

# Zelfstudie cursus voor opleiders van Interculturele Bemiddelaars

Part I

## Opleider profile en leerinhoud



© TIME project partnership, 2016

[www.mediation-time.eu](http://www.mediation-time.eu)

*Opmaak van het document:*

Olympic Training and Consulting Ltd

*Ontwikkeling van het document:*

BGZ – Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Griekse Open Universiteit

Cel voor Interculturele Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, België

Gemeentelijke Politie van Lissabon

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

*Contact:*

Olympic Training and Consulting Ltd (projectcoördinator), [www.olympiakokek.gr](http://www.olympiakokek.gr)



*Disclaimer: Dit project wordt gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. Het TIME-project weerspiegelt enkel de standpunten van de auteur; de Commissie kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de informatie in deze tekst.*

## Inhoud

Inleiding .....	5
Profiel van de opleider in interculturele bemiddeling .....	6
<b>Doelstellingen van de zelfstudiecurcus voor opleiders van interculturele bemiddelaars .....</b>	<b>8</b>
<b>Module 1: Bijzondere kenmerken van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars .....</b>	<b>9</b>
Beschrijving .....	9
Leerresultaten per module.....	9
Inhoud .....	9
<b>Module 2: Methodologie en technieken voor de opleiding van volwassenen .....</b>	<b>11</b>
Beschrijving .....	11
Leerresultaten per module.....	11
Inhoud .....	13
<b>Module 3: Psychologische kwesties in bemiddeling .....</b>	<b>14</b>
Beschrijving .....	14
Leerresultaten per module.....	14
Inhoud .....	15
<b>Module 4: Communicatietechnieken.....</b>	<b>16</b>
Beschrijving .....	16
Leerresultaten per module.....	16
Inhoud .....	17
<b>Module 5: Culturele en antropologische kwesties .....</b>	<b>19</b>
Beschrijving .....	19
Leerresultaten per module.....	19
Inhoud .....	20
<b>Module 6: Juridische aspecten van interculturele bemiddeling .....</b>	<b>22</b>
Beschrijving .....	22
Leerresultaten per module.....	22
Inhoud .....	23
<b>Module 7: Hulpmiddelen met betrekking tot interculturele bemiddeling.....</b>	<b>24</b>
Beschrijving .....	24
Leerresultaten per module.....	24
Inhoud .....	25

ANNEX (in het Engels): IMfl trainer profile per country and TIME course requirements.....	26
1. Educational background and working experience .....	26
2. Training and certification in adult education .....	29
3. Other formal requirements .....	31
4. Experience in intercultural mediation or in migrant issues .....	32
5. Interpersonal skills .....	33
6. Linguistic skills .....	35

## Inleiding

De opleidingscursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars voor migranten is gericht op professionals met verschillende beroepsprofielen en verschillende niveaus van ervaring met interculturele bemiddeling, die geïnteresseerd zijn in de opleiding van interculturele bemiddelaars via het opleidingsprogramma dat ontwikkeld werd door het TIME-partnerschap. Tegelijkertijd kan deze opleidingscursus gebruikt worden door elke reeds actieve of toekomstige opleider van interculturele bemiddelaars die zijn of haar vaardigheden verder wenst te ontwikkelen.

Om deze cursus te kunnen ontwerpen, diende eerst het profiel van de opleiders van interculturele bemiddelaars in de partnerlanden geïdentificeerd te worden om zicht te krijgen op de reële opleidingsnoden. Deze worden ook bepaald door de vereisten van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars. Daarom was de eerste stap in het ontwerpproces van deze cursus de beschrijving van het huidige en het gewenste profiel van opleiders van interculturele bemiddelaars.

Op basis van dit profiel en de vastgestelde noden werden de gewenste leerresultaten geïdentificeerd voor de volgende aspecten:

- Bijzondere kenmerken van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars
- Methodologie en technieken voor de opleiding van volwassenen
- Communicatietechnieken
- Culturele en antropologische kwesties
- Juridische aspecten van interculturele bemiddeling
- Hulpmiddelen met betrekking tot interculturele bemiddeling

Elk van deze thema's beslaat een module van de cursus die op zichzelf gestudeerd kan worden, afhankelijk van de noden van de individuele cursist. Voor elke module werden er leerinhouden en opleidingsmateriaal ontwikkeld. De leerinhouden worden in dit document voorgesteld, samen met de leerresultaten, terwijl het opleidingsmateriaal per module in afzonderlijke documenten aangeboden wordt.

## Profiel van de opleider in interculturele bemiddeling

De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werd ontworpen aan de hand van de ervaring in interculturele bemiddeling opgedaan in heel Europa tijdens de laatste decennia. De gedefinieerde standaarden zijn hoog om de professionalisering van de interculturele bemiddeling in de hand te werken. Daarom is de opleiding van de opleiders van groot belang. Tegelijkertijd variëren de opleidingen voor interculturele bemiddelaars die aangeboden worden in de landen die aan het project deelnemen sterk qua complexiteit, academisch niveau en toepassingsgebied. Het spreekt voor zich dat het profiel van de opleiders van interculturele bemiddelaars eveneens zal variëren.

De doelstelling van dit onderzoek was dubbel: enerzijds werd beoogd om een kwalitatieve beschrijving te maken van het profiel van de opleiders van interculturele bemiddelaars in Europa; anderzijds werd getracht om het gewenste profiel op te stellen van een opleider die uitgenodigd zou worden om les te geven in de TIME-cursus voor interculturele bemiddelaars. Rekening houdend met deze beide aspecten wordt het profiel van de opleider van interculturele bemiddelaars op twee manieren beschreven: a) volgens de specifieke voorwaarden van elk land en b) volgens de vereisten van het opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars dat ontwikkeld werd door het TIME-project.

Hiervoor werden enerzijds gegevens uit vroeger onderzoek van het TIME-project en anderzijds de vereisten van het nieuwe opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars (O4) geanalyseerd om te bepalen welke competenties, kenmerken en vaardigheden belangrijk zijn voor een opleider van interculturele bemiddelaars. Thema's zoals diploma's, interpersoonlijke en taalvaardigheden en ervaring met interculturele bemiddeling worden besproken. Er werd onderzoek gedaan in twee fasen.

De eerste fase bestond uit het verzamelen van informatie over de eisen die gesteld worden aan opleiders van volwassenen op het niveau EQF 5 in het algemeen<sup>1</sup> en aan opleiders in interculturele bemiddeling in het bijzonder, in alle partnerlanden. Het doel van deze gegevensanalyse was om de vereisten voor opleiders wat betreft hun opleiding, beroepservaring, diploma's, vaardigheden en talenkennis te identificeren.

De tweede fase bestond uit het voorstellen van ideeën en suggesties met betrekking tot het gewenste profiel voor opleiders van interculturele bemiddelaars voor het TIME-opleidingsprogramma, in overeenstemming met de specifieke kenmerken van de cursus en de nationale vereisten.

