

Kurs treningowy dla mediatorów kulturowych



Część 4
Metodologia
praktycznego treningu

© TIME project partnership, 2016

www.mediation-time.eu

Edycja:

Olympic Training and Consulting Ltd

Opracowanie:

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

BGZ Berliner Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit mbH

Intercultural Mediation Unit of Federal Public Service Health, Food Chain Safety & Environment,
Belgium

Lisbon Municipal Police

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Kontakt:

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.

Spis treści

1. Wstęp	4
2. Dobre praktyki w szkoleniu mediatorów międzykulturowych	5
3. Rekomendowana struktura treningu praktycznego	7
3.1 Czas trwania i długość.....	7
3.2 Praktyki w instytucjach	8
3.3 Określenie zadań praktykantów, nadzorców i instytucji.....	10
4. Superwizja	12
5. Coaching	15
6. Rekomendacje dla krajów	17

1. Wstęp

Praktyczne szkolenie, szkolenie na stanowisku pracy (on-the-job training) jest kluczowym aspektem szkolenia dorosłych. Jest to jeden z najważniejszych sposobów realizacji uczenia się przez działanie w edukacji dorosłych. Szkolenie mediatorów międzykulturowych (IMfI) nie jest wyjątkiem od tego. W interpersonalnych, społecznych i międzykulturowych umiejętności w szczególności, które są wymagane od IMfI mogą być nabywane na zadowalającym poziomie jedynie poprzez szkolenia w rzeczywistych warunkach pracy.

Systemy szkoleniowe „on-the-job” w edukacji dorosłych różnią się znacznie w krajach partnerskich. W związku z tym celem praktycznej metodologii szkoleń jest przedstawienie wytycznych i ogólnych pojęć, które mogą zapewnić jakościową ramę dla szkolenia praktycznego IMfI w różnych kontekstach, a nie dostarczanie szczegółowej metodologii wdrażania dla każdego kraju. Specyficzne aspekty w krajowych i regionalnych kontekstach praktycznych szkoleń, które mogą mieć znaczenie dla stabilności zalecanej metodologii, są przedstawione z uwzględnieniem każdego kraju w ostatniej części tego dokumentu.

Dobre praktyki szkolenia praktycznego IMfI, które dostarczyły inspiracji do zalecanego schematu treningowego są krótko opisane na początku dokumentu. Te dobre praktyki albo zostały zaprezentowane w dokumencie O2 projektu TIME (opis 10 dobrych praktyk IMfI w całej Europie oraz propozycje transferu) lub wykrywane poprzez badania w trakcie realizacji projektu.

2. Dobre praktyki w szkoleniu mediatorów międzykulturowych

A. Dobre praktyki analizowane podczas projektu TIME

- 1) Na początku lat '90 rząd belgijski zaprojektował międzykulturowy projekt mediacji w opiece zdrowotnej (dobra praktyka nr 1 w O2), którego pierwszym etapem było szkolenie mediatorów przez 1200 godzin programu treningowego, który obejmował formalne nauczanie (część teoretyczna), uczenie się na pracy, superwizji i coachingu. Trening w systemie on-the-job trwał 300 godzin. Po 3 miesiącach szkolenia w zakresie podstaw teoretycznych, praktyczne szkolenia i coaching zostały wprowadzone tak, że teoria, praktyka i coaching zostały przeprowadzone w ciągu tygodnia. Coaching częściej był wykorzystywany na początku i trwał do czasu jak stażyści zaczęli zdobywać właściwe doświadczenie przez praktyczne szkolenie. Trenerzy byli wykształceni w naukach pedagogicznych, psychologii społecznej, psychologii w pracy pielęgniarstwa. Szkolenia były koordynowane przez trenera, który był „wewnątrz” projektu. Szkolenia praktyczne odbywały się w szpitalach, ośrodkach matki i dziecka, ośrodkach opieki zdrowotnej, ośrodkach podstawowej opieki zdrowotnej i ośrodkach psychologicznych dla obserwacji praktykantów. Nauka była nadzorowana przez pracowników instytucji. Współpracowali oni z koordynatorami zewnętrznymi / przełożonymi, którzy byli odpowiedzialni za 6 mediatorów każdy.

Przyjęte elementy: Stopniowe wprowadzanie szkolenia praktycznego, na przemian z kształcenia teoretycznym w ciągu tygodnia (patrz opcja B); stopniowy wzrost intensywności i obowiązków uczestników szkolenia; struktura nadzoru i coachingu; Czas trwania szkolenia teoretycznego i praktycznego.

- 2) W Brukseli zorganizowano *kurs dla agentów rozwojowych i mediatorów międzykulturowych* (dobra praktyka nr 3 w O2), który trwa 2 lata (750h): Teoria 540h, 150h praktyka i 60h coachingu. Praktyka ma miejsce przez cały okres treningu: 1 rok - 50h praktyki zawodowej, podczas gdy 2 rok obejmuje 100h praktyki zawodowej.

