

## **T.I.P.S. T-learning to Improve Professional Skills for Intercultural dialogue**

**Ο φορέας FOR.COM - Formazione per la Comunicazione  
σε συνεργασία με  
τον φορέα IRIV - Institut de Recherche et d'Information sur le Volontariat**

Το έργο TIPS "T-learning to Improve Professional Skills for intercultural dialogue" είναι ένα διετές<sup>1</sup> πολύπλευρο έργο συγχρηματοδοτούμενο από το πρόγραμμα Leonardo da Vinci στα πλαίσια του προγράμματος της Δια Βίου Μάθησης της ΕΕ. Η κοινοπραξία του TIPS ηγείται του Ιταλικού διαπανεπιστημιακού φορέα FOR.COM και περιλαμβάνει έξι οργανισμούς από τις ακόλουθες πέντε Ευρωπαϊκές χώρες: Αυστρία (Auxilium), Γαλλία (IRIV), Ελλάδα (Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο), Ιταλία (Gruppo Pragma και FOR.COM) και Πολωνία (Tischner European University).

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης κήρυξαν το έτος 2008 ως το «Ευρωπαϊκό Έτος του Δια-πολιτισμικού Διαλόγου» για να προωθηθεί ο διαπολιτισμικός διάλογος ως μια διαδικασία αντιμετώπισης σύνθετων πολιτιστικών περιβαλλόντων και για να ωφεληθούν από μια διαφορετική και δυναμική κοινωνία. Ως απάντηση σε αυτήν την πρωτοβουλία, το έργο TIPS υλοποίησε ένα **εκπαιδευτικό πρόγραμμα** για όσους ενδιαφέρονται να εργαστούν στον τομέα της πολιτισμικής διαμεσολάβησης προκειμένου να αποκτήσουν πολύτιμες δεξιότητες και ικανότητες μέσω της εργασίας και της αλληλεπίδρασης τους με τον απόδημο πληθυσμό και τους μετανάστες.

Οι Ευρωπαϊκές χώρες που συνεργάζονται για το έργο TIPS, επιλέχθηκαν σύμφωνα με εδαφικά κριτήρια, εκ των οποίων η καθεμία αντιπροσωπεύει και απεικονίζει τα διαφορετικά μεταναστευτικά ρεύματα και τις πρακτικές ενσωμάτωσης στην Ευρώπη. Οι Μεσογειακοί εταίροι, Γαλλία, Ελλάδα και Ιταλία, αντιπροσωπεύουν τις χώρες όπου οι μεταναστευτικές ροές, συχνά παράνομες και κυρίως από την Αφρική, είναι συχνές και σχετικές. Ο εταίρος από την Αυστρία διευκρινίζει ότι είναι μια χώρα όπου η πλειοψηφία των μεταναστών είναι απόλυτα ενσωματωμένη στο εργατικό δυναμικό. Ο εταίρος από την Πολωνία, ένα νέο κράτος μέλος της ΕΕ, απεικονίζει μια χώρα, η οποία αντιμετωπίζει αυτήν την περίοδο τις προκλήσεις της μετανάστευσης καθώς ασχολείται κυρίως με όσους αιτούνται άσυλο και με τους πρόσφυγες. Η προστιθέμενη αξία της διακρατικής κοινοπραξίας βασίζεται στη συμβολή της κάθε χώρας η οποία καθορίζει και προσδιορίζει τις επιμορφωτικές ανάγκες των πολιτισμικών διαμεσολαβητών και στην ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των τελικών δικαιούχων μέσω της εικονικής κοινότητας του έργου TIPS.

