

Κωδικός Πνευματικού Προϊόντος	: 02
Τίτλος Πνευματικού Προϊόντος	: Περιγραφή 10 καλών πρακτικών στη διαπολιτισμική μεσολάβηση (ΔΜ) για μετανάστες στην Ευρώπη και προτάσεις μεταφοράς
Έκδοση	: Ελληνική
Υπεύθυνος φορέας	: Ολυμπιακή Εκπαιδευτική
Συμμετέχοντες φορείς	: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, BEST (Αυστρία), Programma Integra (Ιταλία)

Περίληψη

Αρχικά, επιλέχθηκαν τα κριτήρια που θα χρησιμοποιούνταν για τον προσδιορισμό καλών πρακτικών, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα προσδιορισμού καλών πρακτικών (από τους εταίρους Ολυμπιακή Εκπαιδευτική, BEST και Programma Integra). Τα κριτήρια αυτά εφαρμόστηκαν σε πρακτικές που εντοπίστηκαν στο στάδιο της έρευνας, στις αρχικές δραστηριότητες του TIME (O1-A1 & O1-A3) και προσδιορίστηκαν 21 καλές πρακτικές. Οι τρεις εταίροι κατόπιν ανέλυσαν τα ευρήματά τους και επέλεξαν τις 10 πρακτικές που πληρούν στον μεγαλύτερο βαθμό τα κριτήρια της αποτελεσματικότητας και της μεταφερσιμότητας. Στη συνέχεια, όλα τα μέλη της σύμπραξης έκαναν εισηγήσεις για τη μεταφορά των 10 πρακτικών στις χώρες τους (όλες οι εισηγήσεις εμφανίζονται στην αγγλική έκδοση). Στην ελληνική έκδοση παρουσιάζονται μόνο οι προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα.

Οι 10 καλές πρακτικές που επιλέχθηκαν και αναφέρονται σε δομές, πολιτικές, εκπαιδεύσεις κλπ. στον χώρο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης περιγράφονται λεπτομερώς, ακολουθούμενες από προτάσεις μεταφοράς. Η παρουσίαση ακολουθεί το πρότυπο:

- Πού, από ποιον και πώς εφαρμόζεται η πρακτική
- Γιατί θεωρείται καλή πρακτική
- Οφέλη από την εφαρμογή
- Αναγκαιότητα μεταφοράς
- Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά
- Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά

Περιεχόμενα

1. Προσδιορισμός καλών πρακτικών	4
Κριτήρια προσδιορισμού καλών πρακτικών	4
Επιλογή 10 καλών πρακτικών στη διαπολιτισμική μεσολάβηση	5
2. Περιγραφή των καλών πρακτικών και προτάσεις μεταφοράς	7
Καλή πρακτική αρ. 1: Πρόγραμμα διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε νοσοκομεία	7
Καλές πρακτικές αρ. 2 & 3: Απομακρυσμένες υπηρεσίες μεσολάβησης / διερμηνείας στον χώρο της υγείας	12
Καλή πρακτική αρ. 4: Πρόγραμμα εκπαίδευσης για αναπτυξιακά στελέχη και διαπολιτισμικούς μεσολαβητές	17
Καλή πρακτική αρ. 5: Γυναίκες - σύνδεσμοι (femmes relais) ως διαπολιτισμικές μεσολαβήτριες	22
Καλή πρακτική αρ. 6: Πανεπιστημιακά προγράμματα στη διερμηνεία – μεσολάβηση	27
Καλή πρακτική αρ. 7: Δημόσιο μητρώο διαπολιτισμικών μεσολαβητών	31
Καλή πρακτική αρ. 8: Κοινοτικοί μεσολαβητές εκπαιδεύουν τη δημοτική αστυνομία	36
Καλή πρακτική αρ. 9: Σύστημα εκπαίδευσης και πιστοποίησης για διαπολιτισμικούς διερμηνείς – μεσολαβητές	41
Καλή πρακτική αρ. 10: Έργο MiMi (Μετανάστες για Μετανάστες)	47
3. Βιβλιογραφία	53

1. Προσδιορισμός καλών πρακτικών

Κριτήρια προσδιορισμού καλών πρακτικών

Ο ορισμός που υιοθετήθηκε στην παρούσα εργασία για το τι συνιστά καλή πρακτική είναι ο ορισμός του εγχειριδίου *Identifying and Sharing Good Practices, SDC Knowledge Management Toolkit (2004)*: “Καλή είναι μια πρακτική που έχει αποδειχτεί ότι λειτουργεί καλά και παράγει καλά αποτελέσματα, και ως εκ τούτου συστήνεται ως πρότυπο. ... Η ουσία στον προσδιορισμό και τον διαμοιρασμό καλών πρακτικών είναι η μάθηση από άλλους και η επαναχρησιμοποίηση της γνώσης. Το μεγαλύτερο όφελος συνίσταται σε καλά αναπτυγμένες διαδικασίες που βασίζονται σε συσσωρευμένη εμπειρία.”¹

Για την επιλογή αξιόπιστων κριτηρίων προσδιορισμού καλών πρακτικών έγινε μια έρευνα γύρω από τα κριτήρια που εφαρμόζονται διεθνώς. Ως κύριες αναφορές χρησίμευσαν το πρότυπο καλών πρακτικών του FAO (Οργανισμός Τροφίμων και Γεωργίας), έκδοση 2014², τα κριτήρια καλύτερων πρακτικών του ASTDD³ (Association of State & Territorial Dental Directors), και τα κριτήρια που εφαρμόζονται στην Έκθεση για τις Καλές Πρακτικές Ενεργού Συμμετοχής των Πολιτών στα Κοινά στην Ευρωπαϊκή Ένωση, 2012⁴. Επίσης αξιοποιήθηκαν τα κριτήρια καλύτερων πρακτικών που εφαρμόστηκαν από τον εταίρο BEST σε προηγούμενα έργα.

Αφού συγκεντρώθηκαν τα διάφορα κριτήρια, προσδιορίστηκαν τα κύρια κριτήρια, αυτά δηλαδή που εφαρμόζονται συστηματικά για τον προσδιορισμό καλών πρακτικών, ασχέτως του είδους της πρακτικής. Επιπλέον, εντοπίστηκαν κριτήρια που εφαρμόζονται σε εξειδικευμένους τομείς παρέμβασης (π.χ. πολιτικές) και σχετίζονται με πρακτικές που περιγράφονται στην έκθεση του TIME (O1) για τη διαπολιτισμική μεσολάβηση στην Ευρώπη. Μέσω αυτής της διαδικασίας επιλέχθηκαν τα ακόλουθα κριτήρια:

1. **Σαφής προσδιορισμός των στόχων και/ή των δραστηριοτήτων**
2. **Συμμετοχή πολλαπλών ενδιαφερόμενων μερών:** Καταδεικνύεται η συμμετοχή / ενσωμάτωση / συνεργασία από διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη/ φορείς.
3. **Επίδραση / αποτελεσματικότητα:** Η πρακτική εφαρμόζει αποτελεσματικούς τρόπους για την αντιμετώπιση προκλήσεων που αντιστοιχούν σε πραγματικές ανάγκες των ωφελουμένων

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

² <http://www.fao.org/3/a-as547e.pdf>

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

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

Ή/ΚΑΙ καταγράφονται σημαντικά, απτά οφέλη / θετική επίδραση από την εφαρμογή της πρακτικής.

4. **Βιωσιμότητα:** Η πρακτική έχει αποδειχτεί οικονομικά και κοινωνικά βιώσιμη (ή υπάρχουν πολύ ισχυρές ενδείξεις για τη βιωσιμότητά της) Ή/ΚΑΙ τα οφέλη που προέκυψαν αποδείχτηκαν βιώσιμα για κάποιο χρονικό διάστημα.

5. **Μεταφερσιμότητα:** Η πρακτική μπορεί να αποτελέσει σημείο αναφοράς και τα μαθήματα που αντλήθηκαν μπορούν να μεταφερθούν Ή/ΚΑΙ η πρακτική μπορεί να αναπαραχθεί σε μεγαλύτερη κλίμακα (τοπική, εθνική, διεθνή) Ή/ΚΑΙ ορισμένα συστήματα μπορούν να μεταφερθούν ή να αποτελέσουν αφετηρία/ βάση.

Τα κριτήρια 1, 3 και 4 ορίστηκαν ως **υποχρεωτικά κριτήρια**, δηλαδή είναι εντελώς απαραίτητη η ύπαρξη σχετικών πληροφοριών ώστε να προσδιοριστεί μια καλή πρακτική.

Επιπρόσθετα, μη υποχρεωτικά, κριτήρια επιλέχθηκαν για ορισμένους τύπους πρακτικών:

6. **Πρώθηση των αξιών** της δημοκρατίας, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της κοινωνικής συνοχής και της ανεκτικότητας (μόνο για πολιτικές και προγράμματα εκπαίδευσης).

7. **Συνάφεια** με άλλες εφαρμοζόμενες πολιτικές / **συνέχεια** (μόνο για πολιτικές).

Επιλογή 10 καλών πρακτικών στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Τα παραπάνω κριτήρια εφαρμόστηκαν σε πρακτικές που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας (O1-A1 & O1-A3) και προσδιορίστηκαν βάσει αυτών 21 καλές πρακτικές. Οι πρακτικές αυτές αναφέρονται σε επίσημες εθνικές ή τοπικές πολιτικές για διαπολιτισμική μεσολάβηση (ΔΜ), δομές ΔΜ σε μια χώρα, προγράμματα ένταξης μεταναστών που περιλάμβαναν μεσολάβηση, συστήματα εκπαίδευσης και πιστοποίησης, ή άλλες μορφές απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Στη συνέχεια, επιλέχθηκαν οι 10 πρακτικές που παρουσίαζαν τον υψηλότερο βαθμό αποτελεσματικότητας και μεταφερσιμότητας. Επισημαίνεται ότι ανάλογα με την ορολογία που χρησιμοποιείται σε κάθε χώρα, διαφορετικοί όροι μπορεί να χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στον γενικότερο όρο διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Οι 10 καλές πρακτικές που επιλέχθηκαν είναι:

1. Πρόγραμμα διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε νοσοκομεία (πολιτική / δομή, Βέλγιο)
2. Απομακρυσμένες υπηρεσίες μεσολάβησης στον χώρο της υγείας (δομή, Βέλγιο)
3. Εθνική υπηρεσία τηλεφωνικής διερμηνείας (δομή, Ελβετία)
4. Πρόγραμμα εκπαίδευσης για αναπτυξιακά στελέχη και διαπολιτισμικούς μεσολαβητές (εκπαίδευση, Βέλγιο)

5. Γυναίκες - σύνδεσμοι (femmes relais) ως διαπολιτισμικές μεσολαβήτριες (δομή, Γαλλία)
6. Πανεπιστημιακά προγράμματα στη διερμηνεία – μεσολάβηση (εκπαίδευση, Γαλλία)
7. Δημόσιο μητρώο διαπολιτισμικών μεσολαβητών (δομή, Ιταλία)
8. Κοινοτικοί μεσολαβητές εκπαιδεύουν τη δημοτική αστυνομία (απασχόληση/ δομή, Πορτογαλία)
9. Σύστημα εκπαίδευσης και πιστοποίησης για διαπολιτισμικούς διερμηνείς – μεσολαβητές (εκπαίδευση/ πιστοποίηση, Ελβετία)
10. Έργο MiMi (Μετανάστες για Μετανάστες) (πρόγραμμα ένταξης, Γερμανία και Αυστρία)

Στην περιγραφή που ακολουθεί, οι πρακτικές 2 και 3 παρουσιάζονται μαζί, εφόσον αναφέρονται σε παρόμοιες δομές. Για όλες τις πρακτικές παρουσιάζονται προτάσεις για τη μεταφορά τους στην Ελλάδα, όπως τις εκπόνησαν η Ολυμπιακή Εκπαιδευτική και το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

2. Περιγραφή των καλών πρακτικών και προτάσεις μεταφοράς

Καλή πρακτική αρ. 1: Πρόγραμμα διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε νοσοκομεία

Τόπος εφαρμογής: Βέλγιο

Φορέας υλοποίησης: Μονάδα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης & Υποστήριξης Πολιτικής - Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία για την Υγεία, την Ασφάλεια της Τροφικής Αλυσίδας και το Περιβάλλον (Intercultural Mediation and Policy Support Unit - Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment)

Κατηγορία: Πολιτική - δομή

Περιγραφή: Από το 1988 η κυβέρνηση του Βελγίου έχει αναζητήσει τρόπους βελτίωσης της ασκούμενης μεταναστευτικής πολιτικής. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν γίνει εισηγήσεις από ειδήμονες με ενεργή δράση τόσο στον ακαδημαϊκό χώρο όσο και σε φορείς ενταγμένους στην κοινωνική πραγματικότητα (γιατρούς, κοινωνιολόγους και ανθρωπολόγους με ειδίκευση σε ιατρικά ζητήματα) σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης των μεταναστών. Ως αποτέλεσμα, σχεδιάστηκε ένα πρόγραμμα διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε νοσοκομεία και το 1991 ξεκίνησε ένα τριετές πρόγραμμα κατάρτισης για μεσολαβητές. Κατά το δεύτερο μισό της δεκαετίας του '90, το πρόγραμμα διαπολιτισμικής μεσολάβησης ενσωματώθηκε σε μεγάλο βαθμό στις βασικές δομές του συστήματος υγείας. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση σε νοσοκομεία χρηματοδοτείται πλέον από τον ίδιο τον προϋπολογισμό των νοσοκομείων, ενώ το διαχειριστικό πλαίσιο και η επίβλεψή της ασκείται από την Μονάδα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης & Υποστήριξης Πολιτικής (Intercultural Mediation and Policy Support Unit), της Ομοσπονδιακής Δημόσιας Υπηρεσίας για την Υγεία, την Ασφάλεια της Τροφικής Αλυσίδας και το Περιβάλλον (Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment). Αυτή η Μονάδα είναι επίσης υπεύθυνη για την αξιολόγηση και τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Τα ενδιαφερόμενα νοσοκομεία επιχορηγούνται ξεχωριστά για την απασχόληση ενός ή περισσότερων διαπολιτισμικών μεσολαβητών, οι οποίοι εργάζονται στις εγκαταστάσεις τους. Σήμερα απασχολούνται περίπου 100 διαπολιτισμικοί μεσολαβητές σε 52 νοσοκομεία.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Κατά τη διάρκεια των διαφορετικών φάσεων υλοποίησης έχουν οριστεί σαφείς στόχοι και δραστηριότητες. Αρχικά, το 1991 διαμορφώθηκε ένα τριετές εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την κατάρτιση των διαμεσολαβητών, το οποίο περιλάμβανε

τυπική διδασκαλία, εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, εποπτεία και καθοδήγηση (coaching). Κατά την έναρξη του έργου προσδιορίστηκαν με σαφήνεια τα καθήκοντα των διαμεσολαβητών. Η περιγραφή των καθηκόντων τους έχει επικαιροποιηθεί και αναδιατυπωθεί αρχικά το 2008 και κατόπιν το 2015. Αυτές οι τακτικές βελτιώσεις διασφαλίζουν υψηλή συνάφεια και αντιστοιχία με τις τρέχουσες ανάγκες.

Με Βασιλικό Διάταγμα ορίζονται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις επιλεξιμότητας για χρηματοδότηση διαπολιτισμικού μεσολαβητή. Ορίζονται επίσης σαφώς οι αρμοδιότητες της συντονιστικής Μονάδας Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης & Υποστήριξης Πολιτικής και των συμμετεχόντων νοσοκομείων.

Η αποτελεσματικότητα της πρακτικής έχει αποδειχθεί μέσω εκτεταμένης αξιολόγησης κατά τα έτη 1993-1995 και 1997-2000. Την ίδια στιγμή, αυτή η πρακτική έχει αποδειχθεί εξαιρετικά βιώσιμη, καθώς αναπτύσσεται συνεχώς από το 1991. Αυτός ο σχεδιασμός θα επεκταθεί επίσης και στον τομέα της εξω-νοσοκομειακής φροντίδας κατά το 2015-16. Η συνεχιζόμενη κατάρτιση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών, καθώς και η αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν διενεργείται συστηματικά από την Μονάδα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης & Υποστήριξης Πολιτικής, διασφαλίζοντας την ομαλή και επικαιροποιημένη υλοποίηση του σχεδιασμού.

Από την άποψη της δυνατότητας μεταφοράς, αυτή η πρακτική αποτελεί τυπικό παράδειγμα προσεκτικά σχεδιασμένης πολιτικής με την υποστήριξη εμπειρογνομόνων και σε αντιστοιχία με τις πραγματικές ανάγκες των τελικών χρηστών/ωφελούμενων. Οι συνθήκες υπό τις οποίες υλοποιείται είναι πολύ κοινές στην ΕΕ (αυξημένη εισροή μεταναστών/προσφύγων – άνοδος ακροδεξιών πολιτικών κομμάτων). Στον γενικό σχεδιασμό της πολιτικής/πρακτικής δεν υπεισέρχονται στοιχεία υποκείμενα σε επιμέρους ιδιαιτερότητες διαφορετικών χωρών. Αυτή η πρακτική μπορεί σαφώς να χρησιμεύσει ως σημείο αναφοράς και τα συμπεράσματα-διδάγματα που αντλούνται από αυτήν μπορούν να μεταφερθούν. Η συγκεκριμένη πρακτική είναι δυνατόν να αξιοποιηθεί σε άλλες χώρες σε επίπεδο σύλληψης και σχεδιασμού, και αρκετά συστηματοποιημένα χαρακτηριστικά της μπορούν να υιοθετηθούν ή να χρησιμεύσουν ως σημείο εκκίνησης για ανάλογες δράσεις.

Από πλευράς πολιτικής, αυτή η πρακτική τηρεί αυστηρά τις αξίες της δημοκρατίας, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της κοινωνικής συνοχής και της ανεκτικότητας. Τα θεμελιώδη κείμενα (πηγές) για την πολιτική αυτή είναι:

- Η Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου των Ηνωμένων Εθνών, 1948
- Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, 1950
- Ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης, 1961
- Το Διεθνές Σύμφωνο για τα Ατομικά και Πολιτικά Δικαιώματα, 1966

- Η Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού, 1989
- Ο Ευρωπαϊκός Χάρτης των Δικαιωμάτων του Παιδιού, του 1995
- Ο Βελγικός Νόμος για τα Δικαιώματα του Ασθενούς, 2002

Αυτή η πολιτική έχει επίσης να επιδείξει υψηλό βαθμό συνέχειας και συνοχής με άλλες εφαρμοζόμενες πολιτικές. Άρχισε να διαμορφώνεται το 1988 και υλοποιείται με συνέπεια μέχρι σήμερα. Η πολιτική αυτή εναρμονίζεται και αποτελεί μέρος της συνολικής μεταναστευτικής πολιτικής που εφαρμόζεται στην χώρα.

Οφέλη από την εφαρμογή: Διαπιστώθηκε μέσω εκτενούς και επαναλαμβανόμενης αξιολόγησης ότι η εισαγωγή των διαπολιτισμικών μεσολαβητών οδήγησε σε σημαντική βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας. Όλοι οι επαγγελματίες στον τομέα της υγείας ανέφεραν ότι το πρόγραμμα θα ήταν καλό να συνεχιστεί και να αποτελέσει υπηρεσία διαθέσιμη σε τακτική βάση σε ασθενείς από εθνοτικές μειονότητες και το προσωπικό των υπηρεσιών υγείας. Το 2013 και μόνο, οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές πραγματοποίησαν πάνω από 110.000 παρεμβάσεις.

Σχετικές αναφορές:

<http://www.health.belgium.be/eportal/Myhealth/PatientrightsandInterculturalm/Interculturalmediation/index.htm#.VW7KdrCjIM8>

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Σύμφωνα με έρευνες (2003) σε δημόσια νοσοκομεία της Αττικής, το 92.3% του ιατρικού προσωπικού παρέχει περίθαλψη σε μετανάστες σε καθημερινή βάση. Επιπλέον, 69.8% των ασθενών που προσέρχονται στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων χρειάζονται συνοδεία για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για τα θέματα της υγείας τους λόγω των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών. Τα στοιχεία δείχνουν επίσης, ότι οι μετανάστες χρησιμοποιούν σε μικρότερο ποσοστό το ελληνικό σύστημα υγείας συγκριτικά με τους Έλληνες (31% έναντι 45%), κυρίως λόγω πολιτισμικών ή θρησκευτικών πεποιθήσεων και στερεοτύπων, νομικού καθεστώτος και ελλιπούς πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, οι μεγάλης κλίμακας μεταναστευτικές ροές των τελευταίων 2-3 ετών στην Ελλάδα έχουν αυξήσει τους πληθυσμούς των



μεταναστών όλων των ηλικιών που πάσχουν από ψυχικά νοσήματα ή άλλες ασθένειες και έχουν ανάγκη από εξειδικευμένες υπηρεσίες φροντίδας πολιτισμικά προσανατολισμένες. Τα προγράμματα που έχουν υλοποιηθεί στην Ελλάδα μέχρι σήμερα με αντικείμενο την παροχή διαπολιτισμικής μεσολάβησης στην υγεία είναι περιορισμένης διάρκειας, αποσπασματικά και εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την πολιτική βούληση, παράγοντες που περιορίζουν δραματικά τον σκοπό και την αποτελεσματικότητά τους. Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει επίσημος φορέας ή Σώμα που να επιβλέπει κεντρικά ή να συντονίζει τις υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε εθνικό επίπεδο.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Δημιουργία ενός μακροχρόνιου προγράμματος για την πρόσληψη εξειδικευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών σε δομές υγείας σε μόνιμη βάση. Η απασχόληση διαπολιτισμικών μεσολαβητών στο ίδιο νοσοκομείο για μακρά χρονική περίοδο θα τους δώσει τη δυνατότητα να εξοικειωθούν καλύτερα με διαδικαστικά και γραφειοκρατικά ζητήματα, να θεμελιώσουν ευκολότερα σχέσεις εμπιστοσύνης και εμπιστευτικότητας με τους ασθενείς και τις κοινότητές τους, καθώς και να αναπτύξουν άριστες επαγγελματικές και συνεργατικές σχέσεις με το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό.
- Δημιουργία ενός φορέα ή μονάδας συντονισμού, που θα παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και τα πρότυπα για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Το όργανο αυτό θα μπορεί επίσης να οργανώνει ή να αναθέτει τακτικές δραστηριότητες επικαιροποίησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων στη διαπολιτισμική μεσολάβηση σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες.
- Επέκταση και βελτίωση υπαρχόντων προγραμμάτων απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών και του ρόλου των Γραφείων Κοινωνικής Μέριμνας των νοσοκομείων.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Όλα τα δημόσια νοσοκομεία (σε αστικές περιοχές ή στην περιφέρεια), κέντρα υγείας γενικώς, εγκαταστάσεις υγειονομικής περίθαλψης πρώτης υποδοχής, ΕΚΑΒ (Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας) και ενδεχομένως να επεκταθεί και στα ιδιωτικά νοσοκομεία.

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής: Υπουργείο Υγείας, Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης-Υφυπουργός Μετανάστευσης-Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής.



Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική κατόπιν εξουσιοδότησης: Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας.

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της χρηματοδότησης του προγράμματος.
- ii) Ενημέρωση και εκπαίδευση του ιατρικού και διοικητικού προσωπικού των δομών υγείας για να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές.
- iii) Σωστή ενημέρωση των μεταναστών/προσφύγων και των κοινοτήτων τους για το πώς και πού να αναζητούν εξειδικευμένη υποστήριξη από επαγγελματίες μεσολαβητές σε ζητήματα υγείας και στις σχετικές διαδικασίες με τις δημόσιες υπηρεσίες υγείας.
- iv) Προσκλήσεις ενδιαφέροντος προς εκπαιδευμένους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές από το χώρο της υγείας για εξειδικευμένη εκπαίδευση και πιστοποίηση των προσόντων τους.
- v) Αναγνώριση και νομικό πλαίσιο για το προφίλ και το ρόλο του διαπολιτισμικού μεσολαβητή από αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Αντιδράσεις ή αρνητική στάση της διοίκησης των νοσοκομείων απέναντι στη χρησιμότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Λύση: Σωστή ενημέρωση και παρουσίαση των ωφελειών από τις υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης για το νοσοκομείο, το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, τους ασθενείς και τους συγγενείς τους, αλλά και για το γενικό δημόσιο συμφέρον.

Πιθανός φραγμός 2: Έλλειψη εμπιστοσύνης και άγνοια εκ μέρους των μεταναστών.

Λύση: Διάχυση της πληροφορίας και σωστή ενημέρωση των μεταναστών, ατομικά ή μέσω των κοινοτήτων τους, σχετικά με τα δικαιώματά πρόσβασής τους στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας και τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Καλές πρακτικές αρ. 2 & 3: Απομακρυσμένες υπηρεσίες μεσολάβησης / διερμηνείας στον χώρο της υγείας

Τόπος εφαρμογής: Βέλγιο, Ελβετία

Φορέας υλοποίησης: Βέλγιο: Μονάδα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης & Υποστήριξης Πολιτικής - Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία για την Υγεία, την Ασφάλεια της Τροφικής Αλυσίδας και το Περιβάλλον / Ελβετία: ΑΟΖ - Medios

Κατηγορία: Δομή

Περιγραφή: Βέλγιο: Μετά από επισκέψεις στο Ιατρικό Κέντρο της πόλης της Βοστώνης (Boston City Medical Centre), όπου διερμηνείς καλούνται να κάνουν χρήση της τεχνολογίας τηλεδιάσκεψης, αποφασίστηκε το 2009 να ξεκινήσει σε πειραματική βάση ένα παρόμοιο σύστημα παροχής υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης εξ αποστάσεως μέσω βίντεο για πολλές διαφορετικές εθνοτικές ομάδες. Αυτό κατέστησε δυνατό για τους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές να πραγματοποιούν παρεμβάσεις εκτός του νοσοκομείου όπου απασχολούνται (καθώς επίσης και σε κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας) χωρίς να χρειάζεται να ταξιδέψουν. Οι διαμεσολαβητές έλαβαν εξειδικευμένη κατάρτιση σχετικά με την εξ αποστάσεως μεσολάβηση. Χάρη στην προσέγγιση αυτή, σε περισσότερα από 60 νοσοκομεία και σε έναν αυξανόμενο αριθμό κέντρων πρωτοβάθμιας φροντίδας διαπολιτισμικοί μεσολαβητές είναι πλέον σε θέση να πραγματοποιούν παρεμβάσεις σε πάνω από 20 γλώσσες. Ως αποτέλεσμα αυτής της πρωτοβουλίας, ενδιαφερόμενα νοσοκομεία στο Βέλγιο μπορούν πλέον να βασιστούν στις εξ αποστάσεως υπηρεσίες όλων των διαπολιτισμικών μεσολαβητών που χρηματοδοτούνται από την Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία για την Υγεία (FPS Health).

Για την αραβική (μαροκινή διάλεκτος), τη ρωσική και την τουρκική γλώσσα, διαπολιτισμικοί μεσολαβητές είναι διαθέσιμοι σε συνεχή βάση τις εργάσιμες ημέρες 9-12.30 π.μ. και 13.30-16.30 μ.μ. Για τις υπόλοιπες γλώσσες, είναι απαραίτητο να διευθετηθούν ραντεβού. Αυτή η πειραματική δράση θα επεκταθεί περαιτέρω κατά το 2015-16, ειδικά στον τομέα της εξωνοσοκομειακής παροχής φροντίδας. Τον Σεπτέμβριο του 2015, θα εφαρμοστεί ένα νέο εργαλείο σχεδιασμού που θα καταστήσει εφικτό τον αυτόματο έλεγχο της διαθεσιμότητας των διαπολιτισμικών μεσολαβητών από μέρους των φορέων παροχής υπηρεσιών υγείας.

Ελβετία: Το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Δημόσιας Υγείας κατέθεσε στα τέλη της δεκαετίας του 2000 αναλυτικό σχέδιο δημιουργίας μιας εθνικής υπηρεσίας τηλεφωνικής διερμηνείας για τον τομέα της υγείας. Πραγματοποιήθηκε επίσης μια διεξοδική έρευνα αγοράς. Με βάση τα πορίσματα των αναφορών, διαμορφώθηκε από την INTERPRET (Ελβετική Ένωση για τη

Διαπολιτισμική Διερμηνεία και Μεσολάβηση) μια νέα εκπαιδευτική ενότητα σχετικά με την μεσολάβηση από τηλεφώνου.

Ως αποτέλεσμα, το 2011 ιδρύθηκε η Εθνική Υπηρεσία Τηλεφωνικής Διερμηνείας (National Telephone Interpreting Service-NTIS), που διευθύνεται από τον οργανισμό ΑΟΖ-Medios, ο οποίος συντονίζει την τοποθέτηση των διαμεσολαβητών και χρηματοδοτείται από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Δημόσιας Υγείας. Η NTIS λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, όλο τον χρόνο. Οι 12 κύριες γλώσσες που καλύπτονται είναι η αλβανική, η αραβική, η βοσνιακή/κροατική/σερβική, η ιταλική, η κουρδική (3 διάλεκτοι), η πορτογαλική, η ρωσική, η σομαλική, η ισπανική, η ταμίλ, η τιγκρίνια και η τουρκική. Ωστόσο, υπηρεσίες διερμηνείας είναι δυνατό να παρασχεθούν σε πάνω από 50 γλώσσες κατόπιν αιτήματος.

Η NTIS αναπτύχθηκε κυρίως με σκοπό την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον τομέα της υγείας, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες κανένας διαπολιτισμικός μεσολαβητής δεν θα ήταν δυνατό να παρέμβει επί τόπου. Μολαταύτα, οι υπηρεσίες αυτές χρησιμοποιούνται και από άλλους φορείς, εξυπηρετώντας συνολικά 2000 περίπου άτομα από τους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, καθώς και από τον κοινωνικό τομέα. Η διερμηνεία από τηλεφώνου συστήνεται για σύντομες, απλές συνομιλίες, με περιορισμένο εύρος συνεπειών και συναισθηματικό περιεχόμενο, όπως επίσης και για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, κατά τις οποίες η διερμηνεία χωρίς καθυστέρηση είναι κρίσιμης σημασίας.

Οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές που απασχολούνται στην NTIS έχουν όλοι πιστοποιηθεί από την INTERPRET και τηρούν τον επαγγελματικό κώδικα δεοντολογίας. Το κόστος για μια κλήση είναι κατ' ελάχιστο 3 CHF ανά λεπτό (υπολογιζόμενο μετά τη σύνδεση με τον διερμηνέα) και κατ' ελάχιστο 30 CHF ανά παρέμβαση. Ένα online ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο σε όλους τους χρήστες προκειμένου να παράσχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Υπάρχει ένα σαφές πλαίσιο στόχων και δράσεων για την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Έχουν καθοριστεί επίσης οι τεχνικές απαιτήσεις. Στην Ελβετία πραγματοποιήθηκε μάλιστα μια έρευνα αγοράς, προκειμένου να διασφαλιστεί η αντιστοιχία με τις πραγματικές ανάγκες και τη ζήτηση. Και στις δυο χώρες η έρευνα περιέλαβε επιτυχημένα συστήματα εξ αποστάσεως διερμηνείας που εφαρμόζονταν αλλού. Οι καλές πρακτικές μεταφέρθηκαν και υιοθετήθηκαν στις εν λόγω χώρες.

Όλοι οι διερμηνείς έλαβαν εξειδικευμένη κατάρτιση στην εξ αποστάσεως διερμηνεία. Ως αποτέλεσμα, οι παρεμβάσεις τους έχουν γίνει πιο αποτελεσματικές και υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση για τις υπηρεσίες τους. Εκτός της σημαντικής συμβολής της στην κοινωνική βιωσιμότητα, η εξ αποστάσεως διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι μια οικονομικά αποδοτική εναλλακτική λύση έναντι της επί τόπου διαμεσολάβησης.

Αυτή η πρακτική είναι εύκολο να αντιγραφεί σε διάφορα περιβάλλοντα σε διαφορετική κλίμακα, και τα εφαρμοζόμενα συστήματα μπορούν να υιοθετηθούν ως έχουν.

Οφέλη από την εφαρμογή: Η εξ αποστάσεως διαμεσολάβηση δίνει λύσεις σε προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε διάφορες περιοχές της ΕΕ πολλοί πάροχοι υπηρεσιών υγείας, οι οποίοι έχουν να εξυπηρετήσουν ένα κοινό ποικιλόμορφο γλωσσικά και πολιτισμικά. Η ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας βελτιώνεται και οι επαγγελματίες λαβαίνουν υποστήριξη στις καθημερινές τους εργασίες που περιλαμβάνουν ασθενείς με ανεπαρκή γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής.

Σχετικές αναφορές:

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

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

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Ως νησιωτική χώρα με περισσότερα από 2.500 νησιά, 165 εκ των οποίων κατοικούνται, η Ελλάδα αντιμετωπίζει αντικειμενικές δυσκολίες στην παροχή υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης επιτόπου σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ιδιαίτερα κατά τους καλοκαιρινούς μήνες η Ελλάδα δέχεται μεγάλους αριθμούς τουριστών, καθώς αποτελεί έναν από τους πλέον δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, αντιλαμβανόμαστε πόσο αυξάνει η ανάγκη για επαγγελματική παροχή υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Επιπλέον, οι αυξημένες μεταναστευτικές ροές των τελευταίων ετών στην Ελλάδα επιτείνουν την ανάγκη για εκπαιδευμένους και πιστοποιημένους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές τόσο στα κέντρα υποδοχής (υπηρεσίες πρώτης γραμμής) όσο και σε συνεπικουρία των Αρχών αλλά και των μη κερδοσκοπικών και άλλων ανθρωπιστικών οργανώσεων.

Η ΜΚΟ ΜΕΤΑΔΡΑΣΗ (www.metadrasi.org) παρέχει απομακρυσμένες υπηρεσίες διερμηνείας ήδη από το 2012, μέσω ψηφιακού κέντρου κλήσεων. Λειτουργεί σύστημα τηλεδιάσκεψης σε 15 θέσεις σε ολόκληρη τη χώρα, το οποίο έχει αποδειχθεί αρκετά αποτελεσματικό. Παρόλα αυτά είναι προφανές ότι είναι απαραίτητη η περαιτέρω επέκταση της υπηρεσίας αυτής. Αναμφίβολα, μια

Εθνική Υπηρεσία Τηλεφωνικής Διερμηνείας και / ή θεσμοθετημένες υπηρεσίες απομακρυσμένης διαπολιτισμικής μεσολάβησης μέσω βιντεοκλήσεων θα αποτελούσαν σημαντική βοήθεια για τους επαγγελματίες υγείας σε ολόκληρη τη χώρα και μια χρήσιμη εναλλακτική για την βελτίωση της υγειονομικής περίθαλψης, των υπηρεσιών υποδοχής και άλλων δημόσιων υπηρεσιών. Συστήνουμε ανεπιφύλακτα τη μεταφορά αυτής της πρακτικής στην Ελλάδα.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν: Οποιαδήποτε από τις δυο πρακτικές ή ο συνδυασμός τους με σκοπό να εξασφαλιστεί σε εθνικό επίπεδο η πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμηνείας/διαπολιτισμικής μεσολάβησης τόσο για το σύστημα υγείας όσο και για άλλες δημόσιες υπηρεσίες.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Εθνική

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής: Υπουργείο Υγείας, Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης-Υφυπουργός Μετανάστευσης-Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής, Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού-Μεταφορές & Δίκτυα, Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας. Η σχετική εξουσιοδότηση θα συνέβαλλε στη δημιουργία μιας Εθνικής Υπηρεσίας με το απαιτούμενο κύρος και εγκυρότητα.

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική κατόπιν εξουσιοδότησης: Οργανισμοί με εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης και ει δυνατόν στη χρήση τεχνολογίας τηλεδιασκέψεων. Η συνεργασία μεταξύ οργανισμών με διαφορετικούς τομείς εμπειρίας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση θα μπορούσε επίσης να συμβάλει αποτελεσματικά στην επιτυχή μεταφορά των πρακτικών αυτών.

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Εξειδικευμένη εκπαίδευση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην εξ αποστάσεως/απομακρυσμένη διαμεσολάβηση και στη χρήση της ενδεικνυόμενης τεχνολογίας
- ii) Φορέας υλοποίησης και υποστήριξης τεχνολογίας ICT
- iii) Συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων φορέων και με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές διευθύνσεις και υπηρεσίες
- iv) Σαφής χρήση και όροι αμοιβής

- v) Εξασφάλιση μόνιμης χρηματοδότησης για τη διαχείριση, συντήρηση, και για τις εργασίες βελτίωσης της σχετικής τεχνολογίας (π.χ. ψηφιακή πλατφόρμα, ηλεκτρονικό μητρώο κλπ.)
- vi) Εκτεταμένες δράσεις πληροφόρησης για τα χαρακτηριστικά και τη σπουδαιότητα της συγκεκριμένης πρακτικής σε κάθε πιθανή ομάδα στόχο-χρήστη της νέας υπηρεσίας.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Τεχνολογικοί φραγμοί και ελλείψεις από πλευράς των χρηστών (π.χ. νοσοκομεία κ.λπ.)

Λύσεις: Σχεδιασμός μιας υπηρεσίας απομακρυσμένης/εξ αποστάσεως διερμηνείας/διαμεσολάβησης, η οποία θα πρέπει να περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των τεχνικών απαιτήσεων των χρηστών καθώς και άλλες προϋποθέσεις για επιτυχή διαμεσολάβηση (συνθήκες στις οποίες λαμβάνει χώρα η διαμεσολάβηση όσον αφορά περιβαλλοντικούς θορύβους, εμπιστευτικότητα κ.α.). Λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες δυσχερείς οικονομικές συνθήκες, θα ήταν σκόπιμο να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην υπηρεσία ακόμη και με τα πιο απλά μέσα (π.χ. τηλέφωνο) αλλά και με πιο εξειδικευμένο και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό, όπου υπάρχει. Πολύ χρήσιμη θα ήταν επίσης η διαθεσιμότητα απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης.

Πιθανός φραγμός 2: Έλλειψη εκπαίδευσης και εμπειρίας στη διαχείριση και τη διαρκή υποστήριξη του συστήματος.

Λύσεις: Διοργάνωση ειδικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων/ εκπαιδευτικών επισκέψεων σε σχετικές δομές για τη μεταφορά της τεχνογνωσίας από αντίστοιχες υπηρεσίες της Ευρώπης (όπως οι ελβετικές και οι βελγικές).

Πιθανός φραγμός 3: Έλλειψη χρηματοδότησης για την κάλυψη των λειτουργικών εξόδων των υπηρεσιών και του συστήματος.

Λύσεις: Υιοθέτηση του ελβετικού συστήματος κάλυψης των δαπανών και χρέωσης αμοιβών για υπηρεσίες ανά κλήση για κάθε χρήστη. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα και η σταθερότητα του συστήματος, ακόμα και σε περιβάλλον πολιτικής και οικονομικής αστάθειας. Συμπληρωματικά ή εναλλακτικά θα μπορούσε να εξασφαλιστεί χρηματοδότηση από εθνικούς ή/και ευρωπαϊκούς πόρους.

Καλή πρακτική αρ. 4: Πρόγραμμα εκπαίδευσης για αναπτυξιακά στελέχη και διαπολιτισμικούς μεσολαβητές

Τόπος εφαρμογής: Βρυξέλλες, Βέλγιο

Φορέας υλοποίησης: Brussels Center for Intercultural Action (CBAI)

Κατηγορία: Εκπαίδευση / κατάρτιση

Περιγραφή: Το πρόγραμμα εκπαίδευσης για αναπτυξιακά στελέχη και διαπολιτισμικούς μεσολαβητές διαρκεί 2 χρόνια (750 ώρες): 540 ώρες θεωρητικής εκπαίδευσης, 150 ώρες πρακτικής άσκησης και 60 ώρες εποπτείας με καθοδήγηση (coaching).

Στόχος του προγράμματος είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να:

- Αναπτύξουν μια διαπολιτισμική προοπτική στο πεδίο δράσης τους
- Αναλύουν την πολιτισμική τους ταυτότητα και να προάγουν τη σύνθεση της ταυτότητας (synthèse identitaire)
- Αναπτύξουν την ικανότητα διαμόρφωσης σχέσεων συναίνεσης
- Αναπτύξουν την ικανότητα να σχεδιάζουν και να υλοποιούν συλλογικές δράσεις και ομαδικά έργα
- Αναπτύξουν ένα θεσμικό και πολιτικό όραμα της θέσης και των ενεργειών τους

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα τα οποία διαθέτουν πολυπολιτισμική εμπειρία, εμπλέκονται στο πεδίο της κοινωνικής και πολιτιστικής εργασίας στις Βρυξέλλες και αισθάνονται την ανάγκη περαιτέρω ανάπτυξης της διαπολιτισμικής τους ικανότητας. Το πρόγραμμα είναι ανοικτό σε όλους όσους ενδιαφέρονται για το αντικείμενο (άτομα που αναζητούν εργασία, επαγγελματίες, κοινωνικούς ακτιβιστές, εθελοντές κ.ο.κ) και είναι μεγαλύτεροι των 24 ετών, είναι τουλάχιστον απόφοιτοι Γυμνασίου και διαθέτουν επαρκή γνώση, προφορική και γραπτή, στη γαλλική γλώσσα.

Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης έχει ως εξής:

Πρώτο έτος (335 ώρες)

- Ιστορία, κοινωνιολογία και μεταναστευτική πολιτική, κοινότητες στο Βέλγιο
- Αφηγήσεις της μετανάστευσης και/ή πολιτιστικές διαδρομές
- Διαπολιτισμική προσέγγιση I (νευροεπιστήμες, κοινωνική ψυχολογία, ανθρωπολογία)
- Θεωρία και πρακτική της επικοινωνίας
- Τεχνικές συνέντευξης

- Διαχείριση συγκρούσεων και διαπροσωπική διαπραγμάτευση
- Δυναμική ομάδας
- Σεμινάριο καλλιτεχνικής και σωματικής έκφρασης
- Σεμινάριο γραφής
- 50 ώρες επαγγελματικής πρακτικής και έκθεση

Δεύτερο έτος (415 ώρες)

- Διαπολιτισμική προσέγγιση II (κοινωνιολογικές και πολιτικές παράμετροι)
- Διαπολιτισμική μεσολάβηση
- Στιγματισμός κοινωνικών ομάδων
- Αστική πολιτική (ενσωμάτωσης και κοινωνικής συνοχής)
- Δομή της πολιτείας
- Συλλογική νοημοσύνη (asbl, δίκτυα)
- Οργανωτική και θεσμική ανάλυση
- Εκπαίδευση σε θέματα ψυχικής υγείας
- Διοίκηση έργου
- Τεχνικές εμπύχωσης και διαχείριση συναντήσεων
- 100 ώρες επαγγελματικής πρακτικής και έκθεση
- Τελική αξιολόγηση

Η εκπαίδευση οδηγεί στην απόκτηση α) μιας βεβαίωσης ικανότητας και παρακολούθησης και β) μιας βεβαίωσης διαχείρισης πολιτιστικών φορέων που εκδίδεται από την κυβέρνηση της γαλλικής κοινότητας. Η εκπαίδευση συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από το ISP (Ταμείο Κοινωνικό –επαγγελματικής Ένταξης). Οι συμμετέχοντες δεν χρεώνονται για την παρακολούθηση.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Το πρόγραμμα απευθύνεται σε πραγματικές ανάγκες του πολυπολιτισμικού κοινωνικού και εργασιακού περιβάλλοντος των Βρυξελλών. Υπάρχουν ξεκάθαροι εκπαιδευτικοί στόχοι και αντίστοιχα περιεχόμενα. Η εκπαιδευτική προσέγγιση είναι ιδιαίτερα διαδραστική και όλοι οι εκπαιδευτές διαθέτουν εμπειρία σε μια πληθώρα διαπολιτισμικών συναντήσεων. Οι διαδικασίες εξέτασης και αξιολόγησης εστιάζουν στην ικανότητα του συμμετέχοντα να εφαρμόσει στην πράξη όλα όσα έμαθε. Ο συνδυασμός της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και της κοινωνικής ανάπτυξης αυξάνει την απασχολησιμότητα των εκπαιδευομένων.

Η φιλοσοφία των μαθημάτων, η δομή και το περιεχόμενό τους μπορούν πολύ εύκολα μεταφερθούν σε πολλά διαφορετικά εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Το πρόγραμμα είναι σχεδιασμένο για την προαγωγή της κοινωνικής συνοχής και της ανοχής. Οι ανάγκες που καλύπτονται μέσω του προγράμματος (δηλ. οι προκλήσεις που ανακύπτουν από την

αυξημένη πολιτισμική ποικιλομορφία) αναμένεται να συνεχίσουν να υφίστανται για τα επόμενα χρόνια.

Οφέλη από την εφαρμογή: Οι σπουδαστές απασχολούνται σε όλα τα είδη εργασίας του κοινωνικού τομέα, κυρίως ως αναπτυξιακά στελέχη.

Σχετικές αναφορές:

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Η εκπαίδευση στην Διαπολιτισμική Μεσολάβηση στην Ελλάδα, παρά τις μεμονωμένες θετικές προσπάθειες, μέχρι σήμερα υπήρξε αποσπασματική, μικρής χρονικής διάρκειας, ανομοιογενής και προσανατολισμένη σε συγκεκριμένες μόνο θεματικές. Ο σχεδιασμός και το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων δεν διαμορφώνονται σύμφωνα με ακαδημαϊκά κριτήρια και πρότυπα, ούτε είναι εγκεκριμένα από επίσημο όργανο πιστοποίησης. Η ανάγκη για εκπαιδευμένους και πιστοποιημένους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές είναι επείγουσα ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια που η χώρα δέχεται τεράστιους αριθμούς μεταναστευτικών πληθυσμών, οι οποίοι μάλιστα πέφτουν συχνά θύμα διεθνών κύκλων εκμετάλλευσης.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Η δομή της θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης σε συνδυασμό με την κατάλληλη καθοδήγηση και υποστήριξη από εξειδικευμένους εκπαιδευτές
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να μεταφερθεί όχι αυτούσιο αλλά με τις σχετικές προσαρμογές στο περιεχόμενό του και/ή πιθανές προσθήκες με σκοπό να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες γνώσεων και δεξιοτήτων των διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην Ελλάδα. Οι θεωρητικές πτυχές των προσφερόμενων μαθημάτων μπορούν να παρέχονται επίσης μέσω εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ή άλλης εκπαιδευτικής μεθοδολογίας που χρησιμοποιεί την τεχνολογία απομακρυσμένης μάθησης με τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας.
- Η μεθοδολογία της εκπαιδευτικής αλληλεπίδρασης
- Η μεθοδολογία αξιολόγησης



Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Εθνική

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής: Υπουργείο Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων, Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ)

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική: Μια κοινή δράση ή μια Κοινοπραξία ή με οποιοδήποτε τρόπο συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερόμενων φορέων στην διαπολιτισμική μεσολάβηση και την εκπαίδευση (όπως πανεπιστημιακές σχολές Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Σπουδών π.χ. του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, του Παντείου Πανεπιστημίου, του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, της Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ), Υπουργείο Παιδείας, κλπ.) με σκοπό ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα κοινής αποδοχής που οδηγεί σε πτυχίο, μεταπτυχιακό τίτλο ή άλλη αναγνωρισμένη βεβαίωση σπουδών. Τα ενδιαφερόμενα πανεπιστήμια μπορούν επίσης να μεταφέρουν την πρακτική με ίδια πρωτοβουλία. Επίσης, θα μπορούσαν να υιοθετηθούν και εφαρμοστούν απλουστευμένες εκδοχές του προγράμματος από Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης τα οποία προσφέρουν ήδη εκπαίδευση στη διαπολιτισμική μεσολάβηση στο πλαίσιο χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων.

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Αναγνώριση των επαγγελματικών δικαιωμάτων, του ρόλου και του προφίλ του διαπολιτισμικού μεσολαβητή. Η συγκεκριμένη προϋπόθεση είναι κρίσιμης σημασίας για τη βιωσιμότητα της ειδικότητας του διαπολιτισμικού μεσολαβητή και για το επαγγελματικό μέλλον των ήδη εκπαιδευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών και όσων πρόκειται να εκπαιδευτούν στη συνέχεια.
- ii) Σαφώς καθορισμένα κριτήρια για τη συμμετοχή και την πιστοποίηση
- iii) Σαφείς διαδικασίες και κριτήρια αξιολόγησης αναγνωρισμένα από επίσημο όργανο πιστοποίησης
- iv) Διαβαθμισμένο πρόγραμμα μαθημάτων ανάλογα με προηγούμενη εμπειρία και γνώσεις των εκπαιδευόμενων διαπολιτισμικών μεσολαβητών, το οποίο θα οδηγεί αντίστοιχα σε διαβαθμισμένη απονομή πιστοποιητικών
- v) Εξειδικευμένοι και έμπειροι εκπαιδευτές διαπολιτισμικών μεσολαβητών
- vi) Η εκπαίδευση να παρέχεται σε συνδυασμό ή συνεργασία με ακαδημαϊκά μαθήματα μετάφρασης/διερμηνείας



vii) Επάρκεια των εκπαιδευομένων στη χρήση Η/Υ, προγραμμάτων λογισμικού και χρήσης διαδικτυακών εργαλείων

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Απροθυμία των εμπλεκόμενων φορέων να υλοποιήσουν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης τόσο μεγάλης κλίμακας

Λύσεις: Σωστή ενημέρωση σε συναντήσεις με τους εμπλεκόμενους φορείς με σκοπό να τους βοηθήσουμε να γνωρίσουν και να αντιληφθούν τα προβλήματα από τις μέχρι σήμερα εκπαιδεύσεις για διαπολιτισμικούς μεσολαβητές καθώς και το «επείγον» της κατάστασης για υπηρεσίες αποτελεσματικής και ενήμερης διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Πιθανός φραγμός 2: Χρηματοδότηση

Λύσεις: Τα μαθήματα θα μπορούσαν να ενταχθούν στο υπάρχον πλαίσιο των προσφερόμενων μαθημάτων πανεπιστημιακών σχολών Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Σπουδών, ως αυτοχρηματοδοτούμενα ενδεχομένως με μια μικρή συμμετοχή ή να παρέχονται στο πλαίσιο χρηματοδοτούμενων έργων εθνικών ή ευρωπαϊκών προγραμμάτων, στο πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης.

Καλή πρακτική αρ. 5: Γυναίκες - σύνδεσμοι (femmes relais) ως διαπολιτισμικές μεσολαβήτριες

Τόπος εφαρμογής: Γαλλία

Φορέας υλοποίησης: Εθνική Ένωση Γυναικών-Συνδέσμων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητριών (Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles)

Κατηγορία: Δομή

Περιγραφή: Οι Γυναίκες-σύνδεσμοι (“femmes-relais”) είναι κοινωνικοί και πολιτισμικοί μεσολαβητές στη Γαλλία που οργανώνουν και συνοδεύουν συναντήσεις μεταξύ ατόμων ή μεταξύ ατόμων και φορέων, με σκοπό να βελτιώσουν την επικοινωνιακή διαδικασία ή για να ευνοηθεί η πρόσβαση στα δικαιώματά τους. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση απευθύνεται σε μετανάστες και προσπαθεί να επιλύσει δυσκολίες στην επικοινωνία ή συγκρούσεις μεταξύ διαφορετικών συστημάτων αξιών. Η εργασία της μεσολάβησης αποτελείται κυρίως από το καλωσόρισμα (υποδοχή), την υποστήριξη (συνοδεία) και τον προσανατολισμό των ατόμων ή των οικογενειών της περιοχής κατά την επαφή τους με τους διάφορους φορείς / υπηρεσίες. Οι Γυναίκες-σύνδεσμοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσω της Ένωσής τους ή μέσω υπηρεσιών του τοπικού δήμου.

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση από τις Γυναίκες-συνδέσμους ξεκίνησε στα τέλη της δεκαετίας του 1980 ως πρωτοβουλία που πήραν οι ίδιες οι μετανάστριες προκειμένου να υπερκεραστούν οι δυσκολίες στην επικοινωνία με τους τοπικούς φορείς. Το 1988 ιδρύθηκε η Εθνική Ένωση των Γυναικών Συνδέσμων- Διαπολιτισμικών Μεσολαβητριών. Καθ’ όλη τη διάρκεια των ετών που ακολούθησαν, οι μεσολαβήτριες Γυναίκες – σύνδεσμοι έχουν παραμείνει ενεργές, αναπτύσσοντας περαιτέρω την ποιότητα και τις προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Η Εθνική Ένωση Γυναικών Συνδέσμων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητριών (Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles) έχει μια ξεκάθαρη αποστολή. Το 1997 δημιουργήθηκε για πρώτη φορά ένα επαγγελματικό περίγραμμα. Το 2006 το περίγραμμα αυτό διευρύνθηκε, περιγράφοντας λεπτομερώς τη δεοντολογία, τις προδιαγραφές ποιότητας, την αποστολή, το πλαίσιο παρέμβασης, τα καθήκοντα και τις συνθήκες εργασίας των μεσολαβητριών Γυναικών- συνδέσμων.

Αυτή η πρακτική χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό συμμετοχής και ενδυνάμωσης των μεταναστών. Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό είναι ότι πηγάει από τους ίδιους τους τελικούς χρήστες. Η δικτύωση είναι συστηματική, καθώς υπάρχουν αρκετές τοπικές ενώσεις καθώς και μια εθνική ένωση των Γυναικών- συνδέσμων. Διάφορα εμπλεκόμενα μέρη από τον τομέα

των κοινωνικών υπηρεσιών, την εκπαίδευση ενηλίκων, την κοινωνική μεσολάβηση, τις δημόσιες και τοπικές αρχές συμβάλλουν ποικιλοτρόπως στην περαιτέρω ανάπτυξη αυτής της δραστηριότητας.

Η πρακτική αυτή είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική γιατί είναι απολύτως προσανατολισμένη στις ανάγκες των αποδεκτών της. Οι προκλήσεις της καθημερινής ζωής υπαγορεύουν τις ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν. Συγκεκριμένα κυβερνητικά προγράμματα για κοινωνική ένταξη έχουν ως πηγή έμπνευσης την δραστηριότητα των Γυναικών-Συνδέσμων.

Η πρακτική παρουσιάζει πολύ υψηλή κοινωνική βιωσιμότητα. Εντάσσεται σε άλλες μορφές κοινωνικής μεσολάβησης, οι οποίες έχουν καθιερωθεί στη Γαλλία. Όσον αφορά τη δυνατότητα μεταφοράς, υπάρχει ένας τεράστιος όγκος εμπειριών και δομών που μπορούν να λειτουργήσουν ως σημείο αναφοράς ή ως σημείο εκκίνησης. Δεδομένου ότι αυτή η πρακτική αποτελεί πρωτοβουλία σε επίπεδο βάσης, η αναπαραγωγή της εξαρτάται πρωτίτως από την ατομική πρωτοβουλία και την αποτελεσματική δικτύωση. Η επιτυχία αυτής της πρακτικής σχετίζεται εν μέρει με το υποστηρικτικό πλαίσιο που υφίσταται στην Γαλλία, το οποίο φυσικά δεν είναι δυνατόν να μεταφερθεί κατά την αναπαραγωγή της δράσης σε διαφορετικά πλαίσια.

Οφέλη από την εφαρμογή: Παρόλο που ο αντίκτυπος δεν είναι άμεσα μετρήσιμος, τόσο τα εμπλεκόμενα μέρη όσο και οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν την σημαντική συνεισφορά των Γυναικών-συνδέσμων στην κοινωνική συνοχή, στην ενσωμάτωση, στην αποφυγή εντάσεων, ακόμα και στην εξοικονόμηση πόρων για την οικονομία.

Σχετικές αναφορές:

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Οι μετανάστριες στην Ελλάδα έχουν διαμορφώσει καλά οργανωμένα δίκτυα γυναικών στο πλαίσιο των οποίων συχνά παρέχονται εθελοντικές υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε μετανάστες/τριες. Οι οργανώσεις των γυναικών επίσης έχουν τη φροντίδα των νεότερων και γηραιότερων μελών των κοινοτήτων των μεταναστών καθώς και ευάλωτων ομάδων μεταναστών και προάγουν τη γενικότερη ενημέρωση μεταξύ των μεταναστών. Αν και οι συγκεκριμένες οργανώσεις είναι συνήθως καλά οργανωμένες, δεν διαθέτουν μια σταθερή και εποπτευόμενη οργανωτική δομή. Επιπλέον, οι μετανάστριες που ασκούν διαπολιτισμική μεσολάβηση σε αυτό το πλαίσιο, δεν το κάνουν αυτό σύμφωνα με κάποιο επίσημο επαγγελματικό προφίλ ούτε διαθέτουν εξειδικευμένη εκπαίδευση. Η πρακτική των γυναικών-συνδέσμων παρέχει μια εναλλακτική στις καθετοποιημένες στρατηγικές που εφαρμόζονται συνήθως για την διαπολιτισμική μεσολάβηση. Ταυτόχρονα, το κοινωνικό πλαίσιο και οι υφιστάμενες δομές στην Ελλάδα δεν είναι τόσο ευνοϊκά απέναντι σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες όσο στη Γαλλία. Παρά την σημαντική επιτυχία της πρακτικής των γυναικών-συνδέσμων (*femmes-relais*) στη Γαλλία, είναι πολύ πιθανόν η συγκεκριμένη πρακτική να μην μπορεί να εφαρμοστεί στην Ελλάδα με την ίδια μορφή.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν: Οι μετανάστριες που γνωρίζουν καλά ελληνικά, έχουν ήδη ενσωματωθεί στην ελληνική κοινωνία και παρέχουν ενεργά υποστήριξη σε άλλους μετανάστες, θα μπορούσαν να επιλέξουν μέσω αυτής της πρακτικής να βελτιώσουν τις δεξιότητες και της γνώσεις τους ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικές κατά την παροχή υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης ακολουθώντας τις κατευθυντήριες γραμμές και το επαγγελματικό προφίλ των γυναικών-συνδέσμων της παρούσας πρακτικής (*femmes-relais*). Ταυτόχρονα, οι άνδρες μετανάστες που παρέχουν υποστήριξη σε άλλους μετανάστες θα μπορούσαν επίσης να ωφεληθούν από την επαγγελματική προσέγγιση των *femmes-relais* στη Γαλλία. Ίσως θα ήταν σκόπιμο να μεταφραστεί η περιγραφή των καθηκόντων και η δεοντολογία στις αντίστοιχες γλώσσες των μεταναστών που δραστηριοποιούνται οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές. Μπορεί επίσης να ανοίξει ο διάλογος μεταξύ των κοινοτήτων των μεταναστών (ενδεχομένως με πρωτοβουλία και το συντονισμό των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών ή παρόμοιων δομών) αναφορικά με το εάν και σε ποιο βαθμό συμφωνούν για την υιοθέτηση μιας ενιαίας προσέγγισης και τη δημιουργία προτύπων στην παροχή υπηρεσιών διαπολιτισμικής



μεσολάβησης και υποστήριξης μεταναστών. Οι εκπαιδευτές θα μπορούσαν να ξεκινήσουν κατόπιν συμφωνίας σε αυτή τη βάση.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Κοινότητες μεταναστών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Σταδιακά επέκταση και σε εθνικό επίπεδο.

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική: Γυναικείες οργανώσεις και σύλλογοι γυναικών μεταναστών, λοιποί σύλλογοι μεταναστών.

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Καλή δικτύωση μεταξύ των κοινοτήτων των μεταναστών και των γυναικείων οργανώσεων.
- ii) Πρωτοβουλία και έντονο ενδιαφέρον από τις ίδιες τις κοινότητες μεταναστών.
- iii) Ενίσχυση των μεταναστριών και των συλλόγων τους για συμμετοχή σε προγράμματα διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Οι Δήμοι, τα Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών, η Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων και Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής (Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης) θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν και να στηρίξουν τους συλλόγους μεταναστών στις δράσεις και στα προγράμματά τους.
- iv) Αναβάθμιση της ικανότητας χρήσης της ελληνικής γλώσσας και της κατανόησης της ελληνικής κουλτούρας και πολιτισμού στους μετανάστες/τριες που ήδη δραστηριοποιούνται ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Περιορισμένη ευαισθητοποίηση των κοινοτήτων των μεταναστών για τις δυνατότητες βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν και τα σχετικά οφέλη.

Λύσεις: Εκστρατείες πληροφόρησης και ενίσχυσης από ΜΚΟ ή άλλους εμπλεκόμενους φορείς, όπως αναφέρονται παραπάνω, με σκοπό να εμπνεύσουν, να δώσουν κίνητρα και να αναδείξουν τα διαθέσιμα εργαλεία.

Πιθανός φραγμός 2: Μητρότητα, πολιτισμικές διαφορές και στερεότυπα.



Λύσεις: Πρόνοια για ημερήσια φροντίδα βρεφών/παιδιών και ηλικιωμένων μεταναστών σε κέντρα κοινωνικής πρόνοιας, εκπαιδευτικά σεμινάρια για μετανάστριες και ενημερωτικές συναντήσεις για τις οικογένειες αυτών.

Καλή πρακτική αρ. 6: Πανεπιστημιακά προγράμματα στη διερμηνεία – μεσολάβηση

Τόπος εφαρμογής: Παρίσι, Γαλλία

Φορέας υλοποίησης: Πανεπιστήμιο Paris Diderot

Κατηγορία: Εκπαίδευση

Περιγραφή: Το 2011 το πανεπιστήμιο δημιούργησε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα διάρκειας ενός έτους (100 ωρών) για διερμηνεία – διαμεσολάβηση στον χώρο της υγείας και των κοινωνικών υπηρεσιών. Τα πρόγραμμα οδηγεί στην απόκτηση πανεπιστημιακού διπλώματος (diplôme universitaire interprète-médiateur, DUIM). Το πρόγραμμα μπορούν να παρακολουθήσουν απόφοιτοι μετάφρασης και διερμηνείας, εν ενεργεία μεταφραστές και διερμηνείς με τριετή εμπειρία, καθώς και προσωπικό φορέων παροχής υπηρεσιών υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών, που επιθυμούν να εξειδικευτούν στη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν άριστη γνώση της Γαλλικής και τουλάχιστον μίας ακόμη γλώσσας.

Σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει επαγγελματίες στην πολύγλωσση διαμεσολάβηση στον χώρο της υγείας και των κοινωνικών υπηρεσιών, προκειμένου να διασφαλιστεί η επικοινωνία σε δύσκολες καταστάσεις ανάμεσα σε αλλοδαπούς με περιορισμένη γνώση της Γαλλικής και το προσωπικό δημόσιων υπηρεσιών, φορέων ή συλλόγων.

Εκπαιδευτικό περιεχόμενο:

Ενότητα 1: Πλαίσιο και πολιτισμός, τα σημαντικά ζητήματα της ετερότητας (15 ώρες)

1. Φυλή και εθνικότητα, ορισμός, ιστορία
2. Εθνικότητα στη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο
3. Γαλλία και μειονότητες, ιστορία, πολιτικές ένταξης
4. Εξέλιξη της αντίληψης του ρόλου των γυναικών στην κοινωνία: θεωρία φύλων
5. Μελέτη περίπτωση στην αντίληψη του πόνου

Ενότητα 2: Μετάφραση και διερμηνεία: εισαγωγή στις τεχνικές (18 ώρες)

1. Διαδοχική διερμηνεία: θεωρητική προσέγγιση και εργαστήρια
2. Εισαγωγή στις σπουδές διερμηνείας
3. Εισαγωγή στη διερμηνεία νοσηματικών γλωσσών
4. Η γραπτή μεσολάβηση-μετάφραση

Ενότητα 3: Ιδιαιτερότητες και περιεχόμενο της διερμηνείας – μεσολάβησης (35 ώρες)

1. Εξέλιξη και δομή του ρόλου του διερμηνέα – μεσολαβητή: η ιστορία ενός επαγγέλματος
2. Η θέση του διερμηνέα – μεσολαβητή σε μια θεραπευτική και ιατρική συνάντηση
3. Η τριαδική συζήτηση: μεταξύ διερμηνείας και μεσολάβησης, ηθική και δεοντολογία του διερμηνέα – μεσολαβητή
4. Ο διάλογος ανάμεσα σε τέσσερα άτομα: ο διερμηνέας, το παιδί-μετανάστης και οι γονείς του
5. Εργαστήριο: παιχνίδια ρόλων, σενάρια καταστάσεων

Ενότητα 4: Τα πεδία παρέμβασης του διερμηνέα – μεσολαβητή (32 ώρες)

1. Βασικές αρχές της γαλλικής διοίκησης
2. Κοινωνικό δίκαιο
3. Δίκαιο αλλοδαπών
4. Το νοσοκομείο και οι δομές του, παρουσίαση και ορολογία
5. Μελέτη περίπτωσης: ιδιαιτερότητες του τμήματος λοιμωδών νοσημάτων του νοσοκομείου Saint-Denis
6. Το σχολικό σύστημα, παρουσίαση και ορολογία

Το 2014 εγκαινιάστηκε ένα νέο μεταπτυχιακό πρόγραμμα το οποίο εξειδικεύεται στην κοινωνική και εμπορική μεσολάβηση και διερμηνεία (MISC). Μπορεί να το παρακολουθήσει οποιοσδήποτε πτυχιούχος εφόσον εγκριθεί ο φάκελος της αίτησής του, επιτύχει σε εξετάσεις γλώσσας και γνωρίζει τουλάχιστον 3 γλώσσες. Το πρόγραμμα έχει διετή διάρκεια (700 ώρες).

Ο σκοπός αυτού του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει ειδικούς στον τομέα της γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης – διερμηνείας, ικανούς να εργαστούν είτε στο πλαίσιο της συνάντησης αλλοδαπών πληθυσμών και εγχώριων θεσμών είτε ως διερμηνείς-σύνδεσμοι που παρέχουν γλωσσική υποστήριξη για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων σε διεθνές επίπεδο. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο σχετίζεται με θέματα διερμηνείας, μετάφρασης, πολιτισμού / ετερότητας, μετανάστευσης, προφορικής και πολύγλωσσης επικοινωνίας. Το δεύτερο έτος οι φοιτητές έχουν την ιδιότητα του μαθητευόμενου και εργάζονται για κάποιους μήνες σε επαγγελματικό περιβάλλον με πλήρες ωράριο.

Σύμφωνα με εκπροσώπους του πανεπιστημίου, μια δυσκολία στην υλοποίηση αυτών των προγραμμάτων έγκειται στην προσφορά εκπαίδευσης για πολλές γλώσσες και στην ανεύρεση κατάλληλων εκπαιδευτών για κάθε πολιτισμό.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Και τα δύο προγράμματα έχουν ξεκάθαρους στόχους και καλά καθορισμένο περιεχόμενο. Τα προγράμματα ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες της γαλλικής κοινωνίας. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα έχει λάβει αναγνώριση από το Υπουργείο Εθνικής Εκπαίδευσης της Γαλλίας για τρία χρόνια.

Η οικονομική βιωσιμότητα των προγραμμάτων είναι αρκετά υψηλή. Το πανεπιστημιακό δίπλωμα χρηματοδοτείται από τους φοιτητές ή από συνεργαζόμενους φορείς μέσω συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα είναι κρατικό δίπλωμα που χρηματοδοτείται από το πανεπιστήμιο και από την Περιφέρεια. Οι καθηγητές πληρώνονται από το γαλλικό κράτος. Ταυτόχρονα, η κοινωνική βιωσιμότητα της πρακτικής είναι πολύ υψηλή. Η ανάγκη για διερμηνείς – μεσολαβητές στη Γαλλία αυξάνεται. Επιπλέον, η γαλλική νομοθεσία απαιτεί από τους φορείς να χρησιμοποιούν άτομα που μπορούν να απομακρύνουν τους γλωσσικούς φραγμούς (συστήνονται διερμηνείς).

Καθώς η πρακτική αυτή αναφέρεται σε πανεπιστημιακά προγράμματα σπουδών, το επίπεδο μεταφοριμότητας είναι επίσης πολύ υψηλό. Η πρακτική μπορεί να αναπαραχθεί εύκολα, χρησιμεύοντας ως σημείο αναφοράς ή εκκίνησης.

Οφέλη από την εφαρμογή: Οι προοπτικές απασχόλησης των αποφοίτων είναι καλές, δεδομένου ότι τα συγκεκριμένα αντικείμενα σπουδών ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες της Γαλλικής κοινωνίας και οικονομίας, όπως εξηγείται παραπάνω. Σύμφωνα με εκπροσώπους του πανεπιστημίου, η ανατροφοδότηση που λαμβάνουν είναι γενικά πολύ καλή: οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση τόσο ως προς το ακαδημαϊκό περιεχόμενο όσο και ως προς τις πρακτικές πτυχές του επαγγέλματός τους.

Σχετικές αναφορές:

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

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Στην Ελλάδα δεν υπάρχει πανεπιστήμιο που να προσφέρει αντίστοιχα μαθήματα. Θα αποτελούσε ένα ελκυστικό πεδίο για τις ειδικότητες των ανθρωπολόγων, κοινωνικών επιστημόνων, ψυχολόγων, διερμηνέων, εκπαιδευτικών, ιατρικών επαγγελμάτων, νομικών επαγγελμάτων, Σωμάτων Ασφαλείας ακόμα και όσων ασχολούνται με το Διεθνές Εμπόριο.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν: Οποιοδήποτε από τα δύο προγράμματα στο σύνολό τους με τις απαραίτητες προσαρμογές για τα ελληνικά δεδομένα.

Συστηνόμενη κλίμα μεταφοράς: Περιορισμένος αριθμός πανεπιστημίων

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική:

Πανεπιστήμια

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

i) Ο συνδυασμός διαπολιτισμικής/κοινωνικής μεσολάβησης και διερμηνείας με άλλα γνωστικά πεδία (όπως το εμπόριο ή η κοινωνική εργασία) με σκοπό την αύξηση της απασχολησιμότητας των εκπαιδευομένων. Αν και η διαπολιτισμική μεσολάβηση από μόνη της δεν μπορεί να εξασφαλίσει επαρκές εισόδημα για τους περισσότερους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές, αποτελεί ωστόσο πολύτιμο επιπλέον προσόν για πολλά πεδία. Ως πρόσθετη κατεύθυνση στις προπτυχιακές σπουδές μια τέτοια εκπαίδευση θα μπορούσε να συμβάλει αποτελεσματικά στην κάλυψη των πραγματικών αναγκών στη διαπολιτισμική μεσολάβηση, χωρίς να οδηγεί σε επαγγελματικό αδιέξοδο.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός: Απροθυμία από μέρους των διοικήσεων των πανεπιστημίων να εισαγάγουν μια νέα κατεύθυνση στα υφιστάμενα προγράμματα προπτυχιακών σπουδών

Λύσεις: Σωστή ενημέρωση σε συναντήσεις με τους εμπλεκόμενους φορείς με σκοπό να αντληφθούν τα προβλήματα από τις μέχρι σήμερα εκπαιδεύσεις για διαπολιτισμικούς μεσολαβητές καθώς και την επείγουσα ανάγκη για επαγγελματικές υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης στην Ελλάδα.

Καλή πρακτική αρ. 7: Δημόσιο μητρώο διαπολιτισμικών μεσολαβητών

Τόπος εφαρμογής: Περιφέρεια Ρώμης και Λάτσιο, Ιταλία

Φορέας υλοποίησης: Δήμος Ρώμης; Programma Integra

Κατηγορία: Δομή

Περιγραφή: Το Δημόσιο Μητρώο Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών είναι ένας δημόσιος φορέας που ιδρύθηκε το 2006 από τον Δήμο της Ρώμης προκειμένου να παρακολουθεί την παρουσία των διαπολιτισμικών μεσολαβητών στη Ρώμη και στην περιφέρεια της Λάτσιο, να ελέγχει τα προσόντα τους και να προτείνει προγράμματα εκπαίδευσης για την αναβάθμιση των γνώσεών τους. Ο Δήμος ζητά να εγγραφούν στο μητρώο οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές που θέλουν να εργαστούν σε δημόσιους φορείς (σε τοπικό επίπεδο) όπως κοινωνικές υπηρεσίες, νοσοκομεία ή σχολεία. Μολονότι η εγγραφή δεν είναι υποχρεωτική, συστήνεται σε όσους ενδιαφέρονται να εργαστούν στις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες. Το μητρώο συστάθηκε με την απόφαση του δημοτικού συμβουλίου αρ. 160 στις 18 Ιουλίου 2005, σύμφωνα με την ιταλική νομοθεσία για τη μετανάστευση ('Testo Unico sull'Immigrazione'), η οποία ορίζει τον διαπολιτισμικό μεσολαβητή ως «πρόσωπο που εργάζεται σε εκπαιδευτικά πλαίσια με σκοπό να ενισχύσει τα μέτρα για την ένταξη των μεταναστών, όπως η ενσωμάτωση, αλληλεπίδραση και ανταλλαγή» (Υπουργείο Εσωτερικών, Κώδικας Μετανάστευσης, 1998). Το μητρώο αυτό είναι ο μοναδικός επίσημος κατάλογος διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην Ιταλία.

Οι προϋποθέσεις εγγραφής στο μητρώο είναι:

- α) Ξένη υπηκοότητα ή ιταλική υπηκοότητα που αποκτήθηκε από αλλοδαπούς πολίτες
- β) Νόμιμη άδεια διαμονής
- γ) Κατοικία στην περιφέρεια Λάτσιο
- δ) Επαρκώς πιστοποιημένη γνώση μητρικής γλώσσας και κουλτούρας διαφορετικής από την ιταλική
- ε) Πιστοποιητικό παρακολούθησης ενός προγράμματος εκπαίδευσης στη διαπολιτισμική μεσολάβηση (είτε της Περιφέρειας είτε κάποιου πανεπιστημίου ή κάποιας μη κερδοσκοπικής οργάνωσης που δραστηριοποιείται στον τομέα της μετανάστευσης και της διαπολιτισμικής μεσολάβησης)
- στ) Πιστοποιημένη γνώση της ιταλικής γλώσσας

Μια επιτροπή αξιολογεί τις αιτήσεις εγγραφής των διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Η επιτροπή αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη:

- Έναν κοινωνικό επιστήμονα – εμπειρογνώμονα που υποδεικνύεται από το Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών

- Ένα στέλεχος επικοινωνίας που υποδεικνύεται από το Τμήμα Επικοινωνίας
- Ένα διοικητικό στέλεχος

Η επιτροπή λειτουργεί υπό την επίβλεψη του Διευθυντή του Τμήματος Κοινωνικών Υπηρεσιών ή ενός εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του. Ο φορέας Programma integra διαχειρίζεται τη γραμματεία του μητρώου.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Μέσω του μητρώου διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών μεσολάβησης, καθώς κάθε εγγεγραμμένος μεσολαβητής πληροί συγκεκριμένες απαιτήσεις. Επιπλέον, το μητρώο παρακολουθεί και επιβλέπει την παρουσία των διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην περιοχή της Ρώμης, ποιες γλώσσες μιλούν, τα προσόντα τους και τους κύριους τομείς παρέμβασης. Μέσω περιοδικής επισκόπησης των εγγεγραμμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών καθίσταται δυνατός ο έλεγχος της εκπαίδευσης που έχουν λάβει: αν είναι επικαιροποιημένη ή όχι, αν εργάζονται μόνο σε ένα πεδίο (π.χ. υγεία, εκπαίδευση, κοινωνικές υπηρεσίες, ανήλικοι). Αντιστοιχίζοντας τα δεδομένα αυτά με τις ανάγκες της περιοχής δραστηριοποίησής τους μπορούν να σχεδιαστούν προγράμματα εκπαίδευσης/ επιμόρφωσης σε διάφορα θέματα.

Οφέλη από την εφαρμογή: Το μητρώο παρουσιάζει πολύ υψηλή βιωσιμότητα καθώς λειτουργεί ανελλιπώς από το 2006. Λειτουργεί ως σύνδεσμος ανάμεσα στους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές και τις δημόσιες υπηρεσίες που τους χρειάζονται, καθώς και ως εργαλείο παρακολούθησης της δράσης τους και σχεδιασμού επιμορφώσεων σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Επιπλέον, το μητρώο διασφαλίζει την πραγματοποίηση αποτελεσματικών και αποδοτικών παρεμβάσεων διαπολιτισμικής μεσολάβησης, δεδομένου ότι κάθε εγγεγραμμένος σε αυτό είναι επαγγελματίας. Το 2015 υπήρχαν 520 εγγεγραμμένοι μεσολαβητές από 80 διαφορετικές χώρες.

Σχετικές αναφορές:

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα:

Στην Ελλάδα υπάρχουν ήδη μητρώα για διαπολιτισμικούς μεσολαβητές. Ωστόσο, τα προσόντα που απαιτούνται για την εγγραφή στο κάθε μητρώο διαφέρουν σημαντικά καθώς επίσης και οι διαδικασίες ελέγχου και η προσβασιμότητα των



ενδιαφερόμενων φορέων. Σε μερικές περιπτώσεις δεν υπάρχει εγγύηση για τον επαγγελματισμό των εγγεγραμμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Ταυτόχρονα, η ύπαρξη των μητρώων δεν είναι ευρέως γνωστή στους πιθανούς ωφελούμενους.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Δημιουργία ενός ενιαίου μητρώου ανά περιφέρεια ή περιοχή.
- Διαχείριση του μητρώου από εξουσιοδοτημένο φορέα.
- Ορισμός σαφών απαιτήσεων εγγραφής που να εξασφαλίζουν επαγγελματική ποιότητα υπηρεσιών.
- Αξιολόγηση των αιτημάτων εγγραφής από αρμόδιες επιτροπές της διαχειριστικής αρχής
- Εποπτεία της τοποθέτηση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και της εκπαίδευσης από τη διαχειριστική αρχή.
- Πρόταση για μαθήματα αναβάθμισης των δεξιοτήτων σύμφωνα με τις ανάγκες.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Περιφερειακή, εθνική

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής:

α) Εθνική κλίμακα: Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργείο Υγείας, Υπουργείο Προστασίας του πολίτη

β) Περιφερειακή κλίμακα: Τοπικές αρχές (Δήμοι, Περιφέρειες)

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική κατόπιν εξουσιοδότησης:

ΜΚΟ που ενεργοποιούνται σε ζητήματα μετανάστευσης, εκπαιδευτικά κέντρα (Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης/Εκπαίδευσης, Πανεπιστήμια ή άλλα), Συμβουλευτικά κέντρα, γραφεία ευρέσεως εργασίας

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Εκφρασμένη βούληση και πρόθεση από τις αρμόδιες αρχές να χρησιμοποιήσουν το μητρώο: η δημιουργία του μητρώου δεν πρέπει να αποτελεί μέρος ενός βραχυπρόθεσμου έργου αλλά μέρος μιας εθνικής/περιφερειακής στρατηγικής για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που θέτουν οι γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές. Δεν υπάρχει λόγος δημιουργίας ενός μητρώου εάν οι αρμόδιες αρχές δεν προτίθενται να το χρησιμοποιούν συστηματικά.





- ii) Διαφανείς διαδικασίες αδειοδότησης: Αυτό θα συνέβαλε στην ευρύτερη αποδοχή του διαχειριστικού φορέα από τους χρήστες.
- iii) Σαφείς απαιτήσεις αποδοχής: Απαιτήσεις που ορίζουν σαφώς το καθεστώς παραμονής, τα προσόντα και τις πιστοποιήσεις των διαπολιτισμικών μεσολαβητών που νομιμοποιούνται να εγγραφούν στο μητρώο θα ενισχύσουν την αξιοπιστία του μητρώου. Αυτές οι απαιτήσεις πρέπει να καθοριστούν σύμφωνα με τα ελληνικά δεδομένα στη διαπολιτισμική μεσολάβηση.
- iv) Σαφής ορισμός του ρόλου του διαπολιτισμικού μεσολαβητή: Οι απαιτήσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω πρέπει να διασυνδεθούν με το ρόλο των διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Οι σαφώς καθορισμένοι ρόλοι μπορούν να παρέχουν μια ασφαλή βάση για αντικειμενικά κριτήρια εισόδου στο επάγγελμα και για επαγγελματικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Το προϊόν *Ο3 Οδηγός για το επιθυμητό προφίλ των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και τα αντίστοιχα μαθησιακά αποτελέσματα* του TIME θα μπορούσε να επισπεύσει αυτή τη διαδικασία.
- v) Χρηματοδότηση: Θα πρέπει να υπάρχουν σαφείς κανόνες χρηματοδότησης για τον διαχειριστικό οργανισμό, ώστε να διασφαλίζεται η βιωσιμότητα. Επιπλέον, ένα καθορισμένο χρηματοδοτικό πλαίσιο για τις δραστηριότητες των διαμεσολαβητών θα συνέβαλε στη θεμελίωση των επαγγελματικών τους σχέσεων.
- vi) Εκτενής πληροφόρηση των πιθανών χρηστών: Οι πιθανοί χρήστες του μητρώου, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων υπηρεσιών, πρέπει να λάβουν επίσημη ενημέρωση από την εξουσιοδοτημένη αρχή ώστε να διασφαλιστεί το «επίσημο» και το «μόνιμο» του χαρακτήρα του μητρώου και να ενθαρρυνθεί η χρήση του.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Χαμηλή προτεραιότητα από τις αρμόδιες αρχές. Λαμβάνοντας υπόψη την κρίσιμη οικονομική κατάσταση της χώρας και τα επακόλουθα κοινωνικά προβλήματα, ζητήματα που σχετίζονται με την ένταξη αλλοδαπών μπορεί να προσελκύουν μικρό ενδιαφέρον.

Λύσεις: Το χαμηλό κόστος δημιουργίας και συντήρησης ενός μητρώου, σε σχέση με τη σημαντική διευκόλυνση που παρέχεται στο έργο των δημόσιων λειτουργιών και τη βελτίωση στην κοινωνική συνοχή μέσω της ύπαρξης οργανωμένων υπηρεσιών διαμεσολάβησης, θα μπορούσαν να συμβάλουν σε μια πιο θετική



στάση απέναντι στο ζήτημα. Επιπλέον, το θεμελιώδες έργο προγραμμάτων όπως το TIME, μπορούν να δημιουργήσουν τις συνθήκες εκείνες που θα ευνοούν τη μεταφορά και επομένως θα μειώνουν το έργο που απαιτείται από τις αρμόδιες αρχές.

Πιθανός φραγμός 2: Δυσκολίες χρηματοδότησης, για τους ίδιους λόγους όπως παραπάνω.

Λύσεις: Είναι γνωστό ότι η ανάπτυξη μια αποτελεσματικής δομής είναι συμφερότερη από πλευράς κόστους από ότι η συνύπαρξη πολλών παρόμοιων δομών που υπολειτουργούν. Αυτό αποτελεί ένα σημαντικό επιχείρημα για επένδυση άπαξ δια παντός στη δημιουργία ενός ενιαίου μητρώου (περιφερειακού ή εθνικού) το οποίο θα ακολουθεί υψηλά πρότυπα ποιότητας και θα διαθέτει αυξημένη βιωσιμότητα. Επιπλέον, από την εμπειρία του Programma Integra (τη διαχειριστική αρχή του μητρώου στην Ιταλία) προκύπτει ότι το κόστος συντήρησης είναι πολύ χαμηλό.

Καλή πρακτική αρ. 8: Κοινοτικοί μεσολαβητές εκπαιδεύουν τη δημοτική αστυνομία

Τόπος εφαρμογής: Alta de Lisboa & Ameixoeira, Λισαβόνα, Πορτογαλία

Φορέας υλοποίησης: Δημοτική Αστυνομία της Λισαβόνας (ΔΑΛ); Τμήμα Εκπαίδευσης και Σχεδιασμού του Δήμου Λισαβόνας

Κατηγορία: Απασχόληση, δομή

Περιγραφή: Η Δημοτική Αστυνομία της Λισαβόνας έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια μια προσέγγιση πρόληψης μέσω μια στρατηγικής εκπαίδευσης της δημοτικής αστυνομίας. Στόχος είναι η πρόληψη και αντιμετώπιση τοπικών προβλημάτων σε ζητήματα ασφάλειας σε στενή συνεργασία με τοπικούς εταίρους, κατοίκους και εκπροσώπους κοινοτικών μεσολαβητών από όλα τα πολιτισμικά υπόβαθρα στον τομέα δράσης της δημοτικής αστυνομίας. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΔΑΛ προσκάλεσε το 2009 κοινοτικούς μεσολαβητές να συμμετάσχουν στην εκπαίδευση αστυνομικών που έχουν την αποστολή να διενεργούν περιπολίες στη Λισαβόνα.

Η εκπαίδευση ομάδων της δημοτικής αστυνομίας με τη συμμετοχή κοινοτικών μεσολαβητών λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι οι κοινότητες αποτελούνται από ομάδες ανθρώπων που ρυθμίζουν τη συμπεριφορά τους ανάλογα με την κοινωνική και πολιτισμική τους ταυτότητα. Έτσι, η γνώση από μέρους των μελών της δημοτικής αστυνομίας αυτών των κοινωνικών και πολιτισμικών ταυτοτήτων που υπάρχουν σε μια δεδομένη κοινότητα είναι σημαντική για την υλοποίηση των πολιτικών δημοτικής ασφάλειας. Η εκπαίδευση που παρέχουν οι κοινοτικοί μεσολαβητές εξαρτίζει τους αστυνομικούς να διαχειριστούν τις πολιτισμικές διαφορές κατά τη διενέργεια περιπολιών σε περιοχές με ιστορικό συγκρούσεων ανάμεσα σε διαφορετικές πολιτισμικές κοινότητες και την αστυνομία.

Η μονοήμερη εκπαίδευση που παρέχεται από τους εκπροσώπους κοινοτικών μεσολαβητών των διάφορων πολιτισμικών ομάδων της περιοχής πραγματεύεται τους ποικίλους κώδικες και πρακτικές που σχετίζονται με κάθε πολιτισμό, καθώς και κρίσιμα σημεία στην επικοινωνία πολιτών – αστυνομίας. Σκοπός είναι να ευαισθητοποιηθούν οι αστυνομικοί γύρω από τις διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες του τομέα τους, ακολούθως να ενισχυθεί η αυτοπεποίθησή τους στην αντιμετώπιση και διαχείριση καταστάσεων όπου αυξάνονται οι συγκρούσεις, και κυρίως να είναι πιο προετοιμασμένοι για την πρόληψη των συγκρούσεων.

Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης σε διαπολιτισμικές δεξιότητες, οι κοινοτικοί μεσολαβητές καλούνται να ενθαρρύνουν τον προβληματισμό των αστυνομικών και τη συζήτηση μέσα στην αστυνομία γύρω από ζητήματα κουλτούρας, ταυτότητας, στάσεων και συμπεριφορών που

υιοθετούνται σε πολυπολιτισμικά πλαίσια, τονίζοντας τη σημασία αξιών όπως ο αμοιβαίος σεβασμός, η αξιοπρέπεια, η αλληλεγγύη, η δικαιοσύνη και τα πλεονεκτήματα της πολιτισμικής ποικιλίας.

Από την μέχρι τώρα πορεία αυτής της εκπαιδευτικής στρατηγικής φαίνεται ότι η επιτυχία αυτής της προσέγγισης, που περιλαμβάνει εκπαίδευση σε διαπολιτισμικές δεξιότητες, εξαρτάται από παράγοντες-κλειδιά όπως είναι το επίπεδο ενσωμάτωσης των αστυνομικών στην κοινότητα σε συνεργασία με τους κοινοτικούς μεσολαβητές, ο βαθμός υποστήριξης από τα ανώτερα στελέχη της ιεραρχίας στην αστυνομία, καθώς και η εμπλοκή ολόκληρου του τοπικού αστυνομικού σώματος στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες, προκειμένου να διευκολυνθούν οι παρεμβάσεις της αστυνομίας σε πλαίσια πολιτισμικής ποικιλομορφίας.

Μετά την εκπαίδευση στις εγκαταστάσεις της αστυνομίας, οι κοινοτικοί μεσολαβητές συνεχίζουν να συνεργάζονται με την δημοτική αστυνομία, συστήνοντας την ομάδα των αστυνομικών στους κατοίκους, εξηγώντας την αποστολή τους καθώς και τους κύριους λόγους εφαρμογής αυτής της πρακτικής στην περιοχή τους.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Η πρακτική αυτή έχει πολύ ξεκάθαρους στόχους, άμεσα συνυφασμένους με τις πραγματικές ανάγκες τόσο του πληθυσμού όσο και της δημοτικής αστυνομίας. Ακολουθήθηκε μια έντονα συμμετοχική διαδικασία στον σχεδιασμό της δημοτικής αστυνόμευσης. Το σώμα ασφαλείας της περιοχής Ameixoeira και Galinheiras (στη βόρεια Λισαβόνα), προσκάλεσε κατοίκους και τοπικούς εταίρους να πουν τη γνώμη τους για το επιθυμητό προφίλ των αστυνομικών και το είδος των γνώσεων που θα έπρεπε να έχουν σχετικά με τα ζητήματα ασφαλείας της περιοχής, τους πόρους της και την κοινωνική – πολιτισμική δυναμική της. Στη συνέχεια η Δημοτική Αστυνομία της Λισαβόνας πήρε την πρωτοβουλία να περιλάβει τους κοινοτικούς μεσολαβητές στην επιμόρφωση για την κοινοτική αστυνόμευση. Ο σχεδιασμός του γενικού τμήματος της επιμόρφωσης έγινε από την ΔΑΛ, περιλαμβάνοντας τα σχόλια των κατοίκων (μέσω ομάδων συζήτησης), των τοπικών εταίρων (μηνιαίες ομαδικές συναντήσεις για θέματα ασφάλειας) και των κοινοτικών μεσολαβητών (περιοδικές συναντήσεις εργασίας). Οι κοινοτικοί μεσολαβητές προσκλήθηκαν να σχεδιάσουν την εκπαιδευτική ενότητα για την διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Η πρακτική αυτή αποδείχθηκε πολύ αποτελεσματική, καθώς συμβάλλει στην αύξηση της ευαισθητοποίησης της αστυνομίας γύρω από τις διάφορες πολιτισμικές ταυτότητες μιας περιοχής, αναπτύσσει την ικανότητα διαχείρισης των συγκρούσεων μέσα στην κοινότητα και καλύτερης κατανόησης των κύριων προβλημάτων ανασφάλειας που αντιμετωπίζουν οι διαφορετικές ομάδες της κοινότητας που συνήθως δεν αλληλοεπιδρούν με την αστυνομία, και συγκεκριμένα οι κοινότητες των μεταναστών. Το 2014 το Συμβούλιο της Ευρώπης, μέσω της πρωτοβουλίας “Diversity Advantage Challenge” («η πρόκληση του πλεονεκτήματος της πολυμορφίας») επιβράβευσε αυτήν την πρακτική ως ένα από τα 15 καλύτερα παραδείγματα επιτυχούς ανάμειξης ανθρώπων από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (ηθικό,

θηρσκευτικό, γλωσσικό) στον σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών, πολιτικών, έργων και πρωτοβουλιών.

Όσον αφορά την δυνατότητα μεταφοράς, η εκπαίδευση αστυνομικών από κοινοτικούς μεσολαβητές μπορεί να υλοποιηθεί από φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης που συνεργάζονται στενά με τοπικά σώματα ασφαλείας.

Οφέλη από την εφαρμογή: Οι ίδιοι οι αστυνομικοί αξιολόγησαν την εκπαίδευση από τους κοινοτικούς μεσολαβητές ως ένα πολύ σημαντικό εφόδιο για την εργασία τους μελλοντικά σε περιοχές με πολιτισμική ποικιλομορφία. Βελτιώθηκαν οι επικοινωνιακές δεξιότητες του προσωπικού της αστυνομίας, διευκολύνοντας τη διαδικασία ανάπτυξης σχέσεων εμπιστοσύνης με τους κατοίκους και καθιστώντας τους αστυνομικούς ικανούς να διαχειρίζονται την ποικιλομορφία με θετικό τρόπο. Η αστυνομία και οι κάτοικοι μοιράζονται την ευθύνη και συνεργάζονται προκειμένου να απολαύσουν ένα πιο ασφαλές περιβάλλον. Η ίδια η κοινότητα ωφελείται από την αύξηση της κοινωνικής συνοχής.

Σχετικές αναφορές:

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

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Η Ελληνική Αστυνομία ήδη απασχολεί σε κάποιο βαθμό διερμηνείς/διαπολιτισμικούς μεσολαβητές στα σημεία πρώτης υποδοχής, στις υπηρεσίες ασύλου κλπ. Στο παρελθόν οι εκπαιδεύσεις που υλοποιήθηκαν στόχευαν στην ανάπτυξη διαπολιτισμικών δεξιοτήτων των αστυνομικών. Ωστόσο, η συγκεκριμένες εκπαιδεύσεις δεν περιλάμβαναν, απ' όσο γνωρίζουμε, το προσωπικό της Δημοτικής Αστυνομίας ή τους απασχολούμενους στο θεσμό του Αστυνομικού της Γειτονιάς. Ωστόσο, σε αντίθεση με την Πορτογαλία, στην Ελλάδα η Δημοτική Αστυνομία δεν αναπτύσσει στην πραγματικότητα σχέσεις με τους πολίτες. Η μεταφορά της πρακτικής θα απαιτούσε μεγάλες αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η Δημοτική Αστυνομία και είναι μάλλον απίθανο να μπορέσει να συντελεστεί κάτι τέτοιο στο άμεσο μέλλον. Για το λόγο αυτό, αν και το σκεπτικό της συγκεκριμένης πρακτικής είναι πολύ ελκυστικό, φαίνεται δύσκολο να μπορέσει να μεταφερθεί στην Ελλάδα αυτούσια. Μόνο ορισμένες πτυχές αυτής θα μπορούσαν να



προσαρμοστούν και να εισαχθούν, στοχεύοντας σε όλα τα αστυνομικά τμήματα και το προσωπικό που εργάζονται με μετανάστες/αλλοδαπούς σε τακτική βάση. Προφανώς είναι πολύ χρήσιμο για κάθε αξιωματικό της Αστυνομίας να αναπτύξει την ικανότητα να προβληματίζεται και να μπορεί να συζητήσει γύρω από θέματα κουλτούρας, ταυτότητας, στάσεων και συμπεριφορών που υιοθετούνται σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, για τον αμοιβαίο σεβασμό, την αξιοπρέπεια και το πλεονέκτημα της πολιτισμικής ετερότητας.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Συμμετοχή εκπαιδευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην εκπαίδευση του προσωπικού της Αστυνομίας: Ακόμα και εάν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές δεν σχεδιάσουν και υλοποιήσουν οι ίδιοι την εκπαίδευση (λόγω έλλειψης προσόντων), είναι πολύ χρήσιμο να συμπεριληφθούν στα εκπαιδευτικά σεμινάρια ώστε να αλληλεπιδράσουν ενεργά με τους αστυνομικούς και έτσι να επικοινωνήσουν τα ζητήματα προς συζήτηση και από τη δική τους σκοπιά.
- Περιεχόμενο εκπαίδευσης, με συγκεκριμένες προσαρμογές: Η εκπαίδευση πρέπει να πραγματοποιείται περιοδικά, προσαρμοσμένη στις ειδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Αστυνομία στη συγκεκριμένη περιφέρεια ή τμήμα.
- Η συνεργασία ανάμεσα στο προσωπικό της Αστυνομίας και τους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές για την επίλυση των τριβών που προκαλούνται εξαιτίας των πολιτισμικών και/ή γλωσσικών διαφορών.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Τοπική ή περιφερειακή – σε περιοχές με αυξημένη εθνο-πολιτισμική πολυμορφία.

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής: Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, Ελληνική Αστυνομία.

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική κατόπιν εξουσιοδότησης: Περιφερειακά και τοπικά τμήματα της Αστυνομίας.

2) Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά

- i) Καθορισμός των αστυνομικών τμημάτων που εμπλέκονται στη χρήση της παρεχόμενης εκπαίδευσης: Καμία πρωτοβουλία για εκπαίδευση δεν θα είχε νόημα εάν δεν υποστηριζόταν από την σαφή πρόθεση για ενσωμάτωση της νέας προσέγγισης στην καθημερινή πρακτική. Λαμβάνοντας υπόψη την αυστηρή ιεραρχική δομή της Αστυνομίας, αυτό πιθανόν να απαιτούσε μια



σαφή κατακόρυφη προσαρμογή και προαγωγή του συγκεκριμένου σκεπτικού.

- ii) Χρηματοδότηση: αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει όχι μόνο την ίδια την εκπαίδευση, αλλά και το κόστος απασχόλησης των διαπολιτισμικών μεσολαβητών που θα συνεργάζονται με την Αστυνομία όταν χρειάζεται.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός: Η υιοθέτηση της πρακτικής αποτελεί πρωτίστως πολιτική απόφαση, συνδεδεμένη με το συνολικό σχεδιασμό για τη λειτουργία της Αστυνομίας.

Λύσεις: Απαιτούνται επαφές με υψηλόβαθμους αξιωματούχους και με φορείς χάραξης πολιτικής ώστε να παρουσιαστούν τα οφέλη από την υιοθέτηση συγκεκριμένων πτυχών της πρακτικής. Η τάση που έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια υποδηλώνει την προθυμία εκ μέρους της ηγεσίας της Αστυνομίας να υιοθετήσει τέτοιες προσεγγίσεις. Τα τοπικά ή περιφερειακά τμήματα που είναι υπεύθυνα για περιοχές υψηλής εθνικής και πολιτισμικής πολυμορφίας πρέπει να προσεγγιστούν ώστε να ενθαρρυνθεί η ευελιξία και η πρωτοβουλία στο υπάρχον δομικό και ιεραρχικό πλαίσιο.

Καλή πρακτική αρ. 9: Σύστημα εκπαίδευσης και πιστοποίησης για διαπολιτισμικούς διερμηνείς – μεσολαβητές

Τόπος εφαρμογής: Ελβετία

Φορέας υλοποίησης: Ελβετική Ένωση για Διαπολιτισμική Διερμηνεία και Μεσολάβηση (INTERPRET)

Κατηγορία: Εκπαίδευση, σύστημα πιστοποίησης

Περιγραφή: Η INTERPRET ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο σύστημα εκπαίδευσης και πιστοποίησης δύο επιπέδων για διαπολιτισμικούς διερμηνείς (από το 2002, τελευταία αναθεώρηση το 2014). Το πρώτο επίπεδο οδηγεί στο Ελβετικό Πιστοποιητικό για Διαπολιτισμικούς Διερμηνείς INTERPRET (επίπεδο 4 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων), ενώ το δεύτερο επίπεδο οδηγεί σε Ομοσπονδιακό Επαγγελματικό Πιστοποιητικό για Διαπολιτισμικούς Διερμηνείς – Μεσολαβητές (επίπεδο 5 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων). Σε κάθε επίπεδο αντιστοιχούν οι ακόλουθες εκπαιδευτικές ενότητες:

Επίπεδο Α

Ενότητα 1: Διαπολιτισμική διερμηνεία σε τριαδικές συναντήσεις (150 ώρες, εκ των οποίων 78 ώρες στην τάξη, 9 ώρες εποπτεία σε ομάδες και 63 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Ενότητα 2: Προσανατολισμός στο σύστημα εκπαίδευσης, κοινωνικής φροντίδας και υγείας (90 ώρες, εκ των οποίων 39 ώρες στην τάξη και 51 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Επίπεδο Β

Πεδίο Α: Διαπολιτισμική Διερμηνεία

Ενότητα 3: Διερμηνεία από τηλεφώνου (60 ώρες, εκ των οποίων 26 ώρες στην τάξη και 34 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Ενότητα 4: Διερμηνεία σε δημόσιες αρχές και δικαστήρια (75 ώρες, εκ των οποίων 32,5 ώρες στην τάξη και 42,5 ώρες αυτοδιδασκαλίας)

Ενότητα 5: Διερμηνεία στον χώρο της ψυχικής υγείας (60 ώρες, εκ των οποίων 26 ώρες στην τάξη, 6 ώρες εποπτεία και 28 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Πεδίο Β: Διαπολιτισμική Μεσολάβηση

Ενότητα 6: Συνοδεία ατόμων στη διαδικασία ένταξης (75 ώρες, εκ των οποίων 26 ώρες στην τάξη, 6 ώρες εποπτεία και 43 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Ενότητα 7: Καθοδήγηση ομάδων συζήτησης σε διαπολιτισμικά πλαίσια (60 ώρες, εκ των οποίων 26 ώρες στην τάξη και 34 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Ενότητα 8: Προετοιμασία και διεξαγωγή εκδηλώσεων πληροφόρησης και επιμόρφωσης σε διαπολιτισμικά πλαίσια (60 ώρες, εκ των οποίων 32,5 ώρες στην τάξη και 27,5 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Ενότητα 9: Συμμετοχή σε έργα (πρότζεκτ) σε διαπολιτισμικά πλαίσια (75 ώρες, εκ των οποίων 32,5 ώρες στην τάξη και 42,5 ώρες αυτοδιδασκαλία, περιλαμβανομένων 6 ωρών πρακτικής σε πρότζεκτ)

Τελική ενότητα

Ενότητα 10: Επίγνωση ρόλου κατά τη δραστηριοποίηση σε διαφορετικά πλαίσια (45 ώρες, εκ των οποίων 26 ώρες στην τάξη – περιλαμβανομένων 6 ωρών εποπτείας σε ομάδες – και 19 ώρες αυτοδιδασκαλία)

Η επιτυχής ολοκλήρωση των δύο πρώτων εκπαιδευτικών ενότητων του προγράμματος, σε συνδυασμό με μια ομάδα προκαθορισμένων κριτηρίων (δηλ. αποδεδειγμένη γνώση της τοπικής επίσημης γλώσσας επιπέδου τουλάχιστον B2, αποδεδειγμένη γνώση της μητρικής γλώσσας επιπέδου τουλάχιστον B2 και αποδεδειγμένη εμπειρία 50 ωρών στη διαπολιτισμική διερμηνεία) οδηγεί στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό INTERPRET (επίπεδο A). Για την απόκτηση του ομοσπονδιακού επαγγελματικού πιστοποιητικού για διαπολιτισμικούς διερμηνείς – μεσολαβητές (επίπεδο B) πρέπει να πληρούνται τα παρακάτω κριτήρια:

- 1) Πιστοποιητικό ολοκληρωμένης μαθητείας ή αντίστοιχο
- 2) Αποδεδειγμένη γνώση της τοπικής επίσημης γλώσσας (επίπεδο Γ1)
- 3) Το πιστοποιητικό INTERPRET
- 4) Πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης τριών από τις ενότητες 3-9, εκ των οποίων τουλάχιστον μία ενότητα από το πεδίο A *Διαπολιτισμική Διερμηνεία* και τουλάχιστον μία ενότητα από το πεδίο B *Διαπολιτισμική Μεσολάβηση*
- 5) Αποδεδειγμένη επιμόρφωση 26 ωρών
- 6) Αποδεδειγμένη εμπειρία 500 ωρών
- 7) Απόδειξη για 26 ώρες προβληματισμού για την πράξη, εκ των οποίων τουλάχιστον 18 ώρες σε εποπτεία
- 8) Πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης της ενότητας 10

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Ως βασικό στοιχείο κάθε καλοσχεδιασμένου προγράμματος εκπαίδευσης, πριν την εφαρμογή του συστήματος κατάρτισης καθορίστηκαν οι διδακτικές αρχές. Αυτές οι αρχές λαμβάνουν υπόψη τόσο τις ανάγκες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου όσο και τις ειδικές απαιτήσεις του μαθησιακού αντικειμένου. Οι διδακτικές αρχές είναι: Τρόποι διδασκαλίας και μάθησης προσαρμοσμένοι στην ομάδα στόχο, συστηματική αυτοπαρατήρηση και προβληματισμός, ευέλικτη εκπαίδευση σε

αυτόνομες ενότητες, κανόνες αντιστοιχίας για την αποφυγή άσκοπης επανάληψης της εκπαίδευσης, και αποφυγή του επαγγελματικού αδιεξόδου.

Η μορφή, η δομή και η έκταση των εκπαιδευτικών ενοτήτων έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με το πρότυπο που ακολουθεί η Ελβετική Ένωση για τη Μάθηση Ενηλίκων (SVEB), ο εθνικός ελβετικός φορέας για την εκπαίδευση ενηλίκων. Για όλες τις ενότητες παρέχονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Γενική περιγραφή των προς απόκτηση ικανοτήτων
- Μέθοδοι αξιολόγησης των ικανοτήτων
- Συγκεκριμένες δεξιότητες που πρέπει να αποκτηθούν
- Ένταξη της ενότητας στο σύστημα πιστοποίησης
- Προϋποθέσεις συμμετοχής
- Εκπαιδευτικό περιεχόμενο
- Ελάχιστες ώρες εκπαίδευσης και επιμερισμός σε μικρότερες διδακτικές ενότητες (στην τάξη, εποπτεία σε ομάδες, αυτοδιδασκαλία)
- Απαιτήσεις από τους παρόχους εκπαίδευσης
- Οδηγίες για τον έλεγχο των ικανοτήτων
- Κριτήρια ελέγχου
- Επανάληψη εξετάσεων και προσφυγές
- Χαρακτηριστικά και διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού κάθε ενότητας
- Αντίστοιχες εκπαιδεύσεις

Πέρα από την εκπαίδευση αυτή καθαυτή, ισχύουν ξεκάθαρες απαιτήσεις για την απόκτηση της πιστοποίησης και τη διασφάλιση ποιότητας. Με αυτόν τον τρόπο είναι εγγυημένη η υψηλή ποιότητα της εκπαίδευσης και η επάρκεια των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων των επαγγελματιών που ολοκληρώνουν την εκπαίδευση.

Η πρακτική αυτή μπορεί να μεταφερθεί εύκολα σε οποιαδήποτε άλλη χώρα, δεδομένου ότι το εκπαιδευτικό σχήμα, τα προαπαιτούμενα και οι μηχανισμοί διαπίστευσης είναι ήδη σαφώς προσδιορισμένα, δοκιμασμένα στην πράξη και επιτυχή. Ως εκ τούτου, πολλοί επαγγελματίες μπορούν να ωφεληθούν από αυτό το εκπαιδευτικό σχήμα. Παρόλα αυτά, είναι απαραίτητη η συνεργασία μεταξύ οργανισμών πιστοποίησης και των αρχών που είναι υπεύθυνες για την αναγνώριση αυτής της επαγγελματικής κατηγορίας προκειμένου να δημιουργηθεί συγκεκριμένη προστιθέμενη αξία για τους επαγγελματίες που περιλαμβάνονται.

Το σύστημα εκπαίδευσης και πιστοποίησης που παρουσιάστηκε θέτει τη βάση για την προώθηση της κοινωνικής συνοχής και της ανεκτικότητας, ιδιαίτερα απέναντι σε μειονεκτούντα άτομα. Η ενδυνάμωση είναι η βασική διδακτική αρχή.

Οφέλη από την εφαρμογή: Η πρακτική αυτή έχει σημαντική επίδραση σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Οι διαπολιτισμικοί διερμηνείς / μεσολαβητές αφενός λαμβάνουν το κατάλληλο είδος εκπαίδευσης ώστε να είναι σε θέση να επιτελούν τα καθήκοντά τους με τον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο και αφετέρου λαμβάνουν πιστοποίηση αναγνωρισμένη από το κράτος και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Ως άμεσο επακόλουθο της επίσημης διαδικασίας εκπαίδευσης και πιστοποίησης, έχει αυξηθεί σημαντικά η αποδοχή των υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης από τους Ελβετούς επαγγελματίες. Η ποιότητα των υπηρεσιών ωφελεί πολύ τους ανθρώπους που χρειάζονται τις υπηρεσίες διαπολιτισμικής διερμηνείας (μετανάστες και επαγγελματίες).

Σχετικές αναφορές:

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

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Λόγω της αποσπασματικότητας και της υψηλής διαφοροποίησης των εκπαιδεύσεων που παρέχονται στη διαπολιτισμική μεσολάβηση, η ικανότητα και η επάρκεια δεξιοτήτων των διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην Ελλάδα ποικίλλει σημαντικά από την υπο-ειδίκευση έως την υψηλή ειδίκευση. Δεν υπάρχει αναγνωρισμένη πιστοποίηση. Η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης εκπαίδευσης και ενός σχήματος πιστοποίησης με αποδεδειγμένη αποτελεσματικότητα και ποιότητα, θα αποτελούσαν ένα τεράστιο βήμα προς την ποιοτική τυποποίηση της εκπαίδευσης των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και την παροχή επαγγελματικών, αξιόπιστων υπηρεσιών διαμεσολάβησης υψηλών προδιαγραφών. Η επίσημη αναγνώριση και οι επίσημες διαδικασίες πιστοποίησης θα αύξαναν σημαντικά την αποδοχή των υπηρεσιών διαμεσολάβησης εκ μέρους των επαγγελματιών και θα συνέβαλαν σε σαφέστερες συνθήκες χρηματοδότησης.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Η διάκριση μεταξύ των λειτουργιών της διαπολιτισμικής διερμηνείας και της διαπολιτισμικής μεσολάβησης
- Η δομή και το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών ενοτήτων
- Το σύστημα πιστοποίησης

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Εθνική

Φορείς που θα μπορούσαν να εξουσιοδοτήσουν τη μεταφορά της πρακτικής / να την υλοποιήσουν εν μέρει: Υπουργείο Πολιτισμού, Εκπαίδευσης και Θρησκευμάτων, Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΕΟΠΠΕΠ (Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού)

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική κατόπιν εξουσιοδότησης: Ένας οργανισμός ομπρέλα ή μια μονάδα συντονισμού για ζητήματα διαπολιτισμικής μεσολάβησης που θα μπορούσε να δημιουργηθεί ή θα εξουσιοδοτηθεί από το αρμόδιο Υπουργείο. Ο ΕΟΠΠΕΠ για τις διαδικασίες πιστοποίησης. Εκπαιδευτικοί οργανισμοί που θα είναι σε θέση να παρέχουν ολοκληρωμένη εκπαίδευση ή επιμέρους εκπαιδευτικές ενότητες σύμφωνα με τα προκαθορισμένα πρότυπα και περιεχόμενο.

2) *Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά*

- i) Ευθυγράμμιση με τους εθνικούς κανονισμούς για τις δομές επαγγελματικής κατάρτισης και τη σχετική πιστοποίηση.
- ii) Καθορισμός του πλαισίου εκπαίδευσης, όπως επιλεξιμότητα των παρόχων εκπαίδευσης, συχνότητα της εκπαίδευσης, αριθμός διαμεσολαβητών που θα εκπαιδεύονται και χρηματοδοτικοί πόροι. Εάν υπάρχει κόστος συμμετοχής για τους εκπαιδευόμενους, θα πρέπει να διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα. Το κλειδί για την επιτυχία της πρακτικής στην Ελβετία ήταν ότι δεν οδηγούσε σε επαγγελματικό αδιέξοδο, πράγμα που διασφαλίστηκε από την προσεκτική στάθμιση όλων των παραπάνω παραμέτρων.
- iii) Καθορισμός ισοδύναμων οδών μάθησης για κάθε μαθησιακή ενότητα με σκοπό την αποφυγή της ανώφελης επανάληψης του περιεχομένου της εκπαίδευσης και την επικύρωση της εκπαίδευσης και εμπειρίας που ήδη έχουν οι σπουδαστές.

3) *Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά*

Πιθανός φραγμός 1: Η απόφαση για τη μεταφορά ολόκληρου του συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης αποτελεί αντικείμενο του σχεδιασμού της πολιτικής για την ένταξη, επομένως, η πρακτική δεν είναι δυνατόν να μεταφερθεί χωρίς την υποστήριξη των αντίστοιχων αρμόδιων αρχών.

Λύσεις: Η Εθνική Στρατηγική για τη Μετανάστευση προβλέπει δράσεις για την προαγωγή της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Θα πρέπει να υπάρξει στενή συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα των αρχών ώστε να συζητηθεί πώς η παρούσα πρακτική θα μπορούσε να μεταφερθεί στο πλαίσιο της υπάρχουσας στρατηγικής, τα οφέλη της μεταφοράς και ζητήματα χρηματοδότησης.

Επιπλέον, οι πάροχοι εκπαίδευσης θα μπορούσαν να αναπαραγάγουν ορισμένες μαθησιακές ενότητες στο πλαίσιο σχετικών έργων ώστε να μπορεί να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής προσέγγισης στα ελληνικά δεδομένα και να προταθούν κατάλληλες προσαρμογές βάσει της εμπειρίας σε ελληνικά πλαίσια. Αυτό θα μπορούσε να βελτιώσει την ποιότητα της εκπαίδευσης ακόμα και πριν από την εγκαινίαση αλλαγών σε δομικό επίπεδο και να λειτουργήσει ως ανιόντας μηχανισμός που θα επιφέρει αλλαγή. Ωστόσο, η βιωσιμότητα τέτοιων πρωτοβουλιών θα ήταν περιορισμένη σε σύγκριση με τις στρατηγικές από την κορυφή προς τη βάση.

Καλή πρακτική αρ. 10: Έργο MiMi (Μετανάστες για Μετανάστες)

Τόπος εφαρμογής: Γερμανία και Αυστρία (Βιέννη & Άνω Αυστρία)

Φορέας υλοποίησης: Γερμανία: Ethnomedizinisches Zentrum; Αυστρία: Volkshilfe Vienna

Κατηγορία: Πρόγραμμα ένταξης

Περιγραφή: Στην Γερμανία, σημείο εκκίνησης για το έργο *MiMi – Μετανάστες για Μετανάστες* αποτέλεσε η ανεπαρκής πρόσβαση των μεταναστών στις υπηρεσίες υγείας εξαιτίας παραγόντων όπως οι γλωσσικοί φραγμοί, η διαφορετική οργάνωση του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης, καθώς και τα δεδομένα του τομέα ασφάλισης υγείας. Παρά το γεγονός ότι κατά το παρελθόν είχαν εφαρμοστεί προγράμματα για την πρόληψη και προαγωγή της υγείας, η ομάδα των μεταναστών δεν μπορούσε να καλυφθεί ικανοποιητικά, ιδιαίτερα δε η ομάδα των κοινωνικά μειονεκτούντων μεταναστών. Από το 2003 έως το 2004 το Εθνο-Ιατρικό Κέντρο (Ethno-Medical Centre) δρομολόγησε το συγκεκριμένο έργο προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβαση των κοινωνικά μειονεκτούντων μεταναστών, μέσω κατάρτισης διαμεσολαβητών ως προσώπων επικοινωνίας. Μεταξύ του Δεκεμβρίου του 2003 και του Μαρτίου του 2004, συνολικά 75 μετανάστες ολοκλήρωσαν ένα πρόγραμμα κατάρτισης 50 ωρών με σκοπό να εργαστούν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές στον χώρο της υγείας. Η κατάρτιση παρασχέθηκε δωρεάν στους συμμετέχοντες.

Το πρόγραμμα *MiMi* περιλαμβάνει την πρόσληψη, την εκπαίδευση και την υποστήριξη ατόμων που προέρχονται από τις κοινότητες των μεταναστών προκειμένου να λειτουργήσουν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές, με την ικανότητα να συμβάλουν στην επιλογή νέων και διαφορετικών μεθόδων προσέγγισης παραδόσεων που αφορούν την υγεία, τις ασθένειες και το ανθρώπινο σώμα. Ο στόχος του προγράμματος είναι να καταστήσει το γερμανικό σύστημα υγείας πιο προσβάσιμο στους μετανάστες, να αυξήσει τις γνώσεις τους πάνω σε θέματα υγείας και, ταυτόχρονα, να ενδυναμώσει τις κοινότητες των μεταναστών, προτρέποντάς τους να έχουν άμεση συμμετοχή στη διαδικασία. Η προσέγγιση που επιχειρεί το πρόγραμμα *MiMi* βασίζεται στην πεποίθηση ότι οι μετανάστες είναι «ειδικοί» σε ζητήματα που τους αφορούν και ότι, ως κοινότητες, διαθέτουν πόρους και εμπειρίες που χρειάζεται να αξιοποιηθούν.

Οι υποψήφιοι μεσολαβητές επιλέγονται από τοπικές κοινότητες μεταναστών και κατόπιν λαβαίνουν σχετική κατάρτιση για πάνω από 50 ώρες. Από την στιγμή που λαβαίνουν την πιστοποίησή τους, μπορούν να αρχίσουν να σχεδιάζουν και να διεξάγουν ενημερωτικές συνεδρίες. Αυτές οι συνεδρίες είναι προσαρμοσμένες στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες της εκάστοτε κοινότητας και διεξάγονται στη γλώσσα που προτιμούν τα μέλη της. Το περιεχόμενο των συζητήσεων κυμαίνεται από την κατανόηση και τη διερεύνηση των

χαρακτηριστικών του γερμανικού συστήματος υγείας μέχρι την εξέταση εξειδικευμένων θεμάτων υγείας που αφορούν την συγκεκριμένη κοινότητα.

Επιπλέον, σε συνεργασία με άλλους 80 φορείς που δραστηριοποιούνται στον χώρο της υγείας, το MiMi σε τακτική βάση ετοιμάζει και ενημερώνει έναν οδηγό υγείας που είναι διαθέσιμος σε πάνω από 16 γλώσσες. Ο οδηγός αυτός παρέχει αφενός μεν πληροφορίες σε στοχευμένα θέματα που αφορούν την υγεία, αφετέρου δε στοιχεία που διευκολύνουν την βαθύτερη κατανόηση των επιμέρους χαρακτηριστικών του γερμανικού συστήματος υγείας. Ο στόχος είναι να βοηθηθούν οι κοινότητες των μεταναστών να χρησιμοποιούν περισσότερο τις διαθέσιμες σε αυτές υπηρεσίες – ιδιαίτερα όσον αφορά την πρόληψη και τα έγκαιρα check-ups. Σε τακτική βάση το MiMi ελέγχει και αξιολογεί την επιτυχία τέτοιων εκδόσεων, όπως και άλλων προγραμμάτων που κατά καιρούς υλοποιεί, προκειμένου να αναδιαμορφώνει τα χαρακτηριστικά τους ή συγκεκριμένες πτυχές τους ανάλογα με τις ανάγκες. Ως αποτέλεσμα, το περιεχόμενο επικαιροποιείται συχνά ώστε να συνεχίσει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των κοινοτήτων-στόχων.

Γιατί θεωρείται καλή πρακτική: Για την αξιολόγηση της πρακτικής χρησιμοποιούνται διάφορα εργαλεία. Έχει αναπτυχθεί ένας εκπαιδευτικός κύκλος με επιμέρους ενότητες, όπως επίσης μέθοδοι αξιολόγησης και το εγχειρίδιο του εν λόγω έργου. Με τον συνδυασμό μιας βασικής εκπαίδευσης με συνεχιζόμενη κατάρτιση, οι μεσολαβητές αποκτούν επιπρόσθετες γνώσεις και διευρύνουν τις ικανότητές τους.

Η κατάρτιση ακολουθεί τα καθιερωμένα πρότυπα ποιότητας. Το διδακτικό υλικό (πινακίδες και οδηγοί, σετ διαφανειών, παρουσιάσεις PowerPoint, εργαλεία αξιολόγησης, ενημερώσεις, μεταφράσεις) παρέχονται από το Εθνο-Ιατρικό Κέντρο (Ethno-Medical Centre). Τα περιεχόμενα του προγράμματος κατάρτισης περιλαμβάνουν θέματα σχετικά με την μετανάστευση και την υγεία, την ανάπτυξη του γερμανικού συστήματος υγείας, καθώς και διάφορα θέματα που αφορούν την πρόληψη, π.χ. χρήση ναρκωτικών, διατροφή και σωματική δραστηριότητα, οικογενειακός προγραμματισμός, προγεννητική και περιγεννητική φροντίδα, πρόληψη του καρκίνου του στήθους και στοματική υγιεινή.

Κατά την πιλοτική φάση, η χρηματοδότηση προήλθε από τον BKK Bundesverband Gesundheitsförderung (Ομοσπονδιακός Σύνδεσμος για την Προαγωγή της Υγείας). Σε άλλες περιοχές η χρηματοδότηση συντονίζεται σε περιφερειακό επίπεδο και προέρχεται από δημόσιους πόρους, π.χ. στην Αυστρία από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο για την Ευρώπη, την Ένταξη & το Εξωτερικό.

Η αποτελεσματικότητα της πρακτικής έχει αποδειχθεί μέσω διαφόρων εκτιμήσεων καθώς και μιας αναφοράς από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (WHO). Κατά την υλοποίηση του έργου, ο μεγάλος αριθμός ανθρώπων που εξυπηρετήθηκαν, το χαμηλό ποσοστό

διακύμανσης και η προσεκτική αξιολόγηση κάθε φάσης του έργου αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα της δράσης αυτής.

Η βιωσιμότητα αυτής της πρακτικής έχει αποδειχθεί, εφόσον επεκτείνεται συνεχώς σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, ενώ παράλληλα προσαρμόζεται διαρκώς στις ιδιαίτερες τοπικές ανάγκες. Η συνεχής εκπαίδευση και εξειδίκευση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και μια εκτεταμένη εκστρατεία προβολής παρέχουν επιπλέον υποστήριξη στο όλο εγχείρημα.

Από την άποψη της δυνατότητας μεταφοράς, αυτή η πρακτική θεωρείται καλή, καθώς ανταποκρίνεται στις τρέχουσες ανάγκες των χωρών υποδοχής μεταναστών με μια προσέγγιση που σέβεται την πολιτισμική ετερότητα. Την ίδια στιγμή, συντονίζεται σε περιφερειακό επίπεδο, γεγονός που επιτρέπει την προσαρμογή της στις τοπικές ανάγκες. Το έργο ξεκίνησε πιλοτικά σε τέσσερις πόλεις της Γερμανίας, αλλά έχει πλέον επεκταθεί σε 57 τοποθεσίες στη Γερμανία. Το 2012, το πρόγραμμα ξεκίνησε στη Βιέννη της Αυστρίας, και το 2014 στην Άνω Αυστρία.

Οφέλη από την εφαρμογή: Η παροχή υπηρεσιών συνοδείας στους μετανάστες, η βελτίωση των προσόντων των διαμεσολαβητών, η παροχή πληροφόρησης σε πολλές γλώσσες, καθώς και οι εκστρατείες σε θέματα υγείας με σεβασμό στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες αποδεικνύουν την επιτυχία αυτής της πρακτικής. Οι ίδιοι οι μετανάστες έχουν δηλώσει στις διενεργούμενες αξιολογήσεις ότι, μέσω αυτού του έργου, χρήσιμες πληροφορίες αναφορικά με θέματα υγείας παρουσιάστηκαν σε αυτούς με πιο κατανοητό τρόπο. Από την έναρξη του έργου ως σήμερα, περισσότεροι από 100 διαπολιτισμικοί μεσολαβητές από πάνω από 40 χώρες έχουν εκπαιδευτεί, και περισσότεροι από 32.000 μετανάστες έχουν εξυπηρετηθεί. Ο οδηγός υγείας έχει φθάσει σε περισσότερους από 150.000 ανθρώπους μέχρι στιγμής.

Σχετικές αναφορές:

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

Προτάσεις μεταφοράς στην Ελλάδα

1) Προτάσεις μεταφοράς

Αναγκαιότητα / χρησιμότητα μεταφοράς στην Ελλάδα: Ο τομέας της Υγείας είναι ένας από τους τομείς που επλήγησαν περισσότερο από την οικονομική κρίση. Η πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες υγείας έχει γίνει υπερβολικά ακριβή και τα χρήματα που επενδύονται για πληροφόρηση σε ζητήματα υγείας και προληπτικής ιατρικής έχουν μειωθεί στο ελάχιστο. Ταυτόχρονα, το διοικητικό σύστημα των δημόσιων νοσοκομείων βρίσκεται σε δεινή θέση. Λαμβάνοντας

υπόψη την κατάσταση, η αντιγραφή του έργου MiMi στην παρούσα χρονική στιγμή στην Ελλάδα μοιάζει μάλλον ανέφικτη και δυσανάλογα ακριβή σε σχέση με άλλες πολύ πιο επείγουσες ανάγκες που απαιτείται να καλυφθούν για το σύνολο του πληθυσμού της χώρας.

Ωστόσο, υπάρχει ένας τομέας που βαρύνεται σημαντικά από τις αυξημένες ανάγκες για κοινωνική αρωγή και αυτό είναι το σύστημα πρόνοιας των Δήμων. Τα τμήματα πρόνοιας των Δήμων, περιλαμβανομένων των δημοτικών κέντρων υγείας, εξυπηρετούν εξαιρετικά μεγάλους αριθμούς γηγενών και αλλοδαπών που έχουν ανάγκη. Ακριβώς σε αυτό το περιβάλλον πρωτοβάθμιας κοινωνικής πρόνοιας και φροντίδας υγείας θα μπορούσαν να απασχοληθούν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές και να προσφέρουν σημαντική βοήθεια στο προσωπικό της δημοτικής αρχής και στους αλλοδαπούς ταυτόχρονα. Από την υπάρχουσα δεξαμενή εκπαιδευμένων διαμεσολαβητών, οι Δήμοι που φιλοξενούν μεγάλο αριθμό αλλοδαπών κατοίκων στην επικράτειά τους θα μπορούσαν να απασχολήσουν διαπολιτισμικούς μεσολαβητές ανάλογα με τις ανάγκες τους για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν προς όλους. Μέσω των δικτύων του Δήμου θα μπορούσαν να προσεγγιστούν επίσης οι κοινότητες των μεταναστών ώστε να τους παρασχεθεί σημαντική πληροφόρηση σε ζητήματα υγείας. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει ενημερωτικές συναντήσεις και εκπαίδευση των μεταναστών στην γλώσσα τους σε τακτική βάση. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένες ΜΚΟ που ήδη υλοποιούν στοχευμένες εκστρατείες πληροφόρησης σε πληθυσμούς μεταναστών. Η συνεργασία με τέτοιες ΜΚΟ θα αύξανε το εύρος και τον αντίκτυπο της παρέμβασης.

Στοιχεία της πρακτικής που θα μπορούσαν να μεταφερθούν:

- Πρόσληψη διαμεσολαβητών για την παροχή πληροφοριών σε ζητήματα υγείας σε μετανάστες – ξένους υπηκόους.
- Προσέγγιση των κοινοτήτων των μεταναστών για την παροχή πληροφόρησης σε ζητήματα υγείας.

Συστηνόμενη κλίμακα μεταφοράς: Τοπική – σε Δήμους με μεγάλο αριθμό μόνιμων κατοίκων αλλοδαπών

Φορείς που θα μπορούσαν να μεταφέρουν/ υλοποιήσουν την πρακτική:
Τοπικές αρχές – Δήμοι, ΜΚΟ

2) Προϋποθέσεις για επιτυχή μεταφορά

- i) Απασχόληση διαπολιτισμικών μεσολαβητών υψηλής εξειδίκευσης: Οι διαμεσολαβητές πρέπει να πληρούν όλες τις τυπικές προϋποθέσεις

πρόσληψης στο δημόσιο τομέα. Ένα καλό εκπαιδευτικό υπόβαθρο, κατά προτίμηση στον τομέα της υγείας ή των κοινωνικών επιστημών, θα επέτρεπε στους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές να κατανοούν με σαφήνεια τα ζητήματα και τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται. Ταυτόχρονα, απαιτούνται άριστες γλωσσικές δεξιότητες (προφορικά και γραπτά) τόσο στα Ελληνικά όσο και στις αντίστοιχες γλώσσες των μεταναστών. Σε περιοχές με αυξημένη εθνο-πολιτιστική διαφορετικότητα, η απασχόληση πολύγλωσσων διαμεσολαβητών θα ήταν σημαντικό πλεονέκτημα και θα μείωνε το κόστος.

- ii) Αξιοποίηση της υφιστάμενης δικτύωσης του Δήμου με υποστηρικτικές δομές: Οι Δήμοι διασυνδέονται συνήθως με φορείς που παρέχουν κοινωνική στήριξη και υπηρεσίες υγείας σε μετανάστες. Μέσω αυτής της δικτύωσης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης πλήρως κι έτσι να προσεγγιστεί μεγαλύτερος αριθμός μεταναστών / αλλοδαπών, συμπεριλαμβανομένων των κοινοτήτων τους.
- iii) Να διασφαλιστεί ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν προκαλέσουν τους Έλληνες πολίτες: Εξαιτίας της συνεχιζόμενης οικονομικής και κοινωνικής κρίσης έχουν περικοπεί πολλές κοινωνικές παροχές, προκαλώντας απογοήτευση στους πολίτες. Η απασχόληση των διαπολιτισμικών μεσολαβητών μπορεί να θεωρηθεί πολυτέλεια, γι' αυτό θα πρέπει να λαμβάνει χώρα με τρόπο που δεν θα παρεμποδίζει την παροχή υπηρεσιών προς τους Έλληνες πολίτες και δεν θα προκαλεί ανισορροπία στην επάρκεια των υπηρεσιών υγείας που προσφέρονται σε κάθε πολίτη.
- iv) Τακτική αναβάθμιση δεξιοτήτων των διαπολιτισμικών μεσολαβητών: Μέσω σύντομων εκπαιδευτικών συναντήσεων, οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές χρειάζεται να αναβαθμίζουν τη γνώση τους σχετικά με τους ισχύοντες κανονισμούς, τις νομοθετικές διατάξεις και γραφειοκρατικές διαδικασίες.

3) Προτάσεις για την υπερπήδηση πιθανών εμποδίων στη μεταφορά

Πιθανός φραγμός: Δυσκολίες χρηματοδότησης. Ο προϋπολογισμός για την τοπική αυτοδιοίκηση έχει υποστεί σημαντικές περικοπές τα τελευταία χρόνια, κατάσταση που είναι δύσκολο να αλλάξει στο άμεσο μέλλον.

Λύσεις: Οι Δήμοι μπορούν να μειώσουν το κόστος προσλαμβάνοντας πολύγλωσσους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές μερικής απασχόλησης. Μπορούν να καθοριστούν συγκεκριμένες ώρες προσέλευσης των μεταναστών που έχουν χρεία βοήθειας λόγω γλώσσας. Επιπλέον, μπορεί να υπάρξει χαμηλή χρέωση (π.χ. 1 ευρώ) για την παροχή επιπλέον υπηρεσιών, ώστε να καλύπτεται μέρος ή το σύνολο του κόστους απασχόλησης των διαπολιτισμικών μεσολαβητών.

Εναλλακτικά θα μπορούσαν να αναπτυχθούν στρατηγικές κοινωνικής επιχειρηματικότητας από τους ίδιους τους διαμεσολαβητές.

3. Βιβλιογραφία

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

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

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

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

Το σχέδιο χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το παρόν κείμενο αντανακλά τις απόψεις μόνο των εταίρων του σχεδίου, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση που μπορεί να γίνει στις πληροφορίες που παρέχονται από αυτό.