



**Очекувања и Не-Формални Вештини за Зајакнување на Мигрантите и Локалната  
Економија**  
2017-1-FR01-KA202-037485

## **Резултат 3**

# **Алатки за Меѓу-културно усогласување**

This project has been funded with support from the European Commission. This publication and its contents reflect only the opinions of the authors and the Commission can not be held responsible for any use that may be made of the information contained therein.



## ***Вовед***

Управувањето со ориентираното интервју со имигрантите, кои се во состојба на ранливост поради нивниот миграциски пат, лошите јазични вештини и недоволното познавање на културниот и професионалниот контекст на земјата на пристигнувањето, покренува многу прашања.

Се обидовме да формулираме три од овие прашања, почнувајќи од размислувањето за тоа како можеме да го поделиме интервјутото за ориентација и кои вештини треба да се интегрираат со усвојување на "меѓу-културен" пристап. Овој термин се однесува на претпоставката и споделувањето на следните точки: стекнување на став кон децентрализација; соработка со други професионалци и полиња на знаење; имплементација на организациски промени и решенија кои ја олеснуваат комуникацијата.

Резултатот е еден вид "водич за интервјутото", поради директната и практичната природа на предлозите. Но, во исто време, се претставува себеси како алатка за самообучување на теориските прозорци што ги повикува да се отворат и продлабочат.

Трите прашања се следниве и претставуваат краток преглед на патеката:

Во краток преглед, алатката се состои од:

1. **Табела - "Меѓу-културни компетенции"**. Секоја компетенција се одвива во: цели на учење - знаења - капацитети - достапни ресурси.
2. **Список за проверка - оператор**. Брза и непосредна алатка за самопроценка на вашата професионална пракса во управувањето со сложеноста на новиот корисник.
3. **Продлабочени листови**. Секој лист се занимава со фаза од интервјутото. Податоците што се дадени се практични, но со референци на плодни теоретски истражувачки

структури во овој историски момент. Ги избравме темите што ни се чини дека можеме да ги прошириме за сите земји домаќини, но свесни дека дури и во европскиот контекст, организациските и комуникациските практики се разликуваат по културни особености. За секое прашање се достапни: практичен предлог (идеја ... која треба да се развие) и минимална библиографија на темите на референца; сите ресурси кои треба да се имплементираат и адаптираат според европската област и јазичниот прием.

*Овој ресурс е достапен за упатства и професионалци за стручно оспособување; поканата е дека добри лични практики, размислувања за предложените теми и ресурси што секој може да ги создаде, би можеле да најдат размена на контексти за збогатување и поддршка на сложените ситуации на најдобар можен начин.*

## АЛАТКА ENSEMBLE

### ЛИСТА ЗА ПРОВЕРКА НА ВЕШТИНИ

|                                                                                                               | Никогаш | Понекогаш<br>Повремено | Најчесто | Секогаш |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|----------|---------|
| Секвенца I                                                                                                    |         |                        |          |         |
| Собирам информации за корисникот што ќе го средам (име, презиме, земја на потекло, референтни структури итн.) |         |                        |          |         |
| Барам референци и информации за контекстот на потеклото на корисникот пред интервјутото                       |         |                        |          |         |
| Ги разгледувам корисни / неопходни цели за средбата                                                           |         |                        |          |         |
| Ги разгледувам корисни / потребните ресурси (мрежи, услуги, итн.) За средбата                                 |         |                        |          |         |
| Секвенца II                                                                                                   |         |                        |          |         |
| Покажувам интерес, внимание, емпатија                                                                         |         |                        |          |         |
| Користам активно слушање                                                                                      |         |                        |          |         |
| Го реформулирам прашањето во случај да не сум сигурен дека е разбрано                                         |         |                        |          |         |
| Ги почитувам фазите на тишина                                                                                 |         |                        |          |         |
| Обрнувам внимание на имплицитните културни претстави како на корисникот, така и на мојот, како оператор       |         |                        |          |         |

|                                                                                          |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Поздравувам различни гледишта                                                            |  |  |  |  |
| Користење на алатки за собирање на информации ( карта, резиме, листа со броеви ...)      |  |  |  |  |
| Секвенца III                                                                             |  |  |  |  |
| Ги пребарувам информациите собрани                                                       |  |  |  |  |
| Размислувам уште еднаш за дадените одговори                                              |  |  |  |  |
| Нудам листа на корисни ресурси (мрежи, услуги, итн.) На кои може да се повика корисникот |  |  |  |  |
| Барам повеќе ресурси и врски                                                             |  |  |  |  |