Η κοινοπραξία του έργου TIPS διεξήγαγε μια **συγκριτική έρευνα** για τους πολιτισμικούς διαμεσολαβητές και τους επαγγελματίες που εργάζονται στην πολιτισμική διαμεσολάβηση με σκοπό να αναπτύξει ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα που θα εξετάζει αποτελεσματικά τις ανάγκες κατάρτισης των επαγγελματιών πολιτισμικών διαμεσολαβητών: «μια ανάλυση για να προσδιοριστεί ο επαγγελματικός ρόλος του διαμεσολαβητή και οι εκπαιδευτικές ανάγκες του/της, μέσω της εξέτασης και της αξιολόγησης διαφορετικών καταστάσεων» και στις πέντε Ευρωπαϊκές χώρες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Η ερευνητική ομάδα που καθοδηγούσε ο φορέας Iriv πραγματοποίησε μια βιβλιογραφική έρευνα (ανάλυση σχετικών αναθεωρήσεων, άρθρα τύπου και στατιστικά στοιχεία) που ολοκληρώθηκε από τις ομάδες εστίασης και τις συνεντεύξεις με τους πολιτισμικούς διαμεσολαβητές και βοήθησαν παρέχοντας μια βάση για το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια διαβουλεύσεων μεταξύ των πολιτισμικών διαμεσολαβητών στη Γαλλία και την Ιταλία και μέσω της συλλογής σημαντικών μελετών περίπτωσης από όλες τους εταίρους (16 στη Γαλλία, 10 στην Ιταλία, 10 στην Πολωνία, 3 στην Ελλάδα και 2 στην Αυστρία). Η έρευνα επισήμανε τις διαφορές μεταξύ των νομοθετικών και εκπαιδευτικών πλαισίων στην Ευρώπη και επομένως, ήταν το βασικό στοιχείο για να βοηθήσει την παιδαγωγική ομάδα TIPS να καθορίσει την τελική έκδοση των ενοτήτων και του περιεχομένου του επιμορφωτικού προγράμματος. Ο φορέας IRIV συνέταξε μια συγκριτική

<sup>1</sup> 1 Νοεμβρίου 2007 έως Οκτώβριο 2009

ερευνητική αναφορά με βάση τις διαφορετικές εθνικές εκθέσεις που οι πέντε εμπλεκόμενες χώρες παρείχαν.

Το έργο TIPS σχεδίασε και ανέπτυξε τη μοναδική μεθοδολογία **T-learning** ειδικά για τους κοινωνικούς λειτουργούς ή τους επαγγελματίες που ενδιαφέρονται για την πολιτισμική διαμεσολάβηση και χρειάζονται συνεχόμενη εκπαίδευση στη δουλειά τους, για να εμπλουτίσουν τις καθημερινές δραστηριότητές τους στον εργασιακό χώρο. Η μεθοδολογία T-learning ενσωματώνει τρία διαφορετικά εργαλεία: τον προσωπικό υπολογιστή (E-learning), το κινητό τηλέφωνο (M-learning) και την τηλεόραση (TV-learning). Κάθε πλατφόρμα επιτρέπει στους συμμετέχοντες να προσαρμόσουν τις εξατομικευμένες μαθησιακές τους διαδρομές με βάση τη διαθεσιμότητα τους, τον τύπο μάθησης και τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες. Οι εκπαιδευόμενοι θα εκπαιδεύονται άμεσα στο εργασιακό τους περιβάλλον, χάρη στη φορητότητα της μεθοδολογίας t-learning, η οποία συνδυάζει την «εκπαίδευση στην πράξη» με την «εκμάθηση επί τω έργω». Τα τρία συστήματα αναμειγνύονται για να παρέχουν συνεχόμενη υποστήριξη στις δραστηριότητες των πολιτισμικών διαμεσολαβητών, να δίνουν συνεχώς επικαιροποιημένες πληροφορίες και να διασφαλίσουν τη συνοχή μεταξύ της εργασίας και της κατάρτισης. Επιπλέον, όλοι οι εκπαιδευόμενοι έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν στην Ευρωπαϊκή εικονική μαθησιακή κοινότητα του έργου TIPS, μέσω της συνομιλίας και χρήσης υπηρεσιών forum στην πλατφόρμα e-learning, όπου μπορούν να μοιραστούν και να συζητηθούν ιδέες και εμπειρίες μεταξύ των συμμετεχόντων και των επαγγελματιών.