De gegevensanalyse toonde aan dat de formele vereisten die gesteld worden aan opleiders in het volwassenenonderwijs in het algemeen en in interculturele bemiddeling in het bijzonder sterk variëren in de verschillende partnerlanden<sup>2</sup>. Vele landen hebben nog steeds geen officiële regelgeving voor opleiders, hoewel er in de praktijk bepaalde richtlijnen ontstaan zijn. Er zijn slechts enkele landen die een certificatiesysteem hanteren. Het invoeren van certificatieprocedures voor opleiders zou de geloofwaardigheid en de kwaliteit van de opleiding van interculturele bemiddelaars verbeteren, op voorwaarde dat interculturele bemiddeling erkend wordt als een beroep op zichzelf.

---

<sup>1</sup> De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werd ontworpen op niveau EQF 5.

<sup>2</sup> Het profiel van de opleider per land wordt beschreven in de bijlage.

Een goede voorbereiding voor opleiders van interculturele bemiddelaars gaat verder dan enkel de genoten opleiding; er is ook een constant verband tussen opleiding en praktijkervaring nodig. Opleiders dienen niet enkel over een solide theoretische en professionele achtergrond te beschikken, maar ook over ervaring met transculturele ontmoetingen, integratiekwesties en interculturele bemiddeling. Dergelijke ervaring zal leiden tot betere opleidingsprocedures en betere resultaten.

Opleiders van interculturele bemiddelaars moeten bijzondere aandacht besteden aan hun interpersoonlijke, communicatieve en interculturele competenties en vaardigheden. Behalve het doorgeven van kennis en ervaring moeten ze ook in staat zijn om cursisten te helpen om zelfstandige, professionele bemiddelaars te worden. De kennis van ten minste één vreemde taal (B2 of hoger) zou een vereiste moeten zijn in de opleiding van interculturele bemiddelaars. Bovendien is een praktische kennis van het Engels zeer wenselijk om materiaal uit andere landen te kunnen gebruiken.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gewenste kenmerken van een opleider die uitgenodigd wordt om interculturele bemiddelaars op een professioneel niveau op te leiden via het TIME-opleidingsprogramma.

**Tabel 1:** Het gewenste profiel voor opleiders in overeenstemming met de vereisten van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars.

<b>Gewenst profiel voor TIME-opleiders van interculturele bemiddelaars</b>	
<b>Opleidingsniveau</b>	Graduaat of hoger
<b>Relevante werkervaring</b>	Min. 2 jaar
<b>Opleiding voor volwassenenonderwijs</b>	Ja
<b>Certificatie voor volwassenenonderwijs</b>	Bij voorkeur wel, maar niet noodzakelijk
<b>Ervaring met interculturele bemiddeling/migrantenzaken</b>	Min. 2 jaar (behalve voor de module over digitale vaardigheden en technische thema's die niet rechtstreeks verband houden met interculturele bemiddeling)
<b>Interpersoonlijke vaardigheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assertiviteit</li> <li>Objectiviteit</li> <li>De vaardigheid om met heterogeniteit en diversiteit in groepen om te gaan</li> <li>Empathie</li> <li>Communicatievaardigheden</li> <li>Geduld</li> <li>Capaciteit om samen te werken/teamgeest</li> <li>Capaciteit om met conflicten om te gaan</li> <li>Cultureel bewustzijn</li> <li>Aanpassingsvermogen</li> <li>Capaciteit om interactief te werken</li> </ul>

	Tolerantie Capaciteit om te motiveren Onderhandelingsvaardigheden
<b>Taalvaardigheden</b>	Goede kennis van ten minste één vreemde taal (B2 of hoger)

## Doelstellingen van de zelfstudie cursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars

Zoals aangegeven in het gewenste profiel voor opleiders van interculturele bemiddelaars in tabel 1 dient de TIME-opleider voor interculturele bemiddelaars idealiter te beschikken over een combinatie van opleiding, vaardigheden en ervaring die hem/haar toelaten om bij het geven van de cursus een volledig begrip te hebben van de dimensies en uitdagingen die inherent zijn aan interculturele bemiddeling. Zoals reeds vermeld, variëren de formele vereisten voor opleiders in het algemeen en voor opleiders van interculturele bemiddelaars in het bijzonder sterk in de verschillende partnerlanden. Bovendien is de opleiding voor interculturele bemiddeling in de meeste landen niet systematisch genoeg voor professionals om zich erin te specialiseren. Afhankelijk van de modules of thema's die de opleiders gevraagd worden te brengen, is er logischerwijs veel variatie in hun specialisaties. De TIME-cursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars werd ontworpen om een antwoord te bieden op verschillende mogelijke noden en om ervoor te zorgen dat opleiders over de nodige hulpmiddelen en informatie beschikken om de TIME-cursus op een doeltreffende manier te geven.

Eerder dan een professionele opleiding te bieden binnen een bepaald vakgebied, behandelt deze cursus aspecten **buiten het specialisatiegebied** van elke opleider die nodig zijn om een coherente en zinvolle opleiding voor interculturele bemiddelaars te geven. Bijvoorbeeld: het is mogelijk dat een ervaren psycholoog of antropoloog niet op de hoogte is van de juridische aspecten van interculturele bemiddeling of de methodologie voor volwassenenonderwijs. Anderzijds kan het zijn dat een zeer bekwame tolk niet over de culturele of psychologische kennis beschikt die noodzakelijk is voor interculturele bemiddeling. Bovendien moeten alle opleiders vertrouwd worden met de principes, structuur en methodologie van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars.

Daarom worden de leerresultaten en inhouden hier voorgesteld in overeenstemming met de inhouden en vereisten van die cursus. Leerresultaten worden beschreven in de vorm van kennis, vaardigheden en competenties. Afhankelijk van de module kan het zijn dat vaardigheden en competenties niet van toepassing zijn. De inhouden worden voorgesteld met betrekking op specifieke leerresultaten. De modules van de cursus werden ontworpen op een manier die zelfgestuurd leren en reflectie toelaat, volgens de noden van de cursisten.



# Module 1: Bijzondere kenmerken van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars

## Beschrijving

Deze module fungeert als inleiding en geeft de opleider de theoretische achtergrond van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars. Het is essentieel dat alle opleiders goed vertrouwd worden met de onderwijsprincipes waarop deze cursus gebaseerd is en de gevolgen ervan voor de opleider, zodat een uniforme aanpak gehanteerd wordt bij het geven van de cursus.