Przyjęte elementy: Praktyka zawodowa odbywa się w różnych fazach szkolenia teoretycznego (patrz opcja B). Intensywność szkolenia praktycznego zwiększa się z czasem. Coaching jest ważną częścią szkolenia. Kurs TIME dla IMfI proponuje podobny stosunek w dostarczaniu szkoleń teoretycznych, stażu i coachingu.

- 3) Kurs magisterski z dziedziny Społecznej i Komercyjnej Mediacji i Interpretacji (MISC) oferowany przez Uniwersytet Paris Diderot we Francji (dobra praktyka nr 6 w O2) trwa 2 lata (700 godzin). Na drugim roku studenci otrzymują możliwość zastąpienia tygodnia zajęć teoretycznych, tygodniem stażu zawodowego. W niektórych miesiącach (na wiosnę) studenci pracują w pełnym wymiarze czasu pracy w profesjonalnym środowisku. Mogą oni wybierać spośród różnych instytucji, takich jak: usługi prywatne, zdrowia publicznego; Konsultingowe - Transcultural; instytuty etno-psychiatrii; usługi publiczne związane z ruchami migracyjnymi (OFII, OFPRA, Cada); stowarzyszenia, takie jak Czerwony Krzyż, Primo Levi, Lekarze Świata itp.; sądy; policja; szkoły; Instytucje administracyjne; struktury społeczno-wychowawcze i społeczno-medyczne.

Przyjęte elementy: Wymiennosc teoretycznych i praktycznych zajęć po zakończeniu znacznej części szkolenia teoretycznego (patrz opcja B). Ponadto wszystkie rodzaje instytucji zaleca się jako miejsca pracy.

B. Dobra praktyka z Niemiec: szkolenia dla Mediatorów Integracyjnych i Językowych

Od 2002 roku Diakonie Wuppertal trenuje osoby w dziedzinie językowej i integracyjnej mediacji (Sprach- und Integrationsmittler / SPRINT). Skuteczność modelu szkoleniowego (tak zwane "Wuppertaler Modell") doprowadziło do uznania przez państwo jego dalszego rozwoju i instytucjonalizacji jako oficjalnego szkolenia dla profesjonalnych językowych i integracyjnych mediatorów. Szkolenie trwa 18 miesięcy i realizuje ogólnokrajowe standardy jakości. Szkolenie teoretyczne trwa 13,5 miesiąca (około 2000 jednostek dydaktycznych / lekcje) i obejmuje dziewięć obszarów wiedzy (kompetencje społeczne i komunikacyjne; migracji i uczestnictwa, edukacja, opieka społeczna, zdrowie; teorię i praktykę mediacji; niemiecką terminologię; kompetencje wspierające jak umiejętności ICT, poszukiwanie pracy i nauki społeczne). Praktyka w formie stażu (Praktikum) trwa 15 tygodni (588 godzin lub 700 jednostek lekcyjnych). Trzy teoretyczne fazy uczenia – każda po sześć miesięcy przeplatają się z trzema fazami staży, w których uczestnicy poznają intensywnie swoje przyszłe obszary interwencji i zdobywania wiedzy instytucjonalnej.

Trening jest zorientowany na zdobywaniu kompetencji i źródeł. Po pomyślnym zdaniu egzaminu końcowego absolwenci otrzymują certyfikat Sprint, który jest uznawany na całym terytorium Niemiec. Końcowe egzaminy są przeprowadzane przez trzy Instytuty Szkolnictwa Wyższego (Alice-Salomon-Hochschule Berlin, Hamburg-Eppendorf Universitätsklinikum, Johannes-Gutenberg-Universität Mainz)¹.

Przyjęte elementy: Praktyka zawodowa ma miejsce w różnych fazach szkolenia teoretycznego (patrz opcja B). Celem szkolenia praktycznego dla studentów jest dostanie się do placówki bezpośrednio zaangażowanej w ich przyszłe obszary interwencji i zdobywania wiedzy instytucjonalnej. Szkolenie praktyczne odbywa się w rzeczywistych warunkach pracy, gdzie stażyści stają się integralną częścią instytucji.

¹ For more information see: <http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/sprach-und-integrationsmittler/qualifizierung>

Die Sprint-Qualifizierung: Inhalt und Ablauf (pdf) available at

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

Poster: Berufsprofil Sprach- und Integrationsmittler/-in (pdf)

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-_und_Integrationsmittler

3. Rekomendowana struktura treningu praktycznego

3.1 Czas trwania i długość

Program szkolenia dla mediatorów w ramach projektu TIME został zaprojektowany zarówno do wstępnego i ustawicznego kształcenia jak i szkolenia zawodowego. Naturalnie, praktyczny program szkoleniowy różni się od kursów proponujących cały pakiet szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje, które dotyczą tylko konkretnych modułów lub tematów. Jednakże, zgodnie z metodologią szkolenia przedstawioną w O4-A2, praktyczne szkolenie powinno uzupełnić w obu przypadkach 25% ogólnej liczby szkoleń.