## Υπόβαθρο

Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι μια πλουραλιστική κοινωνία που εμπλουτίζεται από ποικίλες πολιτιστικές και κοινωνικές παραδόσεις, οι οποίες θα γίνουν πιο διαφορετικές στο μέλλον. Η εισροή μεταναστών αυξάνεται συνεχώς στην Ευρώπη και επομένως, η ενσωμάτωση τους έχει γίνει ένα βασικό ζήτημα για τις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες. Τα τελευταία χρόνια, ο διαπολιτισμικός διάλογος έχει επηρεάσει αρκετά τον επαγγελματικό ρόλο και τις ευθύνες των κοινωνικών λειτουργών και των επαγγελματιών που εργάζονται με τον απόδημο πληθυσμό και τους μετανάστες σε διάφορους τομείς και συνεπώς έχει αποτελέσει εγκάρσια προτεραιότητα των πολιτικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ενώ η ενσωμάτωση είναι ο κυρίαρχος ρόλος των Κρατών Μελών, οι κυβερνήσεις μοιράζονται αυτήν την ευθύνη με την κοινωνία πολιτών ειδικότερα σε τοπικό επίπεδο, όπου τα μέτρα ενσωμάτωσης έχουν εφαρμοστεί. Το κλειδί για μια επιτυχημένη ενσωμάτωση είναι η καθιέρωση ενεργειών μικρής κλίμακας βασισμένες σε συνεργασίες μεταξύ των παραγόντων που πρέπει να αναμιχθούν: περιφερειακές και τοπικές αρχές, πολιτικοί ηγέτες, εκπαιδευτές, υγειονομική περίθαλψη, κοινωνική ευημερία, αστυνομία, μέσα μαζικής επικοινωνίας, κοινωνικοί εταίροι, μη κυβερνητικές οργανώσεις και οι ίδιοι οι μετανάστες καθώς και οι οργανώσεις τους.

Όπως παρατηρείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «δύο διαδικασίες είναι κρίσιμες για τη βελτίωση των εκβάσεων αναφορικά με τους μετανάστες»: ο περιορισμός των ανισοτήτων και η απόκτηση ικανοτήτων. Αυτές οι προκλήσεις είναι η καρδιά των πολιτικών ενσωμάτωσης στην Ευρώπη<sup>2</sup>. Επομένως, κάθε κράτος μέλος και η Ευρωπαϊκή Ένωση στο σύνολό της, πρέπει να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις επαγγελματικές ικανότητες που σχετίζονται με τις ανάγκες μεταναστών, εστιάζοντας στα ζητήματα της αποδοχής, καθώς και στη συμπεριφοριστική, ιστορική και πολιτιστική, κοινωνική ενσωμάτωση και διαχείριση της ποικιλομορφίας. Πολλοί επαγγελματίες έχουν αναπτυχθεί με αυτές τις προτεραιότητες.

Μέσα από αυτήν την προοπτική, οι **πολιτισμικοί διαμεσολαβητές** παίζουν βασικό ρόλο στην καθημερινή ζωή των μεταναστών ενισχύοντας την ενσωμάτωση τους στις κοινωνίες υποδοχής. Επεμβαίνουν μεταξύ των οργανισμών και των μεταναστών καθώς οι κύριοι στόχοι τους είναι: να διευκολύνουν την επικοινωνία και την αμοιβαία κατανόηση μεταξύ των μεταναστών και των χωρών υποδοχής, να παρέχουν επαγγελματικές συμβουλές στις οικογένειες και τις οργανώσεις των μεταναστών και να προσανατολίζουν τους μετανάστες ως προς τις στοχοθετημένες υπηρεσίες. Το επάγγελμα του πολιτιστικού διαμεσολαβητή είναι σχετικά καινούργιο και αναπτύχθηκε βάσει της

<sup>2</sup> Niessen (Jan), Schibel (Yongmi), MPG, Handbook on Integration for policy-makers and practitioners, European Commission, Directorate general for Justice, freedom and Security, Second edition, May 2007

άτυπης και ανεπίσημης εκπαίδευσης και της προσωπικής και επαγγελματικής εμπειρίας. Η μεθοδολογία t-learning του έργου TIPS καλύπτει τις ανάγκες αυτών των επαγγελματιών με την παροχή της συνεχούς εκμάθησης στη δουλειά, που υποστηρίζεται από την πιο πρόσφατη τεχνολογία και ενθαρρύνει την προσαρμοσμένη εκμάθηση. Ο κύριος στόχος του έργου TIPS είναι να προσδιοριστούν και να αναπτυχθούν οι συγκεκριμένες δεξιότητες και ικανότητες των πολιτιστικών διαμεσολαβητών προκειμένου να διευκολυνθεί η ενσωμάτωση των μεταναστών στην καθημερινή τους ζωή<sup>3</sup>.

