

TIME

Train
Intercultural
Mediators
for a Multicultural
Europe

Aanbevelingen voor validatie, certificatie en accreditatie van Interculturele Bemiddelaar opleiding

INTELLECTUAL OUTPUT N° 6



Co-funded by the European Union

© TIME project partnership, 2016

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



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.

Abstract

Het TIME project heeft vroeger al twee opleidingsprogramma's ontwikkeld: één voor intercultureel bemiddelaars en één voor personen die vormingen geven aan intercultureel bemiddelaars. In dit document worden de accrediterings- en valideringsmogelijkheden van nieuwe cursussen naderbij bekeken.

Ten eerste werd een gelijkschakeling met het Europees kwalificatiekader en het Europees systeem van studiepuntenoverdracht voor beroepsonderwijs en -opleiding voorgesteld. Dan werden de accrediterende instellingen in de partnerlanden gecontacteerd en de partners hebben informatie verkregen over de procedures en voorwaarden voor accreditering. Er is nog geen accrediteringsmogelijkheid voor een niet-formele beroepsopleiding van intercultureel bemiddelaars met uitzondering van Italië. In België, Griekenland, Polen en Portugal is het maken van een vaardigheidsprofiel van intercultureel bemiddelaars een vereiste voor accreditering. In Oostenrijk en Polen wordt het validerings-/certificerings-/accrediteringssysteem geherstructureerd.

Dit document beschrijft kort de accrediteringsprocedures die worden toegepast in de partnerlanden en stelt een gelijkschakeling voor van de nieuwe cursussen met de respectievelijke nationale kwalificatiekaders. Het belangrijkste is dat de kansen tot accreditering van de cursussen worden geïdentificeerd en dat er voor de stakeholders aanbevelingen worden geformuleerd om de professionalisering van interculturele bemiddeling verder te stimuleren.

Table of Contents

| | | |
|------|---|----|
| 1. | De voorgestelde coördinatie van de TIME-opleidingsprogramma's met het Europees Kwalificatiekader en ECVET | 7 |
| 1.1. | Opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars voor migranten..... | 7 |
| 1.2. | Zelfstudiecursus voor opleiders..... | 9 |
| 2. | Huidige status van accreditatie voor de opleiding van interculturele bemiddelaars en aanbevelingen voor het gebruik van TIME opleidingscursus per partnerlanden | 11 |
| | België..... | 11 |
| | Accreditatie-instanties | 11 |
| | Huidige status van certificatie- en accreditatieprocedures voor de opleiding van interculturele bemiddelaars..... | 13 |
| | In lijn brengen van de TIME-opleidingscursussen met het NQF..... | 14 |
| | Mogelijkheden voor de accreditatie van de TIME-opleidingen..... | 15 |
| | Aanbevelingen voor toekomstige acties..... | 16 |
| | Appendix 1: Correspondence of units with learning outcomes (IMfl course) | 17 |
| | Appendix 2: Correspondence of units with learning outcomes (trainer course) | 37 |

Inleiding

Accreditatie wordt steeds belangrijker op de Europese arbeidsmarkt. Accreditatie, gedefinieerd als "de formele erkenning door een bevoegde instelling van de bekwaamheid om te werken volgens bepaalde standaarden", is een belangrijk hulpmiddel voor kwaliteitsbewaking bij diensten en producten, dat leidt tot vertrouwen, transparantie en betrouwbaarheid¹. De Europese Commissie stelt dat accreditatie essentieel is voor de correcte werking van een transparante, kwaliteitsgerichte markt. **De interculturele bemiddeling voor migranten, een broodnodige sociale dienst waarbij de kwaliteit een rechtstreekse impact heeft op mensenlevens, kan hierop geen uitzondering zijn. In feite was precies het gebrek aan een geaccrediteerde opleiding voor interculturele bemiddelaars in de meeste partnerlanden een drijvende kracht achter de uitvoering van het TIME-project.**

Op het gebied van interculturele bemiddeling is het grootste deel van de aangeboden opleidingen informeel of niet-formeel (met uitzondering van Italië en tot op zekere hoogte Oostenrijk en Duitsland), waardoor een zeer divers landschap ontstaat wat betreft de kwaliteit, de professionele uitoefening en de competenties, dat vergelijking en harmonisatie moeilijk maakt. Wanneer we het hebben over formele opleidingen zijn er normaal gesproken accreditatieprocedures voorhanden. Tegelijkertijd wordt het belang van de validatie van niet-formele en informele opleidingen steeds meer erkend.

Aan deze noodzaak kan tegemoet gekomen worden via het gebruik van hulpmiddelen die ontwikkeld zijn door de Europese Commissie en die de vergelijking, validatie en erkenning van opleidingen toelaten, ongeacht hun context of de toegepaste accreditatieprocedures. Hulpmiddelen zoals EQF, NQF, ECVET, ECTS, Europass, enz. zijn flexibele en tegelijk transparante hulpmiddelen om op een doeltreffende manier om te gaan met de enorme diversiteit in het opleidingsaanbod en de individuele leertrajecten in alle vakgebieden. Hieronder geven we een kort overzicht van de hulpmiddelen die relevant zijn voor het TIME-project.

Het **Europees Kwalificatiekader (European Qualifications Framework, EQF)** is een omzettingsinstrument dat de communicatie en de vergelijking tussen kwalificatiesystemen in Europa bevordert. Het omvat acht gemeenschappelijke Europese referentieniveaus, die beschreven worden aan de hand van leerresultaten: kennis, vaardigheden en competenties. Dit laat toe om verbanden te leggen tussen allerlei nationale kwalificatiesystemen, nationale kwalificatiekaders (National Qualifications Frameworks, NQFs) en kwalificaties in Europa enerzijds en de EQF-niveaus anderzijds. Studenten, afgestudeerden, aanbieders van opleidingen en werkgevers kunnen deze niveaus gebruiken om de kwalificaties die in verschillende landen en door verschillende onderwijs- en opleidingssystemen toegekend worden, te begrijpen en te vergelijken². De **Nationale Kwalificatiekaders (National Qualification Frameworks, NQFs)** leggen het verband tussen de bepalingen van elk land m.b.t.

¹ European Co-operation for Accreditation: *A Briefing for Government and Regulators*.

<http://www.european-accreditation.org/brochure/a-briefing-for-government-and-regulators>

² Definitie geciteerd uit: [http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f\[0\]=im_field_entity_type%3A97#](http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f[0]=im_field_entity_type%3A97#)

formele opleidingen en het EQF. Nog niet alle EU-lidstaten hebben een NQF uitgewerkt of de verbanden ervan met het EQF bepaald.

De bedoeling van het **Europees systeem van studiepuntenoverdracht voor beroepsonderwijs en -opleiding (ECVET)** is om de erkenning mogelijk te maken van kwalificaties voor leerlingen van het secundair beroepsonderwijs, initiële en voortgezette beroepsopleidingen tijdens de mobiliteitsperiodes, door een gemeenschappelijk kwalificatiekader te creëren, dezelfde terminologie te gebruiken en de uitwisseling en het wederzijdse vertrouwen tussen belanghebbenden van beroepsopleidingen in heel Europa te bevorderen. ECVET is gericht op de ondersteuning van het erkenningsproces van leerresultaten die verkregen zijn via formele, niet-formele en zelfs informele leerprocessen³.

Het hoofddoel van het TIME-project is om de standaardisering van de opleiding van interculturele bemiddelaars en de professionalisering van hun diensten te bevorderen.

Daarom werden de opleidingen die ontwikkeld werden in het kader van het project zo ontworpen dat ze inspelen op de behoeften van interculturele bemiddelaars en hun opleiders die op Europees niveau gedetecteerd werden⁴. Tegelijkertijd werden de opleidingen op zo'n manier ontworpen dat ze makkelijk op één lijn gebracht kunnen worden met de Europese hulpmiddelen voor de erkenning van kwalificaties, om het professionele profiel van interculturele bemiddelaars te verbeteren. De opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars kan gebruikt worden in een formele, een niet-formele of een informele context, terwijl de cursus voor opleiders bedoeld is voor een informeel leerproces (zelfstudie).

Om de TIME-opleidingen op één lijn te brengen met de drie voormelde Europese hulpmiddelen, verzamelden alle partners informatie over de overeenstemming tussen het Europese kwalificatiekader (EQF) en hun nationale kwalificatiekaders (NQFs) en maakten ze daarna aanbevelingen wat betreft mogelijke opleidingsinstellingen voor de cursus voor interculturele bemiddelaars. Er werden ECVET-eenheden voorgesteld voor elke cursus, elk verbonden aan specifieke leerresultaten, die ontwikkeld werden in overeenstemming met de beschrijvingen van EQF en ECVET voor specifieke niveaus. Bovendien werden het relatieve gewicht van elke eenheid en de ECVET-punten berekend, via de combinatie van de drie factoren die beschreven worden in *ECVET Questions and Answers*, p. 23⁵:

1. *Het relatieve belang van de leerresultaten die deel uitmaken van de eenheid voor de deelname aan de arbeidsmarkt, het bereiken van een hoger kwalificatieniveau of sociale integratie;*
2. *De complexiteit, het toepassingsgebied en de omvang van de leerresultaten in de eenheid;*

³ <https://www.iky.gr/en/ecvet-network>

⁴ Zie de *Opleidingscursus voor Interculturele Bemiddelaars voor Migranten* (Delen I-V) en de *Zelfstudiecursus voor Opleiders van Interculturele Bemiddelaars* (Deel I en opleidingsmodules) beschikbaar via www.mediation.time.eu.