Rzeczywisty czas trwania szkoleń może się różnić nie tylko w zależności od rodzaju szkolenia zawodowego, ale także od instytucji organizującej szkolenia i klasyfikacji przedmiotu w KRK. Zalecenia przedstawione poniżej odnoszą się do kursu, który w założeniu trwa 1200 godzin, z których 900 godzin to szkolenia teoretyczne i 300 godzin szkolenia praktyczne, oraz coachingu. Okres ten odpowiada zalecanej metodologii modułu przedstawionego w metodyce szkolenia. Jeśli czas trwania jest regulowany w zależności od warunków lokalnych, zaleca się korekty zgodne z proporcją jednostki ECVET, które są opisane w O6.

Do **wstępnego szkolenia** zalecane są dwa różne systemy szkoleń, zgodnie z różnymi strukturami w krajach partnerskich. **Wariant A to przedstawienie treningu teoretycznego w całości, wraz z częstymi wizytami studyjnymi.** Po ukończeniu szkolenia teoretycznego odbywa się szkolenie na stanowisku pracy wraz z elementami coachingu.

Wariant B to stopniowe wprowadzenie szkolenia na stanowisku pracy i coachingu, równoległe z kształceniem teoretycznym. W takim przypadku zaleca się, że pierwszy okres szkolenia studentów wprowadza do wiedzy podstawowe elementy mediacji międzykulturowej i dziedzin pokrewnych poprzez szkolenia teoretyczne, wzbogacone o częste wizyty studyjne. Po zakończeniu około 77% szkolenia teoretycznego, praktyczne szkolenia i coaching wprowadzane się z rosnącą intensywnością. Drugi wariant może wyglądać następująco:

Faza 1	690 h teorii i wizyt studyjnych (23 tygodnie) 6 godzin dziennie x 5 dni w tygodniu
Faza 2	150 h teorii + 150 h praktyk + coaching (15 tygodni) 5 godzin dziennie x 2 dni w tygodniu teorii 5 godzin dziennie x 2 dni w tygodniu praktyk Raz na pół miesiąca sesja coachingowa
Faza 3	50 h teorii + 150 praktyk + coaching (10 tygodni) 5 godzin dziennie x jeden dzień w tygodniu teorii 5 godzin dziennie x 3 dni w tygodniu praktyk Raz na pół miesiąca sesja coachingowa
Konkluzje	10 h teorii (2 dni)
Razem	900 h teorii + 300 h praktyk + coaching

In the case of **continuing VET**, i.e. upskilling courses where one or more topics are delivered, we recommend that practical training takes place after the completion of the theoretical part, maintaining the 25% to 75% ratio.

W przypadku **dalszego kształcenia i szkolenia zawodowego**, czyli kursy rozszerzające umiejętności zawodowe, gdzie jeden lub więcej tematów są omawiane, zalecamy szkolenie praktyczne odbywa się po zakończeniu części teoretycznej, przy zachowaniu proporcji 25% do 75%.

3.2 Praktyki w instytucjach

Ważnym kluczem do sukcesu szkolenia na stanowisku pracy jest wybór odpowiednich instytucji prowadzących praktyki. Idealnie, instytucje powinny posiadać następujące cechy do pewnego stopnia:

- **Stosowność.** Działalność studentów zaangażowanych w instytucji muszą być odpowiednie do fazy i zakresu szkolenia, to znaczy, czy szkolenie obejmuje bardziej specyficzne pola czy jest na bardziej ogólnym poziomie, doświadczenie stażystów itp.
- **Możliwości.** Odpowiednie możliwości znaczących interwencji powinny być oferowane w ramach efektywnego treningu. Jednocześnie, obciążenie powinno być kontrolowane w taki sposób, że uczestnicy mogą spędzić wystarczająco dużo czasu na przygotowanie, wspólnie z przełożonym i koncentrując się na aspektach jakościowych. Nowi stażyści nie powinny być przypisany „krytycznym” interwencjom, które mogą mieć poważne konsekwencje dla uczestników, jeżeli nie są przeprowadzane sprawnie. Praktykanci powinni móc otrzymywać

szkolenie w zakresie zadań, zgodnie ze wzorem drabiny zaproponowanej przez Verrept & Coune², stopniowo przyjmując bardziej złożone i odpowiedzialne zadania.

- **Kultura.** Instytucje świadczące usługi szkoleniowe powinny upewnić się, że dana instytucja oferująca praktyki posiada kulturę i warunki sprzyjające uczeniu się. Stażyści nie powinni być postrzegani jako intruzi, tania siła robocza lub osoby, które są tylko obecne, ale nie dostają żadnych obowiązków.
- **Struktura.** Struktura organizacyjna instytucji musi pozwalać na umieszczanie stażystów w sposób szybki i elastyczny, bez biurokratycznych procedur, które mogą okazać się zbyt czasochłonne.

Dopóki kryteria te są spełnione instytucje i organizacje, które mogą być odpowiednie jako gospodarze praktyk na stanowisku pracy są następujące:

Zdrowie

- Szpitale
- Regionalne/lokalne ośrodki zdrowia
- Ośrodki dla migrantów i ofiar przemocy
- Ośrodki matki i dziecka
- Ośrodki psychologiczne
- Ośrodki podstawowej opieki zdrowotnej
- Ośrodki dla osób z chorobami psychicznymi (tylko dla określonej specjalizacji)

Edukacja

- Przedszkola
- Szkoły podstawowe
- Lokalne ośrodki rekrutacyjne

Służba publiczna i ośrodki pracy

- Urzędy pracy
- Ośrodki pomagające z znalezieniu pracy
- Miejskie/regionalne ośrodki i urzędy dla migrantów

Policja i sądownictwo

- prefektury
- urzędy ds. imigrantów
- komendy policji
- sądy
- komisariaty

Zamieszkanie

² The ladder model represents and orders the tasks of intercultural mediation according to increasing visibility, complexity, involvement and responsibility on behalf of the mediator. The first step of the ladder (min. visibility etc.) is linguistic interpreting. Facilitation activities follow such as resolution of misunderstandings, cultural brokerage, and support to staff and migrants. At the top of the ladder is advocacy (max. visibility etc.) (H. Verrept & I. Coune, 2015b).

- Regionalne i lokalne urzędy ds. zamieszkania

Kolejne niezbędne kroki do rozpoczęcia praktyki to:

1. Wybrać instytucję lub organizację wśród tych współpracujących z instytucją świadczącą usługi szkoleniowe. Wybór powinien zależeć od dostępności, zakresu szkoleń (ogólnych lub w określonej dziedzinie) oraz preferencji stażysty.
2. Wszystkie trzy strony (instytucja przyjmująca, instytucja wysyłająca i stażysta) muszą być poinformowani i zgodzić się na szczegółowy opis zadań mających zastosowanie podczas treningu.
3. Trójstronne podpisanie formalnej umowy szkoleniowej, zgodnie z przepisami obowiązującymi w danym kraju.
4. Przydzielenia opiekuna (więcej na temat roli przełożonego w punkcie 4).

3.3 Określenie zadań praktykantów, nadzorców i instytucji.

Aby rozpocząć szkolenie na stanowisku pracy, pierwszym krokiem jest wypełnienie umowy pomiędzy instytucjami goszczącą i wysyłającą (umowy o praktyki). W niektórych krajach w niektórych krajach umowa musi być podpisana również przez stażystę. Wraz z formalnymi ustaleniami (czas trwania treningu, czasu pracy itp) umowa musi przedstawić szczegółowo zadania każdego zaangażowanego: 1) zadania instytucji wysyłającej, 2) zadania instytucji goszczącej, 3) zadania stażysty i 4) zadania przełożonego.

Zadania instytucji wysyłającej

- Przygotowanie szczegółowego opisu zadań i dostosowanie ich do współpracy z instytucją goszczącą
- Wprowadzenie praktykanta do instytucji goszczącej
- Przeprowadzenie wszystkich procedur administracyjnych / biurokratycznych w celu rozpoczęcia szkolenia
- Poinformowanie instytucji goszczącej o treści szkolenia jakie student otrzymał
- Wybór opiekuna

Zadania instytucji goszczących

- Analiza szczegółowego opisu zadań i wystosowanie sugestii
- Przypisanie osoby odpowiedzialnej za wszystkie kwestie związane ze szkoleniem
- Informowanie pracowników o roli stażysty
- Wprowadzenie praktykanta i osoby nadzorującej do kadry
- Informowanie praktykanta strukturze i procedurach instytucji
- Angażowanie praktykanta według opisu zadań
- Bierze udział w procedurach oceny

Zadania stażysty

- Przestrzeganie przepisów administracyjnych instytucji
- Postępowanie zgodnie z zasadami szkolenia i oceny
- Współpraca z przypisanym przełożonym
- Zachowanie tajemnicy zawodowej
- Przestrzeganie zadań przydzielonych w szczegółowym opisie zadań: działalność do zrobienia, hierarchia, godzin i harmonogram działań, procedur, narzędzi pracy,