### Προσέγγιση της μεθοδολογίας T-learning

Οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές χρειάζονται την εκπαίδευση που θα τους παρέχει τις βασικές πληροφορίες και προσαρμοσμένες απαντήσεις σε πολύ συγκεκριμένα ζητήματα. Σε πολλές περιπτώσεις, οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές πρέπει να απαντήσουν γρήγορα στις αυξανόμενες απαιτήσεις των μεταναστών σε διάφορους τομείς. Ο καλύτερος τρόπος για να είναι προετοιμασμένοι για αυτές τις καταστάσεις, επομένως, είναι να υπάρχει εύκολη πρόσβαση σε νομικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες στον συγκεκριμένο τομέα. Η απάντηση σε αυτές τις μαθησιακές ανάγκες, δίνεται μέσα από τη προσέγγιση της μεθοδολογίας T-learning του έργου TIPS, η οποία παρέχει ένα επαγγελματικό μαθησιακό περιβάλλον και ένα προσαρμοσμένο επιμορφωτικό πρόγραμμα στους κοινωνικούς λειτουργούς καθώς και στους ανθρώπους που ενδιαφέρονται για την πολιτισμική διαμεσολάβηση ενσωματώνοντας τις τρεις πλατφόρμες εκμάθησης (E-learning, mobile learning και TV-learning). Η πλατφόρμα T-learning επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους του έργου TIPS να αποκτήσουν χρήσιμες δεξιότητες στο διαδίκτυο και να συμμετέχουν στην Ευρωπαϊκή Εικονική κοινότητα σε μια διαδικτυακή κοινωνική ομάδα επαγγελματιών από διαφορετικές χώρες με τους οποίους μπορούν να συζητήσουν, να ανταλλάξουν ιδέες, εμπειρίες και γνώσεις σχετικά με την πολιτισμική διαμεσολάβηση και τα μεταναστευτικά ζητήματα.

Η διδακτική μεθοδολογία του TIPS αναπτύχθηκε σύμφωνα με δύο στόχους:

- να εκμεταλλευτεί τα οφέλη που προκύπτουν από την ενσωμάτωση των απομακρυσμένων ψηφιακών συσκευών
- να μεγιστοποιήσει τα οφέλη από κάθε συγκεκριμένο εργαλείο (E-learning platform, TV platform, mobile platform)

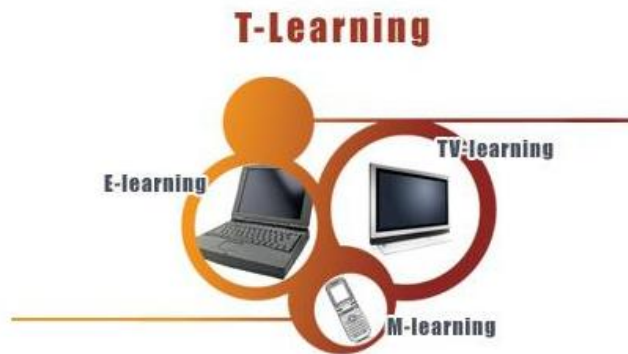
Σχεδιάστηκαν διαφορετικά εκπαιδευτικά περιεχόμενα αναφερόμενα επίσης ως «Μαθησιακά Αντικείμενα», ειδικά για κάθε εργαλείο και σύμφωνα με τα συγκεκριμένα τεχνολογικά χαρακτηριστικά του.