⁵ Europese Commissie, DG Onderwijs en Cultuur (februari 2011). *ECVET Questions and Answers*. Geraadpleegd via <http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/get-know-ecvet-better-questions-and-answer>

3. *De inspanning die vereist is van de cursist om de kennis, vaardigheden en competenties te verwerven die vereist zijn voor de succesvolle voltooiing van de eenheid.*

Na het voorstellen van de coördinatie met EQF, NQFs en ECVET **hadden alle projectpartners ontmoetingen en/of gesprekken met lokale, regionale of nationale accreditatie instanties om de nodige stappen te bepalen voor de accreditatie van de TIME-opleidingscursussen en de verdere bevordering van de professionalisering van interculturele bemiddelaars.** Accreditatieprocedures en -standaarden werden onderzocht, waarna de kenmerken van de TIME-cursussen getoetst werden aan bestaande vereisten. Deze ontmoetingen verschaften waardevolle informatie over de mogelijkheden die in elk land van het partnerschap voorhanden zijn en leidden tot aanbevelingen voor toekomstige acties door elke partner. De aanbevelingen zijn gericht aan beleidsmakers, aanbieders van opleidingen en belanghebbenden in het algemeen op nationaal, regionaal of lokaal niveau en stellen niet enkel het gebruik van producten van het project voor, maar ook **de nodige strategische acties voor de erkenning van de interculturele bemiddelaar als volwaardig beroep.**

1. De voorgestelde coördinatie van de TIME-opleidingsprogramma's met het Europees Kwalificatiekader en ECVET

1.1. Opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars voor migranten

EQF

Hoewel de meeste specialisten het erover eens zijn dat de opleidingsprogramma's voor interculturele bemiddeling idealiter zouden moeten leiden tot een diploma op bachelor- of masterniveau (EQF-niveau 6 of 7), zou de opleiding op basis van het gewenste profiel voor interculturele bemiddelaars, zoals reeds vroeger in het project beschreven (O3), om praktische redenen en afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het land ook op het niveau van hoger secundair beroepsonderwijs gegeven kunnen worden (EQF-niveau 5). Door de aanzienlijke verschillen in het niveau en de omvang van de opleidingen voor interculturele bemiddelaars in de partnerlanden werd de cursus die ontwikkeld werd in het kader van het TIME-project ontworpen op basis van de beschrijving van de leerresultaten voor EQF-niveau 5. De inhoud van de opleiding werd in overeenstemming hiermee ontwikkeld, met betrekking op de gewenste leerresultaten. Daarom wordt de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars voorgesteld als een **cursus op het niveau EQF 5**.

ECVET

Als eerste stap werden ECVET-eenheden voorgesteld volgens competentiegebieden. De competentiegebieden worden beschreven in overeenstemming met het profiel, de opleidingsbehoeften en de leerresultaten die gedefinieerd werden in O3; daarom variëren ze licht qua volgorde en structuur tegenover de eigenlijke modules en thema's die voor de opleidingscursus ontwikkeld werden.

De tweede stap was om de totale ECVET-punten voor te stellen die aan de volledige cursus toegekend moesten worden. 60 ECVET-punten komen overeen met een volledig jaar beroepsopleiding. 120 ECVET-punten komen overeen met een 2-jaar durende opleiding, wat de geschatte leertijd is voor de TIME-cursus⁶.

Het relatieve gewicht (%) van elke eenheid in de volledige cursus werd berekend op basis van de geschatte leertijd, de duur van het thema⁷, de intensiteit en het belang ervan. Voor elke eenheid werden de overeenkomstige ECVET-punten berekend (tabel 1). In sommige gevallen dienden decimalen afgerond te worden om aan het totaal van 120 punten te komen.

⁶ Voor de definitie van de term "leertijd", zie *ECVET Questions and Answers*, p. 77 (beschikbaar via <http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/get-know-ecvet-better-questions-and-answer>)

⁷ De aanbevolen duur van elke module en elk thema wordt vermeld in *Deel II - Opleidingsmethodologie* van de opleidingscursus.

Tot slot werden de leerresultaten voor elke eenheid bepaald, in overeenstemming met de gewenste leerresultaten in O3 (zie bijlage 1).

Tabel 1: Voorgestelde ECVET-eenheden en punten voor de TIME-cursus voor interculturele bemiddelaars.

| Eenheden/deeleenheden | Gewicht van de eenheid (%) | ECVET-punten |
|---|----------------------------|--------------|
| 1. Principes van interculturele bemiddeling | 6,7 | 8 |
| 2. Kennis van het wettelijk kader en de geschiedenis met betrekking tot migratie in het gastland | 5 | 6 |
| 3. Begrip van de administratieve structuren en procedures in het gastland | 3,9 | 4,7 |
| 4. Bekwaamheid in specifieke interventiegebieden | 11,1 | 13,3 |
| 5. Communicatievaardigheden | 3,6 | 4,3 |
| 6. Bemiddelingsvaardigheden | 7,7 | 9,2 |
| 6.1 Technieken voor het oplossen van conflicten | 5,5 | 6,6 |
| 6.2 Bijzonderheden van interetnische conflicten en strategieën om ermee om te gaan | 2,2 | 2,6 |
| 7. Tolkvaardigheden | 14,2 | 17 |
| 7.1 Consecutieve tolktechnieken | 8,7 | 10,4 |
| 7.2 Interculturele bemiddelingsdiensten op afstand | 5,5 | 6,6 |
| 8. Kennis van de voornaamste socioculturele en psychologische concepten en mechanismen met betrekking tot interculturele bemiddeling | 17,9 | 21,5 |
| 8.1 Inleiding tot psychologische concepten | 2,7 | 3,2 |
| 8.2 Basiskennis van socioculturele structuren en antropologische concepten | 3,3 | 4 |
| 8.3 Kennis van uitsluitings- en discriminatiemechanismen | 2,4 | 2,9 |
| 8.4 Gendertheorie | 1,7 | 2 |
| 8.5 Bijzondere kenmerken van kwetsbare groepen | 6,7 | 8 |
| 8.6 Socioculturele verschillen – impact op dienstverlening en strategieën om ermee om te gaan | 1,1 | 1,3 |
| 9. Beroepsethiek | 16,7 | 20 |
| 9.1 Professioneel gedrag en deontologische code | 3,9 | 4,7 |
| 9.2 Professionele identiteit en hulpmiddelen | 3,3 | 4 |
| 9.3 Rolbewustzijn in verschillende omgevingen | 3,9 | 4,6 |
| 9.4 Technieken voor zelfverbetering | 5,6 | 6,7 |
| 10. Interpersoonlijke en interculturele vaardigheden | 4,9 | 6 |
| 10.1 Interpersoonlijke vaardigheden | 1,6 | 2 |
| 10.2 Interculturele vaardigheden | 3,3 | 4 |
| 11. Digitale vaardigheden | 8,3 | 10 |
| 11.1 Gebruik van e-mail | 1,7 | 2 |
| 11.2 Op een doeltreffende manier informatie vinden op het internet | 3,3 | 4 |
| 11.3 Tekstverwerking | 1,7 | 2 |
| 11.4 Gebruik van online leerplatformen | 1,7 | 2 |
| Totaal | 100 | 120 |

1.2. Zelfstudiecursus voor opleiders

EQF

Het in lijn brengen van de cursus voor opleiders met EQF wordt voorgesteld in overeenstemming met de beschrijvingen van de leerresultaten in EQF. De leerresultaten voor EQF-niveau 6 worden als volgt beschreven⁸:

KENNIS: Gevorderde kennis van een werk- of studiegebied, die een kritisch inzicht in theorieën en beginselen impliceert.

VAARDIGHEDEN: Gevorderde vaardigheden, waarbij blijkt wordt gegeven van absoluut vakmanschap en innovatief vermogen om complexe en onvoorspelbare problemen in een gespecialiseerd werk- of studiegebied op te lossen.

COMPETENTIE: Managen van complexe technische of beroepsactiviteiten of -projecten; de verantwoordelijkheid op zich nemen om in onvoorspelbare werk- of studiecontexten beslissingen te nemen; de verantwoordelijkheid op zich nemen om de professionele ontwikkeling van personen en groepen te managen.

Op basis van het gewenste profiel voor opleiders van interculturele bemiddelaars (O5 Deel I) en de kennis, vaardigheden en competenties beschreven in O5-A2, wordt voorgesteld dat de TIME-cursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars zou overeenstemmen met **EQF-niveau 6**.

ECVET

De gevolgde procedure voor het in lijn brengen van de TIME-cursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars met ECVET was vergelijkbaar met die voor het in lijn brengen van de cursus voor interculturele bemiddelaars. Eerst werden competentie-eenheden bepaald. Voor deze cursus zijn de voorgestelde ECVET-eenheden identiek aan de modules van de cursus.

De tweede stap was om de totale ECVET-punten voor te stellen die aan de volledige cursus toegekend moesten worden. 60 ECVET-punten komen overeen met een volledig jaar beroepsopleiding. Er werd geschat dat een opleider 4 maanden voltijdse studie nodig zou hebben om al het zelfstudiemateriaal en de aanbevolen bibliografie te verwerken. Daarom werden 20 ECVET-punten toegekend aan de volledige cursus. Er dient echter opgemerkt te worden dat de meeste opleiders niet de volledige cursus zullen moeten studeren, aangezien ze deskundig zullen zijn in minstens één materie die door de cursus behandeld wordt.

Het relatieve gewicht van elke eenheid in de volledige cursus werd berekend op basis van de duur, de intensiteit en het belang ervan (tabel 2). Tot slot werden de leerresultaten voor elke eenheid bepaald, in overeenstemming met het ontwerp van de cursus zoals beschreven in O5 (zie bijlage 2).

⁸ <https://ec.europa.eu/ploteus/content/descriptors-page>

Tabel 2: Voorgestelde ECVET-eenheden en punten voor de TIME-cursus voor opleiders.

| Eenheden | Gewicht van de eenheid (%) | ECVET-punten |
|--|-----------------------------------|---------------------|
| Bijzondere kenmerken van het TIME-opleidingsprogramma voor interculturele bemiddelaars | 10 % | 2 |
| Methodologie en technieken voor de opleiding van volwassenen | 20 % | 4 |
| Psychologische kwesties in bemiddeling | 10 % | 2 |
| Communicatietechnieken | 15 % | 3 |
| Culturele en antropologische kwesties | 20 % | 4 |
| Juridische aspecten van interculturele bemiddeling | 10 % | 2 |
| Hulpmiddelen met betrekking tot interculturele bemiddeling | 15 % | 3 |

2. Huidige status van accreditatie voor de opleiding van interculturele bemiddelaars en aanbevelingen voor het gebruik van TIME opleidingscursus per partnerlanden

België

Accreditatie-instanties

Namen van instanties: Vlaanderen: De instanties die verantwoordelijk zijn voor de validatie/accreditatie zijn afhankelijk van het EQF/NQF-niveau.

