

# Auto- apprentissage pour Formateurs de Médiateurs interculturels

Part I

## Profil du Formateur et contenu d'apprentissage

---



© TIME project partnership, 2016

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

*Edition du document :*

Olympic Training and Consulting Ltd

*Elaboration du document :*

BGZ – Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Hellenic Open University

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

Lisbon Municipal Police

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

*Contact :*

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



*Clause de non-responsabilité : Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Le projet TIME reflète uniquement les opinions de l'auteur ; la Commission ne peut pas être tenue pour responsable de la moindre utilisation des informations y figurant.*

## Table des Matières

Introduction.....	5
Profil du formateur dans la médiation interculturelle .....	6
<b>Objectifs du cours d'auto-apprentissage de formateur IMfl .....</b>	<b>8</b>
<b>Module 1 : Caractéristiques spéciales du programme de formation IMfl TIME .....</b>	<b>9</b>
Description .....	9
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	9
Contenu .....	9
<b>Module 2 : Techniques et méthodologie de la formation des adultes.....</b>	<b>11</b>
Description .....	11
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	11
Contenu .....	12
<b>Module 3: Questions psychologiques dans la médiation.....</b>	<b>13</b>
Description .....	13
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	13
Contenu .....	14
<b>Module 4 : Techniques de communication.....</b>	<b>15</b>
Description .....	15
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	15
Contenu .....	16
<b>Module 5 : Questions culturelles et anthropologiques.....</b>	<b>18</b>
Description .....	18
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	18
Contenu .....	19
<b>Module 6 : Aspects juridiques de la médiation interculturelle.....</b>	<b>21</b>
Description .....	21
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	21
Contenu .....	22
<b>Module 7 : Ressources sur la médiation interculturelle .....</b>	<b>23</b>
Description .....	23
Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module.....	23
Contenu .....	23
ANNEXES EN ANGLAIS: IMfl trainer profile per country and TIME course requirements .....	25

1. Educational background and working experience .....	25
2. Training and certification in adult education .....	28
3. Other formal requirements .....	30
4. Experience in intercultural mediation or in migrant issues .....	31
5. Interpersonal skills .....	32
6. Linguistic skills .....	34

## Introduction

Le cours de formation pour les formateurs IMfi (médiateurs interculturels pour les immigrants) est destiné aux professionnels présentant divers profils et niveaux d'expérience en médiation interculturelle, qui sont intéressés par la formation de médiateurs interculturels via le programme de formation MI développé par le partenariat TIME. Parallèlement, ce cours de formation peut être utilisé par tout formateur MI futur ou actif souhaitant améliorer ses compétences.

Pour concevoir ce cours, le profil des formateurs IMfi dans les pays du partenariat a d'abord dû être identifié pour déceler les besoins de formation réels. Ces besoins sont aussi déterminés par les exigences du cours de formation MI TIME. Par conséquent, la première étape dans la conception de ce cours consistait à décrire le profil réel et souhaité des formateurs IMfi.

Sur la base de ce profil et des besoins identifiés, des acquis de l'éducation et de la formation souhaités ont été identifiés pour les sujets suivants :

- Caractéristiques spéciales du programme de formation IMfi TIME
- Techniques et méthodologie d'apprentissage des adultes
- Techniques de communication
- Questions culturelles et anthropologiques
- Aspects juridiques de la médiation interculturelle
- Ressources sur la médiation interculturelle

Chacun de ces sujets est composé d'un module du cours de formateur pouvant être étudié indépendamment selon les besoins de l'apprenant individuel. Pour chaque module, un contenu d'apprentissage et du matériel de formation ont été développés. Le contenu est présenté dans ce document, avec les acquis de l'éducation et de la formation, tandis que le matériel de formation est présenté dans des documents séparés par module.

## Profil du formateur dans la médiation interculturelle

Le cours de formation IMfl TIME a été conçu selon l'expérience dans la médiation interculturelle accumulée dans toute l'Europe au cours des dernières décennies. Les normes définies sont strictes et promeuvent la professionnalisation de la médiation interculturelle. Par conséquent, les qualifications du formateur sont très importantes par rapport à cet objectif. Parallèlement, les cours de formation IMfl proposés dans les pays participant au projet varient fortement en termes de complexité, de niveau académique et de champ. Le profil des formateurs IMfl devrait bien entendu varier en fonction.

L'objectif de cette recherche était double : tout d'abord, fournir une description qualitative du profil de formateur IMfl en Europe ; et ensuite, définir le profil souhaité d'un formateur qui serait invité à fournir une formation dans le cours IMfl TIME. En tenant compte de ces deux aspects, le profil du formateur IMfl souhaité est présenté de deux manières : a) conformément aux conditions spécifiques de chaque pays, et b) conformément aux exigences du programme IMfl développé par le projet TIME.

A cette fin, les données collectées à partir des activités de recherche précédentes du projet TIME ainsi que les exigences du nouveau programme de formation IMfl (O4) ont été analysées pour déterminer les compétences, caractéristiques et aptitudes importantes pour un formateur IMfl. Des questions telles que les qualifications formelles, les compétences linguistiques et interpersonnelles, et l'expérience dans la médiation interculturelle sont traitées. Des recherches ont été menées à deux étapes.

La première consistait à rassembler des informations à propos des exigences vis-à-vis des formateurs d'adultes au niveau CEC 5 en général<sup>1</sup> et des formateurs en médiation interculturelle en particulier, dans tous les pays du partenariat. Le résultat de cette analyse de données a été l'identification des exigences vis-à-vis des formateurs en termes de formation, d'expérience professionnelle, de certifications, d'aptitudes et de compétences linguistiques.

La seconde étape consistait à développer des suggestions et des propositions sur le profil de formateur IMfl souhaité pour le programme de formation TIME, conformément aux caractéristiques spécifiques du cours de formation et aux exigences aux niveaux nationaux.

L'analyse des données a démontré que les exigences formelles vis-à-vis des formateurs d'adultes en général et des formateurs IMfl en particulier sont très différentes dans les pays du partenariat<sup>2</sup>. Bon nombre des pays ne disposent toujours pas de réglementations officielles pour les formateurs, bien que la pratique développe certaines directives. Seuls quelques pays appliquent un système de certification. L'établissement de procédures de certification des formateurs améliorerait la crédibilité et la qualité de la formation en médiation interculturelle, pour autant que la médiation interculturelle soit reconnue en tant qu'occupation professionnelle distincte.

Une bonne préparation aux formations IMfl de premier plan ne traite pas que de la formation ; une bonne connexion entre l'éducation et l'expérience dans le domaine de formation est aussi nécessaire. Les formateurs devraient non seulement présenter un bon bagage théorique et professionnel, mais

---

<sup>1</sup> Le cours de formation IMfl TIME est conçu au niveau CEC 5.

<sup>2</sup> Le profil du formateur par pays est présenté à l'Annexe.

aussi de l'expérience dans les rencontres transculturelles, les problèmes d'intégration et la médiation interculturelle. Une telle expérience débouchera sur de meilleures procédures de formation et sur de meilleurs résultats.

Les formateurs IMfi devraient se concentrer spécifiquement sur leurs compétences et aptitudes interpersonnelles, communicatives et interculturelles. Outre la transmission des connaissances et de l'expérience, ils devraient aussi pouvoir responsabiliser les stagiaires et les aider à devenir des professionnels. La connaissance d'au moins une langue étrangère (niveau B2 ou supérieur) devrait être nécessaire dans le domaine de la formation de l'IMfi. Par ailleurs, les compétences en anglais sont hautement souhaitables afin de pouvoir utiliser des ressources d'autres pays.

Le tableau suivant fournit un aperçu des caractéristiques souhaitées d'un formateur invité à former des médiateurs interculturels à un niveau professionnel via le programme de formation TIME.

**Tableau 1:** Le profil de formateur souhaité selon les exigences du programme de formation IMfi TIME.

<b>Profil souhaité du formateur IMfi TIME.</b>	
<b>Niveau éducatif</b>	Diplômé ou supérieur
<b>Expérience professionnelle dans le domaine de la formation</b>	2 ans min.
<b>Formation dans l'éducation des adultes</b>	Oui
<b>Certification dans l'éducation des adultes</b>	De préférence oui, mais pas nécessaire
<b>Expérience dans la médiation interculturelle/questions relatives aux migrants</b>	2 ans min. (sauf le module des aptitudes numériques et des sous-sujets techniques pas directement lié à l'IMfi).
<b>Compétences interpersonnelles</b>	Assurance Objectivité Capacité à traiter l'hétérogénéité et la diversité dans les groupes Empathie Aptitudes communicatives Patience Esprit d'équipe/collaboratif Compétences de gestion des conflits Conscience des différences culturelles Adaptabilité Interactivité Tolérance Compétences de motivation Compétences de négociation
<b>Compétences linguistiques</b>	Bonne connaissance d'au moins une langue étrangère (niveau B2 ou supérieur)

## Objectifs du cours d'auto-apprentissage de formateur IMfi

Comme présenté dans le profil souhaité des formateurs MI au Tableau 1, le formateur MI TIME devrait idéalement disposer d'un ensemble combiné de formation, de compétences, et d'expérience lui permettant d'assurer une formation en comprenant pleinement les dimensions et défis inhérents à la médiation interculturelle. Comme indiqué ci-dessus, les exigences formelles vis-à-vis des formateurs en général ou des formateurs MI en particulier diffèrent sensiblement dans les pays du partenariat. Par ailleurs, dans la plupart des pays, la formation en médiation interculturelle n'est pas assez systématique pour que les professionnels se spécialisent dans la formation MI. Selon le module/sujet que les formateurs sont amenés à présenter, leurs domaines de spécialisation varieront largement. Le cours de formateur MI TIME est conçu pour traiter différents besoins possibles et pour veiller à ce que les formateurs disposent des outils et informations nécessaires pour diriger efficacement le programme de formation MI TIME.

Plutôt que de fournir une formation professionnelle dans un domaine spécifique, ce cours traite de questions **issues du champ d'expertise** de chaque formateur, qui sont nécessaires pour assurer une formation cohérente et sensée pour les médiateurs interculturels. Par exemple, il se pourrait qu'un psychologue expérimenté ou un anthropologue ne connaisse pas les aspects juridiques de la médiation interculturelle ou la méthodologie de la formation des adultes. D'autre part, un interprète expérimenté pourrait ne pas connaître les aspects culturels ou psychologiques de la médiation interculturelle. Tous les formateurs devraient certainement se familiariser avec les principes, la structure et la méthodologie de la formation MI TIME.

A cette fin, les acquis de l'éducation et de la formation ainsi que le contenu sont présentés dans ce document, conformément aux contenus et exigences du cours de formation MI TIME. Les acquis de l'éducation et de la formation sont présentés en termes de connaissances, d'aptitudes et de compétences. Selon le module, il se peut que les aptitudes et les compétences ne soient pas applicables. Le contenu est présenté en correspondance claire avec les acquis de l'éducation et de la formation. Les modules du cours sont conçus pour l'apprentissage et la réflexion autodirigés, selon les besoins de l'apprenant.

# Module 1 : Caractéristiques spéciales du programme de formation IMfi TIME

## Description

Ce module sert d'introduction et présente au formateur le cadre théorique du programme de formation MI TIME. Il est essentiel pour tous les formateurs d'être bien conscients des principes éducatifs sous-jacents à ce cours et de leurs implications pour le formateur, afin que la formation soit dispensée avec une approche éducative unifiée.

## Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

### Connaissances

1. Le formateur comprendra la structure et les objectifs du cours de formation IMfi TIME.
2. Le formateur comprendra de manière détaillée les concepts et aspects théoriques sous-jacents au programme de formation IMfi TIME.
3. Les formateurs comprendront les principes de l'éducation interculturelle et comment ils touchent la procédure de formation.

### Savoir-faire

1. Le formateur sera capable de faciliter la procédure d'apprentissage conformément au cadre théorique du cours.
2. Les formateurs seront capables d'adapter le matériel et les méthodes d'apprentissage ainsi que les procédures d'évaluation conformément aux principes de l'éducation interculturelle.

### Compétences

1. Le formateur sera capable d'ajouter ou d'adapter les contenus et la matière conformément aux principes généraux du cours, aux acquis de l'éducation et de la formation souhaités et aux besoins spécifiques de chaque groupe de participants.
2. Les formateurs seront compétents pour évaluer la qualité de l'interaction dans la classe culturellement diversifiée, identifier les facteurs de risque et promouvoir les principes d'éducation interculturelle via des activités appropriées.

## Contenu

1. Pourquoi et comment le cours de formation IMfi TIME a-t-il été créé ?
2. Principes fondamentaux du cours de formation IMfi
  - L'approche constructiviste
  - Formation orientée vers les participants
  - Principes de l'éducation interculturelle
  - Responsabilisation
  - Orientation vers l'expérience
  - L'apprentissage par la pratique

- Approche intégrative

## Module 2 : Techniques et méthodologie de la formation des adultes

### Description

Ce module est destiné aux formateurs MI qui n'ont pas bénéficié jusqu'à présent d'une formation spécialisée sur la méthodologie de formation des adultes. Le module présente les caractéristiques de l'apprenant adulte, les principes de la formation pour les adultes et des techniques efficaces. Les principes de la formation interculturelle sont aussi présentés, en tenant compte du groupe cible des formateurs MI.

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Les formateurs comprendront les caractéristiques des apprenants adultes.
2. Les formateurs connaîtront les principes, les théories dans le domaine de l'éducation des adultes.
3. Les formateurs comprendront le rôle du formateur pour les adultes.
4. Les formateurs connaîtront les ressources relatives à l'éducation des adultes.
5. Les formateurs connaîtront les principes et les méthodologies pour la réalisation d'une évaluation des besoins, la méthodologie de conception éducative, le développement d'objectifs d'apprentissage et l'évaluation de l'impact des activités de formation.
6. Les formateurs connaîtront les principes et les techniques pour le développement d'une formation sur mesure répondant aux besoins des apprenants.
7. Les formateurs connaîtront les principes des dynamiques des groupes et les techniques de gestion du contrôle des groupes.
8. Les formateurs connaîtront les techniques de gestion de crise dans les environnements d'apprentissage.

#### Savoir-faire

1. Les formateurs seront capables de réaliser des évaluations des besoins et de les intégrer dans la conception et l'organisation d'activités d'apprentissage.
2. Les formateurs pourront organiser des activités de formation et choisir les bonnes techniques de formation pour leur mise en œuvre.
3. Les formateurs seront capables d'appliquer des techniques d'évaluation soulignant les acquis de l'éducation et de la formation.
4. Les formateurs pourront choisir et utiliser l'équipement et le matériel éducatifs nécessaires.
5. Les formateurs seront capables de créer un environnement d'apprentissage interactif, engageant, en classe.

#### Compétences

1. Les formateurs pourront appliquer des techniques de formation efficaces pour gérer les participants, appliquer toute une série de styles d'apprentissage, créer un environnement d'apprentissage positif efficace et gérer les défis qui se présentent en classe.

## Contenu

1. Les caractéristiques des apprenants adultes
  - Contrôle de l'apprentissage
  - Diversification des expériences
  - Incitants
  - Marges de vie
  - Problèmes de confiance
  - Résistance au changement
2. Principes et théories de l'apprentissage des adultes
  - Théories de l'apprentissage des adultes
    - Andragogie
    - L'apprentissage autodirigé
    - L'apprentissage transformationnel
    - Autres théories
  - Principes de l'apprentissage des adultes
    - L'expérience en tant que ressource d'apprentissage
    - Motivation
    - Orientation
    - Environnement d'apprentissage
    - Autonomie et apprentissage autodirigé
    - Pertinence de l'apprentissage
    - Différents styles d'apprentissage
    - Apprentissage actif
3. Le rôle du formateur pour les adultes
  - Différentiation par rapport à d'autres activités d'apprentissage
  - Ressources sur l'enseignement pour les adultes
  - Développement professionnel continu
4. Méthodes et techniques dans la formation pour les adultes
  - Techniques de formation
    - Techniques pour différents types d'activité d'apprentissage
    - Techniques qui encouragent l'apprentissage et la participation au maximum
    - Choix des techniques appropriées
  - Communication dans la formation pour les adultes
  - Dynamiques de groupe et contrôle de groupe
  - Gestion de crise
5. Conception et fourniture du cours
  - Evaluation des besoins de formation, du contexte, des outils et des pratiques
  - Conception et fourniture des cours de formation
    - Association des besoins de formation
    - Organisation de l'espace d'apprentissage
    - Création d'un plan de cours
    - Production de matériel d'apprentissage
    - Equipement didactique
    - Evaluation de l'apprentissage

## Module 3: Questions psychologiques dans la médiation

### Description

Comme tous les services sociaux, la médiation interculturelle implique beaucoup d'interaction entre les individus, surtout les groupes vulnérables. Différents besoins, émotions, motifs et comportements sont affichés par toutes les parties impliquées. Le médiateur interculturel doit non seulement servir d'intermédiaire pour permettre la communication malgré ces différences, mais aussi traiter efficacement les émotions et réactions personnelles. Ce module permet au formateur d'intégrer la dimension psychologique dans tous les aspects et sujets de la formation MI.

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Le formateur comprendra comment les problèmes liés à l'identité personnelle et à l'estime de soi jouent un rôle important dans la médiation.
2. Le formateur connaîtra l'importance de l'effet miroir.
3. Le formateur connaîtra le looping.
4. Le formateur comprendra comment le niveau psychologique et les problèmes d'identité plus profonds affectent la médiation.
5. Le formateur connaîtra le cycle IDR et en comprendra les principales étapes.
6. Le formateur comprendra les problèmes de stress et de burn-out tels que manifestés dans la médiation interculturelle.
7. Le formateur saura ce qu'est l'intelligence émotionnelle (IE) et sa signification dans la médiation interculturelle.

#### Savoir-faire

1. Le formateur pourra reconnaître si et dans quelle mesure les MI développent un sens objectif et basé sur la réalité d'eux-mêmes et des autres.
2. Le formateur pourra refléter l'identité d'une personne.
3. Le formateur sera en mesure de reconnaître l'effet miroir et le looping tels qu'affichés par les MI.
4. Le formateur pourra fournir des conseils aux stagiaires sur la manière d'identifier, de prévenir et d'affronter le stress et le burn-out, et pour reconnaître quand les parties de la médiation sont soumises au stress.

#### Compétences

1. Le formateur sera compétent pour traiter de problèmes d'identité et liés au soi apparaissant dans le cadre du processus de formation MI.

## Contenu

1. Modèle de psychologie de la médiation de Bader
  - Théorie psychanalytique sur le développement du sens du soi et de l'identité
  - Dimensions plus profondes du soi
  - Travailler avec les problèmes d'identité et liés au soi du médiateur
  - Présence, pleine conscience et révélation de l'identité
2. Cycle IDR
  - L'étape de l'inflation/surconfiance
  - Etape déflationnaire
  - Impasse en tant que crise narcissique
  - Résolution réaliste
3. Stress et burn-out dans la médiation interculturelle
  - Facteurs de stress communs dans :
    - Services sociaux
    - Processus de médiation
    - Interprétation
  - Burn-out : causes, symptômes et prévention
4. Intelligence émotionnelle dans la médiation interculturelle
  - Définitions de l'IE
  - Importance de l'IE dans la médiation interculturelle

## Module 4 : Techniques de communication

### Description

La communication est au centre de la formation et de la médiation interculturelle. Ce module fournit au formateur (qui n'a pas encore suivi de formation sur les problèmes de communication) une discussion approfondie sur les principes de communication qui s'appliquent généralement ainsi que sur les problèmes de communication dans les environnements multiculturels et le contexte de la médiation.

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Le formateur connaîtra les concepts de base de la communication.
2. Le formateur connaîtra les modèles et tendances les plus importants de la science de la communication moderne.
3. Le formateur comprendra les principaux aspects de la communication interpersonnelle, de la communication de groupe et de la communication de masse.
4. Le formateur connaîtra les principales hypothèses et l'interprétation du langage corporel.
5. Le formateur connaîtra les techniques qui améliorent l'efficacité de la communication.
6. Le formateur comprendra comment les problèmes de communication apparaissent.
7. Les formateurs connaîtront les principes de la communication interculturelle.

#### Savoir-faire

1. Le formateur sera capable d'appliquer des techniques appropriées afin d'améliorer la communication avec toute une série de personnes différentes, y compris des étudiants.
2. Le formateur sera capable d'analyser et d'interpréter les messages verbaux, non verbaux, informatifs et persuasifs.
3. Le formateur sera capable de créer des messages sur mesure pour différents niveaux de communication et de choisir des outils de communication appropriés en fonction de l'objectif.
4. Le formateur développera les compétences de communication assertive.
5. Le formateur améliorera la capacité à affronter des situations difficiles apparaissant quotidiennement pendant la formation et les rencontres interculturelles.
6. Le formateur pourra évaluer le niveau de compréhension de l'interlocuteur.
7. Le formateur pourra communiquer efficacement dans une classe culturellement diversifiée, en appliquant les principes de la communication interculturelle.

#### Compétences

1. Le formateur sera conscient de la responsabilité par rapport aux conséquences des actions dans le domaine de la communication personnelle et professionnelle.
2. Le formateur sera sensible aux dilemmes associés au fait de mener des discussions dans un contexte multiculturel.

3. Le formateur sera compétent pour suivre les règles de discussion et de communication interpersonnelle.
4. Le formateur sera compétent pour détecter des problèmes dans la communication, comme la manipulation, les conflits et les malentendus, et il sera conscient des risques impliqués.

## Contenu

1. Introduction à la communication
  - Termes de communication de base
    - Emetteur, transfert et récepteur
    - Caractéristiques du transfert
    - Type de codes
2. Caractéristiques de la communication
  - Classification et voies de communication
  - Caractéristiques et rôle
  - Compétences communicatives
    - Compétences linguistiques
    - Compétences culturelles
  - Modèles de communication de base
    - Modèle Lasswell
    - Modèle Shannon et Weaver
    - Modèle Newcomb
    - Modèle Schramm
3. Techniques de communication
  - Processus de communication : définition d'objectifs
  - Niveaux de communication
    - Communication interpersonnelle
    - Communication de groupe
    - Communication institutionnelle
    - Communication de masse
  - Règles principales de la communication interpersonnelle
    - Développement de relations
    - Finalité dans le processus de communication
    - Identification du caractère de l'interlocuteur
    - Gestion des mots
    - Écoute active
4. Communication verbale et non verbale
  - Communication verbale
    - Communication verticale
    - Communication horizontale
  - Signification des comportements non verbaux
  - Espace personnel et différents types de distance
  - Signification de l'apparence
  - Observation et interprétation

- Expression faciale
  - Contact visuel
  - Gestuelle
  - Contact tactile
  - Différences culturelles dans la communication non verbale
5. Amélioration de l'efficacité de la communication
- Forme et contenu
  - Crédibilité
  - Attrait
  - Outils de communication
    - Paraphrase
    - Demander
    - Expliquer
    - Résumer
    - Comparaisons
    - Description
  - Règles de création des déclarations
  - Rôle de l'assurance
    - Auto-évaluation du comportement assuré
    - Techniques de base de la communication assurée
6. Argumentation
- Méthodes d'argumentation
  - Techniques de persuasion
7. Problèmes de communication
- Manipulation
  - Conflits
  - Malentendu
  - Solutions
8. Principes de la communication interculturelle

## Module 5 : Questions culturelles et anthropologiques

### Description

Ce module aide le formateur à devenir conscient de l'impact des facteurs culturels et anthropologiques sur la société hôte, les attitudes et les comportements des migrants, et le processus de médiation interculturelle. Le formateur sera aidé dans le processus de connaissance, d'analyse et de réflexion sur les caractéristiques de sa propre société et des pays d'origine des communautés de migrants les plus peuplées. Cela permettra au formateur de concevoir sa présentation de manière liée à la pratique et sensible à la culture.

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Les formateurs comprendront les principaux concepts de la culture et comment ses divers aspects et dimensions touchent la médiation interculturelle.
2. Les formateurs comprendront la signification et la différence entre les processus d'intégration culturelle, d'acculturation et d'assimilation.
3. Les formateurs comprendront comment les stéréotypes et les préjugés sont développés ainsi que leur impact sur la médiation interculturelle.
4. Les formateurs comprendront les émotions, les processus cognitifs et les comportements liés au choc culturel.
5. Les formateurs comprendront les processus et comportements des membres des cultures hôtes lorsqu'ils sont confrontés aux symptômes du stress de l'acculturation des immigrants.
6. Les formateurs connaîtront et comprendront les mécanismes de discrimination et d'exclusion sociale.

#### Savoir-faire

1. Les formateurs seront capables de mettre en pratique des concepts de culture sélectionnés afin d'analyser les malentendus culturels.
2. Les formateurs seront capables de mieux comprendre les besoins, le comportement et les difficultés des personnes qui travaillent avec des immigrants.
3. Les formateurs pourront évaluer la fiabilité des ressources liées aux connaissances culturelles en termes de stéréotypes, de préjugés et de discrimination.
4. Les formateurs seront capables d'identifier les facteurs intensifiant et apaisant le stress de l'acculturation de la part des migrants ainsi que la perspective de la société hôte.
5. Les formateurs seront capables de reconnaître leurs propres stéréotypes et dans quelle mesure la création de stéréotypes est manifeste dans les comportements des autres.

#### Compétences

1. Les formateurs seront compétents pour noter les détails et le changement de signification dans différents contextes dans une culture particulière.
2. Les formateurs seront compétents pour évaluer le respect affiché vis-à-vis de l'altérité.
3. Les formateurs seront sensibilisés aux différences culturelles et seront compétents pour indiquer les possibilités de surpasser les frictions causées par ces différences.

4. Les formateurs seront compétents pour aborder les rencontres multiculturelles depuis différentes perspectives et pour adopter un comportement flexible.

## Contenu

1. Culture - la diversité du concept - définition
2. La culture en tant que système
  - Les composants de la culture - typologie
  - Le concept de Norman Goodman
    - Connaissances
    - Convictions
    - Valeurs
    - Normes
    - Habitudes
    - Manières
    - Tabous
    - Droits
    - Signes
    - Symboles
    - Langue et gestes
  - Aspects matériels et immatériels de la culture
    - Conceptions: J. H. Turnera, N. Goodmana, A. Giddensa
3. L'identité individuelle, sociétale et nationale
  - Identité culturelle - définition
4. Typologies de la culture et diversité culturelle
  - Les dimensions des différences interculturelles - Geert Hofstede
    - Distance des autorités
    - Individualisme et collectivisme
    - Masculinité - féminité
    - Eviter l'incertitude
  - Individualisme et collectivisme - Harry Triandis
  - Les dimensions des différences interculturelles - Richard Gesteland
    - Le rôle de la relation
      - Cultures pro-traitement
      - Cultures pro-partenariat
    - Les structures de la relation
      - Cultures non cérémoniales
      - Cultures cérémoniales
    - Relation au temps
      - Cultures monochroniques
      - Cultures polychroniques
    - Comportements non verbaux
      - Cultures d'expression
      - Cultures réservées
      - Langage non verbal en tant que composant de la culture

- Typologie des cultures selon Alfons Trompenaars
- Le multiculturalisme dans le passé et à présent
- 5. Intégration culturelle et assimilation
  - Définitions
  - Différences entre l'intégration et l'assimilation
  - Acculturation
    - Stratégies d'acculturation
    - Le rôle de la société hôte dans le processus d'acculturation et les stratégies adoptées
    - Choc culturel - causes, dynamiques, signes, impact
    - Le stress de l'acculturation et ses symptômes
- 6. Relativisme culturel et tolérance dans la communication interculturelle
  - Relativisme culturel - définition et concepts
  - Tolérance
- 7. Conflit des cultures et conflit ethnique
  - Analyse des apparences/définitions/exemples
- 8. Le langage ethnique en tant que composant de la culture
- 9. Sources anthropologiques des barrières à la communication interculturelle
  - Classification LaRay M. Barn
    - Stéréotypes
    - Préjugés
    - Ethnocentrisme
    - Discrimination
  - Le concept de la catégorisation, les stéréotypes, les préjugés et la discrimination.
    - L'impact de la connaissance des stéréotypes par rapport à nos attentes
    - Les effets des stéréotypes
    - Ce qui empêche l'utilisation des stéréotypes
    - Comment briser les stéréotypes
    - Dans quelles situations les stéréotypes commencent rapidement et clairement
    - Stéréotypes dans les médias
    - Reconnaissance de ses propres stéréotypes

## Module 6 : Aspects juridiques de la médiation interculturelle

### Description

Ce module fournit un aperçu du cadre juridique de la médiation interculturelle. Il est destiné aux formateurs de professions autres que le domaine juridique, afin d'assurer la sensibilisation aux problèmes que rencontrent les MI dans leur travail quotidien. Les problèmes liés aux droits de l'homme, au statut juridique des migrants, aux droits et aux obligations des MI, ainsi que les responsabilités juridiques des professionnels qui travaillent avec les MI sont abordés.

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Le formateur connaîtra la déontologie dans la MI.
2. Le formateur connaîtra les aspects juridiques impliqués dans la médiation interculturelle, la nature de la confidentialité et la responsabilité du médiateur.
3. Le formateur connaîtra les responsabilités juridiques des professionnels qui travaillent avec des MI.
4. Le formateur connaîtra les droits de l'homme et comprendra leurs implications juridiques.
5. Le formateur connaîtra les institutions internationales et nationales protégeant les droits de l'homme.
6. Le formateur comprendra le rôle du médiateur interculturel dans les cas de discrimination, de harcèlement ou d'autres violations des droits de l'homme.
7. Le formateur connaîtra de statut juridique des migrants et l'interaction entre les différentes sphères juridiques.
8. Le formateur connaîtra les politiques anti-exclusion et anti-discrimination liées à la migration et à l'intégration.

#### Savoir-faire

1. Le formateur sera capable de reconnaître les implications de la déontologie de la MI pour le domaine de spécialisation du formateur.
2. Le formateur sera capable de consulter les MI afin de savoir comment tenir compte des responsabilités juridiques des professionnels qui travaillent avec eux en vue d'atteindre de meilleurs résultats.
3. Le formateur pourra diriger les MI vers des institutions ou des autorités pertinentes par rapport à la protection des droits de l'homme et à la résolution des conflits.
4. Le formateur sera capable de guider les MI dans la prévention et l'affrontement d'incidents de discrimination.

#### Compétences

1. Le formateur sera compétent pour identifier comment le cadre juridique et les changements y afférents touchent le travail et le champ d'intervention des MI.

## Contenu

1. Droits et obligations des MI
  - Position des MI dans la loi/les réglementations nationales
  - Code déontologique
  - Responsabilité
  - Les responsabilités juridiques des professionnels qui travaillent avec des MI
  - Autres types de médiation, telle que différenciée de la MI
2. Droits de l'homme
  - Champ des droits de l'homme
  - La Déclaration universelle des Droits de l'Homme
  - La Convention des Droits de l'Enfant
  - Protocole n°7 à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales Strasbourg
  - Politiques anti-exclusion et anti-discrimination
  - Institutions et réseaux nationaux et internationaux représentant les droits de l'homme
  - Le rôle de la MI dans les cas de violation des droits de l'homme
3. Statut juridique des migrants et la loi sur la migration
  - Histoire de la migration avec un accent sur le 21ème siècle
  - Politique et législation de l'UE en matière de migration
  - Législation nationale et internationale sur la migration

## Module 7 : Ressources sur la médiation interculturelle

### Description

Tout formateur MI doit savoir quelles sont les ressources (bibliographie, associations, matériel de formation, etc.) disponibles aux niveaux national et international par rapport à la médiation interculturelle et aux questions y afférentes. Ce module est destiné à être une ressource d'amélioration et un outil pour le développement de matériel de formation

### Acquis de l'éducation et de la formation couverts par module

#### Connaissances

1. Le formateur disposera de connaissances à propos du développement de la médiation interculturelle en Europe, des différentes définitions et des approches de la médiation interculturelle.
2. Le formateur connaîtra le statut professionnel ainsi que le profil des médiateurs interculturels dans le pays, les formations et les certifications.
3. Le formateur saura quelles autorités, associations et autres parties prenantes sont impliquées dans la médiation interculturelle dans le pays.
4. Le formateur connaîtra le matériel de formation sur la MI (y compris les plateformes de formation) développé dans la langue nationale.
5. Le formateur connaîtra les publications sur la MI (sur papier et en ligne) dans la langue nationale.
6. Le formateur connaîtra des pratiques de médiation interculturelle efficaces et des organisations dans d'autres pays, ainsi que d'autres pratiques connexes, comme l'interprétation communautaire ou l'interprétation médicale.
7. Le formateur connaîtra les ressources de formation sur la MI dans d'autres pays/langues.
8. Le formateur disposera de connaissances à propos des communautés en ligne et d'autres réseaux de médiateurs interculturels (aux niveaux local, européen et international) et de professions y afférentes, de leurs événements réguliers et du matériel d'information.
9. Le formateur connaîtra les cours universitaires sur la MI proposés au niveau européen.

#### Savoir-faire

1. Le formateur sera capable d'intégrer une perspective comparative de l'IMfi dans sa formation.
2. Le formateur sera capable d'intégrer des approches fructueuses des professions liées à l'IMfi qui s'inscrivent dans la lignée du rôle du MI dans le pays.

### Contenu

1. Une introduction à la médiation interculturelle
  - L'apparence de la médiation interculturelle en Europe

- Le rôle de l'UE dans le développement de la médiation interculturelle
  - Définitions et formes de médiation interculturelle
  - Professions liées
2. Le profil professionnel d'un médiateur interculturel
  3. Modèles de médiation interculturelle en Europe
  4. La médiation interculturelle et les professions similaires dans le monde
    - Les services de MI et les organisations dans d'autres pays
      - Belgique : Intercultural Mediation and Policy Support Unit
      - Italie : Programma Integra
      - Suisse : INTERPRET
      - France: Association de femmes relais médiatrices
    - Interprétation communautaire
      - Définition
      - Réseau européen pour l'interprétariat et la traduction en milieu social (ENPSIT)
      - Association of Community Interpreters (ACIS – UK)
      - Critical Link network (Canada)
    - Interprétation médicale
      - Définition
      - International Medical Interpreters Association (IMIA)
      - California Healthcare Interpreting Association (CHIA)
      - National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC)
    - Communautés en ligne
      - SONETOR
  5. Autres publications et ressources sur la MI
  6. Cours universitaires européens en médiation interculturelle
    - Diplômé
    - Troisième cycle

# ANNEXES (en anglais): IMfl trainer profile per country and TIME course requirements

## 1. Educational background and working experience

### Austria

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

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

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

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

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

### Belgium

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

---

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

## **Germany**

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

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

## **Greece**

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

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

## **Italy**

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

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

---

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

## **Poland**

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

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

## **Portugal**

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

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

## **TIME program requirements**

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

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

---

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

## 2. Training and certification in adult education

### Austria

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

### Belgium

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

### Germany

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

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

### Greece

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

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

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

### Italy

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

---

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

## **Poland**

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

## **Portugal**

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

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

There are two types of certificates accepted:

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

## **TIME program requirements**

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

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

---

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

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

#### **Austria**

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

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

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

#### **Belgium**

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

#### **Germany**

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

#### **Greece**

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

#### **Italy**

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

#### **Poland**

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

#### **Portugal**

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

---

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

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

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

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

##### **Austria**

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

##### **Belgium**

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

##### **Germany**

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

##### **Greece**

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

## **Italy**

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

## **Poland**

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

## **Portugal**

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

## **TIME program requirements**

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

## **5. Interpersonal skills**

### **Austria**

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

### **Belgium**

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

### **Germany**

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

---

<sup>10</sup>

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

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

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

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

### **Greece**

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

### **Italy**

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

### **Poland**

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

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

### **Portugal**

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

---

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

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

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

### **TIME program requirements**

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

## **6. Linguistic skills**

### **Partnership countries**

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

### **TIME program requirements**

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

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