Zadania przełożonego

- Przestrzeganie zasad przedstawionych w umowie: częstotliwość nadzoru, narzędzia i metody, które mają być stosowane
- Kontakt z pracownikami instytucji goszczącej
- Raporty o postępach uczestników do instytucji wysyłającej
- Udział w procedurach oceny

4. Superwizja

Definicja i cel

Superwizja i coaching w szkoleniu to ściśle związane koncepcje, często wykorzystujące elementy mentoringu i doradztwa. Zgodnie z definicją, mogą zachodzić w znacznym stopniu lub być zupełnie różne. W niniejszym dokumencie, superwizja i coaching odnoszą się do dwóch różnych działań z różnymi celami każdy. Głównym celem superwizji jest **pomoc stażystom w rozwijaniu umiejętności i kompetencji zawodowych opisanych w efektach kształcenia, przenosząc się z wiedzą teoretyczną do działania**. W bezpiecznej atmosferze uczestnicy szkolenia są prowadzeni w rozwijaniu ich kompetencji, świadomości roli i skutecznych metod pracy, w zależności od poziomu edukacji. Istotnym elementem superwizji jest **nauczenie zadania i analiza problemu**. Poprzez ten proces, uczestnicy zyskują niezbędną **motywację, autonomię i samoświadomość**, aby pomyślnie przejść do następnego poziomu rozwoju zawodowego³.

Model **superwizji wspierającej** jest przyjęty w programie szkoleń IMfl. Tradycyjny model superwizji jest procesem jednokierunkowym prowadzonym przez opiekuna, i na ogół skupia się na ocenie wyników pracy. Superwizja wspierająca jest bardziej **udogodnieniem** środowiska pracy wynikającym z **dwukierunkowej komunikacji między przełożonym i stażystą**⁴. Główne cechy superwizji to⁵:

- ustanawia jasne cele wydajności i promuje standardy jakości
- koncentruje się na rozwiązywaniu problemów i monitorowania celów wydajności
- Umożliwia stażystom ciągły rozwój
- dostarcza informacji zwrotnej i sugestie
- motywuje i wzmacnia chęć do pracy
- Zachęca do partycypacyjnego podejmowania decyzji

Skuteczna superwizja prowadzi do **wyższej jakości usług, zwiększonej produktywności**, jak również do ukształtowania pracowników z **szerszym zakresem umiejętności** i większą **zdolnością do autonomii**. Superwizja w służbie społecznej może odegrać znaczącą rolę w rozwoju zawodowym uczestników, nie tylko pod względem wiedzy technicznej, ale także w kształtowaniu wartości zawodowych i zasad etycznych.

³ http://www.risingsunconsultants.com/images/white_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf

⁴ http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/OJT_SCMHealFaci.pdf

⁵ ibid

Schemat superwizji

Sesje superwizyjne powinny być prowadzone zarówno indywidualnie jak i grupowo.

1. Superwizja indywidualna

Superwizja indywidualna jest szczególnie wskazana na początku szkolenia praktycznego i kiedy stażysta przemieszcza się do góry po drabinie zadań. Superwizor jest obecny w dyskusji w trakcie spotkania między stażystą i przełożonym. Procedura ta ma nie tylko kluczowe znaczenie dla skutecznego nadzoru, ale również pomaga pracownikom z instytucji przyjmującej być bardziej świadomi tego procesu treningowego i standardów jakościowych, które muszą być spełnione.

Supewizor powinien zapytać praktykanta jak zamierza postępować, jakie trudności mogą się pojawić i jak może sobie z nimi radzić. Następnie osoba nadzorująca (superwizor) dostarcza informacji zwrotnej. W zależności od charakteru spotkania, osoba nadzorująca może być obecna podczas interwencji jako obserwator lub nie (nie powinna zakłócić triadycznych spotkania). Po spotkaniu, opiekun omawia ze stażystą, jeśli wszystko poszło zgodnie z planem, jakie nieoczekiwane trudności powstały i jakie alternatywy istnieją w prowadzeniu podobnych spraw.

Ponieważ częstotliwość i występowanie spotkań mediatorów może być albo regularna lub nie, w zależności od charakteru usług świadczonych przez instytucję goszczącą i wielu innych zmiennych, proponujemy, by osoba nadzorująca spędzała jeden cały dzień w tygodniu, aby mógł udzielać wskazówek stażystom. Jego obecność powinna być zagwarantowana, gdy zajdzie taka potrzeba. Nadzorca może odpowiadać za nie więcej niż 5-6 uczestników, odbywających staż w jednej lub więcej instytucji. Oznacza to, że indywidualna superwizja odbywa się w systemie rotacyjnym. W ciągu pierwszych 2 miesięcy szkolenia na stanowisku pracy, indywidualnej superwizji należy zapewnić co najmniej jeden dzień w tygodniu. Po tym okresie intensywność indywidualnych spotkań może zmniejszyć się - raz na 15 dni.

Superwizja indywidualna może być również przeprowadzana przez telefon, gdy opiekun jest w innej instytucji przyjmującej niż stażysta. To przyczynia się do optymalnego wykorzystania czasu nadzorca i maksymalnego indywidualnego wsparcia dla stażystów. Jest to szczególnie przydatne, gdy pojawiają się nieoczekiwane trudności, które przekraczają możliwości stażysty.

2. Superwizja grupowa

W superwizji grupowej superwizor gromadzi grupę stażystów jest za nią odpowiedzialny. Nadzór nad grupą oszczędza czas i wysiłek, umożliwia korzystanie z szerokiej gamy rozwiązań i daje stażystom szansę na rozwój poprzez wymianę doświadczeń, obserwacji i porównywania wyników. Jest to ważne narzędzie do promowania interakcji, jedności grupy i efektywnej pracy zespołowej. Ten typ superwizji jest szczególnie korzystny, gdy grupa składa się ze stażystów o porównywalnych umiejętnościach i doświadczeniach.

Co najmniej jeden dzień przed spotkaniem, stażyści powinni poinformować superwizora o jakich przypadkach lub aspekty chcą dyskutować, tak aby osoba nadzorująca mogła przygotować się odpowiednio. Podczas spotkania, opiekun prowadzi dyskusję. Sesja grupowa może być zorganizowany jak w poniższym schemacie:

1. Analiza przypadków
Prezentacja przypadku, w obliczu wyzwań i rozwiązań przyjętych.
Pytania do uczestników: Co jest najtrudniejsze? Co musi się zmienić?
2. Nacisk na krytyczne momenty i analiza potrzeb
Stażyści są proszeni o zidentyfikowanie krytycznych momentów i najważniejszych potrzeb
3. Znajdowanie rozwiązań
Burza mózgow i praca zespołowa: wymyślanie odpowiednich rozwiązań
4. Podsumowanie punktów kluczowych

Osoba nadzorująca musi zapewnić, że wszyscy uczestnicy otrzymują tyle uwagi i czasu, ile jest to konieczne, aby zastanowić się nad przypadkami nad którymi należy pracować i aktywnie uczestniczyć we wspólnej analizie. Czas trwania sesji może zmieniać się od 2 do 4 godzin, w zależności od potrzeby.

Częstotliwość superwizji grupowej powinna być bardziej intensywna na początku treningu. W ciągu pierwszego miesiąca proponuje się sesje odbywają się raz w tygodniu, natomiast późniejsze sesje mogą odbywać się w dwa razy lub raz w miesiącu. Poziom superwizji (zarówno grupy jak i poszczególnych sesji) powinien być dostosowany w zależności od etapu stażu, a także doświadczenia i umiejętności stażystów⁶.

Charakterystyka superwizji

Aby superwizja odnosiła pożądany efekt, osoba nadzorująca powinna mieć następujące cechy:

- Być wysokiej klasy specjalistą w dziedzinie mediacji międzykulturowej lub podobnej
- Bardzo dobrze rozumieć cele i metodologię szkolenia IMfI w szkoleniach ogólnych i praktycznych
- Mieć bardzo dobre zrozumienie sposobu, w jaki funkcjonuje instytucja goszcząca
- Być motywacyjny, spostrzegawczy, dostępny i otwarty
- Być dobrym nauczycielem, pozwalającym na poznanie różnych pomysłów i rozwiązań, bez uprzedzeń
- Być łatwy w kontaktach, tworząc poczucie bezpieczeństwa, dyskretny, taktowny z wysoką kulturą osobistą

⁶ http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice_instructions/supervision_app_trainee_workplace.html

5. Coaching

Definicja i cele

Coaching jest skutecznym narzędziem rozwoju osobistego i zawodowego. W ramach metodologii czasu szkolenia, coaching odnosi się do **indywidualnego wsparcia i poradnictwa dla całościowego rozwoju uczestników**. Zgodnie z definicją Grant'a (2000) coaching jest „to wspólne rozwiązanie zorientowane na rezultaty i systematyczny proces, w którym trener ułatwia poprawę wyników pracy, doświadczenia życiowego, samokształcenia i rozwoju osobistego poprzez coachingu”. Według przeglądu porównawczego 12 badań na temat coachingu w pracy socjalnej, coaching wydaje się być skuteczny w trakcie kształcenia formacyjnego, zachęcając **motywacją** i pielęgnowaniem umiejętności, takich jak **refleksji i krytycznego myślenia**⁷.