## Leerresultaten per module

### Kennis

1. De opleider begrijpt de structuur en de doelstellingen van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars
2. De opleider heeft een grondig begrip van de concepten en theoretische aspecten waarop de TIME-opleiding steunt
3. Opleiders begrijpen de principes van intercultureel onderwijs en hoe deze de opleidingsprocedure beïnvloeden

### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om het leerproces te bevorderen in overeenstemming met de theoretische achtergrond van de cursus
2. De opleider is in staat om lesmateriaal, onderwijsmethoden en evaluatieprocedures aan te passen aan de principes van intercultureel onderwijs

### Competenties

1. De opleider is in staat om inhoud en materiaal aan te passen of toe te voegen in overeenstemming met de algemene principes van de cursus, de gewenste leerresultaten en de specifieke noden van elke groep deelnemers
2. De opleider is bekwaam in het beoordelen van de kwaliteit van de interactie in de cultureel diverse groep en is in staat om risicofactoren te identificeren en de principes van intercultureel onderwijs te bevorderen via geschikte activiteiten

## Inhoud

1. Waarom en hoe de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars tot stand gekomen is
2. Basisprincipes van de TIME-opleidingscursus
  - Constructivistische aanpak
  - Een opleiding die gericht is op de deelnemers

- Principes van intercultureel onderwijs
- Empowerment
- Ervaringsgerichtheid
- Leren door te doen
- Geïntegreerde benadering

## Module 2: Methodologie en technieken voor de opleiding van volwassenen

### Beschrijving

Deze module is gericht op opleiders van interculturele bemiddelaars die nog geen gespecialiseerde opleiding genoten hebben met betrekking tot de methodologie voor het opleiden van volwassenen. In de module worden de kenmerken van volwassen cursisten beschreven, evenals de principes van volwassenenonderwijs en doeltreffende technieken. De principes van intercultureel onderwijs worden ook beschreven, rekening houdend met de doelgroep van de opleiders voor interculturele bemiddelaars.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider begrijpt de kenmerken van volwassen cursisten
2. De opleider kent de principes en theorieën op het gebied van volwassenenonderwijs
3. De opleider begrijpt de rol van de opleider in het volwassenenonderwijs
4. De opleider kent de hulpmiddelen die beschikbaar zijn voor het volwassenenonderwijs
5. De opleider kent de principes en methodologieën voor het uitvoeren van een analyse van de behoeften, het ontwerpen van een cursus, het uitwerken van leerdoelstellingen en het beoordelen van de impact van opleidingsactiviteiten
6. De opleider kent de principes en technieken voor de ontwikkeling van een op maat gemaakte opleiding die beantwoordt aan de behoeften van de cursisten
7. De opleider kent de principes van groepsdynamica en technieken om de controle over de groep te beheren
8. De opleider kent technieken voor crisisbeheer in leeromgevingen

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om een analyse van de behoeften uit te voeren en deze te integreren in het ontwerp en de organisatie van de leeractiviteiten
2. De opleider is in staat om opleidingsactiviteiten te organiseren en de juiste opleidingstechnieken te kiezen voor de uitvoering ervan
3. De opleider is in staat om evaluatietechnieken toe te passen waarbij de nadruk ligt op de leerresultaten
4. De opleider is in staat om de nodige educatieve materialen en uitrusting te kiezen en te gebruiken
5. De opleider is in staat om een stimulerende, interactieve leeromgeving te creëren in de klas

#### Competenties

1. De opleider is bekwaam in het toepassen van doeltreffende opleidingstechnieken om met de deelnemers om te gaan, een brede waaier van leerstijlen aan bod te laten komen, een

doeltreffende en positieve leeromgeving te creëren en om te gaan met de uitdagingen die zich voordoen in de klas

## Inhoud

1. Kenmerken van volwassen cursisten
  - Controle over het leerproces
  - Diversificatie van ervaringen
  - Stimulansen
  - Persoonlijke grenzen
  - Gebrek aan vertrouwen
  - Weerstand tegen verandering
2. Principes en theorieën van volwassenenonderwijs
  - Theorieën van volwassenenonderwijs
    - Andragogie
    - Zelfgestuurd leren
    - Transformatief leren
    - Andere theorieën
  - Principes van volwassenenonderwijs
    - Ervaring als leermateriaal
    - Motivatie
    - Begeleiding
    - Leeromgeving
    - Zelfstandigheid en zelfgestuurd leren
    - Relevantie van het leerproces
    - Verschillende leerstijlen
    - Actief leren
3. De rol van de opleider bij volwassenen
  - Differentiatie van andere onderwijsactiviteiten
  - Hulpmiddelen met betrekking tot volwassenenonderwijs
  - Voortdurende professionele ontwikkeling
4. Methodes en technieken in het volwassenenonderwijs
  - Opleidingstechnieken
    - Technieken voor verschillende soorten leeractiviteiten
    - Technieken die het leerproces en de deelname maximaal stimuleren
    - De juiste technieken kiezen
  - Communicatie in het volwassenenonderwijs
  - Groepsdynamica en controle over de groep
  - Crisisbeheer
5. Ontwerpen en geven van de cursus
  - Beoordeling van opleidingsbehoeften, context, hulpmiddelen en praktijken
  - Ontwerpen en geven van opleidingscursussen
    - Verbanden leggen met opleidingsbehoeften
    - Organiseren van de lesruimte
    - Opstellen van een lesplan
    - Produceren van lesmateriaal
    - Uitrusting voor het lesgeven
    - Evaluatie van het leerproces

## Module 3: Psychologische kwesties in bemiddeling

### Beschrijving

Zoals alle sociale diensten gaat interculturele bemiddeling gepaard met heel wat interactie tussen mensen, vooral in kwetsbare groepen. Alle deelnemers hebben verschillende behoeften, gevoelens, beweegredenen en gedragingen. De interculturele bemiddelaar moet niet enkel bemiddelen om communicatie mogelijk te maken ondanks deze verschillen, hij moet ook omgaan met de eigen emoties en reacties. Deze module stelt de opleider in staat om de psychologische dimensie te integreren in alle aspecten en thema's van de opleiding voor interculturele bemiddelaars.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider begrijpt hoe aspecten verbonden aan de eigen identiteit en eigendunk een belangrijke rol spelen bij de bemiddeling
2. De opleider kent het belang van spiegeling
3. De opleider kent de "loop"-theorie
4. De opleider begrijpt hoe het psychologische niveau en diepere identiteitskwesties de bemiddeling kunnen beïnvloeden
5. De opleider kent de IDR-cyclus en begrijpt de voornaamste fasen ervan
6. De opleider leert wat de concepten stress en burn-out omvatten in de context van interculturele bemiddeling
7. De opleider leert wat emotionele intelligentie (EQ) is en het belang ervan voor interculturele bemiddeling

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om te zien of en in welke mate interculturele bemiddelaars een realistisch en objectief beeld van zichzelf en van anderen ontwikkelen
2. De opleider is in staat om de identiteit van één persoon weer te geven
3. De opleider is in staat om spiegeling en lussen te herkennen in het gedrag van interculturele bemiddelaars
4. De opleider is in staat om de cursisten te adviseren over hoe ze stress en burn-outs kunnen herkennen, voorkomen en ermee omgaan en hoe ze kunnen zien wanneer een partij in de bemiddeling aan stress lijdt

#### Competenties

1. De opleider is competent in het omgaan met persoonlijkheids- en identiteitskwesties in het opleidingsproces van interculturele bemiddelaars