- Voor opleidingen op **niveau 1-5** (alles onder het bachelorniveau) is de **Vlaamse regering** bevoegd voor de eigenlijke validatie/accreditatie. De Vlaamse regering wordt geadviseerd door de **VLOR** (Vlaamse Onderwijsraad) voor niveau 1-4 (alles tot op het niveau van hoger secundair onderwijs) en door de **Commissie Hoger Onderwijs** voor niveau 5 (professionele bachelor).
- Opleidingen op **niveau 6-8** (academische bachelor, master, doctoraat) worden gevalideerd en geaccrediteerd door de **NVAO** (Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie).

De "**Fédération Wallonie Bruxelles**" is bevoegd voor het Franstalige landsgedeelte.

Niveau: Regionaal (Vlaanderen en de Franse Gemeenschap)

Procedures en vereisten voor de validatie/certificatie/accreditatie van een nieuwe opleiding:

Vlaanderen

Voor de validatie/certificatie/accreditatie van beroepen waarvoor geen beroepsprofiel bestaat, dienen de volgende procedures gevolgd te worden:

- Ontwikkeling van een beroepsprofiel (een "beroepskwalificatie"): dit moet gedaan worden door vertegenwoordigers van werkgevers in samenwerking met coaches van AHOVOKS
- Deze beroepskwalificatie dient gevalideerd te worden door de validatiecommissie (vertegenwoordigers van de interprofessionele sociale partners en AVOHOKS)
- Een niveau van het nationale kwalificatiekader (in Vlaanderen heet dit Vlaamse Kwalificatiestructuur of VKS) dient toegekend te worden door de Vlaamse beoordelingscommissie voor het nationale kwalificatiekader (VKS)
- Tot slot dient de beroepskwalificatie geaccrediteerd te worden door de Vlaamse regering
- De beroepskwalificatie wordt vervolgens geregistreerd door AVOHOKS

Het is pas aan het einde van deze procedure dat men kan beginnen met de aanvraag voor de validatie/accreditatie van de opleiding. Dit proces omvat de volgende stappen:

- Ontwikkeling van een voorstel voor de onderwijskwalificatie van de opleiding Om dit te doen, moet het opleidingsprogramma gekoppeld worden aan één (of meer) beroepskwalificatie(s) (dit wordt gedaan door AVOHOKS)
- De Commissie Hoger Onderwijs geeft advies met betrekking tot de accreditatie van het programma
- De Vlaamse regering kan het programma vervolgens al dan niet accrediteren (afhankelijk van het advies van de Commissie Hoger Onderwijs)
- Het opleidingsprogramma wordt vervolgens geregistreerd door AVOHOKS

Franse Gemeenschap (Wallonië en Brussel)

In de Franse Gemeenschap is de beste manier om een validatie/certificatie/accreditatie te bekomen dat de opleiding gegeven wordt in een school voor beroepsopleiding en sociale promotie. Deze scholen reiken het diploma uit en de bevoegde instelling van de Franse Gemeenschap doet de accreditatie.

Voor de validatie van het diploma zijn er twee mogelijkheden:

1. Een nieuwe tweejarige bacheloropleiding in interculturele bemiddeling creëren. We moeten een opleidingsdossier indienen, dat goedgekeurd moet worden door ARES (Academie de recherche et d'enseignement supérieur) en daarna door het Ministerie van Onderwijs en uiteindelijk door het Ministerie van Onderwijs voor sociale promotie. De procedure duurt minstens 2 jaar. Wanneer het opleidingsdossier reeds opgemaakt en aanvaard werd, duurt het minder lang.
2. Scholen die "programma's voor beroepsopleiding en sociale promotie" aanbieden, kunnen opleidingen organiseren en overeenkomsten ondertekenen met andere instellingen voor de erkenning van verworven vaardigheden. De opleiding leidt niet

tot een bachelordiploma; de school voor sociale promotie kan wel een certificaat van voltooiing afleveren voor een specifiek onderdeel, maar niet voor een graad van bachelor of master.

Vereiste documenten voor de validatie/certificatie/accreditatie van een nieuwe opleiding:

Vlaamse Gemeenschap

- Beschrijving van de beroepskwalificatie (dit is een voorwaarde om een validatie/certificatie/accreditatie-aanvraag te kunnen indienen)
- Voorstel voor de onderwijskwalificatie van de opleiding
- Advies van de Commissie Hoger Onderwijs
- Accreditatie

Franse Gemeenschap

Om een bacheloropleiding te organiseren, moet de school een "opleidingsdossier" indienen. Dit dossier moet goedgekeurd worden door ARES en vervolgens aanvaard worden door 2 ministeries: Onderwijs en Onderwijs voor sociale promotie.

Huidige status van certificatie- en accreditatieprocedures voor de opleiding van interculturele bemiddelaars

Vlaamse Gemeenschap

Het opleidingsprogramma "intercultureel medewerker" wordt georganiseerd in een aantal scholen voor beroepsopleiding en sociale promotie in Vlaanderen. Dit modulaire opleidingsprogramma komt in grote lijnen overeen met het niveau van hoger secundair onderwijs. Het leidt echter niet tot een diploma hoger secundair onderwijs. Het leidt tot een certificaat. Om een diploma hoger secundair onderwijs te krijgen, moet de kandidaat nog een examen "Aanvullende algemene vorming" afleggen. Het certificaat dat verkregen wordt tijdens de opleiding "intercultureel medewerker" is geen voorwaarde om aan de slag te gaan als intercultureel bemiddelaar in de meeste openbare en privé-instellingen.

Het "Agentschap Integratie en Inburgering" levert certificaten af voor sociale tolken die ondersteund worden door onder andere de Vlaamse overheid en het ESF (Europees Sociaal Fonds). Het opleidingsprogramma, dat bestaat uit 2 modules met een totale duur van 130 uur, is niet gekoppeld aan de Vlaamse Kwalificatiestructuur.

Franse Gemeenschap

Tot op heden zijn er geen validatie-/certificatie-/accreditatieprocedures voor interculturele bemiddelaars. Sinds dit jaar organiseert de Universiteit van Bergen een 70 uur durende opleiding voor interculturele bemiddelaars en tolken, maar de cursisten krijgen enkel een certificaat van voltooiing (nadat ze slagen voor een examen). Dit certificaat wordt niet erkend door de Franse Gemeenschap.

In lijn brengen van de TIME-opleidingscursussen met het NQF

a. Opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars voor migranten

België heeft meer dan één NQF ingevoerd. De federale structuur van België geeft de drie gemeenschappen een hoge graad van autonomie wat betreft de manier waarop ze hun onderwijs, opleidingen en kwalificatiesystemen organiseren. Terwijl de Vlaamse Gemeenschap en de Franse Gemeenschap sinds 2005-06 werken aan de ontwikkeling van nationale kaders, heeft de Duitstalige Gemeenschap slechts recent beslist om hieraan te beginnen. De Vlaamse en de Franse Gemeenschap hebben verschillende wegen gevolgd, die een weerspiegeling zijn van de substantiële institutionele en politieke verschillen op het gebied van onderwijs en opleidingen.

De **Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS)** is een structuur die bestaat uit acht niveaus die beschreven worden op basis van de categorieën kennis, vaardigheden, context, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. In vergelijking met het EQF zijn de beschrijvingen van de Vlaamse Kwalificatiestructuur gedetailleerder, vooral voor de lagere niveaus. Een belangrijk verschil is dat de **VKS** "competentie" niet als een aparte beschrijvende categorie hanteert, maar deze beschouwt als een overkoepelende term die ze gebruikt als synoniem voor leerresultaten. Een belangrijk kenmerk van de Vlaamse Kwalificatiestructuur is het gebruik van "context" als een expliciet beschrijvend element. De context waarin iemand in staat is te functioneren wordt gezien als een belangrijk onderdeel van elke kwalificatie.

Kenmerken van EQF-niveau 5:

- De cursussen worden aangeboden door instellingen voor hoger onderwijs, samen met centra voor volwassenenonderwijs
- De cursussen worden ofwel overdag ofwel in avondonderwijs gegeven
- 90 tot 120 studiepunten (met uitzondering van het Associate Degree-programma voor verpleegkundigen = 6 semesters)
- De opleiding is sterk verweven met de arbeidsmarkt; de klemtoon ligt op leren op de werkplek
- Ze is een volwaardig deel van het hoger onderwijs en ligt tussen het secundair onderwijs en professionele bachelorprogramma's in

Voor de **Franse Gemeenschap** in België heeft de onderverdeling van het kader in twee grote takken – onderwijs- en professionele kwalificaties – gevolgen voor de betrokkenheid van de belanghebbenden. De *Service Francophone des Metiers et Qualifications (SFMQ)* zal een sleutelrol spelen bij de definiëring en de bepaling van de plaats van professionele kwalificaties binnen niveau 1-4. De SFMQ is goed geplaatst om deze rol te vervullen, aangezien zijn algemene opdracht (gecreëerd in 2009) is om beroepskwalificaties te ontwikkelen op basis van de input van de sociale partners en in samenwerking met tewerkstellingsdiensten. Zijn functie is dus om opleidingskwalificaties te ontwikkelen op basis van deze beroepskwalificaties, in nauwe samenwerking met de aanbieders van onderwijs en opleidingen. **ARES**, de Academie voor Onderzoek en Hoger Onderwijs, zal verantwoordelijk zijn voor het definiëren en bepalen van de plaats van onderwijskwalificaties binnen niveau 6-8. ARES en SFMQ zullen de verantwoordelijkheid delen voor kwalificaties op niveau 5, wat een weerspiegeling is van het gevarieerde aanbod aan professionele en onderwijskwalificaties op dit niveau.

Kenmerken van EQF-niveau 5:

- Er is slechts één instelling die certificaten uitreikt: EPS (enseignement de promotion sociale / onderwijs voor sociale promotie)
- cursussen van 2 jaar (1400 uur in totaal)
- Mogelijkheid om naar niveau 6 te gaan indien men een extra jaar doet (700 uur)

Wat de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars betreft, bevelen we een opleiding aan die georganiseerd wordt door Scholen voor Sociale Promotie, Centra voor Volwassenenonderwijs of Scholen voor Hoger Onderwijs.

b. Cursus voor opleiders

EQF 6 komt in beide landsdelen overeen met een bachelorniveau, dat in Vlaanderen door instellingen voor hoger onderwijs en universiteiten aangeboden wordt, samen met Centra voor Volwassenenonderwijs, en in Wallonië enkel door scholen voor hoger onderwijs en universiteiten. Er bestaan echter tot nog toe geen bepalingen met betrekking tot de koppeling van zelfstudiecursussen aan het EQF.

In de Vlaamse Gemeenschap organiseren Centra voor Volwassenenonderwijs opleidingsprogramma's voor opleiders voor volwassenen die werken voor de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) of SYNTRA (Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming). De opleiders worden elk jaar geëvalueerd en ontvangen een OOV-certificaat van "Opleiding voor Opleiders van Volwassenen". Er is geen regeling voor zelfstudiecursussen.

In de Franse Gemeenschap zijn er drie grote aanbieders van beroepsonderwijs- en opleidingen: FOREM, Bruxelles Formation en IFAPME. FormaForm geeft praktijkopleidingen voor opleiders gericht op vijf kerncompetenties. Er is geen regeling voor zelfstudiecursussen.

Mogelijkheden voor de accreditatie van de TIME-opleidingen

De meest efficiënte manier om de TIME-opleiding voor bemiddelaars in te voeren zou zijn om dit te doen binnen het systeem van beroepsopleidingen en sociale promotie. Dit zou echter betekenen dat een aantal voorbereidende stappen nodig zijn, met name de ontwikkeling van een beroepsprofiel zoals hierboven beschreven. We zullen peilen naar de interesse van verschillende belanghebbenden (onder wie vertegenwoordigers van instellingen die interculturele bemiddelaars tewerkstellen in verschillende sectoren) om een dergelijk beroepsprofiel te ontwikkelen en in te dienen (in samenwerking met de relevante overheidsorganen).

Een andere mogelijkheid is om aan de Universiteit van Bergen voor te stellen om bepaalde modules van de opleiding in een post-master-opleiding op te nemen (Tolk/bemiddelaar voor overheidsdiensten) die volgend jaar georganiseerd zal worden (2016/2017). Deze nieuwe opleiding leidt tot een universitair certificaat.

Wat de TIME-cursus voor opleiders van interculturele bemiddelaars betreft, zijn er op dit moment geen mogelijkheden voor accreditatie in zicht.

Aanbevelingen voor toekomstige acties

Om de validatie/certificatie/accreditatie van het ontwikkelde materiaal te bekomen, zou onze eerste strategie moeten zijn om contact op te nemen met AVOHOKS (Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen) en het ontwikkelde materiaal te presenteren binnen de context van het TIME-project. Voor België bevelen we voor de TIME-opleiding NQF-niveau 5 aan, d.w.z. een professioneel bachelordiploma.

De volgende stap zou zijn om samen met de relevante belanghebbenden een beroepsprofiel op te stellen en dit te laten valideren, accrediteren en registreren. Vervolgens moet het opleidingsdossier opgemaakt worden en ingediend worden voor validatie en registratie. Eens deze procedures voltooid zijn, kunnen scholen voor beroepsonderwijs en sociale promotie het opleidingsprogramma organiseren en een gecertificeerd en erkend diploma uitreiken.

Appendix 1: Correspondence of units with learning outcomes (IMfl course)

| Units | Subunits | Learning outcomes | | |
|--|----------|--|--|---|
| | | Knowledge | Skills | Competences |
| <i>Principles of intercultural mediation</i> | | <p>1. IMs will know about the development of intercultural mediation in Europe, different definitions of and approaches to IM</p> <p>2. IMs will have detailed knowledge about the definition, content and profile of intercultural mediation in the country of residence</p> <p>3. IMs will have a comprehensive understanding of their role, how it is differentiated from akin professions, and issues of power/ authority that are involved</p> <p>4. IMs will know specifically about their tasks, what they involve, and how they are differentiated according to the intervention field</p> <p>5. IMs will know about the main issues, principles and techniques involved in facilitation of communication, the development of trust relationships and the effective collaboration between professionals and migrants</p> | <p>1. IMs will be able to assume and assert their role while interacting with clients, without intruding into other professional fields</p> <p>2. IMs will be able to apply effectively principles and techniques of trust development, facilitation of communication, and promotion of collaboration between professionals and migrants, in their everyday work</p> | <p>1. IMs will be competent at assessing the level of trust, collaboration and mutual understanding in a triadic encounter, and in adjusting their behavior accordingly</p> <p>2. IMs will be capable of reviewing, analyzing and reflecting on encounters, in order to improve their performance</p> |
| <i>Knowledge of migration legal framework and history in host country</i> | | <p>1. IMs will have a general knowledge of the overall administrative structure of the country of residence</p> | <p>1. IMs will be able to communicate effectively with civil servants, taking</p> | <p>1. IMs will be able to adapt to changing administrative procedures, by assuming responsibility for tracking developments</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | | <p>2. IMs will have an overall knowledge of the public services available in the country of residence, and issues of eligibility / access</p> <p>3. IMs will know the main administrative procedures related to legal residence, healthcare, work, education and social services provided by the State</p> <p>4. IMs will know principles of effective communication with civil servants</p> <p>5. IMs will know of supportive resources (info material, websites, NGOs etc.) that provide guidance or assistance in administrative procedures and access to services</p> | <p>into consideration both hierarchy issues and lawful procedures</p> <p>2. IMs will be able to explain in a simplified manner administrative procedures to migrants, according to the clients' background and the IMs' field of intervention</p> <p>3. IMs will be able to assist migrants in navigating successfully public services and administrative procedures</p> <p>4. IMs will be able to support practically migrants or professionals in bureaucratic procedures if there are linguistic barriers (e.g. filling in forms in host country language, translating lists of required documents, and the like)</p> <p>5. IMs will be able to make efficient use of supporting resources in order to provide reliable information regarding administrative procedures, and facilitate access to public services</p> | <p>and by autonomously retrieving relevant information</p> |
| <p><i>Understanding of administrative structures and procedures in host country</i></p> | | <p>1. IMs will know European and national legislation on migration (procedures of application for permit of stay and structures in charge, procedures of claim for international protection, procedure of request for citizenship, Dublin regulation)</p> <p>2. IMs will know social and political contexts of the country of migrants'/refugees' origin</p> | <p>1. IMs will be able to explain the legal papers of migrants and refugees (permit of stay, request of international protection, recognition of the international protection status)</p> <p>2. IMs will be able to collect and draft the personal history of any asylum seeker, forwarding the procedure of international protection</p> <p>3. IMs will be able to explain migrants their rights and obligations and help</p> | <p>1. IMs will be competent to support the legal workers during the interview with migrants/asylum seekers</p> <p>2. IMs will be competent to attend and support migrants during the fulfilment of administrative and bureaucratic procedures</p> <p>3. IMs will be able to discern breaches of human rights and other legislation applying to migrants, and refer them</p> |

| | | | | |
|---|--------|--|---|--|
| | | <p>3. IMs will have a general knowledge and understanding of migration history in the host country</p> <p>4. IMs will know the national and local system of reception of the host country and the main supporting organizations that operate with migrants/ refugees</p> <p>5. IMs will know the legal rights and obligations of migrants / refugees, as well as the penalties that apply to them</p> | <p>them through procedures of integration</p> <p>4. IMs will be able to provide meaningful information to migrants on the social, political and administrative context of the host country in order to facilitate the integration process</p> | <p>where necessary to the relevant authorities</p> |
| Competence in specific intervention fields | Health | <p>1. IMs will know the functioning of the national and local health system (structure, care levels, insurance issues, welfare system, administrative procedures related to healthcare access)</p> <p>2. IMs will know the main rules to access health assistance for migrants</p> <p>3. IMs will be familiar with the most common medical terms used in doctor-patient contacts</p> <p>4. IMs will be familiar with the basic concepts of migration medicine</p> <p>5. IMs will be aware of certain rules and features in communication with health professionals, given the special culture and authority related to the medical profession</p> <p>6. IMs will be aware of specific protocols applied in health environments of special caretaking</p> | <p>1. IMs will be able to supply information and orientation to migrants on national/regional/local health services</p> <p>2. IMs will be able to inform, educate and incite migrants in their communities on prevention issues and the use of the health system</p> <p>3. IMs will be able to prevent and resolve conflicts in healthcare that are caused by cultural differences</p> <p>4. IMs will be able to interpret terminology to clients at the level of simplicity appropriate for the clients' educational background, linguistic and intellectual abilities</p> | <p>1. IMs will be competent to realize support actions regarding doctor-patient relationship, focused on the psychological and cultural dimension of illness</p> <p>2. IMs will be competent to support the healthcare provider – patient relationship, in which it's necessary to realize an effective/efficient communication, especially for topics such as: cultural/religious feasts, rituals, attitudes towards possible taboo-subjects such as sexuality, abortion, contraception, euthanasia</p> <p>3. IMs will be competent at detecting their lack of knowledge / upskilling needs in terminology used in their everyday tasks/field of specialization, and using appropriate resources to cater for these</p> |

| | | | | |
|--|-----------|--|---|--|
| | | <p>conditions such as psychiatric clinics and hospitals, prison hospitals, rehabilitation centers, first reception health facilities etc.</p> <p>7. IMs will know elements of medical anthropology: doctor-patient relationship, traditional healing systems, social and anthropological dimension of health, illness and related treatment, ethno-medicine</p> <p>8. IMs will know basic deontology issues in the health sector</p> <p>9. IMs will know the basic steps, procedures and techniques involved in designing and implementing awareness raising activities on health issues in migrant communities</p> <p>10. IMs will have a basic knowledge regarding the procedures/contents described by the professional terms they have learned</p> | | <p>4. IMs will be competent at assuming the responsibility for accurate information transfer when terminology is involved, including the initiative to ask for explanations when needed</p> |
| | Education | <p>1. IMs will know the education system of the host country (levels of education; types of schools for migrants; opportunities for lifelong learning for migrants and their integration in the host society, e.g. language courses)</p> <p>2. IMs will know about values and attitudes regarding education in the host country in comparison with those of their country of origin</p> | <p>1. IMs will be able to support migrant parents in administrative and communicative issues related to their children education</p> <p>2. IMs will be able to decode attitudes culturally connoted</p> <p>3. IMs will be able to communicate effectively with the teaching and administrative staff of schools in order to support them to deal effectively with cultural and linguistic differences of migrant pupils and parents</p> | <p>1. IMs will be competent to realize interventions of social mediation, in order to prevent and manage conflictual situations, related to educational settings, and to communicate with educators to prevent the educational abandonment of foreign pupils</p> <p>2. IMs will be competent to plan and schedule the modalities of foreign pupils' admission in the classroom</p> <p>3. IMs will be able to design and implement awareness raising activities</p> |

| | | | | |
|--|-------------------------------|---|--|--|
| | | <p>3. IMs will know the evaluation system adopted in the educational system</p> <p>4. IMs will be aware of certain rules and features in communication with educators, given the special culture and authority related to the teaching profession</p> <p>5. IMs will know the basis of intercultural communication and pedagogy</p> <p>6. IMs will be aware of bullying issues in schools</p> <p>7. IMs will know about structures that support parents and pupils/ students (like parent schools, homework aid provisions, scholarships etc.)</p> <p>8. IMs will know the correspondence of the basic educational structures between the host and origin countries, as well as procedures of recognition of studies/ education/ professional training realized abroad, as applied in the host country</p> <p>9. IMs will know the steps, procedures and techniques involved in awareness raising activities for pupils</p> | <p>4. Conflict resolution skills in the educational environment, including bullying issues</p> | <p>for pupils of all origins on issues of multiculturalism, the migration / refugee experience, cultural identities and the like</p> <p>4. IMs will be able to design and adapt their interventions in the educational environment according to the importance assigned to education in the different cultures of reference and the relevant attitudes</p> |
| | Police & legislative services | <p>1. IMs will know legal terminology</p> <p>2. IMs will know the rules in communication with police officers, lawyers and judges, given the authority and hierarchy assigned to them</p> <p>3. IMs will know the structure of the judiciary system</p> | <p>1. IMs will be able to understand and accurately translate judiciary deeds</p> <p>2. IMs will be able to synthetically and clearly describe the legal situation of migrants</p> | <p>1. IMs will be competent to optimize the relationships between migrants and institutions, in diverse legal contexts (first reception, public security, disembarkation, judicial procedures, etc.)</p> |

| | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|--|
| | | <p>4. IMs will know about the procedures involved in migrant encounters with the police and at courts</p> <p>5. IMs will have a basic knowledge regarding the procedures/contents described by the professional terms they have learned</p> | <p>3. IMs will be able to support migrants and authorities in filling in accurately necessary documents</p> <p>4. IMs will be able to prevent and resolve conflicts caused by cultural or linguistic differences between migrants and the police</p> <p>5. IMs will be able to interpret terminology to clients at the level of simplicity appropriate for the clients' educational background, linguistic and intellectual abilities</p> | <p>2. IMs will be competent at detecting their lack of knowledge / upskilling needs in terminology used in their everyday tasks/field of specialization, and using appropriate resources to cater for these</p> <p>3. IMs will be competent at assuming the responsibility for accurate information transfer when terminology is involved, including the initiative to ask for explanations when needed</p> |
| | <p>State services and labor</p> | <p>1. IMs will know in detail the public offices and services addressed at migrants, their structure, competences and interdependence (submission procedures, authorization issues, etc.)</p> <p>2. IMs will know the network of public services designated at 'direct encounter' with the foreign</p> <p>3. IMs will know the legal obligations of civil servants towards foreign citizens as well as institutions protecting civil rights (e.g. ombudsman)</p> <p>4. IMs will be acquainted with labor legislation in general and that applying to different residential statuses of foreigners</p> <p>5. IMs will be able to explain the differences between the different categories of residence permit for employment and business purposes</p> | <p>1. IMs will be able to translate migrant needs and administrative requirements in an understandable way in the context of reference</p> <p>2. IMs will be able to explain risks of undeclared work to migrants and employers</p> <p>3. IMs will be able to provide up-to-date information to migrants in relation to basic legal rights of employers and employees, social security, and job-seeking processes</p> <p>4. IMs will be able to assist migrants to present their working experience properly in written form</p> <p>5. IMs will be able to prevent and resolve conflicts of cultural and linguistic origin that arise at the working place or at civil service encounters</p> | <p>1. IMs will be competent to intervene in order to support both civil servant and migrants to properly decode the stated requests</p> <p>2. IMs will be able to detect distrust between migrants and the competent services, and work towards the creation of a trusting relationship</p> <p>3. IMs will be competent in recognizing the violation of labor legislation and civil rights, and inform the migrant which authority is responsible for dealing with the issue</p> <p>4. IMs will be competent at detecting their lack of knowledge / upskilling needs in terminology used in their everyday tasks/field of specialization, and using appropriate resources to cater for these</p> <p>5. IMs will be competent at assuming the responsibility for accurate</p> |

| | | | | |
|--|---------|--|---|--|
| | | <p>6. IMs will be acquainted with the local job-seeking procedures, tools and techniques</p> <p>7. IMs will know the basic steps, procedures and techniques involved in designing and implementing awareness raising activities on intercultural communication issues</p> | <p>6. IMs will be able to design and implement simple awareness raising activities on issues of multiculturalism, the migration / refugee experience, cultural identities and the like</p> <p>7. IMs will have a basic knowledge regarding the procedures/contents described by the professional terms they have learned</p> | <p>information transfer when terminology is involved, including the initiative to ask for explanations when needed</p> |
| | Housing | <p>1. IMs will know about rental agreements and procedures of registration</p> <p>2. IMs will know residence regulations, rights and duties of tenants</p> <p>3. IMs will know elements of intercultural communication</p> <p>4. IMs will know prevention strategies of intercultural conflicts in housing issues</p> <p>5. IMs will know the basic steps, procedures and techniques involved in designing and implementing awareness raising activities on intercultural communication issues</p> | <p>1. IMs will be able to explain rental agreements</p> <p>2. IMs will be able to decode verbal and non-verbal communication</p> <p>3. IMs will be able to resolve interpersonal (non-legal) conflicts between house owners, brokers and tenants</p> <p>4. IMs will be able to interpret terminology to clients at the level of simplicity appropriate for the clients' educational background, linguistic and intellectual abilities</p> | <p>1. IMs will be competent to define an individual plan of support in the research of accommodation, based on the needs of migrants</p> <p>2. IMs will be competent in the planning of social mediation interventions, in the housing field: to facilitate the communication in condominium contexts; to organize and manage informative meetings on the topics of intercultural communication; to support the condominium administrators in the management of relationships in multiethnic condominium contexts</p> <p>3. IMs will be competent in raising awareness about non-discrimination in the access of accommodation, and to inform migrants on the respect of the rules of living in a condominium</p> <p>4. IMs will be competent at detecting their lack of knowledge / upskilling needs in terminology used in their everyday tasks/field of specialization,</p> |

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|--|--|
| | | | | and using appropriate resources to cater for these 5. IMs will be competent at assuming the responsibility for accurate information transfer when terminology is involved, including the initiative to ask for explanations when needed |
| Communication skills | | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will understand the main communication theories and models, and know about mechanisms of communication and of message transmission 2. IMs will know different ways of communicating in various environments and situations and will familiarize themselves with techniques of organizing messages 3. IMs will know techniques to adapt their communication skills depending on the scope of their message and the feedback they receive by the receiver 4. IMs will know how to properly codify and de-code messages received by senders/receivers in order to react accordingly to lead a successful communication | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will develop self-awareness and self-control in communication, so as to control their feelings and reactions in difficult working conditions that disfavor proper communication (pressure, irritation, anxiety, insulting behaviors etc.) 2. IMs will be able to properly interpret nonverbal messages of individuals from different cultures 3. IMs will be able to recognize communication factors and their particularities in order to modify their communication strategy accordingly depending on the scope of communication 4. IMs will be able to realize if and to what extent they are understood by others so as to take all necessary steps for proper communication | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be competent to identify and avoid two of the basic errors people usually fall in when communicating: (a) that they have been understood, (b) that it is the others' fault not to have understood them 2. IMs will be competent to cope with challenging situations in communication 3. IMs will be more discerning and intuitive in communication with others |
| Mediation skills | Conflict resolution techniques | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs have thorough knowledge of the characteristics of conflict and how it manifests into interpersonal, social and organizational contexts 2. IMs know how to identify and take steps to prevent potential situations | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs are able to understand the psycho-physiological and behavioral aspects of conflict 2. IMs are able to manage and resolve conflicts and disagreements in a | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs demonstrate a high level of respect of all participating parties, without being biased 2. IMs understand the characteristics of conflict and how it manifests itself into organizational and social contexts |

| | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|
| | | that could result in unpleasant confrontations 3. IMs manage and resolve conflicts and disagreements in a positive and constructive manner to minimize negative impact | positive and constructive manner to minimize negative impact 3. IMs are able to demonstrate problem solving skills, such as: <ul style="list-style-type: none"> – Active listening – Formulate and express desired outcomes – Identify underlying interests – Develop and analyze options – Balance power relationships | 3. IMs apply different collaborative conflict resolution techniques considering several parameters, such as neutrality, confidentiality, objectivity, respect and honesty |
| | Ethnic conflict particularities and coping strategies | 1. IMs will know the definitions, characteristics and main causes of ethnic conflict 2. IMs will know about the history and impact of ethnic conflicts between the host country and the countries of origin, as well as between the different countries of origin and within different ethnic groups pertaining to them 3. IMs will understand how ethnic conflict between various communities affects social cohesion in the host country 4. IMs will have a clear understanding how the mediation process can be affected from power structures of various minority groups and the impact of inter-ethnic conflicts, as well as the factors that determine the choice or exclusion of an IM in such settings | 1. IMs are able to plan an intercultural mediation session taking into consideration their clients' background and create an appropriate setting 2. IMs are able to deal with escalating situations but work towards de-escalation and systematically apply conflict resolution strategies 3. IMs are able to understand themselves as racial and cultural beings and are actively seeking a nonracist identity 4. IMs are able to explain to professionals the significance and impact of ethnic conflict between various migrant communities | 1. IMs are aware and sensitive to their own cultural heritage and its relation to other people, respectively different kinds of clients, and how this influences the mediation process 2. IMs recognize the limits ethnic conflicts may pose on their mediation activity and assume the responsibility to refuse an intervention if they are aware that the ethno-cultural context will not enable a session that is in the best interests of both parties |
| Interpreting skills | Interpreting techniques | 1. IMs will have a general knowledge about the different types of interpreting | 1. IMs will be able to make quick linguistic decisions regarding word choice or terminology selection | 1. IMs will be competent at adapting the kind and level of interpretation (word to word, more liberal, inclusion of |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. IMs will have a comprehensive knowledge of the methodology of consecutive interpreting 3. IMs will know the techniques and tools that support consecutive interpreting (e.g. memory exercises, note taking) 4. IMs will know the characteristics and differences of on-site and remote interpreting 5. IMs will know the deontology of interpreting 6. IMs will thoroughly understand the scope and limits of interpreting in intercultural mediation and the adjustments that may be necessary 7. IMs will know about the specific requirements of sight interpreting 8. IMs will know key resources available for upskilling in interpreting or specific interpreting fields (e.g. medical interpreting, interpreting at courts) | <ol style="list-style-type: none"> 2. IMs will be able to provide consecutive interpreting services with accuracy, conserving intent, tone, style, and utterances of all messages 3. IMs will be able to use tools and techniques that support consecutive interpreting (e.g. memory exercises, note taking) 4. IMs will be able to prepare efficiently for interpreting sessions 5. IMs will be able to provide sight interpreting services for administrative paperwork frequently used in migrant encounters (forms, applications, instruction sheets etc.) | <p>simplifications or cultural interpreting) according to the content and context of the encounter, maintaining accuracy and reliability</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. IMs will be able to assume responsibility for the further development of their linguistic and interpreting skills, according to the needs observed in everyday practice 3. IMs will be able to assume responsibility for adhering to interpreting deontology as applicable in the country and in intercultural mediation |
| | Remote intercultural mediation services | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know the specific characteristics and requirements of remote interpreting 2. IMs will know the procedures of using videoconferencing applications 3. IMs will know the procedures of using available audio and video features in an online meeting 4. IMs will know the procedures of sharing desktops and files | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to provide remote interpreting services via telephone or videoconference technology 2. IMs will be able to use audio and video within an online mediation encounter, and resolve the most common technical problems that may emerge | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be competent in using videoconferencing tools to provide their services, collaborate and interact |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>5. IMs will know the procedures of using available chat features</p> <p>6. IMs will know about issues and procedures involved in record keeping of remote interpreting/ mediation encounters</p> | <p>3. IMs will be able to share and unshare desktops and files in an online meeting</p> <p>4. IMs will be able to chat with hosts, moderators and participants in an online meeting</p> <p>5. IMs will be able to keep proper records of remote mediation encounters</p> | |
| <p><i>Knowledge of basic sociocultural and psychological concepts and mechanisms related to intercultural mediation</i></p> | <p>Introduction to psychology concepts</p> | <p>1. IMs will understand basic psychology concepts and terms in order to be able to better collaborate with specialists and officers</p> <p>2. IMs will have a basic understanding of the mechanisms shaping self-perception and personal identity</p> <p>3. IMs will know the specific psychological characteristics of individuals in different environments and situations for whom they are called to mediate (hospital, first reception incidents, mental health facilities, etc.)</p> <p>4. IMs will have a basic understanding of stress mechanisms and how these affect all parties involved in mediation</p> | <p>1. IMs will be able to collaborate more efficiently with the staff of different facilities; in particular in mental health and social welfare facilities</p> <p>2. IMs will be able to apply intercultural mediation techniques depending on the specificities of each case</p> <p>3. IMs will be able to recognize signs of stress, discomfort, fatigue and depression in themselves and others</p> <p>4. IMs will be able to use indicated discharging techniques at initial stages</p> | <p>1. IMs will become more introspective, observant and analytical</p> <p>2. IMs will become more effective and collaborative on the field</p> |
| | <p>Basics in sociocultural structures and anthropological concepts</p> | <p>1. IMs will know the main principles of sociocultural and anthropological theories and concepts with emphasis on migration, otherness, solidarity, diversity, integration and social cohesion</p> | <p>1. IMs will be able to recognize the manifestation of basic sociocultural and anthropological structures in their working environment and its impact on the mediation process</p> <p>2. IMs will be able to offer informed and high standard mediation services</p> | <p>1. IMs will be competent to overcome the barriers caused by their own stereotypes so they will become more open-minded, understanding and tolerant</p> <p>2. IMs will be competent in actively promoting migrant integration by</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | <p>2. IMs will understand how stereotypes are created and how these can affect integration</p> <p>3. IMs will be acquainted with the profiles of professionals from Humanities and Social Sciences whom they will be called to work with on the field</p> <p>4. IMs will know about types and causes of migration, as well as its impact on migrants themselves and the hosting society</p> | as they will better understand the needs and attitudes of both sides | efficiently communicating sociocultural and anthropological issues in mediation encounters and awareness-raising activities |
| | Knowledge of exclusion and discrimination mechanisms | <p>1. IMs will know about social exclusion and discrimination mechanisms</p> <p>2. IMs will know about types and categories of discrimination</p> <p>3. IMs have a thorough knowledge about the social and psychological impact of phenomena such as oppression, racism, discrimination, and stereotyping</p> <p>4. IMs will know about human rights and international protection, as well as institutions protecting human rights in the host country and at European level</p> <p>5. IMs will know about (anti-) exclusion and discrimination policies in laws, conventions, regulations, guidelines and agreements related to migration, integration and discrimination</p> | <p>1. IMs will be able to explain migrants their rights according to national, European and international law</p> <p>2. IMs will be able to inform/ educate migrant societies in the host country about anti-discrimination policy</p> <p>3. IMs will be able to anticipate the impact of discrimination and stereotyping on the mediation process</p> | <p>1. IMs will be able to recognize discriminatory behavior against migrants, assess the seriousness of the incident and decide whether it can be resolved within the professional and deontological boundaries of intercultural mediation or should be referred to a pertinent authority / institution</p> <p>2. IMs will be able to deal effectively with insults addressed either at themselves or at migrants</p> |
| | Gender theory | 1. IMs will know the main concepts of prevailing gender theories | 1. IMs will be able to successfully mediate in cases where gender issues arise | 1. IMs will be able to identify gender stereotypes in their working environment, assess how they affect the |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | <p>2. IMs will understand the role of political theory and religion in gender issues</p> <p>3. IMs will understand the impact of the feministic movement in the Western world and elsewhere</p> <p>4. IMs will understand the main structures and concepts of patriarchal societies</p> <p>5. IMs will understand the main issues of alternative sexual orientation in the modern world and its implications for intercultural mediation</p> <p>6. IMs will understand how gender stereotypes are developed and manifested, and how they affect self-perception</p> <p>7. IMs will know about mechanisms of positive social change</p> | <p>2. IMs will help develop trust and collaboration between the parties involved</p> <p>3. IMs will be able to soft-pedal negative attitudes due to gender stereotypes</p> <p>4. IMs will be able to explain effectively gender issues to professionals and help them adjust their intervention where possible in order to respect different beliefs, values or taboos</p> | <p>encounter and adjust their intervention accordingly</p> <p>2. IMs will be able to recognize their own gender stereotypes and develop a more objective, unbiased attitude</p> |
| | Special characteristics of vulnerable groups | <p>1. IMs will know the main characteristics (physical, sociocultural and psychological) of vulnerable groups such as refugees, torture victims, drug addicts, mental health patients, patients in general, abused women and children, disabled, elderly and others</p> <p>2. IMs will know about forms, prevalence and impact of home violence both in the host country and the main migrant countries of origin</p> <p>3. IMs will know the protective regulations and institutions that exist</p> | <p>1. IMs will develop techniques to cope with clients from vulnerable groups in different settings</p> <p>2. IMs will be able to more efficiently support the work of specialists (doctors, psychologists, sociologists etc.) working with vulnerable groups</p> <p>3. IMs will be able to understand and use terminology and possibly jargon used in various facilities by specialists treating migrants in vulnerable groups and members of vulnerable groups alike</p> | <p>1. IMs will be competent to understand needs and attitudes of migrants pertaining to vulnerable groups and adjust accordingly their interventions</p> <p>2. IMs will be competent in treating members of vulnerable groups in a respectful and thoughtful manner</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>in the host country for different vulnerable groups</p> <p>4. IMs will know medical and psychological terms and definitions related to vulnerable groups</p> <p>5. IMs will know procedures and bureaucracy necessary to handle mediation situations involving subjects from vulnerable groups</p> <p>6. IMs will know terminology and possible jargon used in relation to and within different vulnerable groups</p> <p>7. IMs will know special requirements and rules that apply to mediation with children</p> | <p>4. IMs will be able to refer members of vulnerable groups to institutions dedicated to their protection, as well as to inform them on protective regulations</p> | |
| | <p>Sociocultural differences - impact on service provision and coping strategies</p> | <p>1. IMs will know about group and subgroup theory</p> <p>2. IMs will understand important sociocultural structures and characteristics of the host country</p> <p>3. IMs will know about sociocultural differences of the more populous migrant groups in the host country and understand their impact on service provision</p> <p>4. IMs are knowledgeable about communication style differences, how their style may clash or facilitate the counselling process with minority clients, and techniques for handling difficulties in communication caused by sociocultural differences</p> | <p>1. IMs will be able to use coping strategies to resolve difficult situations due to sociocultural differences</p> <p>2. IMs will be able to differentiate between difficulties caused by social differences and ethno-cultural differences, as well as the implications for communication and relationships</p> <p>3. IMs will be able to help both sides understand sociocultural differences and collaborate well despite of them</p> | <p>1. IMs will become more flexible when facing diversity</p> <p>2. IMs will be able to recognize and work on their own stereotypes in order to provide more effective services according to the characteristics of the parties involved</p> |

| | | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|
| | | 5. IMs possess comprehensive knowledge about their own racial and cultural heritage and how it personally and professionally affects their definitions and biases of normality/ abnormality and the process of mediation | | |
| Professional ethics | Professional conduct and deontology code | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will have a good understanding of the general rules applying to professional conduct (being on time, dress code, respectful behavior, hierarchy issues, eagerness to learn, accepting feedback/criticism) 2. IMs will have a good understanding of the meaning of confidentiality, neutrality, objectivity, transparency, completeness and intelligibility in intercultural mediation, as well as the related practical and ethical issues 3. IMs will be knowledgeable of and fully comprehend the deontology code applicable to intercultural mediation in their country, including the legal implications | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to discern what kind of information is confidential and what should or might be shared and with whom, in line with the applicable legislation 2. IMs will be able to discern when neutrality is required in an encounter, and when advocacy is needed/justified/allowed and to what extent 3. IMs will be able to pursue and assess during their professional encounters objectivity, independently of their personal beliefs or preferences 4. IMs will be able to explain in a transparent way their role to their clients | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to maintain professional conduct in changing or challenging circumstances 2. IMs will be competent at estimating which tasks are within their skill range and emotional limits, and reject tasks they are unable to perform in a professional manner 3. IMs will be capable of improving their services through constructive use of feedback and criticism 4. IMs will be competent at assessing the quality of their work both at technical level and at the level of deontology based on the code of conduct |
| | Professional identity and tools | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know about the professional status of intercultural mediation in the host country and their established rights, relevant authorities, as well as possibilities to further pursue a professional identity (lobbying, legal issues etc.) 2. IMs will know about the different registries for IMs in the host country, | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to actively identify job opportunities 2. IMs will be able to use registries in order to foster their professional profile 3. IMs will be able to identify and create networking opportunities with peers and others, as well as to use effectively existing networking tools | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be competent in accessing resources on intercultural mediation and related fields in the languages they know in order to improve their services 2. IMs will understand the importance of networking and lobbying for their own development and the pursuit of a professional identity for IMs in general |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|--|
| | | <p>inscription requirements and procedures, scope, and utility</p> <p>3. IMs will know about the institutions that may issue calls for intercultural mediation interventions and the related procedures, as well as other job opportunities</p> <p>4. IMs will know about intercultural mediation practices and organizations in other countries, as well as other affiliated practices such as community interpreting or medical interpreting</p> <p>5. IMs will know about online communities and other networks of intercultural mediators (local, European and international) and related professions, their regular events and informative material</p> <p>6. IMs will know the principles and basic techniques of effective networking</p> | | |
| | Role awareness in different settings | <p>1. IMs will have a thorough understanding of the multiple factors affecting their role in different settings:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Field and scope of intervention – Power and hierarchy issues – Special traits of certain professional groups – Educational and sociocultural factors – Presence/ absence of conflicts | <p>1. IMs will be able to assume the appropriate role in different settings, i.e. according to field and scope of intervention, power relations, educational and sociocultural background of clients</p> | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|---|---|
| | Self-improvement techniques | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know and understand the scope and utility of the following self-improvement techniques: <ul style="list-style-type: none"> – Stress management – Reflection – Observation – Visualization – Developing assertiveness – Fighting self-victimization | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to cope effectively with stressful situations 2. IMs will be able to apply reflection, observation and visualization techniques for the adjustment of hindering attitudes and the amelioration of their services 3. IMs will be able to provide their services in an assertive manner that creates trust and respect 4. IMs will be able to support migrants to recognize and fight self-victimization | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to identify the need for and apply independently self-improvement techniques for the enhancement of their professional performance |
| <i>Interpersonal and intercultural skills</i> | Interpersonal skills | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will have a general understanding of team dynamics 2. IMs will know the principles applying to teamwork and the resulting benefits 3. IMs will have a thorough understanding of how teamwork is involved in intercultural mediation 4. IMs will know how empathy is defined in psychology and its importance in encounters of significant emotional load 5. IMs will know the techniques of developing and demonstrating empathy 6. IMs will know the limitations of empathy and the signs of emotional overload 7. IMs will have a good understanding of reasons and factors contributing to ironic / stereotypic-oriented assaulting | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to promote teamwork as an effective problem-solving method 2. IMs will be able to apply different principles of teamwork in their professional encounters according to the circumstances 3. IMs will be able to deal with a variety of emotionally burdensome encounters without getting emotionally involved, but understanding their client’s position, feelings and attitudes 4. IMs will be able to apply techniques of self-control when receiving ironic comments, focusing on the objectives and the desired results of the encounter 5. IMs will be able to discern how assaulting behavior affects the | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to analyze the quality of teamwork in an encounter and make the necessary adjustments, within their range of responsibility 2. IMs will competently recognize the signs of their own emotional overload and reject encounters they are unable to deal with in a professional way 3. IMs will become more self-controlled yet more empathetic 4. IMs will be competent at preventing conflicts by properly dealing with assaultive behavior |

| | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|
| | | 8. IMs will know techniques of controlling own temper and calming aggressive behavior of others | mediation process and what mitigation steps are required | |
| | Intercultural skills | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will have a general knowledge of the mechanisms that shape perceptions, values and prejudices in different fields 2. IMs will understand deeply the cultural aspects that affect language 3. IMs will understand deeply the cultural aspects that affect communication 4. IMs will know how to handle cultural nuances, regional variations, idiomatic expressions, and colloquialisms in all working languages | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to reflect on their own perceptions, values and norms, and to recognize own prejudices 2. IMs will be able to provide information of relevant social and cultural issues in an accurate, succinct and non-stereotyping manner 3. IMs will be able to explain the importance of intra-cultural diversity and of communication to obtain information on views, habits etc. of clients with a different cultural background 4. IMs will be able to discern and explain how certain kinds of behavior etc. are erroneously attributed to cultural factors | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to monitor their own behavior in terms of bias and ensure professionalism, either by making the necessary adjustments or by refusing a job they are unable to deal with in a professional way 2. IMs will be competent at implementing interventions of awareness on the topics of cultural diversity 3. IMs will be competent to realize interventions of interpreting that take into account the cultural specificity of different stakeholders that take part in the encounter |
| Digital skills | Use of e-mail | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know the procedures of creating an email account 2. IMs will know the procedures involved in opening, replying to and composing of new messages 3. IMs will know the procedures of attaching files to messages and opening / saving attachments 4. IMs will know the procedures of searching for previously received messages in their inbox | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to create and administer an email account 2. IMs will be able to open, write, reply to messages 3. IMs will be able to attach files to messages and open / save attachments 4. IMs will be able to find previous messages in their inbox 5. IMs will be able to organize incoming mails in folders | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be competent of discerning the role of emailing in all of their professional encounters, and adapting their behavior accordingly |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | | 5. IMs will know the procedures involved in organizing incoming mails in folders | | |
| | Retrieve efficiently information from the Web | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know the most popular search engines and their purpose 2. IMs will know the procedures of searching information online 3. IMs will know the procedures of using online-lexica or online-dictionaries 4. IMs will know the factors which are relevant for the credibility of the content from a website like author, references, timeliness 5. IMs will know why online-information is tailored to different target groups 6. IMs will know the legalities of having to give reference to sources, respectively having to license content from the content owner 7. IMs will be able to download important documents (applications, declaration forms etc.) to be filled in 8. IMs will be aware of the online databases and services available for procedural issues for migrants | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to identify search engines and differentiate between them 2. IMs will be able to perform a search by assistance of keywords or phrases 3. IMs will be able to use online-lexica and online-dictionaries 4. IMs will be able to differentiate between serious, dubious and user-generated content 5. IMs will be able to differentiate content by target groups 6. IMs will be able to differentiate between copyright and intellectual property right | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will understand why it is crucial to critically examine online-content and assume the responsibility for using reliable online content |
| | Word processing | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will know the procedures of using a word processing application 2. IMs will know the procedures of creating and editing documents | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be able to work with documents and save them in different file formats 2. IMs will be able to create and edit documents which are ready to be shared and distributed | <ol style="list-style-type: none"> 1. IMs will be competent in using a word processing application to create and edit documents |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|--|--|
| | | <p>3. IMs will know the procedures of formatting documents and inserting objects</p> <p>4. IMs will know the procedures of preparing outputs</p> | <p>3. IMs will be able to format text and insert tables, images, and drawn objects into documents</p> <p>4. IMs will be able to adjust document page settings</p> <p>5. IMs will be able to check and correct spelling before finally printing documents</p> | |
| | Use of e-learning platforms | <p>1. IMs will know the concept of an e-learning platform</p> <p>2. IMs will know the procedures involved in logging in and out of courses of an e-learning platform</p> <p>3. IMs will know the procedures of uploading and downloading files</p> <p>4. IMs will know the procedures of using different course activities like lessons, assignments, quizzes, etc.</p> <p>5. IMs will know the procedures of collaborating and interacting via communication tools within the e-learning platform like forums, chats, Wikis etc.</p> <p>6. IMs will know the procedures involved in organizing learning activities in an e-learning platform</p> | <p>1. IMs will be able to identify e-learning platforms</p> <p>2. IMs will be able to log onto and out of a course</p> <p>3. IMs will be able to upload and download files</p> <p>4. IMs will be able to use different course activities</p> <p>5. IMs will be able to collaborate and interact within an e-learning platform</p> <p>6. IMs will be able to manage their own learning activities in an e-learning platform</p> | <p>1. IMs will be competent in understanding the concept of e-learning platforms and the functions and activities available within an e-learning platform like noticeboard, forums, calendars, chats and assessments</p> |