Niezależnie od przyjętego modelu, można wyszczególnić typowe cechy coachingu (Ives, 2008)⁸:

- a) **systematyczny** process
- b) **zindywidualizowane**, dostosowane podejście
- c) ma na celu zachęcenie do przyjęcia **odpowiedzialność** za swoje życie
- d) W oparciu o rozwój **świadomości** i biorąc odpowiedzialność
- e) skoncentrowany na zestawy umiejętności **słuchania i zadawania pytań, wyzwanie i wsparcie** oraz podniesienie świadomości
- f) współpraca i egalitarne stosunki
- g) Zaprojektowany, aby uzyskać dostęp do wewnętrznej **zaradności** klienta

Główne cele coachingu w tym kursie to, aby pomóc w tworzeniu strategii **radzenia sobie ze stresem** przez stażystów, umiejętności **interpersonalnych, rozwiązywanie konfliktów** i kształtowania własnej **tożsamości zawodowej** i postaw zgodnych z pożądanymi efektami kształcenia. Poprzez coaching stażysta powinien być nakłaniany do pielęgnowania **dobrych relacji zawodowych**, utrzymując **wyważone oczekiwania**.

Coaching jest **komplementarną metodą do superwizji**, stosowany w tym systemie szkoleniowym ułatwia stażystom radzenie sobie z aspektami emocjonalnymi i interpersonalnymi, które nie mogą być włączane do indywidualnego nadzoru nad grupą. Dobre relacje między trenerem a stażystą mają zasadnicze znaczenie dla sukcesu.

Schemat coachingu

Spotkania powinny być prowadzone przez specjalistów (trenerów, praktyków itp) przeszkolonych w coachingu. Trener współpracuje bezpośrednio ze stażystą w poszczególnych sesjach po 45 minut każda, raz na pół miesiąca. Trener, zgodnie z pożądanymi efektami kształcenia szkolenia, zgodnie z

⁷ http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf

⁸ Quoted from http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf

indywidualnymi potrzebami stażysty, ustala się ze stażystą zespół składników spotkań i **dobrze określonych celów**. W ten sposób można śledzić postęp i niezbędne zmiany w treści i metodologii coachingu.

Poprzez autoanalizy, odpowiednich narzędzi oceny, dyskusji i ćwiczeń ukierunkowanych stażysta:

- uzyska samoświadomość jego roli jako mediatora międzykulturowego (dlaczego powinien reagować i myśleć tak a nie inaczej; jak spotkania mediacyjne są przeżywane wewnątrznie)
- wypracuje neutralność i bezstronność
- Lepiej zrozumie intencji i potrzeb stron konfliktu
- zdobędzie praktycznych umiejętności zarządzania konfliktami
- będzie potrafił identyfikować stresory i stosować skuteczne strategie radzenia sobie ze stresem

Ważnym aspektem coachingu w tym kontekście jest **coaching konfliktu**. Coaching konfliktu jest procesem zorientowanym na wyniki, który ma ze swej natury charakter dobrowolny i poufny. Ta metoda przyczynia się do poprawy zdolności praktykantów do zapobiegania i rozwiązywania konfliktów w ich rzeczywistym środowisku pracy. Uczą się zidentyfikować wiele elementów konfliktu i oddzielić się od sporu w zakresie niezbędnym. Takie podejście prowadzi do przyjęcia bardziej obiektywnej perspektywy i stwarza możliwości przekształcenia zachowań konstruktywnych i pozytywnych sposobów.

6. Rekomendacje dla krajów

Poland

In Poland, in spite of the growing amount of immigrants and asylum-seekers, the Polish academic circles did not respond properly to the demands of the market. The culture studies offered by Polish universities are offering mainly theoretical and historical knowledge on the different cultures, but without making students specialized in problem solving – i. e. the pragmatic aspects of the cultural dialogue. The experience to be obtained by students, even if somehow related to what is called here a cultural mediation seems to be insufficient (due to both qualitative and quantitative shortcomings) to provide the sufficient set of skills in the field. The interviews with the social workers related to the area of cultural dialogue show that their professional background in most cases overlap with the market needs only partially or theoretically. Such fields as culturally oriented philology, re-socialization, negotiation, geography etc. do not grasp the required set of skills.

The University of Gdansk offers culture studies, where one of the specializations is cultural communication. The core curriculum consists of such issues like: theory and philosophy of culture, history of literature and arts, practical courses related to the community organization, legislation, and analysis of social needs. The academic profile offers the specialization in the following areas: cultural manager, cultural animator, cultural mediator, cultural consulting.

The Warsaw University is also starting to adapt to the new intercultural trends. Some postgraduate (non-degree) trainings are offered, which are driven by the conceptual framework derived from EQUAL Initiative funded through the European Social Fund (ESF). The studies, called: “Supporting the culturally different people on the labor market”, are conducted by the university’s Institute of Social Prevention and Resocialization. The official aim of training is to “prevent” social relations among culturally different people from “breakdown” and to support their integration. The program is officially described as “both practical and theoretical” and dwells upon legal, psychological, pedagogical and sociological issues. The participants typically represent various social institutions.

The studies are conducted in an extramural/non-stationary manner which allows the already working professionals to work during their studies. The specialization is to broaden the qualifications of professionals dealing with the introduction of the culturally different people to the education structures and labor market as well as to support their self-aware, long term and stabilized presence on this market. The curriculum includes issues such as the recognition of legal, social, psychological and pedagogical problems and the principles of “comprehensive and organizationally integrated help”.

Based upon the needs expressed by the cultural mediators and the existing programs proposed in the cultural mediation field, the TIME project has proposed a new approach. In the case of vocational courses in Poland, for some time there is a great need to create jobs and professionals with intercultural issues. Even though the theoretical background is carefully developed during the academic learning (as described above), there is great need of practical activities such as proposed in the draft TIME coaching classes and supervisions. According to the initial phase of development of this type of activities, a special place in teaching in Poland should be paid to good practices,

overlooked link in other countries. Solid analysis of foreign experience will surely be crucial in the development of intercultural mediation.

W Polsce, mimo rosnącej ilości imigrantów i azylantów, polskie środowiska akademickie nie reagują odpowiednio na potrzeby rynku. Kierunki związane z wielokulturowością oferowane przez polskie uczelnie przekazują wiedzę głównie teoretyczną i historyczną na temat różnych kultur, ale studenci nie specjalizują się w rozwiązywaniu problemów - na przykład aspekty dialogu kulturowego. Doświadczenie zdobywane przez studentów, nawet jeśli w jakiś sposób związane z mediacją kulturową, wydaje się być niewystarczające (zarówno ze względu na braki ilościowe i jakościowe), aby zapewnić wystarczający zestaw umiejętności w tej dziedzinie. Wywiady z pracownikami socjalnymi związanymi z przestrzenią dialogu kulturowego pokazują, że ich doświadczenie zawodowe w większości przypadków pokrywają się z potrzebami rynku tylko częściowo lub teoretycznie. Kierunki w dziedzinach filologii, resocjalizacji, negocjacji, geografii itp nie pozwalają uchwycić wymaganego zestawu umiejętności dla mediatora kulturowego.

Uniwersytet Gdański oferuje studia o kulturze, w których jednym z kierunków jest komunikacja kulturowa. Podstawa programowa składa się z takich zagadnień, jak: teoria i filozofia kultury, historii literatury i sztuki, zajęć praktycznych związanych z organizacją społeczności międzykulturowej, prawodawstwa i analizy potrzeb społecznych. Profil naukowy oferuje specjalizacje w następujących dziedzinach: menadżer kultury, animator kultury, mediator kulturowy, konsulting kulturowy.

Uniwersytet Warszawski również zaczyna dostosowywać się do nowych trendów międzykulturowych. Niektóre studia podyplomowe oferują szkolenia, które odpowiadają ramom programowym EQUAL i są finansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS). Badania, zwane: "Wspieranie osób odmiennych kulturowo na rynku pracy", są prowadzone przez Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji. Oficjalnym celem szkolenia jest "zapobieganie" złym stosunkom społecznym między ludźmi z różnych kultur i wspieranie ich integracji. Program jest oficjalnie opisany jako "zarówno praktyczne jak i teoretyczne" odpowiadanie na kwestie prawne, psychologiczne, pedagogiczne i socjologiczne. Uczestnicy zazwyczaj reprezentują różne instytucje społeczne.

Studia prowadzone są w trybie niestacjonarnym umożliwiającym studentom pracę w czasie studiów. Specjalizacja jest poszerzeniem kwalifikacji studentów zajmujących się wprowadzeniem osób odmiennych kulturowo do struktur edukacyjnych i rynku pracy, a także wspieranie ich świadomym, długoterminowym i ustabilizowanym przebywaniem na tym rynku. Program nauczania obejmuje zagadnienia takie jak uznawanie problemów prawnych, społecznych, psychologicznych i pedagogicznych oraz zasady "kompleksowej i zintegrowanej organizacyjnie pomocy".

W oparciu o potrzeby wyrażone przez mediatorów kulturowych oraz istniejących programów zaproponowanych w dziedzinie mediacji kulturowej, projekt TIME proponuje nowe podejście. W przypadku kursów zawodowych w Polsce, od pewnego czasu istnieje wielka potrzeba tworzenia miejsc pracy i specjalistów z zagadnień międzykulturowych. Mimo, że teoretyczne opracowania podczas nauki akademickiej (jak opisano powyżej) istnieją już w Polsce, istnieje wielka potrzeba

praktycznych działań, takich jak zaproponowane zajęcia treningowe projektu TIME. Solidna analiza doświadczeń zagranicznych na pewno będzie kluczowa w rozwoju mediacji międzykulturowej.