## Inhoud

1. Model van Bader met betrekking tot de psychologie van bemiddeling
  - Psychoanalytische theorie over de ontwikkeling van het zelf en de identiteit
  - Diepere dimensies van de persoonlijkheid
  - Werken met de eigen persoonlijkheids- en identiteitskwesaties van de bemiddelaar
  - Aanwezigheid, mindfulness en loslaten van de identiteit
2. IDR-cyclus
  - Inflatiefase (te groot zelfvertrouwen)
  - Deflatiefase
  - Impasse in de vorm van een narcistische crisis
  - Realistische oplossing
3. Stress en burn-outs in interculturele bemiddeling
  - Veel voorkomende stressfactoren in:
    - Sociale dienstverlening
    - Bemiddelingsprocessen
    - Tolken
  - Burn-outs: oorzaken, symptomen en preventie
4. Emotionele intelligentie in interculturele bemiddeling
  - Definitie van EQ
  - Belang van EQ in interculturele bemiddeling

## Module 4: Communicatietechnieken

### Beschrijving

Communicatie ligt aan de basis van zowel opleiding als interculturele bemiddeling. Deze module biedt de opleider (die nog geen opleiding genoten heeft over communicatie) een gedetailleerd overzicht van de algemeen geldende communicatieprincipes evenals van de communicatieaspecten die spelen in multiculturele omgevingen en in de context van bemiddeling.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider kent de basisconcepten van communicatie
2. De opleider kent de belangrijkste modellen en trends van de moderne communicatiewetenschap
3. De opleider is vertrouwd met de voornaamste aspecten van interpersoonlijke communicatie, groepscommunicatie en massacommunicatie
4. De opleider is vertrouwd met de voornaamste aannames en de interpretatie van lichaamstaal
5. De opleider kent technieken die de doeltreffendheid van communicatie verhogen
6. De opleider begrijpt hoe problemen in de communicatie ontstaan
7. De opleider kent de principes van interculturele communicatie

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om gepaste technieken toe te passen om de communicatie met veel verschillende soorten mensen, onder wie cursisten, te verbeteren
2. De opleider is in staat om verbale, non-verbale, informatieve en overtuigende boodschappen te analyseren en te interpreteren
3. De opleider is in staat om boodschappen te creëren die aangepast zijn aan de verschillende niveaus van communicatie en om de juiste communicatiehulpmiddelen te kiezen in functie van het doel
4. De opleider ontwikkelt de vaardigheid om op een assertieve manier te communiceren
5. De opleider verbetert zijn vaardigheid om met moeilijke situaties om te gaan waar hij dagelijks mee te maken krijgt in de opleiding en in interculturele ontmoetingen
6. De opleider is in staat om het niveau van begrip van de gesprekspartner te evalueren
7. De opleider is in staat om doeltreffend te communiceren in een cultureel diverse groep, waarbij hij de principes van interculturele communicatie toepast

#### Competenties

1. De opleider is zich bewust van de verantwoordelijkheid die men heeft voor de gevolgen van zijn handelingen op het gebied van persoonlijke en professionele communicatie
2. De opleider is gevoelig voor de dilemma's die gepaard gaan met het leiden van gesprekken in een multiculturele context



3. De opleider is bekwaam in het volgen van de regels voor discussies en interpersoonlijke communicatie
4. De opleider is bekwaam in het opmerken van problemen in de communicatie, zoals manipulatie, conflicten en misverstanden, en is zich bewust van de risico's die ermee gepaard gaan

## Inhoud

1. Inleiding tot communicatie
  - Basisbegrippen met betrekking tot communicatie
    - Zender, overdracht en ontvanger
    - Kenmerken van de overdracht
    - Soorten codes
2. Kenmerken van communicatie
  - Classificatie en manieren van communicatie
  - Kenmerken en rol
  - Communicatievaardigheden
    - Taalvaardigheden
    - Culturele vaardigheden
  - Voornaamste communicatiemodellen
    - Model van Lasswell
    - Model van Shannon en Weaver
    - Model van Newcomb
    - Model van Schramm
3. Communicatietechnieken
  - Communicatieproces: doelstellingen bepalen
  - Communicatieniveaus
    - Interpersoonlijke communicatie
    - Groepscommunicatie
    - Institutionele communicatie
    - Massacommunicatie
  - Voornaamste regels voor interpersoonlijke communicatie
    - Relaties opbouwen
    - Doelgerichtheid van het communicatieproces
    - Identificatie van het karakter van de gesprekspartner
    - Omgaan met woorden
    - Actief luisteren
4. Verbale en non-verbale communicatie
  - Verbale communicatie
    - Verticale communicatie
    - Horizontale communicatie
  - Betekenis van non-verbaal gedrag
  - Persoonlijke ruimte en verschillende soorten afstand
  - Betekenis van het voorkomen

- Observatie en interpretatie
  - Gelaatsuitdrukking
  - Oogcontact
  - Gebaren
  - Aanrakingen
- Culturele verschillen in non-verbale communicatie
- 5. De doeltreffendheid van communicatie verbeteren
  - Vorm en inhoud
  - Geloofwaardigheid
  - Aantrekkelijkheid
  - Communicatiehulpmiddelen
    - Parafrazeren
    - Vragen
    - Uitleggen
    - Samenvatten
    - Vergelijken
    - Beschrijven
  - Regels voor het doen van uitspraken
  - Rol van assertiviteit
    - Zelfbeoordeling van assertief gedrag
    - Basistechnieken van assertieve communicatie
- 6. Argumentatie
  - Manieren van argumenteren
  - Overtuigingstechnieken
- 7. Problemen in de communicatie
  - Manipulatie
  - Conflicten
  - Misverstanden
  - Oplossingen
- 8. Principes van interculturele communicatie

## Module 5: Culturele en antropologische kwesties

### Beschrijving

Deze module helpt de opleider om zich bewust te worden van de impact van culturele en antropologische factoren op de gastmaatschappij, de houdingen en het gedrag van migranten en het interculturele bemiddelingsproces. De opleider zal geholpen worden bij het leren over, analyseren van en nadenken over de kenmerken van zijn eigen maatschappij en van de landen van oorsprong van de grootste migrantengemeenschappen. Dit zal hem toelaten zijn cursus voor te bereiden met oog voor de culturele gevoeligheden en op een praktijkgerichte manier.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider begrijpt de belangrijkste concepten met betrekking tot cultuur en hoe de verschillende aspecten en dimensies ervan de interculturele bemiddeling beïnvloeden
2. De opleider begrijpt de betekenis van en het verschil tussen culturele integratie, acculturatie en assimilatieprocessen
3. De opleider begrijpt hoe stereotypen en vooroordelen zich ontwikkelen en de impact ervan op interculturele bemiddeling
4. De opleider begrijpt de emoties, cognitieve processen en gedragingen die verband houden met een cultuurschok
5. De opleider begrijpt de processen en gedragingen van leden van de gastcultuur wanneer ze geconfronteerd worden met symptomen van stress veroorzaakt door het acculturatieproces bij migranten
6. De opleider kent en begrijpt de mechanismen van discriminatie en sociale uitsluiting