Appendix 2: Correspondence of units with learning outcomes (trainer course)

| Units | Learning outcomes | | |
|---|---|---|--|
| | Knowledge | Skills | Competences |
| <i>Special characteristics of the TIME IMfl training program</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will understand the structure and objectives of the TIME IMfl training course 2. Trainers will have a thorough understanding of the concepts and theoretical aspects underlying the TIME IMfl training program 3. Trainers will understand the principles of intercultural education and how they affect the training procedure | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will be able to facilitate the learning procedure in accordance with the theoretical background of the course 2. Trainers will be able to adapt teaching materials and methods, and assessment procedures according to the principles of intercultural education | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will be able to add or adapt contents and material in line with the general course principles, the desired learning outcomes and the specific needs of each participant group 2. Trainers will be competent in assessing the quality of interaction in the culturally diverse classroom, identifying risk factors and promoting the intercultural education principles through appropriate activities |
| <i>Adult training methodology and techniques</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will understand the characteristics of the adult learners 2. Trainers will know principles, theories in the field of adult education 3. Trainers will understand the role of the adult trainer 4. Trainers will know about resources on adult education 5. Trainers will know principles and methodologies in conducting needs assessment, instructional design methodology, developing learning objectives, and evaluating the impact of training activities 6. Trainers will know principles and techniques for the development of customized training responding to the needs of learners | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will be capable of conducting needs assessment and embedding them in the design and organization of learning activities 2. Trainers will be able to organize training activities and choose the appropriate training techniques for their implementation 3. Trainers will be able to apply assessment techniques emphasizing on learning outcomes 4. Trainers will be able to choose and use the necessary educational material and equipment 5. Trainers will be able to create an engaging, interactive learning environment in the classroom | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trainers will be competent to apply effective training techniques for managing participants, engaging a variety of learning styles, and creating an effective positive learning environment, and managing classroom challenges. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | <p>7. Trainers will know principles of groups dynamics and group control management techniques</p> <p>8. Trainers will know crisis managements techniques in learning environments</p> | | |
| <i>Psychological issues in mediation</i> | <p>1. The trainer will understand how issues of self-identity and self-esteem play an important role in mediation</p> <p>2. The trainer will know about the importance of mirroring</p> <p>3. The trainer will know about looping</p> <p>4. The trainer will understand how the psychological level and deeper identity issues affect mediation</p> <p>5. The trainer will know about the IDR cycle and understand the main stages of it</p> <p>6. The trainer will get to understand the problems of stress and burn-out as manifested in intercultural mediation</p> <p>7. The trainer will get to know what is emotional intelligence (EI) and its significance in intercultural mediation</p> | <p>1. The trainer will be able to recognize if and to what degree IMs develop a reality-based and objective sense of self and others</p> <p>2. The trainer will be able to reflect one person's identity</p> <p>3. The trainer will be able to support the IMs' sense of self on a deeper basis</p> <p>4. The trainer will be able to provide counsel to trainees on how to identify, prevent and cope with stress and burn-out, and recognize when mediation parties are under stress</p> | <p>1. The trainer will be competent in dealing with issues of self and identity arising in the IM training process</p> <p>2. The trainer will be competent in recognizing mirroring and looping as displayed by IMs</p> <p>3. The trainer will be competent in dealing with stress and preventing burn-out</p> <p>4. The trainer will be emotionally more intelligent than before and will be able to transfer this competence to others</p> |
| <i>Communication techniques</i> | <p>1. The trainer will know the basic concepts of communication</p> <p>2. The trainer will know the most important models and trends of modern science of communication</p> <p>3. The trainer will understand the main aspects of interpersonal communication, group communication, and mass communication</p> <p>4. The trainer will know the main assumptions and interpretation of body language</p> | <p>1. The trainer will be able to apply appropriate techniques in order to improve communication with a variety of different people including students</p> <p>2. The trainer will be able to analyze and interpret verbal, non-verbal, informative and persuasive messages</p> <p>3. The trainer will be able to create messages tailored to different levels of communication and choose appropriate communication tools depending on the purpose</p> | <p>1. The trainer will be aware of the responsibility for the consequences of one's actions in the field of personal and professional communication</p> <p>2. The trainer will be sensitive to the dilemmas associated with conducting discussions in a multicultural context</p> <p>3. The trainer will be competent in following the rules of discussion and interpersonal communication</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>5. The trainer will know about techniques that improve communication effectiveness</p> <p>6. The trainer will understand how problems in communication arise</p> <p>7. The trainer will know the principles of intercultural communication</p> | <p>4. The trainer will develop the skills of assertive communication</p> <p>5. The trainer will improve the ability to cope with difficult situations occurring on a daily basis during training and cross-cultural encounters</p> <p>6. The trainer will be able to assess the level of understanding of the interlocutor</p> <p>7. The trainer will be able to communicate effectively in a culturally diverse classroom, applying the principles of intercultural communication</p> | <p>4. The trainer will be competent in detecting problems in communication like manipulation, conflicts and misunderstanding, and will be aware of the risks included</p> |
| <i>Cultural and anthropological issues</i> | <p>1. Trainers will understand the main concepts of culture, and how its various aspects and dimensions affect intercultural mediation</p> <p>2. Trainers will understand the meaning of and difference between cultural integration, acculturation and assimilation processes</p> <p>3. Trainers will understand how stereotypes and prejudices are developed, and their impact on intercultural mediation</p> <p>4. Trainers will understand the emotions, cognitive processes, and behaviors related to culture shock</p> <p>5. Trainers will understand the processes and behaviors of members of host cultures when confronted with the symptoms of acculturation stress of immigrants</p> <p>6. Trainers will know and understand the mechanisms of discrimination and social exclusion</p> | <p>1. Trainers will be able to put into practice selected concepts of culture in order to analyze cultural misunderstandings</p> <p>2. Trainers will be able to better understand needs, behavior and difficulties of people who work with immigrants</p> <p>3. Trainers will have be able to assess the reliability of resources related to cultural knowledge in terms of stereotypes, prejudice and discrimination</p> <p>4. Trainers will be able to identify the factors intensifying and soothing acculturation stress from the migrant and the host society perspective</p> <p>5. Trainers will be able to recognize their own stereotypes and how stereotyping is manifest in the behavior of others</p> | <p>1. Trainers will be competent to note details and change of meaning in different contexts within a particular culture</p> <p>2. Trainers will be competent in assessing the respect displayed towards otherness</p> <p>3. Trainers will be sensitized to cultural differences and will be competent in indicating possibilities of overcoming frictions caused by these differences</p> <p>4. Trainers will be competent in approaching multicultural encounters from different perspectives and behaving in a flexible manner</p> |
| <i>Legal aspects of intercultural mediation</i> | <p>1. The trainer will know about the rights and obligations of IMs (applicable deontology)</p> | <p>1. The trainer will be able to recognize the implications of IM deontology for the trainer's field of specialization</p> | <p>1. The trainer will be competent in identifying how the legal framework and changes thereto affect the work and intervention scope of IMs</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>2. The trainer will know about the legal aspects involved in intercultural mediation, the nature of confidentiality and mediator liability</p> <p>3. The trainer will know about the legal responsibilities of professionals who work with IMs</p> <p>4. The trainer will know about human rights and understand their legal implications</p> <p>5. The trainer will know about national and international institutions protecting human rights</p> <p>6. The trainer will understand the role of the intercultural mediator in cases of discrimination, harassment or other violations of human rights</p> <p>7. The trainer will know about the legal status of migrants and the interplay between the different legal spheres</p> <p>8. The trainer will know about (anti-) exclusion and discrimination policies related to migration and integration</p> | <p>2. The trainer will be able to consult IMs how to take into account the legal responsibilities of professionals working with them in order to achieve better results</p> <p>3. The trainer will be able to direct IMs to pertinent institutions or authorities for human right protection and conflict resolution</p> <p>4. The trainer will be able to guide IMs in the prevention of and coping with incidents of discrimination</p> | |
| <i>Resources on intercultural mediation</i> | <p>1. The trainer will know about the development of intercultural mediation in Europe, different definitions of and approaches to IM</p> <p>2. The trainer will know about the professional status and profile of intercultural mediators in the country, trainings and certifications</p> <p>3. The trainer will know which authorities, associations and other stakeholders are involved in intercultural mediation in the country</p> <p>4. The trainer will know about training material on IM (including training platforms) developed in the national language</p> <p>5. The trainer will know about publications on IM (paper and on-line) in the national language</p> | <p>1. The trainer will be able to embed a comparative perspective of IMfl in his training</p> <p>2. The trainer will be able to integrate successful approaches of professions related to IMfl that are in line with the IM role in the country</p> | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>6. The trainer will know about effective intercultural mediation practices and organizations in other countries, as well as other affiliated practices such as community interpreting or medical interpreting</p> <p>7. The trainer will know about training resources on IM in other countries / languages</p> <p>8. The trainer will know about online communities and other networks of intercultural mediators (local, European and international) and related professions, their regular events and informative material</p> <p>9. The trainer will know about university courses offered on IM at European level</p> | | |
|--|---|--|--|