet enkel opdat ze op professioneel vlak over de kwaliteiten zouden beschikken die door dit principe beschreven worden, maar ook om conflicten veroorzaakt door culturele of taalverschillen te voorkomen, op te lossen en erin te bemiddelen.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

Zoals aangegeven door de UNESCO moet de opleider om dit principe toe te passen in het onderwijs allereerst zelf deze waarden toe te passen door anderen op een waardige, respectvolle manier te behandelen en een leeromgeving te creëren waar gelijkheid heerst¹². Bovendien moedigt de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars internationale communicatie en samenwerking in de sector van de interculturele bemiddeling sterk aan door de deelname aan en de creatie van internationale netwerken van professionals te stimuleren.

2.3. Goede praktijken

In het ontwerp van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werden belangrijke elementen uit goede praktijken in Europa wat betreft de opleiding van interculturele bemiddelaars geïntegreerd (voor een overzicht van deze goede praktijken, zie product O2 van het project, *Beschrijving van 10 goede praktijken in interculturele bemiddeling voor migranten (IMfi) in heel Europa en aanbevelingen voor overdracht*). Overgenomen elementen kunnen verband houden met verschillende aspecten van de opleiding, zoals de inhoud, de methodes of de structuur, en worden hier in detail voorgesteld.

- 1) Overgenomen uit goede praktijken: Programma voor Interculturele Bemiddeling in Ziekenhuizen (België) Uit de verschillende aspecten van deze praktijk zijn er elementen overgenomen van de opleidingsmethodologie voorgesteld door Van Dessel¹³, die veel gebruikt werd in de opleidingen gegeven door de Cel Interculturele Bemiddeling en Beleidsondersteuning. Deze elementen verwijzen naar:
 - a) *Ontwikkeling van cases als hulpmiddelen voor de opleiding*. Voor casestudy's die verwijzen naar interculturele bemiddelingsontmoetingen gebruikt TIME de structuur die in België gebruikt wordt, met name:
 - Presentatie van de case
 - Analyse van de verschillende perspectieven van de actoren
 - Voorgesprek: 1) Groepswerk gericht op de identificatie van de doelstellingen van de bemiddeling via voorgesprekken met de cliënt en de dienstverlener. 2) Groepsdiscussie. 3) Rollenspel van beide voorgesprekken.
 - Bemiddelingsgesprek: 1) Groepswerk gericht op het bepalen van de doelstellingen van de bemiddelaar tijdens het gesprek en groepsdiscussie. 2) Aanduiding van enkele cursisten als waarnemers die feedback moeten geven over de communicatiedriehoek. 3) Rollenspel van het bemiddelingsgesprek. De cursisten observeren de bemiddelaar en stellen alternatieve oplossingen voor door deze te spelen.

¹² Ibid.

¹³ Gisele Van Dessel (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brussel. Voor een meer gedetailleerde presentatie, zie de bijlage.

Groepsdiscussie na het gesprek: 1) De cliënt en de dienstverlener vergelijken de verschillende communicatie-effecten die ze waargenomen hebben bij de verschillende bemiddelaars/cursisten. 2) Bespreking van de aanpak van de bemiddelaar en de impact ervan. 3) De waarnemers geven feedback over verbale en non-verbale communicatie-elementen. 4) De deelnemers bespreken kort wat ze van de sessie geleerd hebben.

b) *Strategie voor de begeleiding van bemiddelaars op de werkplek.* Zoals in meer detail beschreven in *O4-A4 Aanbevelingen voor de Praktische Opleiding*, wordt begeleiding op de werkplek als essentieel beschouwd voor een kwaliteitsvolle opleiding van interculturele bemiddelaars. De algemene structuur die gebruikt werd in opleidingen voor interculturele bemiddelaars in Brussel in de jaren '90 wordt overgenomen door het TIME-project. Er dient begeleiding te zijn op de werkplek door een coördinator en de aangeduide begeleider. Zij zijn samen verantwoordelijk voor het leveren van de taakomschrijving van de bemiddelaar, de ondersteuning en de evaluatie.

2) Overgenomen uit goede praktijken: Tolkdiensten op afstand in de gezondheidszorg (Zwitserland). De uit deze praktijk overgenomen elementen houden verband met:

a) *Inhoud.* De meeste van de thema's die besproken worden in de opleidingsmodule ontwikkeld voor telefonisch tolken in Zwitserland¹⁴ worden behandeld in Module 4, *Tolken*, van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars. Thema's die verband houden met consecutief tolken, concentratie en geheugentechnieken, evenals evaluatie, komen aan bod in Thema 4.1, *Tolktechnieken*. Overeenkomsten en verschillen tussen ter plaatse en op afstand tolken, context, articulatie en het garanderen van begrip worden besproken in Thema 4.2, *Interculturele bemiddelingsdiensten op afstand*. Nabesprekingstechnieken worden voorgesteld in Thema 5.4, *Technieken voor zelfverbetering*.

3) Overgenomen uit goede praktijken: Opleiding voor ontwikkelingsagenten en interculturele bemiddelaars (België). De uit deze praktijk overgenomen elementen houden verband met:

a) *Inhoud.* De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars behandelt bijna alle thema's die aan bod kwamen in de *Opleiding voor ontwikkelingsagenten en interculturele bemiddelaars*, ook al hebben sommige modules/thema's een andere titel. De volgende thema's zijn gemeenschappelijk voor beide cursussen (bewoordingen van de Belgische cursus):