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om bepaalde culturele concepten in de praktijk toe te passen om culturele misverstanden te analyseren
2. De opleider is in staat om de noden, gedragingen en moeilijkheden van mensen die met migranten werken beter te begrijpen
3. De opleider is in staat om de betrouwbaarheid van materiaal met betrekking tot culturele kennis te beoordelen op stereotypen, vooroordelen en discriminatie
4. De opleider is in staat om de factoren te identificeren die de stress veroorzaakt door het acculturatieproces versterken of verzachten, zowel voor de migrant als voor de gastmaatschappij
5. De opleider is in staat om stereotypen bij zichzelf te herkennen en hoe deze aanwezig zijn in het gedrag van anderen

#### Competenties

1. De opleider is competent in het opmerken van details en betekeniswijzigingen in verschillende contexten binnen een bepaalde cultuur
2. De opleider is competent in het beoordelen van het respect waarmee mensen die anders zijn behandeld worden

3. De opleider is gevoelig voor culturele verschillen en is competent in het identificeren van mogelijkheden om spanningen die veroorzaakt worden door deze verschillen te verhelpen
4. De opleider is competent in het benaderen van multiculturele ontmoetingen vanuit verschillende perspectieven en kan zich op een flexibele manier gedragen

## Inhoud

1. Cultuur - de diversiteit van het concept/definitie
2. Cultuur als een systeem
  - De componenten van cultuur - typologie
  - Het concept van Norman Goodman
    - Kennis
    - Overtuigingen
    - Waarden
    - Normen
    - Gewoontes
    - Beleefdheid
    - Taboes
    - Rechten
    - Signalen
    - Symbolen
    - Taal en gebaren
  - Materiële en niet-materiële aspecten van cultuur
    - Begrippen: J. H. Turnera, N. Goodmana, A. Giddensa
3. De individuele, de maatschappelijke en de nationale identiteit
  - Culturele identiteit - definitie
4. Typologieën van cultuur en culturele diversiteit
  - De dimensies van interculturele verschillen - Geert Hofstede
    - Afstand van autoriteit
    - Individualisme en collectivisme
    - Mannelijkheid - vrouwelijkheid
    - Vermijden van onzekerheid
  - Individualisme en collectivisme - Harry Triandis
  - De dimensies van interculturele verschillen - Richard Gesteland
    - De rol van de relatie
      - Culturen gebaseerd op transacties
      - Culturen gebaseerd op samenwerkingsverbanden
    - Relatiestructuren
      - Niet-ceremoniële culturen
      - Ceremoniële culturen
    - Verhouding tot de tijd
      - Monochrome culturen
      - Polychrone culturen
    - Non-verbaal gedrag
      - Expressieve culturen

- Gereserveerde culturen
- Non-verbale taal als component van de cultuur
- Typologie van culturen volgens Alfons Trompenaars
- Multiculturaliteit in het verleden en nu
- 5. Culturele integratie en assimilatie
  - Definities
  - Verschillen tussen integratie en assimilatie
  - Acculturatie
    - Acculturatiestrategieën
    - De rol van de gastmaatschappij in het acculturatieproces en gebruikte strategieën
    - Cultuurschok - oorzaken, processen, signalen, impact
    - Acculturatiestress en zijn symptomen
- 6. Cultureel relativisme en tolerantie in interculturele communicatie
  - Cultureel relativisme - definitie en concepten
  - Tolerantie
- 7. Culturele en etnische conflicten
  - Analyse van de verschijningsvormen/definities/voorbeelden
- 8. Etnische taal als component van de cultuur
- 9. Antropologische oorzaken van barrières voor interculturele communicatie
  - Classificatie van LaRay M. Barn
    - Stereotypen
    - Vooroordelen
    - Etnocentrisme
    - Discriminatie
  - Het concept van categorisering, stereotypen, vooroordelen en discriminatie
    - De impact van de vertrouwdheid met stereotypen op onze verwachtingen
    - De effecten van stereotypen
    - Wat voorkomt het gebruik van stereotypen?
    - Hoe kunnen stereotypen verbroken worden?
    - Welke situaties geven snel en duidelijk aanleiding tot stereotypen?
    - Stereotypen in de media
    - Herkenning van de eigen stereotypen

## Module 6: Juridische aspecten van interculturele bemiddeling

### Beschrijving

Deze module geeft een overzicht van het wettelijk kader van interculturele bemiddeling. Het is bedoeld voor opleiders uit andere vakgebieden dan het juridische, om het bewustzijn te garanderen van de juridische kwesties waarmee interculturele bemiddelaars in aanraking komen in hun dagelijkse praktijk. Er worden zaken besproken in verband met mensenrechten, het wettelijk statuut van migranten, de rechten en plichten van interculturele bemiddelaars en de wettelijke verantwoordelijkheden van professionals die met interculturele bemiddelaars werken.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider kent de deontologische code van interculturele bemiddelaars
2. De opleider kent de juridische aspecten van interculturele bemiddeling, het principe van vertrouwelijkheid en de aansprakelijkheid van de bemiddelaar
3. De opleider kent de wettelijke verantwoordelijkheden van professionals die met interculturele bemiddelaars werken
4. De opleider is vertrouwd met de mensenrechten en begrijpt de juridische consequenties ervan
5. De opleider kent de nationale en internationale instellingen die de mensenrechten verdedigen
6. De opleider begrijpt de rol van de interculturele bemiddelaar in gevallen van discriminatie, intimidatie of andere schendingen van mensenrechten
7. De opleider kent het wettelijk statuut van migranten en de interactie tussen de verschillende juridische gebieden
8. De opleider kent het beleid tegen uitsluiting en discriminatie met betrekking tot migratie en integratie

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om de consequenties van de deontologische code van interculturele bemiddelaars voor het specialisatiegebied van de opleider te identificeren
2. De opleider is in staat om interculturele bemiddelaars te adviseren over hoe ze rekening kunnen houden met de wettelijke verantwoordelijkheden van de professionals die met hen samenwerken om betere resultaten te bereiken
3. De opleider is in staat om interculturele bemiddelaars door te verwijzen naar de bevoegde instellingen en overheden voor de bescherming van de mensenrechten en de oplossing van conflicten
4. De opleider is in staat om interculturele bemiddelaars te oriënteren wat betreft het voorkomen van en omgaan met gevallen van discriminatie

#### Competenties

1. De opleider is competent in het identificeren van hoe het wettelijk kader en wijzigingen daarin het werk en het interventiegebied van interculturele bemiddelaars beïnvloeden

## Inhoud

1. Rechten en plichten van interculturele bemiddelaars
  - Statuut van interculturele bemiddelaars in nationale wet- en regelgeving
  - Deontologische code
  - Aansprakelijkheid
  - Wettelijke verantwoordelijkheden van professionals die met interculturele bemiddelaars werken
  - Andere soorten van bemiddeling dan interculturele bemiddeling
2. Mensenrechten
  - Reikwijdte van mensenrechten
  - Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
  - Verdrag inzake de Rechten van het Kind
  - Protocol nr. 7 bij het bij het Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden. Straatsburg
  - Beleid tegen uitsluiting en discriminatie
  - Nationale en internationale instellingen en netwerken die de mensenrechten verdedigen
  - De rol van de interculturele bemiddelaar in gevallen van schending van mensenrechten
3. Wettelijk statuut van migranten en migratiewetgeving
  - Migratiegeschiedenis met de klemtoon op de 21ste eeuw
  - Migratiebeleid en -wetgeving van de EU
  - Internationale en nationale migratiewetgeving

## Module 7: Hulpmiddelen met betrekking tot interculturele bemiddeling

### Beschrijving

Elke opleider van interculturele bemiddelaars dient te weten welke hulpmiddelen (bibliografie, verenigingen, opleidingsmateriaal, enz.) er op nationaal en internationaal niveau beschikbaar zijn met betrekking tot interculturele bemiddeling en aanverwante thema's. Deze module is enerzijds bedoeld als hulpmiddel voor bijscholing en anderzijds als hulpmiddel voor de ontwikkeling van opleidingsmateriaal.