# МЕЃУ - КУЛТУРНА НАДЛЕЖНОСТ

## Надлежност 1

- Да се идентификуваат културните, личните и професионалните карактеристики и услови на новопристигниот имигрант, земајќи ги предвид карактеристиките на контекстот на потекло, како и личните и културните специфичности.

## Цели на учење

- Стекнување основни информации за регулаторните, геополитичките, економските контексти и сл. Во рамките на кои се одвиваат активностите за прием;
- Стекнува лични информации од корисникот и го става во точна културна и професионална димензија на потекло;
- Комуницирајте ефективно и соодветно со луѓе од различни култури.

## Потребни знаења

- Посебни културни концепти (религиозни, политички, социјални, економски, културни, еколошки, итн.);
- Елементи на човечката географија и популации;
- Историски феномени и динамика на миграциски процеси;
- Основни техники за комуникација и управување со интервјуата;
- Вербални и невербални техники за комуникација;
- Основни техники и алатки за управување со културните односи.

## Капацитети (однесувања што треба да се усвојат)

- Се посветам на интерес за различни култури и светови;
- Да може да се отвори на различни гледни точки;
- Усвојување флексибилност и свест во комуникацијата;
- Примени емпатични релациони модалитети;

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Алатки за поддршка на стекнување компетентност</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>• Примена на суспензија на пресудата.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ENSEMBLE алатка - COUNTRY FICHES</li> <li>2. ENSEMBLE алатка - список за проверка</li> <li>3. ENSEMBLE алатка - ПОДГОТВУВАЈТЕ САМО ЗА ИНТЕРВЈУ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Да дознаете повеќе</b></p> <p><b>АЛАТКА</b></p> <p><a href="https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools">https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools</a></p> <p><b>Проект КИЛТ</b></p> <p><a href="https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt">https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt</a></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. АЛАТКИ, Алатка 1 - Геополитичкиот контекст на миграцијата;</li> <li>2. TOOLKIT, Tool 3 - Етички и интеркултурни прашања кои треба да се познаваат при работа со бегалци;</li> <li>3. TOOLKIT, алатката 4 - соодветно да се справи со културните разлики и да управува со интеркултурната комуникација;</li> <li>4. TOOLKIT - Алатка 34 - Управување со првите состаноци;</li> <li>5. TOOLKIT - Алатка 40 - Започнете да се дружите;</li> <li>6. TOOLKIT - Алатка 19 - Прекинете го мразот и создадете доверба во групата;</li> <li>7. KILT: секвенца 5.3 - картографија на животни траектории;</li> <li>8. KILT: секвенца 6.1 - прием, средба со жител, корисник, пациент.</li> </ol> |

# ПОДГОТВЕТЕ СЕ ЗА ИНТЕРВЈУ!

---

*Идентификување на културните, личните и професионалните карактеристики и услови на новодојдениот имигрант, земајќи ги предвид карактеристиките на контекстот на потеклото, како и личните и културните специфичности.*

## Како да подготвите добар прием?

Пред секое интервју, корисно е да се земат неколку минути за да се соберат информациите достапни за лицето на кое ќе се ориентираат. За да се олесни ова, списокот за проверка е достапен во Дел I, што укажува на тоа што може да биде корисно да се испита или да се има блиску при рака за време на состанокот (на пример, мапи, фотографии, документи ...). Пред се, изберете помеѓу ресурсите што се предвидени во делот за поддршка на алатки за стекнување компетентност за оние кои сметате дека се корисни за раководење со интервјуто или едноставно да го привлечете вашето внимание кон експериментирање со нов инструмент или пристап.

Употребата на ресурси, како што се Земја Фише, не само што служи за да има општа претстава за контекстот на потекло, туку и да ги запомни имињата на градовите, регионите, јазиците, типичните јадења ... кои во отсуство на доволно лингвистички знаењето може да излезе како ефективни елементи. На пример: ако сакате да го знаете градот на потекло и прашањето од кој град од Пакистан доаѓате? не е разбрана, реформулирање на барањето со Дали доаѓате од ... (Исламабад)? Дали доаѓате од ... (Гуџарат?), Често соговорникот може подобро да разбере. Кога не го познавате јазикот, препознавањето на познат елемент е еден од пресвртите точки за да се направат хипотези за типот на барањето. Имајте на ум дека, со одредени исклучоци, лингвистичката компетентност на лице кое во земјата-домаќин е околу една година би можело да биде најмногу ниво А2 од ККРЕ, што значи мала автономија во управувањето со интервјуто во L2. Draw also your attention to the space.

Во повеќето случаи, интервјуата се одвиваат на места кои не се подготвени за оваа функција (на пример, голема училишна соба или кантина), или во канцеларија соба, во



"лице во лице", разделени со табела. Флексибилноста и приспособливоста е квалитет на операторите во овој сектор, но добро е да се има предвид позитивниот ефект на уредно и добредојде на животната средина. Дури и само една гарафа со вода и чаша на располагање за "освежување" на ситуацијата се доволни, особено ако времето на интервјуто е долго. Иако секогаш е асиметричен однос помеѓу операторот-корисник во соодветните улоги на "моќ" (професионален, комуникативен, социјален статус), неколку мерки можат да придонесат за создавање на расположение на доверба и сигурност. Добро е да се знае дека не за сите култури врската еден-на-еден претставува идеална ситуација да се отвори до доверба и споделување. Затоа, немојте да се изненадите што корисникот може да биде придружуван од еден или повеќе луѓе и од вас е време да ги проценувате вклучувањето или исклучувањето на овие лица во ориентационото интервју.

На европско ниво, постојат активни уреди кои обезбедуваат група и мултикултурни средини, особено во секторот за психијатриска нега (види Т. Натан и М.Р. Моро). Овие уреди може да се користат за спречување на страдање, природно прилагодени, дури и во други контексти. Станува збор за ширење на заедничка култура околу меѓукултурен пристап. Ова е да се отвори свеста дека за некои мигранти само зборот циркулира во специјално собрана група, а со тоа и дели од неколку луѓе, е збор кој има вредност.

Гестовите на првиот состанок како предавање, насмеани, гледајќи во очите, придружни со гест на раката ... се културно конотирани, како и вербалните формули кои се воведуваат на состаноците. Не станува збор за трансформирање на нашите начини на интеракција и започнување интервју, туку за запознавање на потенцијалните проблеми на интеркултурната комуникација. Поради оваа причина, обезбедуваме многу корисен и развиен ресурс: Карта на интеркултурна комуникација. Ќе најдете културни вредности, вербални и невербални јазици и комуникациски настани во многу географски и културни области на светот.

Изборот за користење на формалниот или неформалниот говорски регистар е субјективен, во зависност од тоа дали сакате да рекреирате повеќе или помалку позната атмосфера. Најпрво, корисно е да се запрашаме како ќе реагираме во истата

ситуација и она што не мотивира за конкретен избор. Ова значи дека не е самиот регистер кој претставува пречка или го олеснува разбирањето, бидејќи на почетните нивоа вниманието е повеќе на зборови што имаат значење: на пример, во реченицата на кој јазик зборувате? вниманието е на зборовите јазик и зборува.

Конечно, гласот. Да не заборавиме дека преку гласот изразуваме комуникативна енергија. Обрнете внимание на тонот на гласот, така што тоа е доволно гласно и јасно за да стане олеснителен елемент на разбирање.

*Имам идеја ... да се развие!*

Отворањето на ориентационото интервју може да користи алатки за мраз, каде што е потребна мала употреба на јазикот, но многу невербална интеракција.

На пример, изгради карти со слики или икони што претставуваат работни места и професии. Побарајте кај вашиот соговорник да ги избере картичките што му припаѓаат на неговото искуство. Истото го стори истовремено и го претставуваат вашиот професионален пат. Можете исто

## Дополнителни ресурси

Карта на интеркултурна комуникација. Достапна во

<http://www.mappaintercentrale.it>

Заедничка европска рамка на јазици (QCER). Достапни во

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

# МЕЃУКУЛТУРНА НАДЛЕЖНОСТ

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Компетентност 2</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерпретирање / идентификување на критичностите, потребите на новопристигнатиот имигрант во однос на специфична миграциска патека и проект, дури и кога јазичното владеење не е доволно за нарацијата.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Цели на учење</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентификувајте ги и разликувајте ги можните непријатности, дури и ако тоа не е експлицитно наведено, поради димензијата на мигрантите што живееле, недостатокот на мрежи за поддршка, слабото јазично владеење итн.;</li> <li>• Интерпретирање на побарувачката на корисникот и природата на потребите;</li> <li>• Ги препознава личните, културните и професионалните ресурси на имигрантот како ресурси за да се експлоатираат во различни контексти;</li> <li>• Да се прифати однесување прилагодено на потребите и специфичностите на корисникот и да се релативизираат разликите и растојанијата меѓу културите;</li> <li>• Толкување на културните кодекси, елиминирање на стереотипите и предрасудите;</li> <li>• Да се развие пристап за зајакнување</li> </ul> |
| <p><b>Потребни знаења</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Карактеристики, потреби и ресурси на територијата;</li> <li>• Основни елементи на социологијата и културната антропологија;</li> <li>• Основни техники за комуникација и управување со интервјуата;</li> <li>• Вербални и невербални техники за комуникација;</li> <li>• Основни техники и алатки за управување со културните односи</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Капацитети (однесувања што треба да се усвојат)</b></p> <p><b>Алатки за поддршка на стекнување компетентност</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Да може да се отвори на различни гледни точки;</li> <li>• Усвојување флексибилност и свест во комуникацијата;</li> <li>• Примени емпатични релациони модалитети;</li> <li>• Примена на суспензија на пресудата;</li> <li>• Одговорност на вежбање;</li> <li>• Да може да комуницира со агресивност.</li> <li>• ENSEMBLE алатка - листа за проверка;</li> <li>• ENSEMBLE инструмент - упатете го интервјуто.</li> </ul>                   |
| <p><b>Да знаете повеќе</b></p> <p><b>TOOLKIT</b></p> <p><b><a href="https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools">https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools</a></b></p> <p><b>KILT Project</b></p> <p><b><a href="https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt">https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt</a></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>TOOLKIT - Инструмент 24 - Ги идентификува најтните потреби на бегалците;</i></li> <li>• <i>• TOOLKIT - Инструмент 25 - Откријте кои бегалци веќе знаат да прават и што ќе треба да направат на јазикот на земјата домаќин</i></li> <li>• <i>TOOLKIT - Инструмент 29 - Најважни работи за учење според бегалците;</i></li> <li>• <i>KILT: секвенца 6.2 - ненасилна комуникација: некои клучеви за отворање кон другиот.</i></li> </ul> |

# Водич на интервјуто!

---

*Интерпретирање / Идентификување на критичносите, потребите на новопристигнатиот имигрант во однос на специфична миграциска патека и проект, дури и кога јазично владеење не е доволно за нарацијата.*

## Како да се изгради меѓусебно разбирање во мултикултурно интервју?

Како да се изгради меѓусебно разбирање во мултикултурно интервју? Во Дел II од списокот за проверка можете да се споредите со 7 точки на внимание, кои се однесуваат и на комуникацијата и ставовите што треба да се одржат. Можете да ја пребарувате пред интервјуто или да го прегледате на крајот за да ги прегледате секвенците. Тука додаваме уште една точка на внимание во врска со зборовите и употребата што ја правиме од нив. Кога сме ангажирани во дневно пространство (професионален, училишен ...), како професионалци и како граѓани, ние ги користиме акронимите и локалните термини со природноста на оние кои сметаат дека се универзално разбирливи. Обидете се да не земате ништо здраво за готово и полека да креирате листа на оние основни технички зборови за да споделите и да обезбедите меѓусебно разбирање. Обидете се да ги објасните и да ги дефинирате поинаку, со слики, ако имате можност да добивате преводи или дефиниции на повеќе јазици: ова би можело да биде групна задача меѓу операторите за време на самообучение или фази на програмирање.