¹⁴ http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303

- Geschiedenis, sociologie en migratiebeleid, en gemeenschappen in het gastland
 - Beschrijvingen van migratie en/of culturele trajecten
 - Interculturele benadering van elementen uit neurowetenschappen, sociale psychologie, antropologie
 - Theoretische en praktische communicatie
 - Conflictbeheer en interpersoonlijke onderhandeling
 - Groepsdynamieken
 - Stigmatisering van sociale groepen
 - Stedelijk beleid van integratie en sociale cohesie
 - Structuur van de staat
 - Mentale training
- b) *Aandeel van klassikaal leren, coaching en praktijk.* De Belgische cursus hanteert een ratio van 72% klassikaal leren / 8% coaching / 20% stage. Een gelijkaardige ratio wordt aanbevolen voor de TIME-opleiding, aangezien praktijk en coaching extreem belangrijk geacht worden voor de professionele ontwikkeling van interculturele bemiddelaars.
- c) *Evaluatie- en beoordelingsprocedures.* Op een gelijkaardige manier als in de Belgische cursus en in overeenstemming met de constructivistische aanpak, leggen de evaluatie- en beoordelingsprocedures van de TIME-opleiding de nadruk op de capaciteit van de deelnemer om het geleerde in de praktijk toe te passen. Voor meer details omtrent evaluatie- en beoordelingsprocedures zie *O4-A5 Ontwikkeling van de evaluatiemethodologie.*
- 4) Overgenomen uit goede praktijken: Universitaire opleiding Tolken - Bemiddelen (Frankrijk). De uit deze praktijk overgenomen elementen houden verband met:
- a) *Opleidingstechnieken* Net als in de Franse cursus moedigt de TIME-cursus een uitgebreid gebruik van praktische workshops, rollenspellen en scenario's aan.
 - b) *Inhoud.* Het grootste deel van de cursusinhoud met betrekking tot *Tolken-bemiddelen in Sociale en Medische Omgevingen* van de Paris Diderot Universiteit is aanwezig in de TIME-cursus, hoewel de volgorde en titels van de modules/thema's variëren. De TIME-cursus biedt echter een uitgebreidere en meer diepgaande uiteenzetting van deze thema's, zoals ook duidelijk wordt uit de duur van de cursus. Wat volgt zijn de thema's die door beide cursussen behandeld worden (om de vergelijking te vergemakkelijken, werden de bewoordingen van de Franse cursus gebruikt):

Module 1: Context en beschaving, de belangrijke onderwerpen van het anders zijn

- Ras en etniciteit, definitie, geschiedenis
- Gastland en minderheden, geschiedenis en integratiebeleid
- Evolutie van de perceptie van de rol van vrouwen in de maatschappij: gendertheorie

Module 2: Vertalen en tolken: inleiding tot de technieken

- Praktijk van het consecutief tolken: benadering en praktische workshops

Module 3: Specificiteiten en inhoud van tolken - bemiddelen

- Evolutie en constructie van de rol van de tolk-bemiddelaar, de geschiedenis van een job
- Positie van de tolk-bemiddelaar in een therapeutische en medische raadpleging
- De dialoog: tussen tolken en bemiddelen, ethiek en gedragscode van de tolk-bemiddelaar
- De dialoog met vier personen: de tolk, het migrantenkind en zijn ouders

Module 4: De interventiegebieden van de tolk-bemiddelaar

- Belangrijkste principes van de administratie van het gastland
- Vreemdelingenrecht
- Het ziekenhuis en zijn structuren, voorstelling en terminologische benadering
- Het schoolstelsel, voorstelling en terminologische benadering

c) *Vereiste taalvaardigheden.* De cursus van de Franse universiteit vereist een masterniveau in het Frans en minstens één vreemde taal. Op een gelijkaardige manier vereist de TIME-opleidingscursus kennis van de taal van het gastland en één taal van migranten op C1-niveau.

5) Overgenomen uit goede praktijken: Opleiding en certificeringssysteem voor interculturele tolken - bemiddelaars (Zwitserland). De uit deze praktijk overgenomen elementen houden verband met:

a) *Methodologisch concept.* Veel van de structurele en methodologische elementen¹⁵ van het Zwitserse opleidingssysteem werden overgenomen in de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars:

- Flexibele modulaire opleiding.

¹⁵ INTERPRET. (2002). Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG. Geconsulteerd via http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf

- Onderwijs- en leermethoden die aangepast zijn aan de doelgroep. Er werd een opleidingsmethodologie voor volwassenen uitgewerkt met oog voor de aanwezige middelen, gebaseerd op het feit dat er vaak meer vrouwen zijn met ervaring met migranten.
 - Systematische zelfreflectie. De cursisten worden via theorie en praktijk getraind om zelfreflectietechnieken toe te passen die hen toelaten om op een gepaste manier met hun ervaringen en houdingen om te gaan.
 - Een begeleide stage is van centraal belang.
 - Zelfstudiesessies worden geïntegreerd in de theoretische delen van de cursus.
- b) *Streven naar empowerment via de juiste principes en technieken.* In het Zwitserse opleidingssysteem voor interculturele tolken/bemiddelaars is empowerment de didactische grondgedachte. De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars streeft actief naar de empowerment van de deelnemers door het toepassen van de principes en technieken die daarvoor gebruikt worden in het Zwitserse systeem¹⁶:
- Een opleiding die gericht is op de deelnemers
 - Het betrekken van de deelnemers bij de bepaling van de doelstellingen van de opleiding en de manieren om die te bereiken
 - Geen hiërarchie in de klas – opleider en deelnemers leren van elkaar
 - Een gelijke behandeling van de deelnemers ongeacht hun taal, land van herkomst of geslacht; gelegenheden creëren om verschillende talen, leerstijlen en communicatievormen in de les te integreren
 - Gericht op ervaring. De opleiding bouwt voort op de migratie-ervaring van de cursisten, met aandacht voor aspecten zoals geslacht, taal, herkomst, enz.
 - Gericht op empowerment. Nadenken over hun eigen ervaringen zal de cursisten in staat stellen om op een succesvolle manier conflicten te verwerken die veroorzaakt worden door migratie en gender en strategieën te ontwikkelen om het persoonlijke en sociale leven van migranten te verbeteren. Mensen helpen zichzelf te helpen is ook iets dat in het leerproces aan bod zou moeten komen
 - Partijdigheid. Het perspectief van de migranten dient expliciet in het opleidingsproces geïntegreerd te worden als tegengewicht voor de nadelen die migranten ondervinden. Migrant en vrouwen zouden moeten deelnemen als opleiders zodat de opleiding rechtvaardiger wordt

¹⁶ Ibid.