### Leerresultaten per module

#### Kennis

1. De opleider kent de ontwikkeling van interculturele bemiddeling in Europa en verschillende definities en benaderingen van interculturele bemiddeling
2. De opleider kent het professioneel statuut en profiel van interculturele bemiddelaars in het land en is op de hoogte van opleidingen en certificaties
3. De opleider weet welke overheden, verenigingen en andere belanghebbenden betrokken zijn bij de interculturele bemiddeling in het land
4. De opleider kent het opleidingsmateriaal met betrekking tot interculturele bemiddeling (inclusief opleidingsplatformen) dat ontwikkeld is in de nationale taal
5. De opleider kent de publicaties met betrekking tot interculturele bemiddeling (zowel op papier als online) in de nationale taal
6. De opleider heeft kennis van doeltreffende interculturele bemiddelingspraktijken en -organisaties in andere landen en aanverwante praktijken zoals sociaal tolken of medisch tolken
7. De opleider kent het opleidingsmateriaal met betrekking tot interculturele bemiddeling dat beschikbaar is in andere landen/talen
8. De opleider kent online gemeenschappen en andere netwerken van interculturele bemiddelaars (op lokaal, Europees en internationaal niveau) en verwante beroepen, hun terugkerende evenementen en informatiemateriaal
9. De opleider kent de universitaire cursussen die aangeboden worden op het gebied van interculturele bemiddeling op Europees niveau

#### Vaardigheden

1. De opleider is in staat om een vergelijkend perspectief op interculturele bemiddeling op te nemen in zijn cursus
2. De opleider is in staat om succesvolle benaderingen uit vakgebieden die verband houden met interculturele bemiddeling die in overeenstemming zijn met de rol van interculturele bemiddelaars in het land in zijn cursus te integreren



## Inhoud

1. Een inleiding tot interculturele bemiddeling
  - Het ontstaan van interculturele bemiddeling in Europa
  - De rol van de EU in de ontwikkeling van interculturele bemiddeling
  - Definities en vormen van interculturele bemiddeling
  - Verwante beroepen
2. Het beroepsprofiel van een interculturele bemiddelaar
3. Modellen van interculturele bemiddeling in Europa
4. Interculturele bemiddeling en verwante beroepen in de wereld
  - Interculturele bemiddelingsdiensten en -organisaties in andere landen
    - België: Cel Interculturele Bemiddeling en Beleidsondersteuning
    - Italië: Programma Integra
    - Zwitserland: INTERPRET
    - Frankrijk: Association de femmes relais mediatrices
  - Sociaal tolken
    - Definitie
    - Europees netwerk voor sociaal tolken en vertalen (ENPSIT)
    - Association of Community Interpreters (ACIS – V.K.)
    - Critical Link network (Canada)
  - Medisch tolken
    - Definitie
    - International Medical Interpreters Association (IMIA)
    - California Healthcare Interpreting Association (CHIA)
    - National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC)
  - Online gemeenschappen
    - SONETOR
5. Andere publicaties en hulpmiddelen met betrekking tot interculturele bemiddeling
6. Cursussen van Europese universiteiten met betrekking tot interculturele bemiddeling
  - Graduaat
  - Postgraduaat

# ANNEX (in het Engels): IMfl trainer profile per country and TIME course requirements

## 1. Educational background and working experience

### Austria

In Austria there are no formal requirements from IMfl trainers. For adult training courses in general, the educational background required from trainers is related to the institution and the type of training. For trainers leading courses at VET schools or colleges there are the following requirements<sup>3</sup>:

- Subject – related theory: university degree in specialized fields & at least four years of work experience in the private sector
- Subject – related practical: Relevant vocational education & at least six years of relevant practical vocational activity
- General education subjects: graduation at university, colleges of teacher education as well as one year of teaching practice at a school & one year of teaching practice at a school

Talking about teachers for training in workshops it is necessary to be graduated at pedagogical universities. The pedagogical education lasts three years and ends with Bachelor degree diploma. They should have experience amounting to 24 weeks of full employment.

For trainings at vocational schools for apprentices, education requirements are similarly structured as in the VET or colleges:

- In general education theory and subject related instruction it is necessary to have graduated from pedagogical universities (bachelor degree, after three years of study) & have three years of relevant work experience.
- For practical training requirements: diploma from occupation-related VET program, Craftsman Master Exam and graduation from pedagogical universities (bachelor degree, after three years of study) & three years of relevant occupational practice.

### Belgium

There are no specific formal regulations about minimum educational background for IMfl trainers or working experience. As regards the original training program for intercultural mediators, implemented in the early 90's, trainers had to fulfill the requirements of anyone teaching at the level of secondary higher education. For the university training in community interpreting, trainers have to have the level required by the university.

---

<sup>3</sup> <http://www.abc.berufsbildendeschulen.at/de/page.asp?id=21>

## Germany

In Germany, there are both university courses on intercultural mediation (EQF 6) and many trainings for integration facilitators/ ambassadors etc. as adult education courses with no level specification. For teachers providing respective education as part of formal tertiary education (universities), a corresponding qualification at EQF level 7 or 8 is required. For the other courses, there are no formal requirements from trainers.

It should be noted that in Germany not the national level but the states have the regulatory competence for the education issues. Thus, different rules apply in the 16 Federal states of Germany. A joint body, the KMK (Kultusministerkonferenz), where all states are represented, is in charge to ensure exchange and cooperation among the states regarding education. Regarding adult education, no specific legal regulations for requirements to trainers apply. Rules and requirements from adult trainers are set up by chambers, professional associations, health insurance funds or similar bodies according to their specific branches or sectors.

## Greece

There are no formal requirements from IMfl trainers. According to the professional trainer profile issued by EOPPEP (the National Organization for the Certification of Qualifications and Vocational Guidance) there are several paths to become an adult trainer<sup>4</sup>. The requirements for working experience vary according to the education level:

- For holders of graduate and post-graduate university degrees, 2 years of working experience.
- For post-secondary education degree holders, 3 years of professional experience in their field of specialization.
- For secondary education graduates (12 years), 5 years of professional experience.
- For those who have completed compulsory education (9 years), 6 years of professional experience are required.

## Italy

In Italy there are no formal requirements for IMfl trainers. In general, if the training course for IMfl is organized by the University, the Trainer has to be graduated in one of the following topics: sociology, psychology, philosophy, anthropology, contemporary history, political sciences. At the same time, in a training course organized by the University, the Trainer should be an expert in the field of Intercultural Mediation Services, Migration and International protection issues, Social sciences.

On the other hand, if the course is organized by a Training Organization accredited by a Region (in Italy Regions manage the VET system), there are no formal requirements for IMfl trainers. In this case, the professional experience is the most important criterium for the selection of the trainer.

---

<sup>4</sup> [http://www.eoppep.gr/images/EP/New\\_trainer\\_profile\\_final\\_all.pdf](http://www.eoppep.gr/images/EP/New_trainer_profile_final_all.pdf)

## **Poland**

There are no legal frames of being an IMfl trainer in Poland but the practice is to have a diploma of postgraduate studies (mostly led by universities) or trainings in mediation issues (led by institutions or non-governmental organizations that organize this kind of courses).

Experience (besides studies or training) is not a requirement; however during studies or trainings it is obligatory to have practical work, so experience is partly obtained from previous trainings.

## **Portugal**

Relevant academic and / or professional qualification (preferably tertiary, not less than complete 9 years of education) is necessary for adult trainers in general<sup>5</sup>, and accordingly to be able to lead courses of Intercultural Mediation for Immigrants.

The duration of working experience is not defined, but the trainer should have relevant work experience in basic training area, enabling him to have realistic contact with the labor market and consequently know the main challenges of the profession.

## **TIME program requirements**

The TIME IMfl training course is designed at EQF level 5. Therefore, trainers leading the course should be holders of university degrees. Ideally, the trainer should have a degree in Intercultural Mediation. However, as such specialization is not available in most countries, any degree in fields relevant to the modules or topics they will provide training for would be accepted. Indicatively, this would encompass Social and Human Sciences (e.g. Sociology, Social Anthropology, Political Sciences, Social Communication, Interculturality, European and International Studies), Interpreting Studies, and Computer Sciences. Whichever academic or professional background the trainer is coming from it is highly desirable to have been trained as an IM himself or be a certified trainer of IMs.

Professional experience in the training field is also very important. Trainers should be able to convey not only theoretical knowledge, but also practical, hands-on training. We suggest that the TIME IMfl trainers should have 2 years of working experience at least.

---

<sup>5</sup> Instituto de Estudos Sociais e Económicos – IESE. (2013). Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2nd ed.). Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (Ed.). Retrieved from <https://www.forma-te.com/mediateca/finish/14-formacao-de-formadores/27089-referencial-da-formacao-pedagogica-inicial-de-formadores/0>

## 2. Training and certification in adult education

### Austria

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal certification requirements. The applicable requirements are described in the section *Educational background and working experience*.

### Belgium

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal certification requirements.

### Germany

There is no certification required by law. However, trainers working for specific branches usually have to fulfil rules set by chambers or professional associations, as indicated above. A large variety of certificates exist to document trainers' competences acquired through training outside of formal education (issued by various education providers). Certificates for intercultural trainers exist, issued by various education providers, but there is still a lack of consistency and wider recognition.

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements. There are only recommendations regarding didactical competences and/or rules set by professional associations, chambers etc.

### Greece

Depending on the path someone has become an adult trainer, there are different training and teaching experience requirements in adult education:

- For holders of doctorate /master /bachelor in adult education or e-learning no further training or teaching experience is required
- For holders of doctorate /master /bachelor in any other field and all other educational backgrounds, the attendance of a public or certified training course in adult education is required, along with 150 hours of teaching experience.

In order to be certified, adult trainers need to obtain a certificate of training competence and enroll in the EOPPEP registry of trainers. From 1.9.2017 certified training competence will be required from all trainers in order to be eligible to participate in publicly funded programs of non-formal education<sup>6</sup>.

### Italy

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal certification requirements.

---

<sup>6</sup> [http://www.eoppep.gr/index.php/el/trainers\\_certification\\_exams/2015-06-04-12-53-21#γιατι-ειναι-απαραιτητη-η-ιστοποιηση-εκπαιδευτικης-επαρκειας](http://www.eoppep.gr/index.php/el/trainers_certification_exams/2015-06-04-12-53-21#γιατι-ειναι-απαραιτητη-η-ιστοποιηση-εκπαιδευτικης-επαρκειας)

## **Poland**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements. Experience (besides studies or training) is not a requirement. A postgraduate diploma or a training certificate are recognized as kind of legitimation to be a trainer but it is still not regulated by the law.

## **Portugal**

There are the following requirements for training in adult education<sup>7</sup>:

- Successful completion of Initial Pedagogical Formation of Trainers (90 hrs);
- OR Recognition, validation and certification of pedagogical skills, acquired through experience;
- OR Recognition of higher education qualifications/ certificates conferring corresponding teaching skills in the profession of reference

There are two types of certificates accepted:

- Certificado de Competências Pedagógicas (CCP - Certificate of Pedagogical Competences);
- Certificado de Competências Pedagógicas de Especialização (CCPE - Certificate of Specialization in Pedagogical Competences)

## **TIME program requirements**

The TIME IMfl training course has been designed according to the principles of adult training methodology. For the successful implementation of the course, some training in adult education is necessary. Trainers should have received training in adult education or at least have experience in teaching adults, either formally or informally. For trainers who have not received such training (and are not HEI staff or graduates of pedagogical faculties) there should be a training in adult education as proposed in O5-A2.

Experience or certification in training issues is not considered by the partnership as the most essential factor to train intercultural mediators effectively. Nevertheless, such experience and/or certification would add value.

---

<sup>7</sup> Instituto de Estudos Sociais e Económicos – IESE. (2013). Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2nd ed.). Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (Ed.). Retrieved from <https://www.forma-te.com/mediateca/finish/14-formacao-de-formadores/27089-referencial-da-formacao-pedagogica-inicial-de-formadores/0>

### **3. Other formal requirements**

#### **Austria**

The Public Employment Service Austria (AMS) reports on following requirements: psychological resilience, physical endurance, good written and oral presentation skills, independency, learning ability and retentiveness.

The special interest groups backed by GPA (Union of Private Employees) report following requirements: theme-specific expertise, methodical competence, didactic competence, design competence, group dynamic competence, process orientation and control, social skills, communicative competence.

The Skills Development Academy (Weiterbildungsakademie) reports following requirements: didactic competence, professional competence, education theory competence, social skills, personal competence, management competence, competence in librarianship as well as information management, research-oriented working, reflective competence<sup>8</sup>.

#### **Belgium**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements.

#### **Germany**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements.

#### **Greece**

There are no formal requirements other than those described in the previous two sections.