Говорејќи на јасен и едноставен начин и ефективно користење на плури-јазичноста, се столбови на добро интервју, особено ако добар прием е врз основа. Ќе најдете неколку совети со прегледување на алатката TOOLKIT (алатка 24, 25; 29) или материјалот KILT (секвенца 6.2) за да дознаете повеќе делови.

Како и за зборовите, треба да ги идентификуваме скриените значења зад техничкиот јазик, истото за имплицитните културни претстави, во говори и во однесување. Почнувајќи да не ги сметаме нашите претстави како неутрални, особено кога зборуваме за услуги, организациски правила и искуства, можеме да го отвориме и да го развиеме нашето внимание на оние на нашите соговорници. Разновидноста на културните универзуми може да го отежни воспоставувањето односи на доверба, но тоа е така со

почитување и разбирање на вистината на другиот, можеме да развиеме компетентност и сојуз со соговорникот.

Оди во вистинско слушање. Ефективна комуникативна техника е активното слушање, засновано на прифаќање и емпатија, и корисно да се промовира изразувањето на емоциите и да се знае како да се слушаат и да се согледаат чувствата на другите. Поради оваа причина, возбудете се да го сфатите секој аспект: држење, тон на глас, двоумење, тишини и сл., И на овој деликатен и полн аспект на недоразбирања, советот е да се обидете секогаш да одржувате присутен контакт со корисникот, избегнувајќи да пишува белешки или да собира постојани документи за време на интервјуто; дури и ако имате можност да користите посредник или преведувач, прашајте ги вашите прашања или давајте информации секогаш да зборувате директно со мигрантот, бидејќи тој / таа може лесно да го разбере. Очекувајте прилично моменти на пауза или само-одраз на двете (оператор и соговорник), посветени на утврдување на интересни забелешки или преглед на поени за спроведување на интервјуто.

Овие грижи помагаат да се развие односот кон децентрализацијата и, дури и кога логиката на дијалог или однесување бега на нашето разбирање како што е вметната во друг код од наша страна, ние не судиме. Секој оператор кој работи во миграциски контексти, а тоа значи и со луѓе кои носат една или повеќе миграциски трауми (нормално сите, бидејќи е вообичаено да има момент на нарушување на рамнотежата помеѓу поединецот и околината што го опкружува) мора да биде свесен за амбивалентноста што се појавува во интеракцијата и мора да научи да управува со сопствените емотивни реакции. Се случува дека постојат приказни кои резонираат со искуството на операторот, предизвикувајќи силни чувства, висцерални емоции (технички овој процес се нарекува контра-пренос): од суштинско значење е да се има свест и да знае како да ја сфати разликата помеѓу едноставно различни културни режими и присуството на проблематични јазли кои бараат специфични терапевтски помагала.

### *Имам идеја ... да се развие!*

Како да ги изнесеме потребите и ресурсите на некој што не може да го изрази својот внатрешен свет со зборови? Идејата би можела да биде да се помине низ перцепцијата на телото. Конструирај ги "целите" со хартија, во концентрични кругови, доволно големи за да бидат поставени над телото. Во центарот, поставете слика / икона / збор што му припаѓа на она што мислите дека се важни сфери за индивидуален хармоничен развој. На пример: *семејството, природата, љубовта, студијата итн.*

Прашајте му на корисникот да се позиционира кон целта, за секоја од избраните теми: колку е близу? Колку далеку? Набљудувањето ќе ви даде претстава за вредноста што соговорникот ја има кон различни области. За секој од нив, можете да го испитате субјективното значење: пр. *што е семејството за тебе?*

Можете да го направите истото, воспоставување, дури и без зборови, дијалог за големите теми на животот.

### **Дополнителни ресурси**

Карта на Интеркултурна Комуникација. Достапна овде :

<http://www.mappainterculturale.it>

Заедничка Европска Рамка на Јазици (CEFR). Достапна во :

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

Портал на Бабел Центарот и на Меѓународната Асоцијација за Етно-психолошка Анализа

<https://www.transculturel.eu/>

# МЕЃУКУЛТУРНА НАДЛЕЖНОСТ

## Компетентност 3

### Цели на учење

- Поддршка на корисникот во подобрувањето на сопствените ресурси и во изградбата на сопствен професионален проект, преку ефективен однос на помош.
- Собира, идентификува и дефинира информации;
- Идентификување на можни решенија;
- Размислете за достапните ресурси;
- Преведувачки потреби и ресурси на корисникот во ситуација на ранливост во програмите за интервенција;
- Пренесување на елементите на знаењето на имигрантите од историско-културната и општествената реалност на референтниот контекст;
- Намалување на имигрантите за нивните права и должности во контекст на референца.

### Потребно знаење

- Карактеристики, потреби и ресурси на референтната територија;
- Техники за дизајнирање на интервенција;
- Основни техники за комуникација и управување со интервјуата;
- Вербални и невербални техники за комуникација;
- Основни техники и алатки за управување со културните односи;
- Организација и работа на комуналните услуги.



**Капацитети (однесувања што треба да се усвојат)**

- Да може да се отвори на различни гледни точки;
- Усвојување флексибилност и свест во комуникацијата;
- Примени емпатични релациони модалитети;
- Да може да комуницира со агресивност;
- Клучниот пристап;
- Да бидат способни да работат во тим и со мрежен пристап.

**Алатки за поддршка на стекнување компетентност**

- ENSEMBLE алатка - листа за проверка;
- ENSEMBLE инструмент – ДАЈТЕ ВРЕДНОСТ НА ИНТЕРВЈУТО

**Да знаете повеќе**

**TOOLKIT**

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

- TOOLKIT - Алатка 55 - Патеки на бегалци и познавање на територијата: како да се ориентираат;
- TOOLKIT - Алатка 4 - соодветно да ги адресира културните разлики и да управува со интеркултурната комуникација;
- KILT: секвенца 6.3 - предрасуди, самодоверба и чувство на супериорност;
- KILT: секвенца 6.4 - Средба со Другиот.

**Проект KILT**

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

# ДАЈТЕ ВРЕДНОСТ НА ИНТЕРВЈУТО!

---

*Поддржете го корисникот во искористувањето на сопствените ресурси и во изградба на неговиот / нејзиниот професионален проект, преку ефективен однос на помош.*

## **Како да се поддржи лингвистичката и когнитивната преработка на ориентационата патека?**

Како што е наведено во секвенцата III од контролната листа, интервјуто се одвива во завршна фаза. Најдете начин да се направи корисникот да разбере дека сме во овој важен чекор. Може да биде збор, на пример Сега, ајде да погледнеме заедно ..., Да го направиме последниот тенок ... или, ако го организираш просторот со три различни работни станици, едноставно се движи физички до последната работна станица. Ова е деликатна фаза, во која, повеќе отколку во претходните, мора да се осигурате дека вашата улога дејствува како медијатор, како *passer*, и ги поврзува границите меѓу световите, создавајќи комуникативни "чекори" и "јами". Ако ја користиме метафората на куќата, по подлогата и потпорните колони, ние сега осигуруваме дека можеме да се движиме од една до друга просторија и од еден кат до друг, низ скали, врати и прозорци ... од надвор до внатре и обратно.

Концептот "надвор" и "внатре" е една од оние категории кои се силно културно конотирани. На пример, западната мисла го прави "внатре" совпаѓа со несвесното (погледнете внатре, она што го чувствувате внатре ...), додека, општо земено, за други култури, на пример традиционалните африкански, непознатото, негативноста, се "Надвор" (гатање, владение, јасновидство ...). Следствено, приказните за искуствата можат полесно да се структурираат на оваа страна од "надворешноста", а потоа дејствуваат или се одредуваат од сили или настани што се надворешни на личноста.