- Een opleiding gericht op de aanwezige middelen. Sociale vaardigheden, sterktes en andere waardevolle eigenschappen van de cursisten vormen de basis voor het opleidingsproces, niet hun gebreken
 - Geïntegreerde benadering. In de mate van het mogelijke worden persoonlijke, professionele en politieke vormingsaspecten met elkaar verweven. Verder dient er ook aandacht besteed te worden aan het meta-niveau, door herhaaldelijk verbanden te leggen tussen de realiteit van de deelnemers en de realiteit van de opleiding, die georganiseerd wordt binnen een specifieke sociale context, enerzijds en de nagestreefde doelstellingen anderzijds.
- c) *Inhoud.* In het Zwitserse opleidingssysteem wordt een volledige module gewijd aan de uitvoering van projecten in een interculturele context. De capaciteit om doeltreffende bewustmakings- en educatieve projecten te organiseren en uit te voeren wordt als essentieel beschouwd in de TIME-opleiding voor interculturele bemiddelaars; daarom werden het ontwerp, de uitvoering en de evaluatie van projecten opgenomen in verschillende modules, in overeenstemming met het interventiegebied van die cursus.
- d) *Vereiste taalvaardigheden.* Het Zwitserse opleidingssysteem vereist goede tot zeer goede taalvaardigheden in beide talen (d.w.z. de taal van het gastland en een taal van migranten) equivalent aan niveau B2 voor het Zwitserse certificaat voor interculturele tolken INTERPRET (EQF 4) en C1 voor het confederaal professioneel certificaat voor interculturele tolken - bemiddelaars (EQF 5). De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars, die ontworpen is op niveau EQF 5, vereist taalvaardigheden op niveau C1, hoewel niveau B2 in bepaalde omstandigheden ook aanvaard zou kunnen worden.

3. Aanbevolen opleidingstechnieken

In overeenstemming met de hierboven beschreven theoretische achtergrond wat betreft de onderwijsmethodologie en de goede praktijken worden de onderwijstechnieken die aanbevolen worden voor de TIME-opleiding voor interculturele bemiddelaars geselecteerd op basis van de inhoud en de duur van elke module/thema en de gewenste leerresultaten.

Meer specifiek zullen de aanbevolen opleidingstechnieken:

- 1) Een leerproces gekenmerkt door ervaringsgerichtheid, samenwerking en zelfsturing bevorderen. Tezelfdertijd worden meer traditionele technieken, zoals hoorcolleges, niet uitgesloten.
- 2) Alle informatiekanalen (visueel, auditief of kinetisch) gebruiken en tegemoetkomen aan verschillende leerstijlen wanneer deze gecombineerd worden.
- 3) De volgende elementen worden onderscheiden volgens de soort leeractiviteit: a) *Ontdekkingsactiviteiten* brengen bestaande voorstellingen, ervaring en kennis aan het licht, geven aanleiding tot reflectie en kritisch denken en leiden tot de bewustwording van opleidings- of reconstructiebehoeften. b) *Het aanbieden van informatie* levert nieuw materiaal voor de constructie van nieuwe schema's, kennis, houdingen en vaardigheden in overeenstemming met de gewenste leerresultaten. c) *De toepassing in de praktijk* leidt tot de verwerving en consolidatie van nieuwe vaardigheden, competenties en ervaring.

Natuurlijk moet de opleider bij het bepalen van hoeveel en hoe vaak hij elke techniek gebruikt rekening houden met de unieke kenmerken van elke groep cursisten en hun individuele leerstijlen. Opleidingstechnieken kunnen volgens behoefte toegevoegd of weggelaten worden.

Met deze beperking worden in de tabellen 2-4 de onderwijstechnieken voorgesteld die aanbevolen worden voor elke module/thema van het leerplan van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars (O4-A1) volgens de soort leeractiviteit.

Tabel 2: Onderwijstechnieken voor ontdekkingsactiviteiten.

| Soort leeractiviteit: Ontdekken | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <i>Technieken</i> | <i>Aanbevolen voor modules (M)</i> |
| Voorstellingsoefeningen | M1-6 |
| Activering van het geheugen | alle |
| Vragen | alle |
| Reflectie | alle |
| Brainstorming | alle |
| Zelfobservatie | M2, 3, 5 en 7 |
| Groepsactiviteiten | M2, 3, 5 en 7 |
| Groepsdiscussie | M1-6 |
| Zelfevaluatie | alle |

Tabel 3: Onderwijstechnieken voor het aanbieden van informatie.

| Soort leeractiviteit: Aanbieden van informatie | |
|---|--|
| <i>Technieken</i> | <i>Aanbevolen voor modules/thema's</i> |
| Hoorcollege | M1-6 |
| Demonstratie | alle |
| Gebruik van multimedia | alle |
| Flipped classroom | M1-6 |
| Ondersteuning via handboeken of ander materiaal | alle |
| Interview/hoorcollege | M1-6 |
| Studiebezoeken | M 1, 4.2, 6 |
| Leerplatform | alle |
| Zelfstudie | alle |

Tabel 4: Opleidingstechnieken voor toepassing in de praktijk.

| Soort leeractiviteit: Toepassing in de praktijk | |
|---|--|
| <i>Technieken</i> | <i>Aanbevolen voor modules/thema's</i> |
| Brainstorming | alle |
| Rollenspel | M2, 3, 5.3, 6 |
| Simulatie | M1-6 |
| Oefeningen | alle |
| Casestudy (ook op video opgenomen) | M1-6 |
| Experimenteren | M7 |
| Groepswerk | M2-6 |
| Groepsdiscussie | alle |
| Teambuilding en groepsactiviteiten | M2-6 |
| Presentatie door de cursist | M1, 5.3 7.2 |
| Leren van medecursisten | alle |
| Workshops | M2, 3, 6, 7 |
| Oefeningen m.b.t. morele dilemma's | M2, 5 en 6 |
| Zelfevaluatie | Alle behalve 7 |
| Reflectie | Alle behalve 7 |
| Individuele coachingsessies | M1-3, M5-6 |
| Actieplan | alle |

4. ICT-hulpmiddelen

Eén van de innovaties in het onderwijs is het gebruik van ICT (informatie- en communicatietechnologieën). Deze verschijnen op het toneel door de noodzaak om de onderwijsprocessen aan een veranderende realiteit aan te passen. Deze technologieën kunnen gebruikt worden in alle onderwijs- en opleidingsvormen en -niveaus. Ze kunnen de toegang tot onderwijs vereenvoudigen, bijdragen tot een rechtvaardigere situatie, tot een hoge kwaliteit van het leerproces en het onderwijs, tot de ontwikkeling van de leerlingen, enz. Hun gebruik vormt een essentieel onderdeel van verschillende onderwijsmethoden, terwijl ze ook als hulpmiddelen (technieken) gebruikt kunnen worden binnen meer traditionele onderwijsmethoden.

In een realiteit waarin studenten of bemiddelaars in alle aspecten van hun dagelijks leven met ICT te maken krijgen, is het belangrijk dat een opleiding voor interculturele bemiddelaars optimaal gebruik maakt van ICT.

4.1. Productie van basisinhoud

Een moderne leer methode combineert traditioneel onderwijs met nieuwe technologieën, multimedia-inhoud en -materialen. Multimedia is een brede term die verschillende media omvat, zoals tekst, geluid en videobeelden. Een eigentijdse leer methode maakt ook gebruik van recente technologieën zoals Web 2.0 en sociale netwerken.

1. Microsoft Office Tools

Het voornaamste hulpmiddel om leerinhouden te creëren voor de opleiding van bemiddelaars is het meest gangbare softwarepakket: *Microsoft Office*. Microsoft Office is software die gebruikt wordt voor de voorbereiding van allerlei lesmateriaal. Niet enkel de traditionele tekst (Microsoft Word), maar ook cijfermateriaal (Excel) en multimediapresentaties (PowerPoint). PowerPointpresentaties zijn op dit moment één van de populairste vormen om inhoud te presenteren. Wanneer men een PowerPointpresentatie voorbereidt, is het belangrijk om de volgende principes voor ogen te houden:

- Een multimediapresentatie mag niet enkel een tekstuele voorstelling zijn van leerinhouden. De inhoud moet op een harmonieuze en evenwichtige manier verschillende media combineren: tekst, illustraties, grafieken, animatie, video's, geluidsopnames, enz. De informatie die via tekst aangeboden wordt, dient op een gestructureerde manier geformuleerd te worden.
- De presentatie moet de les ondersteunen, niet vervangen. Elke dia van de presentatie dient door de opleider besproken en becommentarieerd te worden.

- De doeltreffendheid van de presentatie hangt af van de manier waarop de inhoud gestructureerd is. Elementen die bijdragen tot een doeltreffende structuur zijn onder andere het lettertype, de vorm en kleur van de tekst (vermijd monotone) en het gebruik van verschillende vormen van presentatie (tekst naast beeld, grafiek gecombineerd met tabel, enz.).
- Vaak gebruikte elementen in presentaties zijn: foto's, geluidsbestanden, video's (studiebezoeken, interviews, groepsevenementen, experimenten, docudrama) en animatie.

Een ander MS Office-hulpmiddel dat gebruikt wordt voor het voorbereiden van lesmateriaal is *Publisher*. Dit is een programma waarmee men professionele publicaties, projecten en onderwijsmaterialen kan creëren, die met een gewone printer of op een professionele manier afgedrukt kunnen worden, verspreid kunnen worden via e-mail en geconsulteerd kunnen worden via internet. De interesse vasthouden en een gevarieerde communicatie met de cursusdeelnemers zijn cruciaal, zowel voor opleiders als voor cursisten. De nuttigste elementen van MS Publisher zijn de volgende:

- Het programma laat opleiders toe om een volledige reeks educatieve publicaties te creëren door middel van digitale ontwerpprogramma's voor de opmaak van internetpagina's die verbonden zijn aan e-mail, zoals ontwerpprogramma's voor e-mail-nieuwsbrieven. Het is ook mogelijk om gedrukte publicaties te creëren, zoals brochures, nieuwsbrieven, posters, cd's/dvd's, e.v.a.
- Opleiders kunnen publicaties creëren via het gebruik van een uitgebreide reeks templates.
- Opleiders kunnen in die publicaties foto's en tekst afkomstig van andere gegevensbronnen (bv. MS Office-programma's: Word, Excel, Access) samenvoegen dankzij de optie Catalog Merge, die het creëren van veel verschillende soorten publicaties mogelijk maakt, van een informatieblad tot een gesofisticeerde catalogus.
- Deze software is nuttig bij het klaarmaken van projecten om af te drukken met een goede kwaliteit en een hoge resolutie.
- De voorbereide projecten kunnen gebruikt worden door ze op veel verschillende manieren te publiceren: ze kunnen afgedrukt worden op een gewone printer of via een professionele drukkerij, gepubliceerd worden op een website, via e-mail verstuurd worden als digitaal materiaal of als attachment.

Dankzij de *MS Excel software* kan de opleider een reeks gegevensbestanden klaarmaken om te gebruiken tijdens de cursus. Wanneer de opleider ondersteunend cijfermateriaal moet presenteren, kunnen de mogelijkheden die MS Excel biedt, bijdragen tot een duidelijke en aantrekkelijke boodschap. Werkbladen in Microsoft Excel hebben vaak de vorm van lijsten. Tijdens presentaties kunnen opleiders MS Excel-tools gebruiken om:

- Filters te gebruiken om enkel bepaalde gegevens te tonen
- De lijst alfabetisch, numeriek, chronologisch of volgens andere criteria te ordenen
- Automatisch een gedeeltelijke samenvatting in te voegen
- Gegevens te vergelijken en te analyseren in een draaitabel, i.e. een interactief werkblad met een tabel die grote hoeveelheden gegevens samenvat

Microsoft Excel biedt enorm veel mogelijkheden voor gegevensverwerking en is een zeer nuttig hulpmiddel om de leesbaarheid te vergroten. Opleiders kunnen de gegevens analyseren in grafieken en ze op veel verschillende manieren voorstellen, bv. als lijnen, staven, kolommen, segmenten, enz.

De Excel-software kan ook gebruikt worden voor evaluaties van cursisten. De spreadsheet is een nuttig hulpmiddel om de kwaliteit van het werk te meten en voor de evaluatie:

- Analyse van testresultaten
- Analyse van de resultaten en het maken van vergelijkingen en verslagen
- Een vlotte organisatie van de documentatie in verband met de evaluatie van de vaardigheden van de cursisten
- Grafieken gemaakt op basis van gegevensreeksen kunnen deelnemers helpen om zicht te hebben op hun vorderingen
- De vorderingen van de deelnemers kunnen continu opgevolgd worden

2. Corel Draw-software

Corel Draw is een grafisch pakket dat gebruikt wordt om te schilderen, te tekenen en foto's te bewerken. Het biedt de mogelijkheid om afbeeldingen aan te passen of samen te stellen als een collage. Het laat toe om de afbeelding te vervormen door filters te gebruiken of de kleuren of vormen te veranderen en het biedt ook de mogelijkheid om uit de vrije hand te tekenen en te schilderen. Naast de mogelijkheid om speciale effecten te bekomen die het beeld aantrekkelijker of expressiever maken, biedt Corel Draw de mogelijkheid om individuele ideeën uit te werken. Dit komt door de unieke uitdrukkingvormen dankzij de aanpassing van reeds bereikte resultaten op het vlak van beeldverwerking. Corel Draw creëert een nieuwe, originele taal in het onderwijs. Opleiders kunnen hun eigen experimenten voorstellen en deze uittesten tijdens het opleidingsproces.