#### **Italy**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements.

#### **Poland**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements.

#### **Portugal**

There are some additional requirements from adult trainers in Portugal<sup>9</sup>:

---

<sup>8</sup> All references: <http://erwachsenenbildung.at/themen/berufsfeld/berufsbild/kompetenzprofile/trainerin.php>

<sup>9</sup> Instituto de Estudos Sociais e Económicos – IESE. (2013). Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2nd ed.). Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (Ed.). Retrieved from

- 150 hours of proven teaching experience as trainer (regardless of the training course);
- Individual characteristics (autonomy, assertiveness, flexibility, problem solving, initiative and innovation, creative and entrepreneurial skills, communication);
- Consistent knowledge of the National Qualifications System, including the different forms of vocational education and training;
- Knowledge of e-platforms and Online Interaction Networks;
- Continuous Training Certification for Trainers (recommended);
- Basic ICT knowledge

#### **4. Experience in intercultural mediation or in migrant issues**

##### **Austria**

There is no specific information available, but according to the requirements mentioned in the section *Educational background and working experience* there should be at least 2 years of experience.

##### **Belgium**

No legal requirements exist. There can be found many trainers with an experience in IM/ migrant issues, but this is not a legal requirement.

##### **Germany**

Requirements for specific experience are not clearly defined. Requirements are set by the education provider (e.g. professional association, but also regional service providers or bodies, health services etc.). An orientation is provided through curricula currently used, which indicate core issues to be taught in respective courses. The trainer shall give a proof of experience covering those aspects. A migration background is not seen as a requirement (even not an advantage per se), as it does not automatically lead to intercultural competence.

##### **Greece**

Experience in intercultural mediation or in migrant issues is preferable but it is not a legal requirement. However, according to the general rules applying to adult trainers, they should have experience relevant to the training subject.



## **Italy**

No legal requirements exist. There can be found many trainers with an experience in IM/ migrant issues, but this is not a legal requirement.

## **Poland**

For adult education trainers, there is no strict regulation of formal qualification requirements.

## **Portugal**

Experience in Portugal is required in accordance with the general requirements for trainers.

## **TIME program requirements**

For the successful implementation of the TIME IMfl training program, trainer experience in IM or migrant issues is considered absolutely necessary (except for the module of digital skills and technical sub-topics not directly related to IMfl). Such experience is a prerequisite to convey the sensitivity, complexity, interrelationship and interaction of factors involved in intercultural mediation. We recommend for trainers to have at least 2 years of experience in working with migrants (not only as a mediator but also as a translator, assistant or adviser, in formal, non-formal or informal activities).

## **5. Interpersonal skills**

### **Austria**

Interpersonal skills of an IMfl trainer are not clearly defined, but the skills presented in the 2010 EC report on "Key competences for adult learning professionals"<sup>10</sup> are generally accepted: communicator, team player and networker; motivator; dealing with heterogeneity and diversity in groups. In addition, conflict ability (Kraft, 2009), and empathy (Heilinger, 2005; 2008) are considered important.

### **Belgium**

There are many different forms of adult trainings and there is no special requirement of interpersonal skills at a formal level.

### **Germany**

Interpersonal skills are not clearly defined. For specific branches, rules or standards for adult training may apply (defined by professional associations, chambers etc.). Education providers usually define their requirements in form of Terms of Reference for a trainer position (but not compulsory). An

---

<sup>10</sup>

[http://erwachsenenbildung.at/themen/berufsfeld/berufsbild/kompetenzprofile/kompetenzprofile\\_ueberblick.php](http://erwachsenenbildung.at/themen/berufsfeld/berufsbild/kompetenzprofile/kompetenzprofile_ueberblick.php)

orientation is given in research papers and publications by the BMBF (Ministry of Education) or the BIBB (Federal institute of professional education). Further, pedagogical faculties of universities often issue respective researches and recommendations.

Often, intercultural competences are set as requirement (depending on the donor of the courses). Intercultural competences may be acquired through intercultural training (however not IM specific). Indicatively, such training might include: cultural awareness, knowledge of other cultures, tolerance, dealing effectively with heterogeneity and diversity in group, lack of prejudice, non-discriminatory behavior, recognition and avoidance of stereotypes, reflection on own cultural norms, dealing with relativity/ ambiguity, conflict resolution strategies.

The Federal Association for Mediation (Bundesverband Mediation) indicates specific requirements to their members (including training issues)<sup>11</sup>.

### **Greece**

According to the professional profile of adult trainers issued by EOPPEP, there is a general list of interpersonal skills desirable for adult trainers in Greece<sup>12</sup>. Trainers should have features as the following: Collaborative, interactive, team working, communicative, networker, conflict management skills, cultural awareness, negotiation skills, adaptable, motivator.

### **Italy**

There is no formal regulation of interpersonal skills required from adult trainers.

### **Poland**

There are no legal requirements, but some specific skills are connected to specific courses. If there is a course about intercultural communication it is necessary to be an expert in theory of communication, cultural knowledge and interpersonal technics but also have skills of being communicative, open-minded etc.

As practice shows, very important skills in teaching IMfl are impartiality, neutrality, having good knowledge of the topic and communication skills, but these are no legal requirements.

### **Portugal**

According to the professional profile of adult trainers<sup>13</sup>, the most important interpersonal skills are: Cooperation, tolerance, team spirit, motivation, flexibility and work coordination. In addition, all trainers are required to have the interpersonal skills corresponding to their target groups.

---

<sup>11</sup> [www.bmev.de/fileadmin/downloads/anererkennung/bm\\_standards\\_mediatorIn\\_2015.pdf](http://www.bmev.de/fileadmin/downloads/anererkennung/bm_standards_mediatorIn_2015.pdf)

<sup>12</sup> [http://www.eoppep.gr/images/EP/New\\_trainer\\_profile\\_final\\_all.pdf](http://www.eoppep.gr/images/EP/New_trainer_profile_final_all.pdf)

<sup>13</sup> Instituto de Estudos Sociais e Económicos – IESE. (2013). Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2nd ed.). Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (Ed.). Retrieved from

### **TIME program requirements**

As it is obvious, interpersonal skills are very important for trainers in all training fields. Especially in intercultural mediation, interpersonal skills are at the core of the profession, and trainers should serve as role models, motivators and inspirers. Because of that the suggested interpersonal skills for TIME IMfl trainers are as following: Assertiveness; objectivity; empathy; communication skills; patience; collaborative; team spirit; conflict management skills; cultural awareness; ability to deal with heterogeneity and diversity in groups; negotiation skills; adaptability; tolerance; interactive; motivator.

## **6. Linguistic skills**

### **Partnership countries**

In most partnership countries there are no requirements from IMfl trainers to know a foreign language. The only exception is Germany, where foreign language skills are generally considered to be intrinsic part of the intercultural competences an expert teaching such a subject should have, even though not specifically mentioned.

### **TIME program requirements**

Given that trainees should have a good knowledge of the official language of the host country (B2-C1), courses shall be given in it without the trainer having the obligation to know migrant languages. Nevertheless, since intercultural mediation is about bridging linguistic and cultural barriers through the display of excellent intercultural skills, it is impossible for a trainer to serve as a role-model or be able to understand the issues involved in IMfl unless he is bilingual. Therefore, all TIME IMfl trainers should have good knowledge of a second language (B2 or higher) and culture. In addition, competence in English is highly desirable, in order to be able to use and present material and practices from other countries.

For the activities that involve training in interpreting, it has to be ensured that all trainees have access to terminology in the target migrant languages and that the progress of all students can be monitored. This might require specific language combinations from the trainers, according to the trainee group.