Μέσα από την **πλατφόρμα E-learning** παραδίδεται το βασικό πρόγραμμα σπουδών ή τα κύρια Μαθησιακά Αντικείμενα του προγράμματος που περιέχουν οπτικοακουστικά μαθήματα, διαφάνειες, τεστ γνώσεων και σημειώσεις διαλέξεων, καθώς επίσης και εργαλεία όπως Συνομιλία, Εικονική Τάξη, Φόρουμ συζητήσεων, Ημερήσια Διάταξη και Ανακοινώσεις. Η Εικονική Τάξη, ένα σύγχρονο διδακτικό εργαλείο, επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές να αλληλεπιδρούν και να διεξάγουν τα μαθήματα σε ένα εικονικό μαθησιακό περιβάλλον.

Η **πλατφόρμα M-learning**, βοηθά τους εκπαιδευόμενους να μάθουν οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή, τα χαρακτηριστικά μαθησιακά αντικείμενα και εργαλεία, όπως είναι: τα «Mobile Learning Pills» - μικρά βίντεο ήχου που υπογραμμίζουν τα βασικά θέματα των περιεχομένων του προγράμματος, το γλωσσάριο - μια συλλογή χρήσιμων όρων με τους αντίστοιχους ορισμούς που αφορούν την πολιτισμική διαμεσολάβηση, το phrasebook - μια αποθήκη με τις πιο σημαντικές φράσεις και εκφράσεις σε δεκατρείς γλώσσες, προκειμένου να βοηθήσει τον διαμεσολαβητή να επικοινωνήσει με τους μετανάστες στη μητρική τους γλώσσα και το e-book - το οποίο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις πολιτιστικές παραδόσεις των επτά μεγαλύτερων χώρες που μετανάστευσαν στην Ευρώπη.

Η πλατφόρμα **TV-Learning** είναι προσβάσιμη μέσω της τηλεόρασης επιτρέποντας στους χρήστες να επωφεληθούν από εικόνες υψηλής ποιότητας, ταινίες και ήχο. Οι συμμετέχοντες του προγράμματος περιηγούνται στη TV-πλατφόρμα χρησιμοποιώντας ένα τηλεχειριστήριο για να έχουν πρόσβαση σε διάφορα βίντεο IPTV με συνεντεύξεις επαγγελματιών πολιτισμικών διαμεσολαβητών και με σχετικές μελέτες περίπτωσης.

<sup>3</sup> Halba Bénédicte, Institute for Research and Information on Volunteering, *Lifelong learning : a key issue for Migration, Migrants and professionals working with them*, June 2008



### **Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του TIPS: «Εφαρμογή και Ενίσχυση της Πολιτισμικής Διαμεσολάβησης σε μια Πλουραλιστική Ευρώπη»**

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του TIPS: «Εφαρμογή και Ενίσχυση της Πολιτισμικής Διαμεσολάβησης σε μια Πλουραλιστική Ευρώπη» δοκιμάστηκε στο σύστημα T-learning από 100 συμμετέχοντες των πέντε Ευρωπαϊκών χωρών: 27 από τη Γαλλία, 25 από την Ελλάδα, 21 από την Ιταλία, 20 από την Πολωνία και 7 από την Αυστρία. Το επιμορφωτικό πρόγραμμα του TIPS ξεκίνησε επίσημα τον Φεβρουάριο 2009 και έληξε τον Αύγουστο του 2009.

Οι συμμετέχοντες του επιμορφωτικού προγράμματος του TIPS επιλέχθηκαν μέσα από μια αναγνωρισμένη «Ευρωπαϊκή Ομάδα Στόχο», η οποία συμπεριλαμβάνει κοινωνικούς λειτουργούς και ανθρώπους που ενδιαφέρονται να εργαστούν στην πολιτισμική διαμεσολάβηση. Τα κριτήρια επιλογής, όπως συμφωνήθηκαν από την κοινοπραξία, απαιτούσαν από τους υποψηφίους να επιθυμούν να εκπαιδευτούν και να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους σχετικά με την πολιτισμική διαμεσολάβηση και να διαθέτουν ένα καλό επίπεδο γνώσης και κατανόησης της αγγλικής γλώσσας, βασικές δεξιότητες χειρισμού υπολογιστή, έναν προσωπικό υπολογιστή με πρόσβαση στο Διαδίκτυο (ADSL ή μεγαλύτερη ταχύτητα σύνδεσης) και πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσα από το κινητό τους τηλέφωνο (που να υποστηρίζει S.Operative Symbian S60 ή Windows Mobile 2005).