De belangrijkste kenmerken van de Corel-software zijn:

- Basishulpmiddelen voor verwerking
- Precieze omvorming van objecten
- Bladschikkingsfuncties
- Tekstverwerking
- Grafische hulpmiddelen om het werk te ondersteunen
- Effecten in vectorformaat
- Effecten in rasterformaat

3. Adobe-software

Adobe-software behoort tot de meest gebruikte software in commerciële en educatieve activiteiten. Hij omvat een aantal programma's die geschikt zijn voor een groot aantal educatieve activiteiten en die ook nuttig kunnen zijn bij het voorbereiden van opleidingsmateriaal. De meest populaire programma's die gebruikt worden in onderwijsmethoden en -inhouden zijn:

- *Adobe Photoshop* - grafisch programma ontworpen voor het creëren en verwerken van grafische elementen in een raster. Het kan nuttig zijn voor:
 - Het verwerken van beelden
 - Het toevoegen van visuele effecten aan afbeeldingen
 - De vormgeving van educatief materiaal
 - Het omvormen van bestandsformaten

- *Adobe Premiere* - reeks van hulpmiddelen voor de productie van videomateriaal. Ze laat toe om videomateriaal op computers en andere toestellen te bewerken en om films, televisie en internetmateriaal te maken. In het onderwijs wordt ze gebruikt om educatief videomateriaal klaar te maken. Ze is nuttig voor:
 - Het bewerken en knippen van bestaande videobestanden
 - Het bewerken van opnames
 - Het toevoegen van tekst aan videobeelden
 - Het aanpassen van het geluid en het stemvolume in videoclip
 - Het combineren van videobestanden
 - Het exporteren van films in gangbare formaten
 - Het gebruik van effecten en bewerkingstools
 - Het voorbereiden van videolessen
 - Het voorbereiden van bloginhoud
 - Het creëren van materiaal voor gebruik in online leerplatformen

- *Adobe InDesign* - computersoftware die gebruikt wordt om materiaal te creëren zoals posters, flyers, brochures, tijdschriften, kranten en boeken. Hij wordt ook gebruikt om gedrukt opleidingsmateriaal of e-materiaal voor draagbare toestellen te creëren. InDesign helpt bij het desktop publishing-proces.

4. Prezi-presentaties

Presentaties die gemaakt zijn in PowerPoint zijn op dit moment de norm en een zeer populaire oplossing. Er bestaan echter online-alternatieven waarmee men een professionele

presentatie kan maken vanuit een webbrowser. De onlinedienst Prezi.com is een goed hulpmiddel, dat opleiders toelaat om een interactieve presentatie te maken die op een schijf bewaard kan worden of via een netwerk met bepaalde personen gedeeld kan worden.

Webapplicaties bieden een voordeel in vergelijking met computerprogramma's omdat ze op zo goed als elk toestel gebruikt kunnen worden, zonder dat men iets moet downloaden of installeren. Of de gebruiker ze nu op hardware met Windows, Mac of Ubuntu gebruikt, alles ziet er altijd hetzelfde uit en werkt op dezelfde manier en om het programma te gebruiken dient de gebruiker enkel in te loggen.

Prezi biedt toegang tot een hulpmiddel dat opleiders toelaat om interessante, leesbare presentaties te creëren. Projecten kunnen verrijkt worden met extra beschrijvingen, foto's en ander multimediamateriaal. Bij de voorbereiding van het project in Prezi kan men een template selecteren als basis. Alle elementen kunnen aangepast worden door de positie en de grootte te veranderen. Bovendien kan het project verrijkt worden met multimedia, bv. extra afbeeldingen, clipart, videoclips en dia's van een PowerPointpresentatie. Dankzij deze laatste functie kan de opleider Prezi gebruiken om de aanblik en stijl van reeds bestaande projecten op te frissen.

Afgewerkte presentaties kunnen bekeken worden en gedeeld worden via het netwerk. Er is een functie die toelaat om afgewerkte projecten te delen via e-mail, Facebook, Twitter en LinkedIn en een mogelijkheid om een speciale code te genereren die toelaat om de presentatie op de website te plaatsen.

4.2. Communicatie

De toepassing van moderne communicatietechnologieën in het onderwijs betekent een echte revolutie. Een computer met internettoegang, eenvoudige toestellen zoals een microfoon, een luidspreker en een webcam en gratis software creëren zo goed als eindeloze mogelijkheden voor het onderwijs, ongeacht de geografische afstand. Deze technologieën maken het mogelijk voor bemiddelaars om deel te nemen aan virtuele vergaderingen, rechtstreeks contact te hebben met deskundigen en samen te werken en ervaringen uit te wisselen met collega-bemiddelaars die op andere plaatsen werken. Bovendien maken ze de communicatie tussen cursisten eenvoudiger. De meest gangbare hulpmiddelen voor communicatie zijn:

- Videoconferenties: communicatiekanaal om vergaderingen te organiseren met experts, autoriteiten op het gebied in kwestie of gewoon tussen de opleider en de cursisten. In het bijzonder op het vlak van bemiddeling kan dit een unieke kans bieden om een ruimte te creëren om ervaring te delen met andere bemiddelaars. Populaire

hulpmiddelen voor dit soort communicatie zijn Skype, Google Hangouts en Adobe Connect. Bepaalde functies van Skype die nuttig zijn voor bemiddeling zijn:

- ✓ Voice over Internet Protocol
- ✓ Skype Translator
- ✓ SMS-boodschappen
- ✓ Skype-voicemails
- ✓ Groepsgesprekken
- ✓ Skype To Go
- ✓ Videoboodschappen
- ✓ Het delen van bestanden
- ✓ Desktop sharing tijdens een gesprek

- Live-uitzending via internet - laat virtuele deelname aan lessen toe. Ze kan ook gebruikt worden om evenementen uit te zenden of deelnemers op te volgen tijdens bepaalde activiteiten. Populaire tools: videoconferenties, Periscope-app.
- Chat (online tekstconversatie) - de voordelen van deze tool zijn vergelijkbaar met de hierboven beschreven voordelen. Het voordeel van een chat is een betere functionaliteit; dit soort conversatie vereist geen bijkomende toestellen, enkel een PC met internettoegang. Deze communicatiemethode is veel geschikter voor het contact tussen de opleider en een deelnemer dan als discussieforum voor een grotere groep. Een chat kan perfect gebruikt worden ter ondersteuning van een educatief project; de samenwerking kan plaatsvinden via het delen van commentaren, het stellen van vragen of het bespreken van bepaalde aspecten van het project met andere personen die erbij betrokken zijn. Het is de taak van de opleider om de consultatiemogelijkheid via chat/online vergaderingen te organiseren. Nuttige hulpmiddelen: Google Hangouts, Facebook Messenger, WhatsApp.
- Communicatie via sociale netwerken: de populairste tool om een netwerk te creëren en met elkaar te communiceren is een Facebookgroep. Dit eenvoudige online communicatieplatform kan alle cursisten met de opleider verbinden. Een groep op Facebook maakt discussies mogelijk in de vorm van message boards, commentaren op gepubliceerde inhoud en communicatie. Het is een hulpmiddel dat werk aan een project kan ondersteunen doordat het de mogelijkheid biedt om werkgroepen te creëren. Opleiders kunnen deze groepen gebruiken om boodschappen, herinneringen of huiswerk te versturen. Er zijn heel wat mogelijkheden, bijvoorbeeld:
 - Ondersteunend en multimediamateriaal: opleiders kunnen allerlei informatie op de muur van de groep plaatsen, interessante gegevens delen of links posten naar waardevolle artikels en multimediamateriaal. De cursisten kunnen via het groepsprofiel besprekingen en commentaren plaatsen. Ze kunnen elkaar informeren over welke Facebookpagina's het bezoeken waard zijn, of ze kunnen

dit communicatiekanaal gebruiken om nieuwe informatie te verzamelen over bemiddeling, de internationale situatie, migranten, enz.

- Publiceren van resultaten van de opleiding: het is belangrijk om de resultaten van de opleiding en de projecten van de deelnemers voor de groep te publiceren op platformen zoals een Facebookgroep. Opleiders kunnen ook presentaties en opleidingsmateriaal delen met de cursisten.
- Informatie en meningen: Facebook biedt de mogelijkheid om informatie en meningen te verzamelen door een poll op te starten. Dit is een zeer comfortabele manier om opleidingen te beoordelen en meningen te verzamelen.
- Netwerken: groepswerk en werken als een team worden steeds belangrijker in het in het hedendaags onderwijs. De beste methode is om gelegenheden voor samenwerking te creëren. Sociale media zijn een goede omgeving die onmiddellijke bijdragen van individuele leden van het team aan discussies, communicatie en presentaties toelaat.

4.3. Aankondiging

Een Facebookgroep, zoals hierboven reeds beschreven, biedt zeer interessante mogelijkheden wat betreft de communicatie binnen de groep en de aankondiging van belangrijke informatie (bv. deadlines en activiteiten). Niettegenstaande wordt e-mail nog steeds als de populairste manier beschouwd om te communiceren. Moderne e-mailplatformen zoals Gmail bieden veel nuttige mogelijkheden voor aankondigingen op groepsniveau. Een belangrijk element is dat een Gmail-account de gebruiker niet enkel van een e-mailadres voorziet, maar hem ook toegang geeft tot alle Google-applicaties. Gmail is een hulpmiddel voor de communicatie met cursisten op afstand en draagt bij tot een optimaal tijdsmanagement, aangezien het makkelijk op een draagbaar toestel gebruikt kan worden. De belangrijkste nuttige opties geboden door Gmail-accounts zijn:

- Het indelen van cursisten in groepen, of het toekennen van labels aan groepen cursisten om zo de communicatie efficiënter te maken
- Het creëren en onderhouden van een groepschat met de mogelijkheid van een audio- en videofunctie
- Een uitgebreid beheer van contactpersonen
- Kalender met veel nuttige functies (agenda, e-mailwaarschuwingen)
- Creëren, ophalen en publiceren van documenten
- De mogelijkheid om een blog te creëren en te beheren, bijvoorbeeld over een educatief project

Een ander hulpmiddel dat verband houdt met elektronische communicatie en aankondigingen is de nieuwsbrief. Een nieuwsbrief is een tijdschrift in elektronische vorm, dat via e-mail verspreid wordt. Het voornaamste doel van een nieuwsbrief in het onderwijs is om repetitieve informatie te versturen. Hij kan bv. één keer per maand verstuurd worden, enkel om aandacht te vestigen op belangrijke informatie. Een nieuwsbrief bevat meestal afbeeldingen en links naar de volledige inhoud, die te uitgebreid is om in de nieuwsbrief te publiceren. Deze vorm van communicatie kan zeer nuttig zijn voor opleidingen, aangezien hij informatie verschaft over verschillende activiteiten of projecten.

4.4. Samenwerken

Samenwerken aan een bepaald thema of materiaal is een geïntegreerde methode voor het gebruik van ICT-hulpmiddelen in het onderwijs. Dit is één van de essentiële elementen van Web 2.0-netwerkactiviteiten. Web 2.0-sites zijn websites waar gebruikers de mogelijkheid krijgen om mee te werken aan de creatie van content. Dankzij deze optie en de aantrekkelijkheid ervan is Web 2.0 uitgegroeid tot een alternatieve manier om het internet te gebruiken. Het potentieel van Web 2.0:

- Een opleiding kan veel efficiënter zijn wanneer de deelnemers niet enkel kennis en informatie voorgeschoteld krijgen, maar deze ook mee kunnen creëren en ze op een onafhankelijke manier in de praktijk kunnen gebruiken.
- De cursisten hebben een grotere toegang tot kennisbronnen dan in het traditionele onderwijs; bovendien staan ze via verschillende vormen van communicatie in contact met andere gebruikers, de opleider en andere professionals in de sector en kunnen ze ervaringen uitwisselen.
- Onderwijs via Web 2.0 kan een geïndividualiseerd traject zijn, aangepast aan de individuele behoeften en aanleg van de leerling.

Een voorbeeld van de beschikbare Web 2.0-technologieën is het Wiki (MediaWiki)-platform. Dit is een website die gecreëerd werd door gebruikers en het beheer van de inhoud toelaat. In dit geval kunnen de cursisten en de opleider samen content opbouwen:

- De cursisten kunnen zelf thematische sites creëren
- De cursisten kunnen hun eigen databanken opbouwen (door literatuur over hun vak te posten, maar ook bv. links naar materiaal dat op het net beschikbaar is)
- De cursisten verzamelen en leveren de kennis en links over het thema
- De cursisten kunnen een lijst creëren van terminologie die gebruikt wordt in de opleiding en de bemiddeling
- De cursisten kunnen een handboek en verslagen creëren, gebaseerd op het cursusmateriaal

Wanneer Gmail-accounts gebruikt worden, kan de optie voor groepswork bestaan uit applicaties zoals Google Drive en Google Conceptboard, die allebei webcastingtechnologie gebruiken, d.w.z. streaming met aanpasbare tools. Of de cursisten nu aan een idee of aan een concreet project werken, de applicatie biedt hen de mogelijkheid om vooraf voorbereid materiaal, zoals documenten, pdf-bestanden, presentaties, foto's, enz. op te laden. Tijdens het werk op afstand kunnen de cursisten commentaren uitwisselen en werken aan opgeladen materiaal. Het gebruik van dit soort Google-applicaties in het onderwijs wordt steeds populairder.

Google Docs is een gratis online kantoorpakket. Het bevat applicaties voor het creëren van tekstdocumenten, presentaties, tekeningen, enquêtes en spreadsheets. Het belangrijkste voordeel van deze dienst is de mogelijkheid die hij biedt om het groepswork van de cursisten te personaliseren. Elke cursist kan zijn werk namelijk toevoegen wanneer en waar hij wil. Elke wijziging die aangebracht wordt door een cursist wordt onmiddellijk zichtbaar voor de andere cursisten en de leraar, zonder dat het nodig is om een nieuw bestand door te sturen. Tegelijkertijd laat dit de cursisten toe om samen aan eenzelfde document te werken (bv. een verslag) en natuurlijk om het document constant te verbeteren. Om de opleider toe te laten te controleren wat de inbreng was van elke cursist voorziet Google Docs een revisiegeschiedenis.

Een nieuw platform voor groepswork en samenwerking binnen een team is Slack. Dit kan een zeer nuttig hulpmiddel zijn voor de communicatie en het werkproces in het onderwijs. Slack werkt volgens een gelijkaardig principe als Facebookgroepen. In Slack kunnen cursisten hun eigen kanalen creëren en vervolgens concrete gebruikers daarvoor uitnodigen en toevoegen. Via het Slack-kanaal kunnen er aantekeningen gedeeld worden, bestanden uitgewisseld worden met andere deelnemers, berichten verstuurd worden en zoekmachines gebruikt worden. Slack werkt in realtime en is compatibel met een groot aantal gangbare tools zoals Dropbox of Google Docs. Dankzij de vele mogelijkheden voor samenwerking kan Slack verschillende niveaus en groepen creëren voor communicatie en werkprocessen. Binnen één kanaal kunnen verschillende deelgroepen gecreëerd worden. Slack biedt een interessante combinatie van e-mail, chat en een omgeving voor samenwerking.

4.5. Online leerplatformen

De noodzaak van levenslang leren en een steeds grotere beschikbaarheid van informatie- en communicatietechnologieën maken van leren op afstand (e-learning) de sterkst ontwikkelde onderwijstak. Eén van de populairste e-learning-platformen is Moodle. Dit is een open (open source) en gratis platform om lessen te geven volgens de principes van e-learning. Cursisten leren hoe ze moeten omgaan met het opleidingsmateriaal, hoe ze materiaal voor anderen kunnen klaarmaken en hoe de interactie met andere cursisten met betrekking tot het opleidingsmateriaal dient te verlopen. Het platform voldoet aan de SCORM-norm, die de

opleider toelaat om zijn/haar eigen inhoud te creëren (bv. toetsen) met onafhankelijke tools die compatibel zijn met deze norm, zoals Adobe Captivate of Exert. De basiselementen van een cursus in Moodle zijn:

- Links naar webpagina's
- Bestandenlijsten
- Tekst of afbeeldingen

Moodle laat opleiders ook toe om interactief opleidingsmateriaal toe te voegen, zoals:

- Enquêtes
- Stemmingen
- Lessen
- Tests
- Workshops

Er zijn ook activiteiten die interactie onder de cursisten stimuleren. Deze zijn erop gericht om een community te creëren rond het cursusmateriaal in de vorm van:

- Fora
- Chats
- Glossaria (cursisten en/of de opleider kunnen deze aanvullen)
- Wiki-materiaal
- Taken (mogelijkheid om deze te bekijken en feedback te geven)
- Modules die andere soorten van interactie toelaten, bv. afspraken maken om met elkaar te vergaderen

Een belangrijke functie van Moodle voor de opleider is het beheer van de cursisten. Deze functie omvat:

- Toegang tot informatie over de deelnemers aan de cursus
- De mogelijkheid om de deelnemers in groepen te verdelen
- De inschrijving voor de cursus en kalenders
- De opvolging van de activiteiten van de cursisten en hun evaluatie
- Communicatie tussen gebruikers van het platform

Evaluatie is één van de belangrijkste functies van het Moodle-platform. De standaardevaluatie berust op de toekenning van een waarde van 1 tot 100%. Opleiders kunnen echter hun eigen evaluatieschaal bepalen volgens hun specifieke doelstellingen. Evaluatielijsten kunnen geëxporteerd worden in tekstformaat of als spreadsheet. Door Moodle te gebruiken, kunnen opleiders niet enkel de behaalde score consulteren, maar ook alle activiteiten van elke cursist.

4.6. Verspreiding

Het cursusmateriaal zou via e-learning-platformen zoals Moodle 3.0 gepubliceerd kunnen worden. Dit is een zeer handige manier om cursusmateriaal te publiceren. De administrator van het platform (dit kan de opleider zijn) kan om het even welk materiaal opladen: tekstbestanden, audio en video, links naar relevante webpagina's, enz. Het platform biedt echter de mogelijkheid tot interactie tussen de leraar die de cursus geeft en de deelnemers, d.w.z. de cursisten kunnen op het platform hun eigen materiaal, links en openbare fotogalerijen en databanken plaatsen (binnen de grenzen die door de leraar bepaald worden en binnen de technische mogelijkheden van het platform). De manier waarop dit materiaal op het platform geplaatst wordt, hangt af van de constructiewijze van het platform. Het is mogelijk om ofwel bestanden op te laden die vooraf door de opleider klaargemaakt zijn, ofwel content toe te voegen door het gebruik van speciaal voor het platform ontwikkelde tools.

Er zijn verschillende mogelijkheden om videomateriaal te publiceren op het internet. De populairste zijn:

- YouTube
- Vimeo
- Dailymotion

Deze laten opleiders allemaal toe om een privékanaal te openen met het voor de cursisten klaargemaakte videomateriaal. YouTube beschikt over een eigen tool voor bewerking en ondertiteling, waardoor het mogelijk is om ondertitels in verschillende talen toe te voegen.

Presentaties die grafisch en tekstmateriaal bevatten, kunnen gepubliceerd worden via Google Drive of de SlideShare-tool. SlideShare is een op Web 2.0 gebaseerde hostingdienst voor presentaties. Gebruikers kunnen bestanden opladen, voor privé- of openbaar gebruik, in de volgende bestandsformaten: PowerPoint-, PDF-, Keynote- of OpenDocument-presentaties. De presentaties kunnen dan bekeken worden op de website zelf of op draagbare toestellen of ze kunnen geïntegreerd worden in andere websites.

4.7. Afsluitende opmerkingen omtrent het gebruik van ICT-hulpmiddelen

Het is evident dat de mogelijkheden voor het gebruik van ICT in het onderwijs eindeloos zijn. Het is echter belangrijk om voor ogen te houden dat deze hulpmiddelen altijd ten dienste moeten staan van de opleidingsmethodologie en -doelstellingen en deze niet mogen overschaduwen.

Bij het ontwerpen van online materiaal dienen opleiders ook rekening te houden met bepaalde principes van e-learning, zoals¹⁷:

¹⁷ <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymlearning/home>

- *Het multimediaprincipe:* Het is bewezen dat de combinatie van tekst en grafische elementen het leerproces bevordert, meer dan enkel tekst of grafische elementen. Door een evenwichtig gebruik van deze beide worden zowel het auditieve als het visuele kanaal betrokken bij het leerproces.
- *Contigüiteit:* De verschillende soorten materiaal die gecombineerd worden (tekst, grafisch materiaal, geluid, enz.) dienen zo geplaatst te worden dat de leerlingen onmiddellijk het verband ertussen herkennen.
- *Samenhang:* Wanneer de cursisten geen ervaring hebben met het gebruik van multimedia in het onderwijs dient alle niet-noodzakelijke informatie in multimediateboodschappen geëlimineerd te worden (dit geldt zowel voor geluid en afbeeldingen als voor tekst), aangezien deze de cursisten te veel zou kunnen afleiden en daardoor het leerproces zou kunnen remmen.

6. Bibliographie

- CEDEFOP. (2010). *Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries*. Publications Office of the European Union. Retrieved from www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf
- Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs*. Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, p. 38-46. Retrieved from <http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>
- INTERPRET. (2014). *Dolmetschen über das Telefon. Modul 3 des Baukastens «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln»*. Retrieved from http://www.interpret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303
- INTERPRET. (2002). *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG*. Retrieved from http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf
- National Highway Institute. (n.d.). *Principles of Adult Learning & Instructional Systems Design*. Retrieved from <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>
- New England Literacy Resource Center. (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. Retrieved from http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html
- Northern State University. (n.d.). *Cognitive Theory of Multimedia Learning*. Retrieved from <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymmllearning/home>
- University College Dublin. (n.d.). *Education Theory. Constructivism and Social Constructivism in the Classroom*. Retrieved from http://www.ucdoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom
- UNESCO. (2006). *UNESCO Guidelines on Intercultural Education*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>
- Van Dessel, Gisele. (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brussels.

APPENDIX

How to develop a case as a training tool (Van Dessel model)

The following methodology for the development of a case as a training tool in IMfl was proposed by Gisele Van Dessel (1998) in her paper *A Training Model for Intercultural Mediators*, p.p. 8-10. In this document slight adaptations were made for the needs of the project. This methodology combines a number of training methods – group work, brainstorming, role-playing, observation, self-analysis / reflection – that call for the practical application of all knowledge, skills and competences involved in the particular case. It covers both the pre-interview and the mediation interview. Depending on the case, a pre-interview may not be always necessary or possible. The trainer needs to be vigilant whether objectives of each stage need to be adapted.

Step 1

Description of case (text provided by trainer)

Step 2

Analysis of the actors' different perspectives (client and service provider – text by trainer)

Step 3 – Pre-Interview

Guidelines concerning training methods

1. Trainees are asked to list out the mediation objectives of both pre-interviews related to the case in 2 small groups
2. Plenary discussion/ completion if necessary
3. Adopt these objectives to the case by role-playing both pre-interviews

Guidelines concerning mediation strategies

Especially in a case when lack of communication has already created some tension or conflict, a pre-interview with the service provider and one with the client is preferable.

1. Objectives of pre-interview with client
 - Clarify your role as a mediator (including confidentiality)
 - Assess the level of interpreting support that will be needed
 - Assess the client's familiarity with the service
 - Get to know the problems the client has encountered during the current care prior to contact with the mediator
 - Get to know the client's expectations towards the service
 - Listen to her / his arguments (in case of a conflict)

- Gain trust from the client
 - Agree on the objectives of the mediation
2. Objectives of pre-interview with service provider
- Be briefed about the current care to the client
 - Be briefed about the history of the case and the aim of the interpreting interview
 - Assess the service provider’s attitude towards the client as an individual or/ and as a member of a community
 - Clarify your role before starting the mediation (in case the service-provider has not worked with a mediator before)
 - Provide cultural information if relevant to the care of the client
 - Agree on the objectives of the mediation

Step 4 – Mediation Interview

Guidelines concerning training methods

1. Appoint some observers in the trainee-group who particularly have to feedback on the “communication triangle” during the coming role-play (seating arrangements, eye-contact etc.) and non-verbal elements in the communication process in general
2. Trainees are asked to list out the aims and objectives of the mediation interview *from the mediator’s perspective* in small groups. A plenary discussion and completion follows.
3. Role-playing the mediation interview
 - Trainees are asked to observe the mediator’s approach during the interview
 - Trainees’ are asked to take the mediator’s place whenever they feel they would act differently when facing the situation as a mediator. In this way feedback is directly demonstrated and it will appear whether his/ her alternative if more effective
4. Post-interview group discussion
 - Client and service provider are asked to compare the communication effects they have experienced facing the different actor/ mediators
 - The mediator’s approach and its impacts on client and service provider are discussed
 - Observers provide feedback on direct communication conditions (open triangle) and non-verbal communication elements
 - Brief evaluation from participants on what they have picked up from the session

Guidelines concerning mediation strategies

1. Mediators will use their skills to make communication between the service provider and the client as direct as possible. Seating arrangements should be appropriate, and the mediator should ask the service-provider to speak directly to / keep eye-contact with the client (warrant 'open communication triangle' during the interview)
2. Objectives from the mediator's perspective: according to case