Повеќето од реалноста за работа и обука се изградени околу комплексноста која не секогаш овозможува автономна акција од страна на корисникот. Можеме да се изгубиме меѓу документи, канцеларии, резервации што треба да се направат на интернет или места посветени на одредени услуги. Ако сакате вашиот соговорник да стане автономна,

мора да најдете начин да го придружувате разбирање на итни работи што треба да се направат, помалку итни, но фундаментални, опционални оние кои можат да бидат поволни. Бидете внимателни да ги ставите на располагање мапите на корисникот, хартиените ресурси, веб ресурсите итн., Лоцирајќи ги на територијата, идентификувајќи го начинот на контакт, карактеристиките, времето и (ако ги има) имињата и контактите на лицата што ќе ги задоволат: тоа е еден од многуте начини кои даваат можност да ги потврдат разбирањата и недоразбирањата поврзани со нашите уреди за ориентација. Ако можете да организирате се што е во јасна шема, дури и подобро на интерактивна табла или карта на територијата, можете да оставите некое време да ги идентификувате информациите што му се потребни: ова набљудување ви овозможува да ја оцените неговата автономија во читањето вештини, признавање на патиштата или структурите на територијата, иницијативата и љубопитноста што ја има кон контекстот во кој се наоѓа.

Во оваа фаза, операторот е малку ткајач, кој се обидува повторно да ги поврзе низите меѓу информациите што се појавија во претходните фази и што ќе бидат следните чекори. Сите во ко-конструкциски однос, заедно со корисникот на патеката за ориентација. Време е да се активираат врските помеѓу искуствата, аспирациите и реалните можности. Ако сте направиле визуелни активности (табели, постери, фишери, итн.) Во претходните фази, ова е момент да се погледне материјалот и да се направи смисла за сè. Нека вашиот соговорник се обиде повторно да ги раскаже сликите што ги избрал или да ги пријави за време на интервјуто и да ги слуша и да ги зајакне зборовите што ги користи, без да се обидува да насилно вметне нови; направете корекции, кога е потребно, на глас на зборовите што ги слушате, користејќи ги точностите, само точни, ако е потребно, за да ги поправите. Обидете се да го повторите целиот пат за да го потврдите со корисникот.

Потоа, заедно, одете да го креирате новиот проект на животот и чекорите што треба да се преземат сега: што треба да учат ...? Каде да ја барам оваа работа ...? Како да се направи ..? За најкомпетентните можете да ги сумирате целите на личната листа (на пример, минимум 5 цели до максимум 10), можеби напишани во голем пост-тоа што корисникот го носи со него / неа до следниот состанок. Излегувањето со нешто

конкретно во рака е како потпишување пакт, направена а обврска, а ова се однесува и на операторот и на корисникот. По долго и скапоцено време поминато заедно, ракување тука е задолжително.

*Имам идеја ... да се развие!*

Лошите јазични вештини може да бараат размислување за алтернативни форми кои се репрезентативни на ко-конструкцијата на ориентационата патека. Предлог може да дојде од реорганизација на содржината во мапи на концепти, или создаде ад хок и хартија, или користејќи алатки како што се Maps Tools.

Само става слики и клучни зборови - тоа зависи од писменоста на мигрантот - и споделувајте репрезентативна форма на патеката што ја

### Дополнителни ресурси

Постојат неколку алатки за создавање на концепт мапи, по пат на пример ние наведовме некои:

<https://smaptools.it.uptodown.com/windows>

<http://www.spicynodes.org/index.html>

<https://www.goconqr.com/en/mind-maps/>

## Библиографија

### I компетентност

Balboni E., Caon F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Венеција: Марсилио

Совет на Европа (2001). *Заедничка европска референтна рамка за јазиците*. Кембриџ: Универзитет Кембриџ / Совет на Европа. (1.3, 1.4, 4, 4.1.5, 4.2, 5.1.1, 5.1.1.2, 5.1.1.3, 5.1.2.2, 5.1.3, 8.1)

Jandt, F. (2010). *Вовед во интеркултурна комуникација*. Thousand Oaks: Sage Publications

Лустиг, М., Костер Ј (2013). *Интеркултурна компетенција*. Бостон: Пирсон

Нелиеп В. (2009). *Интеркултурна комуникација*. Thousand Oaks: Sage Publications.

### II компетентност

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*. Студио моделски интерактивни патологија и деи парадокси. Роми: Астолабио.

Моро, Г-дин., Де ла Но, П. Мушеник (2006), Ј., Мануел де психиатрија транскултурал. Трабајте клиника, трудете се социјални. Гренобл: La Pensée sauvage, 2006.

### III competence

Twelvetrees A. (2006), *Социјалната работа на заедницата. Како да се изградат учествуваните проекти*. Тренто: Ериксон,