Τα Κέντρα του TIPS δημιουργήθηκαν στην χώρα του κάθε εταιρού παρέχοντας πρόσβαση στην πλατφόρμα TV-learning ή IPTV, κινητό τηλέφωνο για την πλατφόρμα m-learning και υπολογιστές με πρόσβαση στο Διαδίκτυο (σύνδεση ADSL).

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει 5 ενότητες:

**Ενότητα 1:** «Εισαγωγή στο επιμορφωτικό πρόγραμμα του TIPS», παρέχοντας πρακτικές πληροφορίες για τον τρόπο χρήσης των τριών τεχνολογικών συστημάτων.

**Ενότητα 2:** «Πολιτισμική Διαμεσολάβηση: Το Επαγγελματικό Προφίλ», διερευνώντας το προφίλ και τον κώδικα δεοντολογίας του πολιτισμικού διαμεσολαβητή.

**Ενότητα 3:** «Η Ψυχολογία του Πολιτισμικού Διαμεσολαβητή», παρουσιάζοντας τις βασικές θεωρίες ψυχολογίας και τους τομείς εφαρμογής της πολιτισμικής διαμεσολάβησης.

**Ενότητα 4:** «Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία», δίνοντας μια γενική επισκόπηση του νομικού πλαισίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, την Αυστρία, τη Γαλλία, την Ελλάδα, την Ιταλία και την Πολωνία.

**Ενότητα 5:** «Πολιτισμική Διαμεσολάβηση: Τομείς Εφαρμογής», εξετάζοντας τον ρόλο της πολιτισμικής διαμεσολάβησης σε διαφορετικούς τομείς και κυρίως στη διευκόλυνση της ένταξης των μεταναστών στη χώρα υποδοχής τους.

## Τα αποτελέσματα του εκπαιδευτικού προγράμματος του TIPS

Το στατιστικό προφίλ των 100 εκπαιδευόμενων του TIPS είχε ως εξής:

- 76 γυναίκες, 24 άνδρες
- Μέσος όρος ηλικίας 28 ετών
- 18 εκπαιδευόμενοι έχουν ιθαγένεια διαφορετική από αυτή της χώρας όπου ζουν
- 36 φοιτητές, μέσος όρος ηλικίας 25 ετών
- 64 εργαζόμενοι επαγγελματίες, μέσος όρος ηλικίας 30 ετών, οι οποίοι απασχολούνται κυρίως στους παρακάτω τομείς: στην πολιτισμική διαμεσολάβηση, στην κοινωνική εργασία και σε άλλους τομείς που συσχετίζονται με ξένους πολίτες, πρόσφυγες, μετανάστες κλπ., στην εκπαίδευση ή σε διεθνείς οργανισμούς ή σε τομείς εθελοντισμού.

Κατά την διάρκεια της τελικής φάσης του πειραματισμού διεξήχθη η αξιολόγηση του επιμορφωτικού προγράμματος του TIPS. Τον Ιούλιο του 2009 μοιράστηκαν ερωτηματολόγια αξιολόγησης σε εκπαιδευόμενους και εκπαιδευτές / καθηγητές που συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα από την χώρα του κάθε εταίρου.

Αξιολογήθηκαν 63 πτυχές του προγράμματος και έλαβαν συνολικά θετική βαθμολογία. Τα 32 στοιχεία βαθμολογήθηκαν θετικά πάνω από το 75% των εκπαιδευόμενων, τα 27 στοιχεία βαθμολογήθηκαν ευνοϊκά πάνω από το 50% των εκπαιδευόμενων και μόνο 4 στοιχεία έλαβαν θετικές αξιολογήσεις από ποσοστό μικρότερου του 50% των εκπαιδευόμενων.

Ακολουθούν κάποια από τα κυριότερα αποτελέσματα αξιολόγησης:

