

**ΦΟΡΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ  
«ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ»**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....</b>	<b>10</b>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ .....</b>	<b>14</b>
<b>ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ .....</b>	<b>17</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>19</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ».....</b>	<b>21</b>
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των .....	21
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	21
<i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας .....</i>	<i>21</i>
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση .....	23
<i>A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92.....</i>	<i>23</i>
<i>A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ .....</i>	<i>24</i>
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	24
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....</i>	<i>24</i>
<i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο .....</i>	<i>26</i>
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας .....	26
<i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα .....</i>	<i>26</i>
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο λόγο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.....</i>	<i>28</i>
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές .....	28
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....</i>	<i>28</i>
<i>A.6.2 Τάσεις .....</i>	<i>29</i>
<i>A.6.3 Προοπτικές.....</i>	<i>29</i>
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης.....	29
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i>	<i>29</i>
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων.....</i>	<i>30</i>

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα. ....	30
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	30
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....</i>	<i>30</i>
<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....</i>	<i>30</i>
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης.....</i>	<i>30</i>
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	30
<i>A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....</i>	<i>30</i>
<i>A.10.2 Άδειες εργασίας .....</i>	<i>30</i>
<i>A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....</i>	<i>30</i>
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία .....	30
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας.....</i>	<i>30</i>
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας) .....	31
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	31

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»..... 32**

B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	32
B2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	39

**ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ» ..... 52**

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	52
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	118

**ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ» ..... 126**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»..... 127**

E.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	127
E.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ .....	131
E.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	134

## ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**Διαπολιτισμικού μεσολαβητή**».

### **I. Ορισμοί – πεδίο εφαρμογής**

Ως διαπολιτισμικός μεσολαβητής<sup>1</sup> ορίζεται ο επαγγελματίας που μεσολαβεί ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές προκειμένου να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.

Στο πλαίσιο του παρόντος περιγράμματος χάριν οικονομίας του λόγου, τα μέρη ανάμεσα στα οποία καλείται να παρέχει τις υπηρεσίες του ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής αφορούν κάθε φορά μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Α» και μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Β», όπως τα Μέρη Α και Β αναλύονται στην επόμενη παράγραφο. Σημειώνεται ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, η διαμεσολάβηση μπορεί να γίνεται και ανάμεσα σε κατηγορίες εντός του Μέρους Α (π.χ. ανάμεσα σε ομάδες μεταναστών ή προσφύγων).

Όπου «**Μέρος Α**» δύνανται να νοείται μία από τις κάτωθι κατηγορίες:

**1. Νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτης χώρας** (τα φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια ούτε την ιθαγένεια άλλου κράτους - μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την έννοια του άρθρου 20 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης) ή οι νόμιμα διαμένοντες Ανιθαγενείς [τα φυσικά πρόσωπα που πληρούν τις προϋποθέσεις της Σύμβασης της Νέας Υόρκης του 1954 περί του καθεστώτος των ανιθαγενών, η οποία έχει κυρωθεί με το ν. 139/1975 (Α 176)], σύμφωνα με τις διατάξεις:

α) του ν. 4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις»,

β) του ν. 4332/2015 «Τροποποίηση διατάξεων Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας– Τροποποίηση του Ν. 4521/2014 για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2011/98/ΕΕ σχετικά με την ενιαία διαδικασία υποβολής αίτησης για τη χορήγηση στους πολίτες τρίτων χωρών ενιαίας άδειας διαμονής και εργασίας στην επικράτεια κράτους-μέλους και σχετικά με κοινό σύνολο δικαιωμάτων για τους εργαζομένους από τρίτες χώρες που διαμένουν νομίμως σε κράτος-μέλος και 2014/36/ ΕΕ σχετικά με τις προϋποθέσεις εισόδου και διαμονής πολιτών τρίτων χωρών με σκοπό την εποχιακή εργασία και άλλες διατάξεις»

γ) του ν. 4375/2016 «Οργάνωση και λειτουργία Υπηρεσίας Ασύλου, Αρχής Προσφύγων, Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης σύσταση Γενικής Γραμματείας Υποδοχής, προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τις κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση)» (L 180/29.6.2013), διατάξεις για την εργασία δικαιούχων διεθνούς προστασίας και άλλες διατάξεις.

**2. Δικαιούχοι διεθνούς προστασίας:** οι πολίτες τρίτης χώρας ή ανιθαγενείς στους οποίους έχει χορηγηθεί από την αρμόδια ελληνική αρχή καθεστώσ πρόσφυγα ή δικαιούχου επικουρικής προστασίας, όπως ορίζονται στο άρθρο 1 του ν.4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις».

<sup>1</sup> Η χρήση του αρσενικού γένους σε όρους όπως «διαμεσολαβητής» ή «ωφελούμενος», τόσο στον ενικό όσο και στον πληθυντικό αριθμό, επιλέγεται στο πλαίσιο του περιγράμματος αυτού χάριν οικονομίας του λόγου ως δηλωτική γραμματικής κατηγορίας (αρσενικό) και όχι κατηγορίας φύλου (άνδρας). Παρακαλούμε, ως εκ τούτου, τους αναγνώστες και αναγνώστριες να εκλαμβάνουν τους όρους αυτούς ως περιλαμβάνοντες τόσο το αρσενικό όσο και το θηλυκό φύλο, εκτός και αν ρητά δηλώνεται διαφορετικά.

**3. Αιτούντες διεθνούς προστασίας και ασυνόδευτα ανήλικα**, όπως ορίζονται στο άρθρο 34 του ν. 4375/2016 (βλ. σημείο 1.γ ανωτέρω).

**4. Πολίτες τρίτης χώρας** που δεν κατέχουν νομιμοποιητικά έγγραφα και **οι οποίοι υπόκεινται σε διαδικασία επιστροφής**, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.3907/2011 ή του ν.3386/2005, η οποία μπορεί να έχει ανασταλεί για πραγματικούς ή νομικούς λόγους.

**5. Πολίτες της Ένωσης**, δηλαδή πολίτες χωρών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

**6. Έλληνες πολίτες**, με διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες σε σχέση με τον κυρίαρχο αριθμητικά πληθυσμό της χώρας (π.χ. Ρομά).

Όπου «**Μέρος Β**» δύναται να νοείται ένα από τα κάτωθι:

**1. Δημόσιος τομέας**

Κεντρική και Αποκεντρωμένη Διοίκηση δημοσίου τομέα, Αυτοδιοίκηση Α' και Β' βαθμού και γενικά δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, ασφάλισης, εκπαίδευσης κ.λπ., που χρειάζονται τις υπηρεσίες του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

**2. Φορείς**

Ιδιωτικοί και άλλοι φορείς, Διεθνείς Οργανισμοί που κάνουν χρήση των υπηρεσιών του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

**3. Ιδιώτες, Τοπική Κοινωνία**

Ιδιώτες ή και ομάδες ιδιωτών που διαβιούν στη χώρα και χρειάζονται τις υπηρεσίες του διαπολιτισμικού μεσολαβητή, π.χ. διάφοροι επαγγελματίες, εργοδότες, ιδιοκτήτες σπιτιών προς ενοικίαση, σύλλογοι κ.λπ.

**II. Αναγκαιότητα δημιουργίας επαγγελματικού περιγράμματος διαπολιτισμικού μεσολαβητή**

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση ενδέχεται να είναι απαραίτητη και αναγκαία για κάθε μία από τις κατηγορίες που αναφέρονται ως «Μέρος Α», σε συνάρτηση πάντα με το «Μέρος Β», ιδιαιτέρως δε για:

- **Τους νεοεισερχόμενους μετανάστες, πρόσφυγες**, καθώς τα νέα δεδομένα που άλλαξαν το μεταναστευτικό προφίλ της χώρας μας (εισροή μεταναστών από Ασία, Βόρειο και Υποσαχάριο Αφρική, προσφυγική κρίση) και η γεωγραφική της θέση ως εισόδου στο έδαφος της ΕΕ, έχουν αναμφισβήτητα δημιουργήσει νέες ανάγκες και προκλήσεις. Μία από τις ανάγκες που παρουσιάζεται σήμερα πιο επιτακτικά είναι η διαπολιτισμική μεσολάβηση ανάμεσα στους νεοεισερχόμενους μετανάστες, πρόσφυγες και τους φορείς της κοινωνίας υποδοχής που συναλλάσσονται με αυτούς. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση μπορεί να καθίσταται επίσης απαραίτητη και μεταξύ νεοεισερχόμενων ομάδων μεταναστών/προσφύγων που προέρχονται από διαφορετικές περιοχές ή χώρες ή ανάμεσα σε νεοεισερχόμενους μετανάστες/πρόσφυγες και πολίτες της κοινωνίας υποδοχής (π.χ. ιδιοκτήτες σπιτιών, εργοδότες).

-**Τους πολίτες Τρίτων Χωρών που διαμένουν χρόνια στην Ελλάδα** και για τους οποίους είναι απαραίτητη η εξασφάλιση της ισότιμης επικοινωνίας π.χ. στη συναλλαγή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, κυρίως λόγω πολιτισμικών διαφορών και διαφορών στα συστήματα δημόσιας διοίκησης.

-**Τους Έλληνες πολίτες που ανήκουν σε ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές** σε σχέση με την κυρίαρχη ομάδα.

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση δεν ωφελεί μόνο τις κατηγορίες που υπάγονται στο «Μέρος Α», αλλά και τις κατηγορίες του «Μέρους Β», καθώς διευκολύνει, μέσω εξειδικευμένων επαγγελματιών, εξοικειωμένων με τον πολιτισμό και τη γλώσσα των δύο μερών, τον ισότιμο και εποικοδομητικό διάλογο, με στόχο την αλληλοκατανόηση, την εξεύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων και την αρμονική συνύπαρξη. Όπως φανερώνει ο όρος «μεσολάβηση», ο στόχος είναι να βοηθηθούν οι δύο πλευρές

να κατανοήσουν καλύτερα η μία την άλλη, όχι μόνο σε επίπεδο λεκτικής επικοινωνίας, αλλά και σε επίπεδο νοοτροπίας, προκειμένου η επικοινωνία να είναι ουσιαστική και αποτελεσματική. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για συνθήκες και επικοινωνιακές καταστάσεις που επηρεάζονται έντονα από το πολιτισμικό υπόβαθρο, όπως η συνύπαρξη και συστέγασση ομάδων με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, η πρόσβαση στη φροντίδα της υγείας, την εκπαίδευση, η πρόσβαση σε διάφορες κοινωνικές υπηρεσίες, η πρόσβαση στη στέγασση, στην εργασία κ.λπ., σε υπηρεσίες δηλαδή που αφορούν πολιτισμικά διαφοροποιημένες καταστάσεις, αντιλήψεις και στάσεις.

Οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές γνωρίζουν καλά δύο ή και περισσότερα πολιτισμικά πλαίσια: μπορεί να είναι μετανάστες που έχουν ενταχθεί εδώ και χρόνια στην ελληνική κοινωνία και έχουν σχετική εκπαίδευση στη διαπολιτισμική μεσολάβηση ή κατάλληλα εκπαιδευμένοι στη διαπολιτισμική μεσολάβηση Έλληνες πολίτες που γνωρίζουν πολύ καλά μια άλλη γλώσσα και έναν άλλο πολιτισμό, λόγω καταγωγής ή λόγω σχετικής εκπαίδευσης.

Καθώς το έργο των διαπολιτισμικών μεσολαβητών είναι απαραίτητο σε διάφορους κλάδους (εργασία, υγεία, εκπαίδευση κ.λπ.) και υπηρεσίες όπως: νοσοκομεία, κέντρα υγείας, σχολεία, κέντρα υποδοχής προσφύγων, Δήμοι, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, φορείς κοινωνικής ασφάλισης, δικαστήρια κ.λπ., αλλά και στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. πρόσβαση στη στέγασση, στην εργασία), οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές θα πρέπει να έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση, ώστε να γνωρίζουν αφενός την ειδική ορολογία που είναι απαραίτητη στο περιβάλλον εργασίας τους (π.χ. βασική ιατρική ορολογία, νομοθεσία σχετικά με τις αιτήσεις ασύλου και τα είδη αδειών διαμονής, δικαιώματα ενοικιαστών και ιδιοκτητών κ.λπ.) αφετέρου τις διαδικασίες/πρακτικές που σχετίζονται με τον κλάδο απασχόλησής τους.

Παρόλο που διαπολιτισμικοί μεσολαβητές απασχολούνται τα τελευταία χρόνια κυρίως μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, παρέχοντας τις υπηρεσίες τους κυρίως σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και δομές (π.χ. δομές φιλοξενίας προσφύγων), δεν υπάρχει στην Ελλάδα θεσμικό πλαίσιο που να καθορίζει θέματα σχετικά με το επάγγελμα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή. Θεσμοθετήθηκε ωστόσο, το συναφές επάγγελμα των «Διαμεσολαβητών Υγείας» (νόμος 4368/2016, άρθρο 61), οι οποίοι έχουν ως αποστολή την άρση των εμποδίων στην πρόσβαση των ευπαθών (ευάλωτων και ειδικών) ομάδων του πληθυσμού στις υπηρεσίες υγείας. Επίσης, τηρούνται Μητρώα «διερμηνέων και διαμεσολαβητών», τόσο στην Υπηρεσία Ασύλου (ν.3907/2011) όσο και στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Απόφαση 15.1/1292/9-10-12), τα οποία θέτουν τις προϋποθέσεις για την εγγραφή τους σε αυτά, δεν προσδιορίζουν ωστόσο συγκεκριμένες λειτουργίες των εν λόγω επαγγελματιών.

Όσον αφορά τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για την ανταπόκριση στις λειτουργίες που καλούνται να επιτελέσουν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές και παρόλο που έχει υλοποιηθεί σειρά σεμιναρίων επιμόρφωσης διαπολιτισμικών μεσολαβητών, τόσο στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υψηλών Τρίτων Χωρών 2007-2013 όσο και άλλων συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, δεν υπάρχει ακόμα ένα θεσμικά αναγνωρισμένο σύνολο προσόντων - ένας τομέας τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή μετεκπαίδευσης ή ένα επαγγελματικό περίγραμμα σε εθνικό επίπεδο - το οποίο να καθορίζει (ή/και να παρέχει) ένα πλαίσιο ώστε όλοι οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές να έχουν τα ίδια βασικά προσόντα και χαρακτηριστικά που να τους ορίζουν ως ξεχωριστή επαγγελματική κατηγορία.

Δεδομένης της αυξανόμενης ροής μεταναστών και προσφύγων στη χώρα μας, οι οποίοι αποτελούν μία από τις σημαντικότερες κατηγορίες που χρήζουν διαπολιτισμικής μεσολάβησης, αλλά και λόγω του αρκετά μεγάλου αριθμού μόνιμα διαμενόντων μεταναστών, θεωρείται βέβαιη η αναμενόμενη αύξηση των δομών/υπηρεσιών, αλλά και γενικότερα των πολιτών που θα χρειαστούν τις υπηρεσίες διαπολιτισμικών μεσολαβητών.

Η ανάγκη για ανάπτυξη επαγγελματικού περιγράμματος καθίσταται απαραίτητη και επιτακτική, καθώς θα συνεισφέρει στην κάλυψη του θεσμικού κενού σχετικά με το επάγγελμα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή με τη δημιουργία ξεχωριστής επαγγελματικής κατηγορίας και θα δημιουργήσει τη βάση πάνω στην οποία θα στηριχθεί η επαγγελματική κατάρτιση και οι διαδικασίες πιστοποίησης των διαπολιτισμικών μεσολαβητών μέσω σχετικού προγράμματος.

Στο παρόν επαγγελματικό περίγραμμα τίθεται το πλαίσιο του επαγγέλματος (βασικές προϋποθέσεις ως προς τις λειτουργίες, τις εργασίες, τις γνώσεις, δεξιότητες/ικανότητες) και, παράλληλα, λαμβάνονται υπόψη οι διαβαθμίσεις στην παροχή διαπολιτισμικής μεσολάβησης, ούτως ώστε να αναγνωρίζονται και να συμπεριλαμβάνονται τόσο οι επαγγελματίες που πληρούν το μέγιστο των προϋποθέσεων και ανταποκρίνονται στο σύνολο των εργασιών, όσο και εκείνοι που δεν πληρούν όλες τις προϋποθέσεις, αλλά ανταποκρίνονται ωστόσο στην πλειονότητα των κύριων επαγγελματικών λειτουργιών. Συγκεκριμένα, στην ενότητα «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ» του περιγράμματος εμφανίζονται Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές δύο επιπέδων (Α – «προχωρημένο», και Β- «βασικό»). Τα επίπεδα αυτά συνδέονται είτε με όλες (Α επίπεδο) είτε με κάποιες (Β επίπεδο) από τις λειτουργίες και εργασίες του επαγγελματικού περιγράμματος. Με τον τρόπο αυτό αφενός δεν αποκλείονται από το επάγγελμα άτομα που τυχόν έχουν μεγάλη εμπειρία, αλλά όχι τίτλους εκπαίδευσης αφετέρου δίνεται η δυνατότητα «αναβάθμισης» από το βασικό στο προχωρημένο επίπεδο, μέσω εκπαίδευσης.

Σημειώνεται επίσης ότι η αναφορά αυτή στα δύο επίπεδα αποτυπώνεται και στη Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος.

## **ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ**

Ως διαπολιτισμικός μεσολαβητής ορίζεται ο επαγγελματίας που μεσολαβεί ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.

Σε περίπτωση που απασχολείται σε δημόσιες ή άλλες υπηρεσίες, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής υποστηρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρει ο κάθε φορέας, αναλαμβάνοντας καθήκοντα εξυπηρέτησης/καθοδήγησης του Μέρους Α, καθώς και καθήκοντα υποστήριξης στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας. Παράλληλα, υποστηρίζει τις διαδικασίες ευαισθητοποίησης/ενημέρωσης των εργαζόμενων στην υπηρεσία, αλλά και της τοπικής κοινωνίας και τις διαδικασίες συγκρότησης και ανάπτυξης δικτύων και συνεργασιών για την αποτελεσματικότερη διαπολιτισμική επικοινωνία και την κάλυψη των αναγκών των μεταναστών/προσφύγων.

Σε περίπτωση που παρέχει τις υπηρεσίες του σε μη δημόσιους φορείς ή σε ιδιώτες, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του και του παρέχει πληροφορίες που αφορούν τη συγκεκριμένη συνδιαλλαγή. Παράλληλα, επεξηγεί στα δύο Μέρη πολιτισμικές πτυχές και οπτικές των ενδιαφερόμενων μερών, με στόχο την ισότιμη επικοινωνία, και τη διαχείριση και υπέρβαση τυχόν δυσκολιών κατά τη μεταξύ τους επικοινωνία.

Μπορεί επίσης να παρέχει τις υπηρεσίες του σε μια κοινότητα/πληθυσμιακή ομάδα ή ανάμεσα σε κατηγορίες εντός του Μέρους Α, επεξηγώντας πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές των ενδιαφερομένων μερών με στόχο τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, τη διαχείριση και υπέρβαση τυχόν δυσκολιών κατά τη μεταξύ τους επαφή.

Όπως διαφαίνεται από την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος που ακολουθεί, η διευκόλυνση της γλωσσικής επικοινωνίας μέσω της μετάφρασης αποτελεί βασική και απαραίτητη συνιστώσα για την επίτευξη του στόχου του διαπολιτισμικού μεσολαβητή να εξασφαλίσει την ισότιμη επικοινωνία ή να άρει τυχόν πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν. Επισημαίνεται ωστόσο ότι στις περιπτώσεις που απαιτείται διαπιστευμένη μετάφραση ή διερμηνεία, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δε δύναται να αντικαταστήσει τον επαγγελματία μεταφραστή ή διερμηνέα.

## ABSTRACT

The present study concerns the development of the occupational profile of the “**Intercultural Mediator**”.

An intercultural mediator is the professional who mediates between people or groups with different cultural backgrounds and practices, in order to ensure their communication on an equal basis and to remove any linguistic or cultural barriers that may render communication ineffective.

In the context of the present profile and for the sake of brevity, the parties in-between which the Intercultural Mediator is called in to mediate are mentioned as “Party A” and “Party B”. It should be noted that in certain cases, intercultural mediation may concern people of different groups or organizations that for the sake of the current study are put under the same Party.

In the context of the present study, the following categories are put under “**Party A**”:

- **Legally residing in the country third country nationals or legally residing in the country stateless persons** according to the provisions of the following laws: 4251/2014, 4332/2015, 4375/2016.
- **Beneficiaries of international protection:** third country nationals or stateless persons who have been granted the status of refugee or the status of the beneficiary of subsidiary protection by the Greek state, as defined in the provisions of Law 4251/2014.
- **Applicants for international protection and unaccompanied minors**, as defined in article 34 of Law 4375/2016.
- **Third country nationals who do not meet or no longer meet the entry or residence conditions** laid down in the legislation in force and who are thus under return procedure.
- **European Union citizens.**
- **Greek citizens** with different cultural identities.

In the context of the present study, the following categories are put under “**Party B**”:

- **Public sector** (Central and decentralized authorities, local administration and generally public services related to health, education, social insurance etc.).
- **Private sector and Organisations** (private and other organisations, international organisations etc.).
- **Civilians, local society** (civilians or group of civilians, such as employers, house owners renting their houses, associations).

Intercultural mediation may be necessary for each of the groups under Party A or Party B, especially for:

- **Newcomer migrants and refugees.** In the context of the new migration profile of the country (shaped mostly by the mixed migration flows from Asia, North and Sub-Saharan Africa and the refugee crisis), new challenges have emerged making intercultural mediation an overriding requirement for the facilitation of communication between newcomers and the local society. Intercultural mediation may also be necessary as a communication bridge between different ethnic groups of migrants and refugees.

- **Third country nationals who have been living in Greece for many years**, but who however need intercultural mediation so that they manage to communicate on an equal basis with public servants and other members of the local society.

- **Greek citizens belonging to groups with cultural identities different from the dominant culture**, such as the Roma population.

Intercultural mediation benefits both Party A and Party B, as it ensures the effective and respectful dialogue, the mutual understanding and the harmonious coexistence of all parts. It is especially



important in situations where building bridges and relationships between people having different cultural backgrounds is a necessity in order to ensure basic rights such as access to health, education, social services, housing and the labour market.

As the job of the intercultural mediator is essential in various fields (labour market, health, education etc.), in the public sector (hospitals, health centres, schools, refugee accommodation centres, Municipalities, courts of law), as well as in the private one (access to housing, employment etc.), it is necessary that intercultural mediators be specialised professionals, who are aware of the special terminology as well as of the procedures and practices associated with their field of intervention.

Although particularly during the latest years intercultural mediators have been working in Greece in various public services and structures, there is no institutional framework laying down the principles of the profession. There is, however, a law which describes the related profession of "Health Mediators" (law 4368/2016, article 61). Also, there are Registries for "interpreters and mediators" in public services (i.e. in the Asylum Service and in the Reception and Identification Service) where interpreters and mediators are registered according to particular provisions, but which do not describe the particular tasks of these professionals.

As so far there is no occupational profile or any other coherent framework laying down the specialist knowledge, skills and capacities that are necessary for the tasks that intercultural mediators undertake, a wide range of people are working as intercultural mediators who do not share the same core specialist knowledge, skills and competences that would place them under a uniform professional category.

Therefore, the development of the occupational profile of the Intercultural Mediator is absolutely imperative, since it will bridge the institutional gap and will lead to the formation of a specialized profession and to particular training and certification procedures.

The current occupational profile lays down the prerequisite conditions related to the profession of the intercultural mediator, without however disregarding the existing gradation of skills, competences and experience from one intercultural mediator to another. This is the reason why in the context of the present profile two basic ranks of intercultural mediators are described, which are then mapped to two distinct levels of occupational expertise: the "basic" and the "advanced" level, each of which is associated –to a certain degree- with different tasks. In this way, people who, for example, may have many years' experience but no professional training or proof of qualification, are not excluded from the profession, but are differentiated from people who may, for example, have both experience and specialised training. The current occupational profile not only provides a common basic framework for both levels but also describes the ways of upgrading from the "basic" to the "advanced" level.

As is evident from the analysis of the occupational profile that follows, the facilitation of linguistic communication is one of the most intrinsic elements of intercultural mediation. It should be noted, however, that in case an official translation or interpretation is needed, the intercultural mediator is not entitled to substitute for the professional translator or interpreter.

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

**Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών (ΕΕΛ)  
και Επαγγελματικών Εργασιών (ΕΕ) του Περιγράμματος**

### **ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**

<b>Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία 1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β.
---

**ΕΕΛ 1.1:** Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.

*ΕΕ 1.1.1:* Αναζητά και συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές, ανάλογα με το πεδίο εργασίας του.

*ΕΕ 1.1.2:* Συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες από επίσημες πηγές για θέματα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Μέρους Α.

*ΕΕ 1.1.3:* Εξηγεί τον ρόλο του, εξακριβώνει το είδος της πληροφόρησης / υποστήριξης που χρειάζεται και παραπέμπει σχετικά, σε περίπτωση αδυναμίας εξυπηρέτησης.

*ΕΕ 1.1.4:* Παρέχει βασικές πληροφορίες στο Μέρος Α για το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας.

*ΕΕ 1.1.5:* Ενημερώνει το Μέρος Α για τις σχετικές διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β, τους τρόπους πρόσβασης και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών, και το κατευθύνει ανάλογα.

*ΕΕ 1.1.6:* Ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις του και τις σχετικές διαδικασίες αναφορικά με το ζήτημα που το απασχολεί, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας.

**ΕΕΛ 1.2:** Εξυπηρετεί το μέρος Α ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.

*ΕΕ 1.2.1:* Βοηθά το Μέρος Α στη συμπλήρωση εντύπων, δηλώσεων κ.λπ. εξηγώντας παράλληλα τη σκοπιμότητα συμπλήρωσης των απαιτούμενων πεδίων όπου κρίνεται απαραίτητο.

*ΕΕ 1.2.2:* Συνοδεύει το Μέρος Α στα διάφορα τμήματα του φορέα ή σε άλλες υπηρεσίες προκειμένου να παράσχει επεξηγήσεις και να μεταφράσει όπου κρίνεται απαραίτητο.

*ΕΕ 1.2.3:* Προτείνει πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους προσέγγισης στο μέρος Α, σε θέματα που αφορούν την επαφή του με το Μέρος Β.

**ΕΕΛ 1.3: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.**

*ΕΕ 1.3.1:* Διευκολύνει το Μέρος Β στην κατανόηση πολιτισμικών αντιλήψεων, νοοτροπιών και πρακτικών του Μέρους Α.

*ΕΕ 1.3.2:* Ενημερώνει το Μέρος Β' για τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α.

*ΕΕ 1.3.3:* Προτείνει στο Μέρος Β πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους διαχείρισης τυχόν δυσκολιών κατά την παροχή υπηρεσιών.

**ΕΕΛ 1.4: Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.**

*ΕΕ 1.4.1:* Μεταφράζει προφορικά ή γραπτά λίστες με απαιτούμενα δικαιολογητικά στη γλώσσα του Μέρους Α.

*ΕΕ 1.4.2:* Επεξηγεί στο Μέρος Α πληροφορίες που περιέχονται σε ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα.

*ΕΕ 1.4.3:* Συνεργάζεται με το Μέρος Β για τη δημιουργία πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλου υλικού για το Μέρος Α.

*ΕΕ 1.4.4:* Μεταφέρει στοχευμένες πληροφορίες στο Μέρος Α, καθ' υπόδειξιν του Μέρους Β.

**Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία 2: Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.**

**ΕΕΛ 2.1: Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).**

*ΕΕ 2.1.1:* Ενημερώνεται για το αντικείμενο και το πλαίσιο της συνάντησης καθώς και για το ενδεχόμενο ιστορικό της περίπτωσης.

*ΕΕ 2.1.2:* Διερευνά τις προσδοκίες και τις ανάγκες των δύο Μερών.

*ΕΕ 2.1.3:* Αξιολογεί το επίπεδο της γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης που θα απαιτηθεί και τη δυνατότητα αυτόνομης παρέμβασης ή/και αρωγής από άλλο επαγγελματία ή ειδικότητα.

*ΕΕ 2.1.4:* Προετοιμάζει κατάλληλα τον τρόπο και τη διαδικασία παρέμβασης και προσδιορίζει τους στόχους της.

**ΕΕΛ 2.2: Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.**

*ΕΕ 2.2.1:* Εξηγεί και στα δύο μέρη το ρόλο του και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και αναπτύσσει σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των συμμετεχόντων.

*ΕΕ 2.2.2:* Προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες ώστε να προάγει την ασφάλεια και την επικοινωνία.

*ΕΕ 2.2.3:* Μεταφράζει με συνέπεια τα λεγόμενα των δύο μερών, προσαρμόζοντας το γλωσσικό επίπεδο όπου αυτό είναι απαραίτητο.

*ΕΕ 2.2.4:* Προάγει την ενεργητική ακρόαση και αλληλοκατανόηση μεταξύ των μερών, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας και τους διαφορετικούς πολιτισμικούς κώδικες.

**ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.**

*ΕΕ 2.3.1:* Ενθαρρύνει την αμοιβαία κατανόηση των αναγκών και των ανησυχιών των δύο Μερών, καθώς και των προβλημάτων που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση.

*ΕΕ 2.3.2:* Εντοπίζει και συμβάλλει στην επίλυση πολιτισμικών παρεξηγήσεων με βάση το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας ενισχύοντας τη διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση.

*ΕΕ 2.3.3:* Επεξηγεί ή προσαρμόζει κατάλληλα τα λεγόμενα της κάθε πλευράς όταν αυτά εκφράζουν νοοτροπίες ή πολιτισμικούς παράγοντες άγνωστους στην άλλη πλευρά που είναι πιθανόν να πυροδοτήσουν παρεξηγήσεις ή/και συγκρούσεις.

*ΕΕ 2.3.4:* Αξιοποιεί τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων, επιδιώκοντας αμοιβαία αποδεκτές λύσεις.

<p><b><u>Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία 3: Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών.</u></b></p>
--

**ΕΕΛ 3.1: Συμμετέχει στο σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.**

*ΕΕ 3.1.1:* Συμμετέχει στη διερεύνηση των αναγκών των μερών και στον προσδιορισμό των στόχων της δράσης.

*ΕΕ 3.1.2:* Προτείνει διαπολιτισμικά κατάλληλους τρόπους για την υλοποίηση των δράσεων.

*ΕΕ 3.1.3:* Συμμετέχει στο σχεδιασμό κατάλληλου υλικού και δραστηριοτήτων πληροφόρησης / ευαισθητοποίησης.

**ΕΕΛ 3.2: Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.**

*ΕΕ 3.2.1:* Αξιολογεί και συνεκτιμά το συγκεκριμένο πλαίσιο αλληλεπίδρασης και συμβάλλει στην προσαρμογή της υλοποίησης της δράσης.

*ΕΕ 3.2.2:* Υποστηρίζει ή/και διευκολύνει την επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών κατά την υλοποίηση της δράσης.

*ΕΕ 3.2.3:* Προάγει την αμοιβαία κατανόηση των κοινωνικών εμπειριών των δύο μερών και διευκολύνει τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση.

**ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.**

*ΕΕ 3.3.1:* Συμμετέχει στο σχεδιασμό των κατάλληλων εργαλείων αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη το χαρακτήρα της δράσης (στοχοθεσία, ομάδα στόχος κ.λπ.).

*ΕΕ 3.3.2:* Συμμετέχει στην εφαρμογή των διαδικασιών αξιολόγησης.

*ΕΕ 3.3.3:* Συμμετέχει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, αποσκοπώντας στη βελτίωση των δράσεων.

<p><b>Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία 4: Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>
---

**ΕΕΛ 4.1: Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες**

*ΕΕ 4.1.1:* Συμμετέχει στις διαδικασίες αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τυχόν εφαρμόζει το Μέρος Β.

*ΕΕ 4.1.2:* Καταγράφει και συστηματοποιεί πληροφορίες και δεδομένα αποσκοπώντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

*ΕΕ 4.1.3:* Χρησιμοποιεί κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης περιστατικών και αυτοαξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση των επαγγελματικών του δεξιοτήτων.

**ΕΕΛ 4.2: Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.**

*ΕΕ 4.2.1:* Επιδιώκει τη συνεργασία με την ομάδα επαγγελματιών και διαπολιτισμικών μεσολαβητών που δραστηριοποιούνται στο χώρο εργασίας, αποσκοπώντας στην εποικοδομητική αλληλεπίδραση και την αμοιβαία ανατροφοδότηση.

*ΕΕ 4.2.2:* Αναζητά και συνεργάζεται με άτομα, φορείς και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και άλλα συγγενή πεδία.

*ΕΕ 4.2.3:* Συμμετέχει στην ανάπτυξη και το συντονισμό ομάδων και δικτύων διαπολιτισμικής μεσολάβησης, ανάλογα με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πεδίων παρέμβασης.

**ΕΕΛ 4.3: Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.**

*ΕΕ 4.3.1:* Ενημερώνεται και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον ευρύτερο χώρο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

*ΕΕ 4.3.2:* Επιδιώκει συστηματικά την ενίσχυση της διαπολιτισμικής του ενημερότητας.

*ΕΕ 4.3.3:* Επιδιώκει τη συνεχή επιμόρφωσή του στο αντικείμενο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης καθώς και σε συναφή αντικείμενα.

*ΕΕ 4.3.4:* Επιδιώκει την αναβάθμιση των ψηφιακών του δεξιοτήτων για την ενίσχυση της επαγγελματικής του λειτουργίας.

*ΕΕ 4.3.5:* Εφαρμόζει τις αρχές δεοντολογίας και επιδιώκει τη διασφάλισή τους.

## ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

### Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

#### ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ** (ΔΜ Α' και Β' επιπέδου)

1. Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)
2. Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)
3. Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)
4. Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης
5. Βασικές γνώσεις  $H/Y^2$  (επίπεδα 1,2 Digicom<sup>3</sup>).

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ** (ΔΜ Α' και Β' επιπέδου)

1. Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.
2. Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.
3. Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.
4. Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.
5. Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.
6. Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.
7. Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.
8. Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).
9. Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.
10. Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.
11. Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.
12. Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.
13. Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.

<sup>2</sup> Ο ΔΜ πρέπει να είναι ικανός να χρησιμοποιεί για την παροχή των υπηρεσιών του ψηφιακά μέσα και ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. αναζήτηση σε ιστοσελίδες, εντοπισμός και επιλογή ψηφιακού περιεχομένου, παραγωγή, μεταφόρτωση και διαμοίραση ψηφιακών εγγράφων, συμπλήρωση διαδικτυακών φορμών, επικοινωνία με ψηφιακά μέσα, προστασία ευαίσθητων ψηφιακών δεδομένων κλπ)».

<sup>3</sup> Στο εξής όπου γίνεται αναφορά στο πλαίσιο DigComp, εννοείται η έκδοση 2.1.

14. Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).
15. Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.
16. Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.
17. Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.
18. Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.

#### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ** (ΔΜ Α' επιπέδου)

1. Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.
2. Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).

#### **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ** (ΔΜ Α' και Β' επιπέδου)

1. Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών.
2. Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη.
3. Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία.
4. Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων.
5. Εργασία σε ομάδες.
6. Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση.
7. Διατήρηση ουδέτερης στάσης.
8. Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων.
9. Διαχείριση χρόνου.
10. Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς.
11. Ανάλυση προφορικού λόγου.
12. Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών.
13. Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών.
14. Ενεργητική ακρόαση.
15. Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας.
16. Διαπολιτισμική επικοινωνία.
17. Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης.

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ** (ΔΜ Α' και Β' επιπέδου)

1. Αναστοχασμός
2. Παρατηρητικότητα
3. Ικανότητα απομνημόνευσης
4. Οργάνωση πληροφοριών

5. Αυτοέλεγχος
6. Ενσυναίσθηση
7. Κριτική ικανότητα
8. Λήψη αποφάσεων
9. Προσαρμοστικότητα και ευελιξία
10. Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα
11. Επίγνωση ρόλου
12. Επίλυση προβλημάτων
13. Διαπολιτισμική επίγνωση
14. Συνεργασία

#### **ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ**

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

#### **ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ**

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

#### **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**



## **ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

Στο πλαίσιο αυτό παραθέτουμε τις προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων, οι οποίες σχετίζονται με δύο επίπεδα διαπολιτισμικής μεσολάβησης (Α- «προχωρημένο», και Β- «βασικό»), τα οποία σχετίζονται με διαφορετικές επαγγελματικές λειτουργίες. Με τον τρόπο αυτό, αφενός δεν αποκλείονται από το επάγγελμα άτομα που τυχόν έχουν μεγάλη εμπειρία, αλλά όχι τίτλους εκπαίδευσης, αφετέρου, δίνεται η δυνατότητα «αναβάθμισης» από το βασικό (Β) στο προχωρημένο (Α) επίπεδο, μέσω σχετικής εκπαίδευσης. Επισημαίνεται, επίσης, ότι οι ήδη εργαζόμενοι ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές ή με εμπειρία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση μέσω συναφών επαγγελμάτων (π.χ. διερμηνεία) άνω των τριάντα (30) μηνών και κάτοχοι επιπέδου γλωσσομάθειας Β2 και άνω δικαιούνται να προσέρχονται στις εξετάσεις χωρίς την παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης.

**Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Β'** επιπέδου (πεδίο δραστηριοτήτων ΕΕΛ 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 4.3 και ΕΕ 1.4.1, 1.4.2, 1.4.4, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 4.1.1, 4.2.1, 4.2.2)

1η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπ/σης ή ισοτίμων τίτλων.</li> <li>- Απασχόληση με εξαρτημένη ή μη εργασία διάρκειας δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον εκατόν ογδόντα (180) ωρών στα αντικείμενα του πεδίου δραστηριοτήτων του.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής.</li> </ul>
2η Διαδρομή (χωρίς τίτλο σπουδών)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υποβολή εκπαιδευτικού προφίλ και επαγγελματικών δραστηριοτήτων και αξιολόγηση του από ειδική προς τούτο επιτροπή του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής</li> <li>- Απασχόληση με εξαρτημένη ή μη εργασία διάρκειας δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον εκατόν ογδόντα (180) ωρών στα αντικείμενα του πεδίου δραστηριοτήτων του.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής.</li> </ul>

**Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Α'** επιπέδου (πεδίο δραστηριοτήτων το σύνολο των ΚΕΛ του Επαγγελματικού Περιγράμματος)

1η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή ισοτίμων μονάδων.</li> <li>- Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης είκοσι τεσσάρων (24) μηνών</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον διακοσίων (200) ωρών στο σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής.</li> </ul>
2η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπ/σης ή ισοτίμων ιδρυμάτων</li> <li>- Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής</li> </ul>

	κατάρτισης τουλάχιστον εκατό (100) ωρών στο σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ εκτός από τις περιπτώσεις στις οποίες ο τίτλος σπουδών ανταποκρίνεται στο επάγγελμα ή στις δραστηριότητες του Επαγ/κου Περιγράμματος. - Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής.
3 <sup>η</sup> Εκπ Διαδρομή	-Διαπολιτισμικοί διερμηνείς που παρακολούθησαν το σεμινάριο που υλοποιήθηκε από το ΕΚΚΕ σε συνεργασία με τον ΕΟΠΠΕΠ στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου "CVET and accreditation framework to up-skill interpreters to support the social inclusion of refugees (2018-1- EL01-KA202-047813) και κατέχουν τη σχετική βεβαίωση παρακολούθησης Προγράμματος του ΕΟΠΠΕΠ -Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής
4 <sup>η</sup> Εκπ. Διαδρομή	- Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Β'. - Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία ως ΔΜ Β' είκοσι τεσσάρων (24) μηνών. - Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον ογδόντα (80) ωρών με ειδικό πρόγραμμα που θα καλύπτει το σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ εκτός αυτών του πεδίου δραστηριοτήτων του ΔΜ Β'. - Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής.

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ,  
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ**

Γραπτές εξετάσεις  
Προφορικές εξετάσεις  
Τεστ πολλαπλών απαντήσεων  
Εκπόνηση εργασιών  
Συνέντευξη

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ**

Γραπτές εξετάσεις  
Προφορικές εξετάσεις  
Εκπόνηση εργασιών  
Συνέντευξη  
Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας  
Αξιολόγηση τεχνικών δεξιοτήτων  
Μελέτες περίπτωσης

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**

Γραπτές εξετάσεις  
Προφορικές εξετάσεις  
Τεστ πολλαπλών απαντήσεων  
Εκπόνηση εργασιών  
Συνέντευξη  
Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας  
Μελέτες περίπτωσης

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έναρξη της διαδικασίας δημιουργίας του Επαγγελματικού Περιγράμματος του Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή έγινε με το υπ' αρ. 33806/25.07.2016 αίτημα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης προς τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), για τη δημιουργία επαγγελματικού περιγράμματος του επαγγέλματος του «Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή». Σε συνέχεια της από 23.09.2016 Επιστολής του ΕΟΠΠΕΠ προς τους κοινωνικούς εταίρους, πραγματοποιήθηκε στις 23/11/2016 η πρώτη συνεδρίαση της ομάδας εργασίας για την εκπόνηση του επαγγελματικού περιγράμματος, συντονιστής φορέας της οποίας ήταν η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής. Η ομάδα εργασίας αποτελούνταν από εκπροσώπους των φορέων:

- Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ): Ελισάβετ Πετρίδη, Τζουλιάννα Κοντίνη
- Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ – ΓΣΕΕ): Δέσποινα Μπαμπανέλου, Κωνσταντίνος Μαρκίδης, Γιώργος Σιμόπουλος
- Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης: Φανή Κεραμίδα, Ευαγγελία Καπινιάρη, Χάρις Οικονομοπούλου, Πηνελόπη Κορτέζη.

Στην ομάδα εργασίας συμμετείχαν επίσης, κατόπιν πρόσκλησης του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής:

- Η Ακριβή Ειρήνη Παναγιωτοπούλου από την Ολυμπιακή Εκπαιδευτική ως project manager του βραβευμένου έργου Erasmus+ TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe, 2014-2016) το οποίο παρουσίασε τις πρακτικές εκπαίδευσης /πιστοποίησης και το επαγγελματικό προφίλ των διαπολιτισμικών μεσολαβητών σε 11 ευρωπαϊκές χώρες (το έργο αυτό διακρίθηκε ως καλή πρακτική και success story από την ΕΕ, βλ. <http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplu-project-details/#project/7fecc0b3-fc08-4932-a2d2-ce930a445180> ).
- Ο Καθ. Αχιλλέας Καμέας από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, λόγω της συμμετοχής του ως project manager / researcher σε σειρά εθνικών και Ευρωπαϊκών έργων που σχετίζονται με τη διαπολιτισμική μεσολάβηση (TIPS, SONETOR, TIME, Divina-Edu κ.α).

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη προσδιορίζεται από την ευρωπαϊκή και διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τη μεθοδολογία ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή επαγγελματικά περιγράμματα και αναπτύχθηκε βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ (110998/08.05.2006 – ΦΕΚ 566 Β') για την πιστοποίηση των επαγγελματικών περιγραμμάτων και εξειδικεύονται στους παρακάτω άξονες:

Ενότητα Α : Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας

Ενότητα Β : Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές»

Ενότητα Γ : Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητα

Ενότητα Δ : Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων

Ενότητα Ε : Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων. Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων

Αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών:

- Βιβλιογραφική έρευνα για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας διαπολιτισμικού μεσολαβητή, βάσει ερωτηματολογίου που συνέταξε η ομάδα εργασίας. Τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων ανέλαβε εκπρόσωπος της ΙΝΕ-ΓΣΕΕ, ο οποίος πραγματοποίησε συνολικά έξι (6) συνεντεύξεις με διαπολιτισμικούς μεσολαβητές.
- Διενέργεια Ομάδας Εστίασης (focus group) με τους φορείς που απασχολούν άτομα για το εν λόγω επάγγελμα. Συμτείχαν εκπρόσωποι από τους φορείς: Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Δήμος Αθηναίων, Μετάδραση, Generation 2.0, ΚΗ ΒΑΒΕΛ.

Από το Νοέμβριο του 2016 έως τον Ιούνιο 2018, πραγματοποιήθηκαν συνολικά είκοσι μια (21) συναντήσεις της Ομάδας Εργασίας,

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»**

### **A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας/των**

Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής

### **A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας**

Ως διαπολιτισμικός μεσολαβητής ορίζεται ο επαγγελματίας που μεσολαβεί ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές προκειμένου να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.

#### **A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας**

Ως διαπολιτισμικός μεσολαβητής ορίζεται ο επαγγελματίας που μεσολαβεί ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.

Σε περίπτωση που απασχολείται σε δημόσιες ή άλλες υπηρεσίες, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής, υποστηρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρει ο κάθε φορέας, αναλαμβάνοντας καθήκοντα εξυπηρέτησης/καθοδήγησης του Μέρους Α, καθώς και καθήκοντα υποστήριξης στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας. Παράλληλα υποστηρίζει τις διαδικασίες ευαισθητοποίησης/ενημέρωσης των εργαζόμενων στην υπηρεσία, αλλά και τις διαδικασίες ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας και τις διαδικασίες συγκρότησης και ανάπτυξης δικτύων και συνεργασιών για την αποτελεσματικότερη διαπολιτισμική επικοινωνία και την κάλυψη των αναγκών των μεταναστών/προσφύγων.

Σε περίπτωση που παρέχει τις υπηρεσίες του σε μη δημόσιους φορείς ή σε ιδιώτες, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και τους παρέχει πληροφορίες που αφορούν τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Παράλληλα, επεξηγεί στα δύο Μέρη πολιτισμικές πτυχές και οπτικές, με στόχο την ισότιμη επικοινωνία, τη διαχείριση και υπέρβαση τυχόν δυσκολιών κατά τη μεταξύ τους επικοινωνία.

Μπορεί επίσης να παρέχει τις υπηρεσίες του σε μια κοινότητα/πληθυσμιακή ομάδα ή ανάμεσα σε κατηγορίες εντός του Μέρους Α, επεξηγώντας πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές των ενδιαφερομένων μερών με στόχο τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και τη διαχείριση και υπέρβαση τυχόν δυσκολιών κατά τη μεταξύ τους επαφή.

Όπως διαφαίνεται από την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος που ακολουθεί, η διευκόλυνση της γλωσσικής επικοινωνίας μέσω της μετάφρασης αποτελεί βασική και απαραίτητη συνιστώσα για την επίτευξη του στόχου του διαπολιτισμικού μεσολαβητή να εξασφαλίσει την ισότιμη επικοινωνία ή να άρει τυχόν πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν. Επισημαίνεται, ωστόσο, ότι στις περιπτώσεις που απαιτείται ακριβής μετάφραση ή διερμηνεία, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δε δύναται να αντικαταστήσει τον επαγγελματία μεταφραστή ή διερμηνέα.

Στο πλαίσιο του παρόντος περιγράμματος, χάριν οικονομίας του λόγου, τα μέρη ανάμεσα στα οποία καλείται να παρέχει τις υπηρεσίες του ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής αφορούν μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Α» και μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Β», όπως τα Μέρη Α και Β αναλύονται στην επόμενη παράγραφο. Σημειώνεται ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, η διαμεσολάβηση μπορεί να γίνεται και ανάμεσα σε κατηγορίες εντός του Μέρους Α (π.χ. ανάμεσα σε ομάδες μεταναστών ή προσφύγων).

Όπου «Μέρος Α» δύνανται να νοείται μία από τις κάτωθι κατηγορίες:

- 1. Νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτης χώρας** (τα φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια ούτε την ιθαγένεια άλλου κράτους - μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την έννοια του άρθρου 20 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης) ή οι νόμιμα διαμένοντες Ανιθαγενείς [τα φυσικά πρόσωπα που πληρούν τις προϋποθέσεις της Σύμβασης της Νέας Υόρκης του 1954 περί του καθεστώτος των ανιθαγενών, η οποία έχει κυρωθεί με το ν. 139/1975 (Α 176)], σύμφωνα με τις διατάξεις:
  - α) του ν. 4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις»,
  - β) του ν. 4332/2015 «Τροποποίηση διατάξεων Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας– Τροποποίηση του Ν. 4521/2014 για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2011/98/ΕΕ σχετικά με την ενιαία διαδικασία υποβολής αίτησης για τη χορήγηση στους πολίτες τρίτων χωρών ενιαίας άδειας διαμονής και εργασίας στην επικράτεια κράτους–μέλους και σχετικά με κοινό σύνολο δικαιωμάτων για τους εργαζομένους από τρίτες χώρες που διαμένουν νομίμως σε κράτος–μέλος και 2014/36/ ΕΕ σχετικά με τις προϋποθέσεις εισόδου και διαμονής πολιτών τρίτων χωρών με σκοπό την εποχιακή εργασία και άλλες διατάξεις»,
  - γ) του ν. 4375/2016 «Οργάνωση και λειτουργία Υπηρεσίας Ασύλου, Αρχής Προσφυγών, Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης σύσταση Γενικής Γραμματείας Υποδοχής, προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τις κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση)» (L 180/29.6.2013), διατάξεις για την εργασία δικαιούχων διεθνούς προστασίας και άλλες διατάξεις.
- 2. Δικαιούχοι διεθνούς προστασίας:** οι πολίτες τρίτης χώρας ή ανιθαγενείς στους οποίους έχει χορηγηθεί από την αρμόδια ελληνική αρχή καθεστώσ πρόσφυγα ή δικαιούχου επικουρικής προστασίας, όπως ορίζονται στο άρθρο 1 του ν.4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις».
- 3. Αιτούντες διεθνούς προστασίας και ασυνόδευτα ανήλικα,** όπως ορίζονται στο άρθρο 34 του ν. 4375/2016 (βλ. σημείο 1.γ ανωτέρω).
- 4. Πολίτες τρίτης χώρας** που δεν κατέχουν νομιμοποιητικά έγγραφα και **οι οποίοι υπόκεινται σε διαδικασία επιστροφής**, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.3907/2011 ή του ν.3386/2005, η οποία μπορεί να έχει ανασταλεί για πραγματικούς ή νομικούς λόγους.
- 5. Πολίτες της Ένωσης,** δηλαδή πολίτες χωρών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 6. Έλληνες πολίτες, με διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες** σε σχέση με τον κυρίαρχο αριθμητικά πληθυσμό της χώρας (π.χ. Ρομά).

Όπου «Μέρος Β» δύνανται να νοείται ένα από τα κάτωθι:

1. **Δημόσιος τομέας**

Κεντρική και Αποκεντρωμένη Διοίκηση δημοσίου τομέα, Αυτοδιοίκηση Α΄ και Β΄ βαθμού και γενικά δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, ασφάλισης, εκπαίδευσης κ.λπ., που χρειάζονται τις υπηρεσίες του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

2. **Φορείς**

Ιδιωτικοί και άλλοι φορείς, Διεθνείς Οργανισμοί που κάνουν χρήση των υπηρεσιών του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

3. **Ιδιώτες, Τοπική Κοινωνία**

Ιδιώτες ή και ομάδες ιδιωτών που διαβιούν στη χώρα και χρειάζονται τις υπηρεσίες του διαπολιτισμικού μεσολαβητή, π.χ. διάφοροι επαγγελματίες, εργοδότες, ιδιοκτήτες σπιτιών προς ενοικίαση, σύλλογοι.

Κατά την παροχή των υπηρεσιών του, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής οφείλει να ακολουθεί τις βασικές αρχές δεοντολογίας του επαγγέλματος. Δεδομένου ότι δεν υπάρχει σχετικός Κώδικας τη δεδομένη στιγμή, προτείνονται οι κάτωθι βασικές αρχές:

- Βασικό καθήκον του διαπολιτισμικού μεσολαβητή είναι να διαφυλάσσει το κύρος του επαγγέλματός του, μέσα από την επαρκή και ευσυνείδητη εκτέλεση του έργου του, όπως περιγράφεται στο Επαγγελματικό Περίγραμμα. Να συμβάλλει, επομένως, στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των συμβαλλόμενων μερών στο ρόλο και τις αρμοδιότητες του διαπολιτισμικού μεσολαβητή. Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής εργάζεται σεβόμενος τα δικαιώματα όλων των μερών, όπως αυτά περιγράφονται στην εθνική-ενωσιακή νομοθεσία και τις κυρωμένες διεθνείς συνθήκες. Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής λειτουργεί εντός των ορίων των νόμων και του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και συμβάλλει ενεργά στην εφαρμογή του μέσα από την καθημερινή εργασιακή του πρακτική.
- Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής χρειάζεται να έχει επίγνωση των ορίων κατοχής της μίας ή της άλλης γλώσσας που εμπλέκονται στην επικοινωνία. Όταν δεν είναι σίγουρος για μία λέξη ή έκφραση, κυρίως στη γλώσσα ή τις γλώσσες που δεν ταυτίζονται με τη μητρική του, ή που αναφέρονται σε ειδικό πεδίο (διοικητικό, νομικό, ιατρικό, μεταξύ άλλων) ή ορολογία, αξιοποιεί κατάλληλα εργαλεία, ζητά διευκρινίσεις ή/και τη συνδρομή εξειδικευμένων επαγγελματιών.
- Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δε συνηγορεί υπέρ της μίας ή της άλλης πλευράς, αλλά καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να αντισταθμίζονται οι παρανοήσεις, ακόμη κι αν αυτό σημαίνει ότι θα παραφράσει ορισμένα στοιχεία της επικοινωνίας, ώστε να περιοριστεί η πιθανότητα αρνητικής πρόσληψης των λεγομένων, χωρίς, από την άλλη μεριά, να αλλοιώνει την ουσία των μηνυμάτων. Σε σύγκριση, ωστόσο, με την «ουδέτερη-αμέτοχη» μετάφραση ή διερμηνεία, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής μπορεί να κρίνει ότι δε χρειάζεται να μεταφράσει τα πάντα, ότι μπορεί να παραφράσει, να αναδιατυπώσει, να απλοποιήσει ή να συνοψίσει μέρος των λεγομένων και, επίσης, να προσθέσει πληροφορίες που κρίνει ότι είναι απαραίτητες για πληρέστερη κατανόηση. Στην περίπτωση αυτή, ο ίδιος ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι έχει επίγνωση του βαθμού εγγύτητας, εμπλοκής ή σύνδεσής του με τις θέσεις, τις απόψεις, τις πεποιθήσεις, τις αξίες ή τις στάσεις του ενός ή του άλλου μέρους, ώστε αυτή η εγγύτητα, εμπλοκή ή σύνδεση να μην αλλοιώνει την ουσία της επικοινωνίας. Σε κάθε περίπτωση, ο βαθμός παράφρασης ή διεύρυνσης των λεγομένων πρέπει να γίνεται με ενημέρωση και διασφάλιση της συναίνεσης του μέρους του οποίου τα λεγόμενα παραφράζονται.
- Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δεσμεύεται να τηρεί απόρρητα και να μη μεταφέρει στοιχεία και πληροφορίες που δόθηκαν κατά τη διάρκεια της διαπολιτισμικής μεσολάβησης εκτός του πλαισίου αυτού. Ανάλογα με το πεδίο διαπολιτισμικής μεσολάβησης και τους άλλους επαγγελματίες που εμπλέκονται σε αυτό ενημερώνεται για τους δικούς τους κώδικες δεοντολογίας (π.χ. κώδικες που αφορούν σε ιατρικά ζητήματα) και οφείλει να συναινέσει στην τήρησή τους. Πληροφορίες που μεταφέρονται εμπιστευτικά από το ένα μέρος, με το αίτημα να μη μεταφερθούν στο άλλο μέρος, δε μεταφέρονται χωρίς τη συγκατάθεσή του. Η υποχρέωση τήρησης του απορρήτου μπορεί να λύεται μόνο στις περιπτώσεις που ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής κρίνει βάσιμα ότι υφίσταται κίνδυνος για τη ζωή, την υγεία ή την ασφάλεια κάποιου από τα εμπλεκόμενα μέρη. Σε αυτήν την περίπτωση, οι σχετικές πληροφορίες παρέχονται με προσοχή και μόνο προς τα αρμόδια μέρη ή φορείς. Σε καμία περίπτωση ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δε μπορεί να χρησιμοποιήσει πληροφορίες που αντλήθηκαν στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης για σκοπούς που δε σχετίζονται με την ίδια τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

### **A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση**

#### **A.3.1 Αντιστοίχιση με ISCO 08**

Όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος βάσει του ISCO 08, προτείνουμε να υπάγεται σε επίπεδο τετραψήφιας ανάλυσης στο κωδικό:

- 3412 Social work associate professionals (βοηθοί κοινωνικών λειτουργιών)

### A.3.2 Αντιστοιχισή με ΣΤΑΚΟΔ

Σχετικά με το ΣΤΑΚΟΔ σε διψήφια ανάλυση, το συγκεκριμένο επάγγελμα θα μπορούσε να υπάγεται στο κωδικό: - 88.99 Άλλες δραστηριότητες κοινωνικής μέριμνας χωρίς παροχή καταλύματος π.δ.κ.α.

## A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

### A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Η ανάγκη γεφύρωσης των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών είναι τόσο παλιά όσο και η επαφή και συνύπαρξη διαφορετικών γλωσσών και πολιτισμών. Η διερμηνεία χρησιμοποιήθηκε από πολύ νωρίς για την υπέρβαση των γλωσσικών διαφορών, κυρίως σε πολιτικά, εμπορικά και θρησκευτικά πλαίσια. Παράλληλα, πάντα υπήρχαν άνθρωποι εξοικειωμένοι με τους διαφορετικούς πολιτισμούς που αναλάμβαναν τον ρόλο του ενδιάμεσου ή του μεσολαβητή ανάμεσα σε άτομα, κοινότητες, κυβερνήσεις, αποικίες ή εμπόρους προκειμένου να διευκολύνουν την επικοινωνία και σε πολιτισμικό επίπεδο. Ορισμένοι ανθρωπολόγοι επινόησαν τον όρο πολιτισμικοί μεσάζοντες / μεσολαβητές (cultural brokers / mediators) για να περιγράψουν αυτήν τη δραστηριότητα<sup>4</sup>.

Η διερμηνεία – μεσολάβηση σε κοινωνικό, μη επιχειρηματικό, διπλωματικό ή συνεδριακό πλαίσιο συγκέντρωσε για πρώτη φορά το ακαδημαϊκό ενδιαφέρον τη δεκαετία του 1980<sup>5</sup>. Αυτή η εξέλιξη συμβαδίζει με την εξέλιξη της θεωρίας για την ένταξη μεταναστών στο πέρασμα των τελευταίων δεκαετιών. Όπως αναλύουν οι Dahinden & Chimienti<sup>6</sup>, η αποδοχή της πολυπολιτισμικότητας αρχικά και η επιδίωξη της κοινωνικής ένταξης μεταγενέστερα, υπό το πρίσμα πλέον της διαπολιτισμικότητας, αποτέλεσαν το θεωρητικό και πολιτικό πλαίσιο για τη θεσμοθέτηση υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης ως εργαλείου για τη γεφύρωση γλωσσικών και πολιτισμικών φραγμών. Βασική παραδοχή αυτής της θεώρησης είναι πως ο πλουραλισμός είναι αναπόφευκτος και ότι η επιτυχής ένταξη των μεταναστών στην κοινωνία υποδοχής προϋποθέτει προσαρμογές και από τις δύο πλευρές.

Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, η θεσμοθέτηση της απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών σε δημόσιες υπηρεσίες χρονολογείται από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 – αρχές της δεκαετίας του 1990<sup>7</sup>, μολονότι στις ΗΠΑ ήδη από τη δεκαετία του 1960 άρχισε να χρησιμοποιείται η διαπολιτισμική μεσολάβηση από ερευνητές στο πλαίσιο της παροχής ιατρικής περίθαλψης σε διάφορες κοινότητες μεταναστών<sup>8</sup>. Λόγω των ποικίλων θεωρητικών προσεγγίσεων και πλαισίων εφαρμογής, υπάρχει μεγάλη ποικιλομορφία στην ορολογία που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις δραστηριότητες ενός «διαπολιτισμικού μεσολαβητή»<sup>9</sup>, όπως χρησιμοποιείται αυτός ο όρος στο παρόν επαγγελματικό περίγραμμα. Αρκετοί από τους όρους είναι ταυτόσημοι ενώ άλλοι είναι αντικρουόμενοι, με αποτέλεσμα να επικρατεί ως ενός βαθμού σύγχυση ως προς το περιεχόμενο και τα όρια των περιγραφόμενων υπηρεσιών.

Σε κάποιες χώρες της Ευρώπης η διαπολιτισμική μεσολάβηση ασκούνταν (και ως ενός βαθμού ακόμα ασκείται) από επαγγελματίες διαφόρων ειδικοτήτων ως συμπληρωματική δραστηριότητα, με ή χωρίς εξειδικευμένη

<sup>4</sup> Souza, I.E.T.de V. (2016). Intercultural Mediation in Healthcare: From the Professional Medical Interpreter's Perspective. XLibris

<sup>5</sup> Tipton, R. & Furmanek, O. (2016). Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community. Routledge Interpreting Guides.

<sup>6</sup> Dahinden, J. & Chimienti, M. (2002). Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial-, und Bildungsbereich. Theoretische Perspektiven. Forschungsbericht zuhanden von INTERPRET. Retrieved from <https://doc.rero.ch/record/6457/files/25.pdf>

<sup>7</sup> Για παράδειγμα στην Ελβετία (Dahinden & Chimienti ό.π.), στην Ιταλία ([http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1453243095.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1453243095.pdf)), στο Βέλγιο ([http://www.mediation-time.eu/images/TIME\\_O2\\_Good\\_practices\\_and\\_transfer\\_recommendations.pdf](http://www.mediation-time.eu/images/TIME_O2_Good_practices_and_transfer_recommendations.pdf)) και στην Ισπανία ([http://www.saludycultura.uji.es/archivos/La\\_mediacion\\_intercultural\\_en\\_el\\_ambito\\_sanitario\\_El\\_caso\\_de\\_los\\_pacientes\\_de\\_origen\\_chino.pdf](http://www.saludycultura.uji.es/archivos/La_mediacion_intercultural_en_el_ambito_sanitario_El_caso_de_los_pacientes_de_origen_chino.pdf)).

<sup>8</sup> Souza, ό.π.

<sup>9</sup> Tipton & Furmanek ό.π. Στην Ελλάδα επικράτησε ο όρος διαπολιτισμικοί μεσολαβητές ή πολιτισμικοί διαμεσολαβητές.



εκπαίδευση. Ωστόσο, σε αρκετές χώρες πλέον, όπως η Γερμανία, η Γαλλία, η Ελβετία, η Ιταλία και η Ισπανία, έχουν εδραιωθεί εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών επαγγελματικής ή πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και το αίτημα για την αναγνώριση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης ως διακριτού επαγγέλματος κερδίζει ολοένα και περισσότερους υποστηρικτές σε πολλές χώρες.

Η πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ένταξη πολιτών τρίτων χωρών στα κράτη-μέλη της και την εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της μη διάκρισης έπαιξε σημαντικό ρόλο στην προώθηση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης ως σημαντικού εργαλείου για την επίτευξη αυτών των στόχων. Για παράδειγμα, στη γνωμοδότηση της 13ης Σεπτεμβρίου 2006 της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Η εισερχόμενη μετανάστευση στην ΕΕ και οι πολιτικές ένταξης: Η συνεργασία μεταξύ των περιφερειακών και τοπικών αρχών και των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών» (2006/C 318/24), αναφέρεται ότι «χρειάζονται διαπολιτισμικοί διαμεσολαβητές και ενίσχυση του δυναμικού των εκπαιδευτικών, ώστε να μπορούν να υπερκεραστούν οι γλωσσικές και πολιτισμικές δυσχέρειες» (§ 6.9). Επίσης δηλώνεται ότι «πρέπει να προωθηθεί η πρόσβαση των μεταναστών στην υγεία και στην υγειονομική φροντίδα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, θα χρειαστεί η συνεργασία των υπηρεσιών διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης» (§ 6.11). Για την άμεση προώθηση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης έχουν (συγ-)χρηματοδοτηθεί πολυάριθμες δράσεις εκπαίδευσης και απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών στις χώρες της ΕΕ μέσω ειδικών ταμείων, όπως το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ένταξης για τους Πολίτες Τρίτων Χωρών (2007-2013) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Προσφύγων (2008-2013).

Η υλοποίηση προγραμμάτων διαπολιτισμικής μεσολάβησης στην Ελλάδα – και παρά την κατακόρυφη αύξηση των μεταναστευτικών ροών στις αρχές της δεκαετίας του '90 - αργοπορεί αρκετά, και τα πρώτα προγράμματα εκπαίδευσης και απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών υλοποιήθηκαν το 2007-2009 στο πλαίσιο των δράσεων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης για τους Πολίτες Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα με τη συγχρηματοδότηση του Υπουργείου Εσωτερικών (Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής και Κοινωνικής Συνοχής, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης). Μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης και του Υπουργείου Εσωτερικών, χρηματοδοτήθηκαν 9 προγράμματα εκπαίδευσης και απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών και εκπαιδεύτηκαν συνολικά 851 άτομα (πηγή: ΥΠΕΣ). Το 2013 συγχρηματοδοτήθηκε η δημιουργία ενός μητρώου εκπαιδευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών<sup>10</sup>, προκειμένου να καταγραφούν οι ενεργοί διαπολιτισμικοί μεσολαβητές και να κατασταθούν ευκολότερα προσβάσιμες οι υπηρεσίες τους. Το 2016 οι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Εκπαιδευμένων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών ανέρχονταν σε 187 άτομα.

Έκτοτε, αρκετοί φορείς που δραστηριοποιούνται στην υποστήριξη των μεταναστών εκπαιδεύουν και απασχολούν διαπολιτισμικούς μεσολαβητές σύμφωνα με τις ανάγκες τους, χρησιμοποιώντας συχνά τα δικά τους μητρώα. Οι εκπαιδεύσεις αυτές ποικίλλουν σημαντικά σε διάρκεια, περιεχόμενο και ποιότητα, χωρίς να ακολουθούν κάποιο ενιαίο πρότυπο. Η διάκριση ανάμεσα σε διαπολιτισμικούς μεσολαβητές και διερμηνείς είναι συχνά δυσχερής. Ο συνολικός αριθμός των εν ενεργεία εκπαιδευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών στην Ελλάδα σήμερα είναι άγνωστος.

Είναι σημαντικό, τέλος, να τονιστεί ότι τις τελευταίες τρεις δεκαετίες οι ανάγκες διαπολιτισμικής μεσολάβησης έχουν αυξηθεί κατακόρυφα για τη χώρα. Ενώ το 1991 οι πολίτες άλλων χωρών που διαβιούσαν στην Ελλάδα ανέρχονταν σε 167.276 (μόλις το 1,6% του συνολικού πληθυσμού), το 2001 ανέρχονταν πλέον σε 761.813 άτομα (7%), και το 2011 σε 912.000<sup>11</sup> (8,4%). Το 2017, μεσούσης της προσφυγικής κρίσης, υπολογίζονται σε 614.000 πολίτες τρίτων χωρών (περίπου: 525.000 πολίτες τρίτων χωρών με άδεια διαμονής, 19.000 δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, 70.000 αιτούντες άσυλο) (πηγή: Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, Υπηρεσία Ασύλου).

---

<sup>10</sup> [www.intermediation.gr](http://www.intermediation.gr)

<sup>11</sup> Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

#### **A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο**

Παρότι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές απασχολούνται τα τελευταία χρόνια, κυρίως μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, παρέχοντας τις υπηρεσίες τους σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και δομές, δεν υφίσταται στην Ελλάδα θεσμικό πλαίσιο που να καθορίζει θέματα σχετικά με το επάγγελμα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή. Θεσμοθετήθηκε, ωστόσο, το συναφές επάγγελμα των «Διαμεσολαβητών Υγείας» (νόμος 4368/2016 (άρθρο 61), οι οποίοι έχουν ως αποστολή την άρση των εμποδίων στην πρόσβαση των ευπαθών (ευάλωτων και ειδικών) ομάδων του πληθυσμού στις υπηρεσίες υγείας. Επίσης, τηρούνται Μητρώα «διερμηνέων και διαμεσολαβητών», τόσο στην Υπηρεσία Ασύλου (ν.3907/2011) όσο και στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Απόφαση 15.1/1292/9-10-12), τα οποία θέτουν τις προϋποθέσεις για την εγγραφή τους σε αυτά, δεν προσδιορίζουν ωστόσο συγκεκριμένες λειτουργίες των εν λόγω επαγγελματιών. Συγκεκριμένα:

- Σύμφωνα με τον Ν. Ν. 3907/2011 για την ίδρυση της Υπηρεσίας Ασύλου, και συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 4β, το Τμήμα Συντονισμού είναι αρμόδιο μεταξύ άλλων για την τήρηση καταλόγων πιστοποιημένων φορέων, διερμηνέων και διαμεσολαβητών. Επίσης στο άρθρο 35, παρ. 2, αναφέρεται ότι «Για την ενημέρωση του υπηκόου τρίτης χώρας επί της απόφασης επιστροφής, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 27, οι αρμόδιες υπηρεσίες μπορούν να απευθύνονται και να αξιοποιούν τη συνεισφορά φορέων και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, αλλά και προσώπων που διαθέτουν τις κατάλληλες γνώσεις για την επαρκή διαμεσολάβηση και επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών και του ενδιαφερομένου».

- Σύμφωνα με την Απόφαση 15.1/1292/9-10-12 (ΑΔΑ: Β439Ι-ΓΗΕ) συστήνεται στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης, Μητρώο Διερμηνέων και Διαμεσολαβητών, για την παροχή διερμηνείας ή και μετάφρασης στα Κέντρα ή Μονάδες Πρώτης Υποδοχής, ενώ με την Απόφαση 15.3/4000 (Απρίλιος 2018) συστήνεται στην Κεντρική Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής, Μητρώο Διερμηνέων και Διαμεσολαβητών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 παρ.8 του ν.4375/2016, για την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας στις περιφερειακές υπηρεσίες της Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης.

Τέλος, σχετικό θεσμικό πλαίσιο θεωρείται και ο νόμος 4375/2016, με τον οποίο συστήνεται Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, στις αρμοδιότητες της οποίας περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η προώθηση δράσεων διαπολιτισμικής μεσολάβησης, καθώς και η καταγραφή επιμορφωμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών και η τήρηση σχετικού Μητρώου. Με τον ισχύουσα δομή του οργανογράμματος του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής (ΠΔ 122/10.10.2017), στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης περιλαμβάνεται Τμήμα Διαπολιτισμικότητας, Ενημέρωσης και Ευαισθητοποίησης, μία εκ των αρμοδιοτήτων του οποίου είναι και «ο καθορισμός προδιαγραφών και διαδικασιών πιστοποίησης και κατάρτισης διαπολιτισμικών μεσολαβητών σε συνεργασία με συναρμόδιους φορείς».

#### **A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας**

##### **A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα**

Η ανάγκη για διαπολιτισμική μεσολάβηση ανάμεσα στους μετανάστες και την κοινωνία υποδοχής δεν είναι πρόσφατο φαινόμενο και έχει αποδειχθεί ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική σε όλους τους τομείς. Όσον αφορά δημόσιους φορείς και υπηρεσίες, διαπολιτισμικοί μεσολαβητές εργάζονται σε: νοσοκομεία, κέντρα υγείας, σχολεία, κέντρα υποδοχής προσφύγων, Δήμους, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, φορείς κοινωνικής ασφάλισης, δικαστήρια κ.λπ. Η συνδρομή τους όμως μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. πρόσβαση στη στέγαση, στην εργασία).

Για την κάλυψη της ανάγκης αυτής, πριν την έναρξη της προσφυγικής κρίσης και με ομάδα στόχο τους νόμιμα διαμένοντες μετανάστες στη χώρα μας, σχεδιάστηκαν στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υψηλών Τρίτων Χωρών 2007-2013 (εφεξής ΕΤΕ), από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης (Διεύθυνση του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και σήμερα Διεύθυνση του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής) ως Υπεύθυνη Αρχή του ΕΤΕ στη χώρα μας, και υλοποιήθηκαν από διάφορους τελικούς δικαιούχους,

συνολικά εννέα (9) δράσεις σχετικές με διαπολιτισμική μεσολάβηση σε διάφορες υπηρεσίες: νοσοκομεία, αποκεντρωμένες διοικήσεις, δομές πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας. Επισημαίνεται ότι η δράση 1.6/09 Πρόγραμμα «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση» σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης έχει αναφερθεί και ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Ιστοσελίδα για την Ένταξη (<https://ec.europa.eu/migrant-integration/intpract/intercultural-mediation-in-selected-hospitals-in-greece>).

Στο πλαίσιο των αναγκών που έχουν προκύψει από τις προσφυγικές ροές κατά την τελευταία τριετία, οι ΔΜ απασχολούνται, συνήθως, από Μ.Κ.Ο. και Διεθνείς Οργανισμούς, σε Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων, Δομές φιλοξενίας προσφύγων και αιτούντων άσυλο καθώς και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης και ένταξης. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο του προγράμματος «Ολοκληρωμένη Παρέμβαση Υγείας για την Προσφυγική Κρίση (Πρόγραμμα ΡΗΙΛΟΣ)» το Υπουργείο Υγείας, μέσω του ΚΕΕΛΠΝΟ έχει τοποθετήσει σταδιακά προσωπικό, μεταξύ του οποίου και Διαπολιτισμικούς Μεσολαβητές, στα Κέντρα Φιλοξενίας προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες υγειονομικής φροντίδας και ψυχοκοινωνικής στήριξης των προσφύγων-μεταναστών. Το προσωπικό αυτό συνεργάζεται με τους φορείς που ήδη παρέχουν τις αντίστοιχες υπηρεσίες μέσα στα Κέντρα.

Η πρόσληψη διαπολιτισμικών μεσολαβητών προβλέπεται επίσης στο πλαίσιο των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (ΚΕΜ), που λειτουργούν ως Παραρτήματα των Κέντρων Κοινότητας [όπως αυτά δύναται να συγκροτηθούν σε κάθε οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης Α' βαθμού, σύμφωνα με την Απόφαση 14435-1135 (ΦΕΚ 854 Β'/30.03.2016)]. Τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών παρέχουν στις υπηρεσίες τους τόσο σε νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτων χωρών, όπως ορίζονται με το Ν.4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις», όσο και σε αιτούντες άσυλο και δικαιούχους διεθνούς προστασίας [όπως ορίζονται στους Ν. 4332/2015, 4375/2016 και στο ΠΔ 114/2010 (ΦΕΚ Α-195)].

Το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής σχεδιάζει την επέκταση των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών και προωθεί την τρέχουσα περίοδο την ίδρυση νέων Κέντρων Ένταξης Μεταναστών, αλλά και την τοποθέτηση Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών σε Κέντρα Κοινότητας Δήμων της χώρας όπου παρατηρούνται αυξημένες ανάγκες, μέσω των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

Ο ρόλος του διαπολιτισμικού μεσολαβητή αποδεικνύεται ιδιαίτερα σημαντικός και στο σχολικό περιβάλλον, κάτι που κατέδειξε πρόσφατα η εμπειρία από τις δύο προηγούμενες σχολικές χρονιές, κατά τις οποίες δημιουργήθηκαν δομές για την εκπαίδευση των προσφύγων (απογευματινά τμήματα), αλλά και τάξεις υποδοχής (κατά τη σχολική χρονιά 2017-2018) που λειτουργούσαν σε πρωινά τμήματα των δημόσιων σχολείων. Κατά τη σχολική χρονιά 2017-2018, προσλήφθηκαν διερμηνείς σε ορισμένα σχολεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ωστόσο αναδείχθηκε η ανάγκη για διαπολιτισμικό μεσολαβητή και όχι για απλό διερμηνέα, ούτως ώστε:

- Να υπάρχει άμεση επαφή με τους γονείς για την εγγραφή του παιδιού, την ενημέρωση για την επίδοσή του, την ενημέρωση για γιορτές/ εκδρομές και για την επίλυση όποιων προβλημάτων προκύπτουν, τόσο σε ζητήματα συμπεριφοράς, όσο και σε παιδαγωγικά.
- Να επιλύονται και να αποφεύγονται κρίσεις.
- Να μπορούν οι δάσκαλοι να διευκρινίσουν τον τύπο υποστήριξης που χρειάζεται ένα παιδί (γλωσσική, παιδαγωγική, ψυχοκοινωνική, υλική κ.λπ.).

Γενικά οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές μπορούν να λειτουργήσουν με καταλυτικό τρόπο, βοηθώντας την προσαρμογή των παιδιών στο σχολικό περιβάλλον, ενημερώνοντας τους γονείς και διευκολύνοντας τη σχέση τους με τους δασκάλους, περιορίζοντας τον κίνδυνο της σχολικής διαρροής και γενικά συνεισφέροντας στην πρόοδο και εξέλιξη των μαθητών και στην ομαλή ένταξή τους στο σχολικό περιβάλλον.

Λόγω των αυξημένων αναγκών για συστηματική υποστήριξη μεταναστών και αιτούντων/δικαιούχων διεθνούς προστασίας που οφείλονται στη μεγάλη αύξηση των μεικτών μεταναστευτικών ροών στη χώρα μας, εντείνεται ο αριθμός και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που απευθύνονται σε διαπολιτισμικούς μεσολαβητές, με στόχο για παράδειγμα την αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις εργασίες τους στο νέο πλαίσιο.

## **A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο λόγο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.**

Λόγω των αυξημένων αναγκών για συστηματική υποστήριξη των ατόμων με διαφορετική πολιτισμική ταυτότητα και ιδιαίτερα αυτών που δε μιλούν καλά ή και καθόλου την ελληνική γλώσσα, καθ'αυτού ή συναφείς με τη διαπολιτισμική μεσολάβηση υπηρεσίες:

A) Παρέχονται στο δημόσιο τομέα, σε φορείς όπως:

- Υπηρεσία Ασύλου (απασχολούνται διερμηνείς ή διαπολιτισμικοί μεσολαβητές κατά τη διάρκεια όλων των σταδίων υποβολής και εξέτασης αιτημάτων για διεθνή προστασία από την Υπηρεσία Ασύλου και την Αρχή Προσφυγών).

- Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (απασχολούνται διερμηνείς ή διαπολιτισμικοί μεσολαβητές στα Κέντρα ή τις Μονάδες Πρώτης Υποδοχής, καθώς και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες Υποδοχής και Ταυτοποίησης).

- Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας τους, στελεχώνονται και από διαπολιτισμικό μεσολαβητή).

- Σχολεία (υλοποιήθηκε κατά τη σχολική χρονιά 2017-2018 το πρόγραμμα «intrepretation4schools» σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, στο οποίο απασχολήθηκαν διερμηνείς. Το πρόγραμμα κατέδειξε την αναγκαιότητα πρόσληψης διαπολιτισμικών μεσολαβητών και όχι απλών διερμηνέων, ώστε να καλυφθούν περισσότερες ανάγκες και να επιτευχθεί η ένταξη στο σχολικό περιβάλλον).

- Νοσοκομεία (για παράδειγμα στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος «Ολοκληρωμένη επείγουσα παρέμβαση υγείας για την προσφυγική κρίση - PHILOS», έγιναν προσλήψεις γιατρών, αλλά και διαπολιτισμικών μεσολαβητών στα Γενικά Νοσοκομεία: Λέσβου, Κω, Χίου και Σάμου, για την αντιμετώπιση των αναγκών της προσφυγικής κρίσης).

- Αποκεντρωμένες Διοικήσεις (για παράδειγμα: Έργο 1.1.ε/13 «Διερμηνεία και διαπολιτισμική μεσολάβηση σε υπηρεσίες μιας στάσης για την έκδοση αδειών διαμονής (one stop shops) των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της χώρας», Ετήσιο Πρόγραμμα 2013 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υψηλών Τρίτων Χωρών).

B) Παρέχονται ή δύναται να παρέχονται στον ιδιωτικό τομέα, σε υπηρεσίες που αφορούν:

- Τη στέγαση (π.χ. Έργο 1.9/09 του ΕΤΕ «Πρόγραμμα εκπαίδευσης διαπολιτισμικών μεσολαβητών», Ετήσιο Πρόγραμμα 2009 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υψηλών Τρίτων Χωρών, όπου στο πλαίσιο της εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκε και πρακτική άσκηση διαμεσολάβησης μεταξύ μεταναστών/προσφύγων και ιδιωτών/ιδιοκτητών ακινήτων για την πρόσβαση και την ενοίκιαση κατοικίας κ.λπ.).

- Την ένταξη στην αγορά εργασίας: οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές θα μπορούσαν αφενός να παρέχουν βασικές συμβουλές επαγγελματικής αποκατάστασης σε μετανάστες/πρόσφυγες, όπως ενημέρωση για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις στο χώρο εργασίας στην Ελλάδα, τους φορείς πρόωθησης απασχόλησης (π.χ. ΟΑΕΔ), τη διαδικασία πρόσληψης, τους τρόπους ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων κ.λπ., αφετέρου να παρέχουν υπηρεσίες ευαισθητοποίησης προς επαγγελματίες, επιχειρήσεις και φορείς με σκοπό τη πρόωθηση της διαφορετικότητας στον εργασιακό χώρο. Τέλος οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές μπορούν να επιλύουν τυχόν παρανοήσεις-παρεξηγήσεις που προκύπτουν στο χώρο εργασίας λόγω εθνοπολιτισμικών διαφορών.

## **A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές**

### **A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης**

Στο πλαίσιο της εντεινόμενης προσφυγικής κρίσης, αυτή η ανάγκη για αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία γίνεται καθημερινά ολοένα και πιο επιτακτική.

Στη χώρα, την παρούσα χρονική στιγμή, όσοι απασχολούνται ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές δεν έχουν εξειδικευμένη κατάρτιση, καθώς προσφέρονται ελάχιστα και πολύ σύντομα προγράμματα εκπαίδευσης, κυρίως από τους φορείς που ενδιαφέρονται να τους απασχολήσουν και όχι στο πλαίσιο των πιστοποιημένων φορέων παροχής υπηρεσιών επαγγελματικής κατάρτισης. Επίσης, όσοι εργάζονται σε αυτές τις θέσεις δεν επιλέγονται σύμφωνα με τις σπουδές τους και την επαγγελματική τους εμπειρία, άλλα με κριτήριο απλώς την καταγωγή τους ή το γεγονός ότι εκφράζουν το ενδιαφέρον να απασχοληθούν ως διερμηνείς. Ταυτόχρονα η απασχόλησή τους είναι ευκαιριακή και σύντομης (συνήθως) διάρκειας, ενώ καλούνται να εκτελούν και άλλες υπηρεσίες άσχετες συνήθως με τη διαπολιτισμική μεσολάβηση (π.χ. γραμματείς, μεταφορείς κ.λπ.).<sup>12</sup>

Αυτή τη στιγμή εμφανίζονται στο μητρώο εκπαιδευμένων διαπολιτισμικών μεσολαβητών<sup>13</sup> που είχε δημιουργηθεί το 2013, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης, εγγεγραμμένα 198 άτομα, ενώ στο μητρώο διερμηνέων/διαμεσολαβητών της Υπηρεσίας Ασύλου και της Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης 103 άτομα. Επισημαίνεται ότι η εγγραφή στο Μητρώο δε συνεπάγεται απαραίτητα και ότι τα άτομα αυτά απασχολούνται ως ΔΜ.

### **A.6.2 Τάσεις**

Σύμφωνα με ανεπίσημα αποτελέσματα έρευνας των Ιωαννίδη και Ρέστα<sup>14</sup>, ενώ μέχρι πριν δύο χρόνια απασχολούνταν περίπου 50-70 άτομα στη χώρα ως κοινοτικοί διερμηνείς<sup>15</sup>, σήμερα, στο πλαίσιο της προσφυγικής κρίσης, ο αριθμός αυτός φτάνει τα 700-800 άτομα. Διαπιστώνουμε δηλαδή μια ραγδαία αύξηση απασχόλησης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών, οι οποίοι όμως δεν έχουν απαραίτητα την απαιτούμενη κατάρτιση. Σταδιακά διαπιστώνεται ότι οι φορείς που θέλουν ή/και απασχολούν ΔΜ, επιδιώκουν την κατάρτισή τους πραγματοποιώντας με ίδιους πόρους σχετικά σεμινάρια. Επίσης, υλοποιούνται σταδιακά από διάφορους φορείς οργανωμένα πλέον προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης<sup>16</sup> μέσω συγχρηματοδοτούμενων έργων. Σε κάθε περίπτωση οι συνθήκες δημιουργούν μια αυξητική τάση απασχόλησης διαπολιτισμικών μεσολαβητών.

### **A.6.3 Προοπτικές**

Δεν μπορούν να διατυπωθούν σαφείς προοπτικές λόγω του ότι αναμένεται να παρουσιάζονται αυξομειώσεις στην απασχόληση, που θα επηρεάζονται από τις εκάστοτε πολιτικές και την κρατική ή/και ευρωπαϊκή ή άλλη χρηματοδότηση. Σε κάθε περίπτωση, η επιμόρφωση και η επαγγελματική κατάρτιση αναμένεται να καταστούν αναγκαίες προϋποθέσεις για την ανταπόκριση στα επαγγελματικά καθήκοντα των απασχολούμενων.

## **A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης**

### **A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας**

Ανάλογα με τα πεδία απασχόλησης θα μπορούσε μελλοντικά να υπάρξουν ειδικεύσεις/ειδικότητες σε κλάδους όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η εργασία κ.λπ.

<sup>12</sup> <http://thelanguageproject.eu/cultural-mediation-gr/>

<sup>13</sup> [www.intermediation.gr](http://www.intermediation.gr)

<sup>14</sup> Ioannidis, Anastasios & Resta, Zoi (2016). "Professionalization opportunities for community interpreting in Greece: a sociological approach."

<sup>15</sup> Ο όρος κοινοτικός διερμηνέας άρχισε να χρησιμοποιείται στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, κυρίως σε σχέση με τη διαδικασία ασύλου και τη διερμηνεία σε δημόσιες υπηρεσίες (Αποστόλου, Φ (2015) *Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες Υπηρεσίες στην Ελλάδα* [ηλεκτρονικό βιβλίο], σελ. 67). Επίσης, σύμφωνα με τον ορισμό κατά ISO 13611 (2014:2.1.2) η κοινοτική διερμηνεία ή αλλιώς διερμηνεία στις δημόσιες υπηρεσίες, είναι η «αμφίδρομη διερμηνεία που λαμβάνει χώρα σε επικοινωνιακές περιστάσεις μεταξύ ομιλητών διαφορετικών γλωσσών για τους σκοπούς της πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες (community services)». Η διάκριση μεταξύ διαπολιτισμικής μεσολάβησης και κοινοτικής διερμηνείας είναι ενίοτε ασαφής και εξαρτάται από το εκάστοτε πλαίσιο αναφοράς.

<sup>16</sup> Για παράδειγμα: Πρόγραμμα ReCulm (<http://www.reculm.eu/el/>), Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών (<http://thelanguageproject.eu/cultural-mediation-training-program-gr/>)

## **A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων**

—

## **A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.**

Εκτός από τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο Α6, δεν υπάρχουν ακριβή καταγεγραμμένα στοιχεία για το προφίλ των απασχολούμενων στο κλάδο ή το εκπαιδευτικό τους επίπεδο.

## **A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές**

### **A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα**

Δεν υπάρχει κάποια συνδικαλιστική ή επιστημονική οργάνωση.

### **A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης**

Δεν υπάρχουν διαθέσιμα έντυπα.

### **A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης**

Δεν υπάρχουν άλλες πηγές πληροφόρησης.

## **A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας**

### **A.10.1 Άδειες λειτουργίας**

Δεν υπάρχουν.

### **A.10.2 Άδειες εργασίας**

Δεν υπάρχουν.

### **A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας**

Δεν υφίστανται. Ωστόσο ως προϋπόθεση άσκησης του επαγγέλματος τίθεται η νόμιμη παραμονή στη χώρα.

## **A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία**

### **A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας**

Όπως αναφέρεται και στην Ενότητα Δ, στο παρόν επάγγελμα έχουν προβλεφθεί δυο επίπεδα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης ούτως ώστε να αναγνωρίζονται και να συμπεριλαμβάνονται οι επαγγελματίες που πληρούν το μέγιστο των προϋποθέσεων και ανταποκρίνονται στο σύνολο των εργασιών (Α' επίπεδο), αλλά και οι επαγγελματίες που δεν πληρούν το σύνολο των προϋποθέσεων αλλά ανταποκρίνονται στην πλειονότητα των κύριων επαγγελματικών λειτουργιών (Β' Επίπεδο). Με τον τρόπο αυτό, αφενός δεν αποκλείονται από το επάγγελμα άτομα που τυχόν έχουν μεγάλη εμπειρία, αλλά όχι τίτλους εκπαίδευσης, αφετέρου δίνεται η δυνατότητα «αναβάθμισης» από το βασικό στο προχωρημένο επίπεδο, μέσω εκπαίδευσης. Πέραν των ανωτέρω δεν υπάρχει συγκεκριμένη, καταγεγραμμένη και ρυθμισμένη ιεραρχία. Η όποια διαβάθμιση και επαγγελματική

ιεραρχία υφίσταται εντός των φορέων απασχόλησης είναι άτυπη, βάσει ανάθεσης καθηκόντων από τον προϊστάμενο.

### **A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)**

Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του επαγγέλματος και τα πεδία στα οποία διαφαίνεται η μεγαλύτερη ανάγκη διαπολιτισμικής μεσολάβησης, οι επαγγελματίες πιθανόν να εργαστούν σε δύσκολες συνθήκες εργασίας (π.χ. Κέντρα Φιλοξενίας προσφύγων, Υπηρεσίες Ασύλου, νοσοκομεία). Επιπλέον, είναι εκτεθειμένοι σε στρεσογόνες καταστάσεις, με συχνό αποτέλεσμα την πρόκληση έντονου στρες. Το χρόνια έντονο στρες μπορεί προοδευτικά να οδηγήσει στην εμφάνιση του φαινομένου της «επαγγελματικής εξουθένωσης».

### **A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες**

Οι δυνατότητες απασχόλησης ατόμων με αναπηρία εξαρτώνται άμεσα από το ακριβές πεδίο δραστηριοποίησης και το είδος της αναπηρίας.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»**

**Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

<b>ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ</b>		<b>ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ:</b>		<b>ΤΙΤΛΟΣ:</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ:</b>
<b>ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)</b>		<b>ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)</b>	<b>ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)</b>
<b>ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)</b>	<b>ΚΕΛ 1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β.	ΚΕΛ 1: Δ/Ε	ΚΕΛ 1:
	<b>ΚΕΛ 2:</b> Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.	ΚΕΛ 2: Δ/Ε	ΚΕΛ 2:
<b>ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)</b>	<b>ΚΕΛ 3:</b> Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών.		
	<b>ΚΕΛ 4:</b> Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.		

**Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):**



**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:**

**ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ  
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)  
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

**ΚΕΛ 1 (Β):** Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β.

**ΚΕΛ 2 (Β):** Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.

**ΚΕΛ 3:** Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών.

**ΚΕΛ 4:** Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.

**ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p><b>ΕΕΛ 1.1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.</p>	<p><b>ΕΕ 1.1.1:</b> Αναζητά και συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές ανάλογα με το πεδίο εργασίας του.</p> <p><b>ΕΕ 1.1.2:</b> Συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες από επίσημες πηγές για θέματα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Μέρους Α.</p> <p><b>ΕΕ 1.1.3:</b> Εξηγεί τον ρόλο του, εξακριβώνει το είδος της πληροφόρησης / υποστήριξης που χρειάζεται και παραπέμπει σχετικά, σε περίπτωση αδυναμίας εξυπηρέτησης.</p> <p><b>ΕΕ 1.1.4:</b> Παρέχει βασικές πληροφορίες στο Μέρος Α για το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας.</p> <p><b>ΕΕ 1.1.5:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τις σχετικές διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β, τους τρόπους πρόσβασης και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών και το κατευθύνει ανάλογα.</p> <p><b>ΕΕ 1.1.6:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις του και τις σχετικές διαδικασίες αναφορικά με το ζήτημα που το απασχολεί, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας.</p>
<p><b>ΕΕΛ 1.2:</b> : Εξυπηρετεί το μέρος Α ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.</p>	<p><b>ΕΕ 1.2.1:</b> Βοηθά το Μέρος Α στη συμπλήρωση εντύπων, δηλώσεων κ.λπ. εξηγώντας παράλληλα τη σκοπιμότητα συμπλήρωσης των απαιτούμενων πεδίων όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>
<p><b>ΚΕΛ 1</b></p>	<p><b>ΕΕ 1.2.2:</b> Συνοδεύει το Μέρος Α στα διάφορα τμήματα του φορέα ή σε άλλες υπηρεσίες προκειμένου να παράσχει επεξηγήσεις και να μεταφράσει όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>
<p><b>Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β</b></p>	<p><b>ΕΕ 1.2.3:</b> Προτείνει πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους προσέγγισης στο μέρος Α, σε θέματα που αφορούν την επαφή του με το Μέρος Β.</p>

	<b>ΕΕΛ 1.3:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.	<b>ΕΕ 1.3.1:</b> Διευκολύνει το Μέρος Β στην κατανόηση πολιτισμικών αντιλήψεων, νοοτροπιών και πρακτικών του Μέρους Α. <b>ΕΕ 1.3.2:</b> Ενημερώνει το Μέρος Β' για τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α. <b>ΕΕ 1.3.3:</b> Προτείνει στο Μέρος Β πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους διαχείρισης τυχόν δυσκολιών κατά την παροχή υπηρεσιών.
	<b>ΕΕΛ 1.4:</b> Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.	<b>ΕΕ 1.4.1:</b> Μεταφράζει προφορικά ή γραπτά λίστες με απαιτούμενα δικαιολογητικά στη γλώσσα του Μέρους Α. <b>ΕΕ 1.4.2:</b> Επεξηγεί στο Μέρος Α πληροφορίες που περιέχονται σε ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα. <b>ΕΕ 1.4.3:</b> Συνεργάζεται με το Μέρος Β για τη δημιουργία πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλου υλικού για το Μέρος Α. <b>ΕΕ 1.4.4:</b> Μεταφέρει στοχευμένες πληροφορίες στο Μέρος Α, καθ' υπόδειξιν του Μέρους Β.

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
	<b>ΕΕΛ 2.1:</b> Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).	<b>ΕΕ 2.1.1:</b> Ενημερώνεται για το αντικείμενο και το πλαίσιο της συνάντησης καθώς και για το ενδεχόμενο ιστορικό της περίπτωσης <b>ΕΕ 2.1.2:</b> Διερευνά τις προσδοκίες και τις ανάγκες των δύο Μερών. <b>ΕΕ 2.1.3:</b> Αξιολογεί το επίπεδο της γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης που θα απαιτηθεί και τη δυνατότητα αυτόνομης παρέμβασης ή/και αρωγής από άλλο επαγγελματία ή ειδικότητα. <b>ΕΕ 2.1.4:</b> Προετοιμάζει κατάλληλα τον τρόπο και τη διαδικασία παρέμβασης και προσδιορίζει τους στόχους της
<b>ΚΕΛ 2</b>	<b>ΕΕΛ 2.2:</b> Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.	<b>ΕΕ 2.2.1:</b> Εξηγεί και στα δύο μέρη το ρόλο του και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και αναπτύσσει σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των συμμετεχόντων. <b>ΕΕ 2.2.2:</b> Προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες ώστε να προάγει την ασφάλεια και την επικοινωνία.

<p><b>Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.</b></p>		<p><b>ΕΕ 2.2.3:</b> Μεταφράζει με συνέπεια τα λεγόμενα των δύο μερών, προσαρμόζοντας το γλωσσικό επίπεδο όπου αυτό είναι απαραίτητο.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.2.4:</b> Προάγει την ενεργητική ακρόαση και αλληλοκατανόηση μεταξύ των μερών, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας και τους διαφορετικούς πολιτισμικούς κώδικες.</p>
	<p><b>ΕΕΛ 2.3:</b> Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.</p>	<p><b>ΕΕ 2.3.1:</b> Ενθαρρύνει την αμοιβαία κατανόηση των αναγκών και των ανησυχιών των δύο Μερών, καθώς και των προβλημάτων που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.3.2:</b> Εντοπίζει και συμβάλλει στην επίλυση πολιτισμικών παρεξηγήσεων με βάση το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας ενισχύοντας τη διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.3.3:</b> Επεξηγεί ή προσαρμόζει κατάλληλα τα λεγόμενα της κάθε πλευράς όταν αυτά εκφράζουν νοοτροπίες ή πολιτισμικούς παράγοντες άγνωστους στην άλλη πλευρά που είναι πιθανόν να πυροδοτήσουν παρεξηγήσεις ή/και συγκρούσεις.</p>
	<p><b>ΕΕ 2.3.4:</b> Αξιοποιεί τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων, επιδιώκοντας αμοιβαία αποδεκτές λύσεις.</p>	

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
<b>ΚΕΛ 3</b>	<b>ΕΕΛ 3.1:</b> Συμμετέχει στον σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.	<b>ΕΕ 3.1.1:</b> Συμμετέχει στη διερεύνηση των αναγκών των μερών και στον προσδιορισμό των στόχων της δράσης.
		<b>ΕΕ 3.1.2:</b> Προτείνει διαπολιτισμικά κατάλληλους τρόπους για την υλοποίηση των δράσεων.
		<b>ΕΕ 3.1.3:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό κατάλληλου υλικού και δραστηριοτήτων πληροφόρησης / ευαισθητοποίησης
<b>Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών .</b>	<b>ΕΕΛ 3.2:</b> Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> Αξιολογεί και συνεκτιμά το συγκεκριμένο πλαίσιο αλληλεπίδρασης και συμβάλλει στην προσαρμογή της υλοποίησης της δράσης.
		<b>ΕΕ 3.2.2:</b> Υποστηρίζει ή/και διευκολύνει την επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών κατά την υλοποίηση της δράσης.
		<b>ΕΕ 3.2.3:</b> Προάγει την αμοιβαία κατανόηση των κοινωνικών εμπειριών των δύο μερών και διευκολύνει τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση.
	<b>ΕΕΛ 3.3:</b> Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό των κατάλληλων εργαλείων αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη το χαρακτήρα της δράσης (στοχοθεσία, ομάδα στόχος κ.λπ.).
		<b>ΕΕ 3.3.2:</b> Συμμετέχει στην εφαρμογή των διαδικασιών αξιολόγησης.
		<b>ΕΕ 3.3.3:</b> Συμμετέχει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, αποσκοπώντας στη βελτίωση των δράσεων.

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
	<b>ΕΕΛ 4.1:</b> Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.	<b>ΕΕ 4.1.1:</b> Συμμετέχει στις διαδικασίες αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τυχόν εφαρμόζει το Μέρος Β. <b>ΕΕ 4.1.2:</b> Καταγράφει και συστηματοποιεί πληροφορίες και δεδομένα αποσκοπώντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. <b>ΕΕ 4.1.3:</b> Χρησιμοποιεί κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης περιστατικών και αυτοαξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση των επαγγελματικών του δεξιοτήτων.

		<p><b>ΕΕ 4.2.1:</b> Επιδιώκει τη συνεργασία με την ομάδα επαγγελματιών και διαπολιτισμικών μεσολαβητών που δραστηριοποιούνται στο χώρο εργασίας αποσκοπώντας στην εποικοδομητική αλληλεπίδραση και την αμοιβαία ανατροφοδότηση.</p>
<b>ΚΕΛ 4</b>	<p><b>ΕΕΛ 4.2:</b> Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.</p>	<p><b>ΕΕ 4.2.2:</b> Αναζητά και συνεργάζεται με άτομα, φορείς και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και άλλα συγγενή πεδία.</p>
<p><b>Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 4.3:</b> Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.</p>	<p><b>ΕΕ 4.2.3:</b> Συμμετέχει στην ανάπτυξη και το συντονισμό ομάδων και δικτύων διαπολιτισμικής μεσολάβησης ανάλογα με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πεδίων παρέμβασης.</p>
		<p><b>ΕΕ 4.3.1:</b> Ενημερώνεται και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον ευρύτερο χώρο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.</p>
		<p><b>ΕΕ 4.3.2:</b> Επιδιώκει συστηματικά την ενίσχυση της διαπολιτισμικής του ενημερότητας.</p>
		<p><b>ΕΕ 4.3.3:</b> Επιδιώκει τη συνεχή επιμόρφωσή του στο αντικείμενο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης καθώς και σε συναφή αντικείμενα.</p>
		<p><b>ΕΕ 4.3.4:</b> Επιδιώκει την αναβάθμιση των ψηφιακών του δεξιοτήτων για την ενίσχυση της επαγγελματικής του λειτουργίας.</p>
		<p><b>ΕΕ 4.3.5 :</b> Εφαρμόζει τις αρχές δεοντολογίας και επιδιώκει τη διασφάλισή τους.</p>

## Β2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

### ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β.	<b>ΕΕΛ 1.1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.	<b>ΕΕ 1.1.1:</b> Αναζητά και συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές ανάλογα με το πεδίο εργασίας του.	- Γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά ηλεκτρονικά, έντυπα και άλλα μέσα για αναζήτηση πληροφοριών. - Γνωρίζει σε ποιες δημόσιες και μη υπηρεσίες θα πρέπει να απευθυνθεί για να αναζητήσει πληροφορίες. - Αποτιμά επαρκώς όλες τις διαθέσιμες πηγές και μέσα για την αναζήτηση πληροφοριών. - Διερευνά συστηματικά τις πηγές πληροφόρησης και αναζητά διαρκώς νέες και αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης.	<u>Μέσα αναζήτησης:</u> Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, διαδίκτυο, δια ζώσης επαφή με υπηρεσίες και άτομα.  <u>Ενδεικτικές πηγές πληροφοριών:</u> Νομοθεσία, προκηρύξεις, αρμόδιοι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς και υπηρεσίες, έρευνες, μελέτες, οδηγοί, δημοσιεύματα, δικτυακοί τόποι.  <u>Κριτήρια για την επιλογή των πληροφοριών:</u> πληρότητα, ακρίβεια, αξιοπιστία, εγκυρότητα, επικαιρότητα, σχετικότητα με τις ανάγκες και το αίτημα του ενδιαφερόμενου, πρακτικότητα.
		<b>ΕΕ 1.1.2:</b> Συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες από επίσημες πηγές για θέματα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Μέρους Α.	- Γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά έγκυρες πηγές πληροφόρησης για θέματα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Μέρους Α, προκειμένου να μπορεί να συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες. - Είναι σε θέση να διερευνά συστηματικά και να επικαιροποιεί τις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης.	<u>Μέσα αναζήτησης:</u> Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, διαδίκτυο, δια ζώσης επαφή με υπηρεσίες και άτομα.  <u>Ενδεικτικές πηγές πληροφοριών:</u> Νομοθεσία, δικτυακοί τόποι επίσημων φορέων, αποφάσεις κ.λπ.  <u>Κριτήρια για την επιλογή των πληροφοριών:</u> πληρότητα, ακρίβεια, αξιοπιστία, εγκυρότητα, επικαιρότητα, πρακτικότητα.

		<p><b>ΕΕ 1.1.3:</b> Εξηγεί τον ρόλο του, εξακριβώνει το είδος της πληροφόρησης / υποστήριξης που χρειάζεται και παραπέμπει σχετικά, σε περίπτωση αδυναμίας εξυπηρέτησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επικοινωνεί με το Μέρος Α και επεξηγεί με κατανοητό τρόπο το ρόλο του και τις υπηρεσίες που παρέχει.</li> <li>- Είναι σε θέση να διερευνήσει τις ανάγκες του Μέρους Α ως προς το απαιτούμενο επίπεδο διαμεσολάβησης.</li> <li>- Γνωρίζει που να παραπέμψει και παραπέμπει το Μέρος Α, σε περίπτωση αδυναμίας εξυπηρέτησης από τον ίδιο.</li> </ul>	<p>Προσωπική συζήτηση, τηλεφωνική, e-mail, τηλεδιάσκεψη κ.λπ.</p> <p><u>Είδος πληροφόρησης:</u> διοικητικό ζήτημα, νομικό ζήτημα, ζήτημα σχετικό με υγεία, εκπαίδευση κ.λπ.</p> <p>Εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</p>
		<p><b>ΕΕ 1.1.4:</b> Παρέχει βασικές πληροφορίες στο Μέρος Α για το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Γνωρίζει το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας στο βαθμό που επηρεάζει την εργασία του.</li> <li>-Είναι σε θέση να ενημερώνει το Μέρος Α σχετικά, ανάλογα με τις ανάγκες του και να παρέχει επαρκή και σαφή πληροφόρηση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.</li> </ul>	<p>Δια ζώσης επαφή ή τηλεδιάσκεψη.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p>Εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε υπηρεσίες.</p>
		<p><b>ΕΕ 1.1.5:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τις σχετικές διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β, τους τρόπους πρόσβασης και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών και το κατευθύνει ανάλογα.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Γνωρίζει τις βασικές υπηρεσίες του Μέρους Β και τις διαδικασίες του και είναι σε θέση να ενημερώσει το Μέρος Α για την πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές και για τις προϋποθέσεις χρήσης τους.</li> <li>-Είναι σε θέση να κατευθύνει το Μέρος Α στις υπηρεσίες του Μέρους Β.</li> </ul>	<p>Δια ζώσης επαφή ή τηλεδιάσκεψη.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p>Εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε υπηρεσίες: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p>



		<p><b>ΕΕ 1.1.6:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις του και τις σχετικές διαδικασίες αναφορικά με το ζήτημα που το απασχολεί, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας.</p>	<p>-Γνωρίζει τη νομοθεσία που αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Μέρους Α. -Είναι σε θέση να διερευνήσει και να κατανοήσει την ανάγκη του Μέρους Α. - Είναι σε θέση να ενημερώσει το Μέρος Α με σαφήνεια, πληρότητα και αντικειμενικότητα σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του και να το κατευθύνει ανάλογα.</p>	<p>Δια ζώσης επαφή ή τηλεδιάσκεψη.  <u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p>
	<p><b>ΕΕΛ 1.2: Εξυπηρετεί το μέρος Α ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.</b></p>	<p><b>ΕΕ 1.2.1:</b> Βοηθά το Μέρος Α στη συμπλήρωση εντύπων, δηλώσεων κ.λπ. εξηγώντας παράλληλα τη σκοπιμότητα συμπλήρωσης των απαιτούμενων πεδίων όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>	<p>-Γνωρίζει τα διάφορα έντυπα, τα πεδία τους και τη σκοπιμότητα συμπλήρωσής τους. -Είναι σε θέση να υποστηρίξει το Μέρος Α στη πλήρη συμπλήρωση των στοιχείων των εντύπων/δηλώσεων ακολουθώντας τις οδηγίες συμπλήρωσης. - Μεταφράζει και εξηγεί όπου είναι αναγκαίο στο Μέρος Α τα πεδία προς συμπλήρωση.</p>	<p><u>Είδος εντύπων:</u> διοικητικά έντυπα, ηλεκτρονικά έντυπα, υπεύθυνες δηλώσεις, αιτήσεις σε υπηρεσίες, αιτήσεις για εργασία κ.λπ.  <u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.  Εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε υπηρεσίες: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p>
		<p><b>ΕΕ 1.2.2:</b> Συνοδεύει το Μέρος Α στα διάφορα τμήματα του φορέα ή σε άλλες υπηρεσίες προκειμένου να παράσχει επεξηγήσεις και να μεταφράσει όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>	<p>-Γνωρίζει τις υπηρεσίες και τα τμήματα του φορέα του Μέρους Β και είναι σε θέση να συνοδεύσει το μέρος Α' σε αυτά, αλλά και σε άλλες υπηρεσίες. -Δύναται να παράσχει επεξηγήσεις και μετάφραση όπου απαιτείται.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  Εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε υπηρεσίες: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p>

		<p><b>ΕΕ 1.2.3:</b> Προτείνει πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους προσέγγισης στο μέρος Α, σε θέματα που αφορούν την επαφή του με το Μέρος Β.</p>	<p>-Γνωρίζει επαρκώς τις πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές του Μέρους Β. - Δύναται να εξηγήσει στο Μέρος Α πώς γίνεται αντιληπτή από το Μέρος Β η συνήθης επικοινωνιακή προσέγγιση του πολιτισμού του Μέρους Α και πιθανές παρανοήσεις. -Δύναται να εξηγήσει και να προτείνει στο Μέρος Α' αποτελεσματικούς τρόπους επικοινωνίας με το Μέρος Β', λαμβάνοντας υπόψη το πολιτισμικό υπόβαθρο των δύο Μερών.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p><u>Κριτήρια για την επιλογή των πληροφοριών:</u> πολιτισμική ενημερότητα, διαπολιτισμική επικοινωνία, πρόληψη πολιτισμικών συγκρούσεων και παρανοήσεων.</p>
<p><b>ΕΕΛ 1.3: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</b></p>	<p><b>ΕΕ 1.3.1:</b> Διευκολύνει το Μέρος Β στην κατανόηση πολιτισμικών αντιλήψεων, νοοτροπιών και πρακτικών του Μέρους Α.</p>	<p>-Γνωρίζει επαρκώς τις πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές του Μέρους Α. -Δύναται να μεταφέρει στο Μέρος Β' τις κύριες πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές του Μέρους Α, καθιστώντας το διαπολιτισμικά ενήμερο.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p>	
	<p><b>ΕΕ 1.3.2:</b> Ενημερώνει το Μέρος Β' για τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α.</p>	<p>-Δύναται να κατανοήσει τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α', λαμβάνοντας υπόψη τις πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές και το εκπαιδευτικό του υπόβαθρο του Μέρους Α, καθώς και τις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης. -Είναι σε θέση να μεταφέρει στο Μέρος Β τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p>	

		<p><b>ΕΕ 1.3.3:</b> Προτείνει στο Μέρος Β πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους διαχείρισης τυχόν δυσκολιών κατά την παροχή υπηρεσιών.</p>	<p>-Γνωρίζει επαρκώς τις πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές του Μέρους Α. - Έχει επαρκή αντίληψη συνηθισμένων δυσκολιών κατά την παροχή και λήψη υπηρεσιών που οφείλονται σε γλωσσικούς και πολιτισμικούς παράγοντες και είναι σε θέση να εξηγήσει στο Μέρος Β τους λόγους που δημιουργούνται αυτές οι δυσκολίες. -Είναι σε θέση να κατευθύνει το Μέρος Β' ώστε να παράσχει αποτελεσματικά τις διαπολιτισμικά ενήμερες υπηρεσίες του.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Παροχή πληροφοριών: με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p>
	<p><b>ΕΕΛ 1.4: Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.</b></p>	<p><b>ΕΕ 1.4.1:</b> Μεταφράζει προφορικά ή γραπτά λίστες με απαιτούμενα δικαιολογητικά στη γλώσσα του Μέρους Α.</p>	<p>-Δύναται να μεταφράσει γραπτά ή προφορικά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που ζητά το Μέρος Β από το Μέρος Α. -Είναι σε θέση να επεξηγήσει στο Μέρος Α' τυπικά και ουσιαστικά θέματα σε σχέση με τα εν λόγω δικαιολογητικά.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης σε υπηρεσίες: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p>
		<p><b>ΕΕ 1.4.2:</b> Επεξηγεί στο Μέρος Α πληροφορίες που περιέχονται σε ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα.</p>	<p>-Γνωρίζει επαρκώς τις πληροφορίες που περιέχονται σε ενημερωτικά έντυπα και φυλλάδια του φορέα και είναι σε θέση να τις μεταφέρει και να τις κάνει κατανοητές στο μέρος Α'.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Παροχή πληροφοριών: με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p>Είδος Εντύπων: ενημερωτικά φυλλάδια, πληροφοριακοί οδηγοί, δελτία τύπου, προσκλήσεις, ανακοινώσεις, διοικητικά έγγραφα, νομοθεσία κ.λπ.</p>

		<p><b>ΕΕ 1.4.3:</b> Συνεργάζεται με το Μέρος Β για τη δημιουργία πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλου υλικού για το Μέρος Α.</p>	<p>- Είναι σε θέση να παρέχει στο Μέρος Β' τις απαραίτητες γνώσεις και πληροφορίες, ώστε να συντάξει υλικό που να απευθύνεται στο Μέρος Α', το οποίο να είναι διαπολιτισμικά ενήμερο και γλωσσικά κατανοητό.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες, μπορεί να είναι: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p> <p><u>Κριτήρια για την δημιουργία του υλικού:</u> πληρότητα, ακρίβεια, αξιοπιστία, εγκυρότητα, επικαιρότητα, πρακτική αξία των πληροφοριών, προσαρμοσμένο στην ομάδα στόχου.</p>
		<p><b>ΕΕ 1.4.4:</b> Μεταφέρει στοχευμένες πληροφορίες στο Μέρος Α, καθ' υπόδειξιν του Μέρους Β.</p>	<p>-Είναι σε θέση να κατανοήσει τις πληροφορίες που δίνει το Μέρος Β' και να τις μεταφέρει αποτελεσματικά και πολιτισμικά ορθά στο Μέρος Α'.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες, μπορεί να είναι: διοικητικής φύσης, εκπαίδευσης, εργασίας, υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, στέγαση, νομικές υπηρεσίες κ.λπ.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, ακρίβεια, πληρότητα.</p>
<p><b>ΚΕΛ 2:</b> Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και</p>	<p><b>ΕΕΛ 2.1:</b> Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).</p>	<p><b>ΕΕ 2.1.1:</b> Ενημερώνεται για το αντικείμενο και το πλαίσιο της συνάντησης καθώς και για το ενδεχόμενο ιστορικό της περίπτωσης.</p>	<p>-Επικοινωνεί αποτελεσματικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ενημερώνεται για το αντικείμενο και για το σκοπό της συνάντησης. - Θέτει ερωτήσεις και ζητά τις κατάλληλες διευκρινίσεις που θα τον βοηθήσουν να γνωρίσει και να κατανοήσει το ενδεχόμενο ιστορικό της περίπτωσης.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Τρόπος ενημέρωσης:</u> δια ζώσης, τηλεφωνικά, με άλλο πρόσφορο τρόπο.</p> <p><u>Μεθοδολογία:</u> χρήση ερωτήσεων, ενεργή ακρόαση.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.1.2:</b> Διερευνά τις προσδοκίες και τις ανάγκες των</p>	<p>-Έρχεται σε επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και διερευνά</p>	<p><u>Τρόπος επικοινωνίας:</u> δια ζώσης, τηλεφωνικά, με άλλο πρόσφορο</p>

<p><b>την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.</b></p>		<p>δύο μερών.</p>	<p>τις στάσεις του το ενός απέναντι στο άλλο. -Είναι σε θέση να αναγνωρίσει και να κατανοήσει τους στόχους, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των δυο μερών.</p>	<p>τρόπο. <u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.1.3:</b> Αξιολογεί το επίπεδο της γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης που θα απαιτηθεί και τη δυνατότητα αυτόνομης παρέμβασης ή/και αρωγής από άλλο επαγγελματία ή ειδικότητα.</p>	<p>-Είναι σε θέση να αποτιμήσει το εύρος και τις ανάγκες της παρέμβασης. -Έχει επίγνωση του ρόλου του και του ρόλου άλλων συναφών επαγγελματιών/ειδικοτήτων. - Είναι σε θέση να αξιολογήσει την ενδεχόμενη αναγκαιότητα συνδρομής από άλλο επαγγελματία ή ειδικότητα.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία. <u>Άλλοι επαγγελματίες/ειδικότητες:</u> διερμηνέας/μεταφραστής, νομικός, ψυχολόγος, κοινωνικός επιστήμονας κ.λπ.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.1.4:</b> Προετοιμάζει κατάλληλα τον τρόπο και τη διαδικασία παρέμβασης και προσδιορίζει τους στόχους της.</p>	<p>- Είναι σε θέση να προγραμματίσει τα βήματα που θα ακολουθήσει, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της παρέμβασής του.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία. <u>Μεθοδολογία:</u> λήψη αποφάσεων, καθορισμός γλωσσικού επιπέδου, επιλογή τεχνικών πρόληψης ή αποκλιμάκωσης συγκρούσεων, εντοπισμός κρίσιμων σημείων.</p>
	<p><b>ΕΕΛ 2.2: Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.</b></p>	<p><b>ΕΕ 2.2.1:</b> Εξηγεί και στα δύο μέρη το ρόλο του και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και αναπτύσσει σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των συμμετεχόντων.</p>	<p>-Είναι σε θέση να εφαρμόσει τους κανόνες δεοντολογίας της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. -Είναι σε θέση να εξηγήσει αποτελεσματικά και κατανοητά το ρόλο του και τη διαδικασία που θα ακολουθήσει. -Δύναται να αναπτύξει σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ του ίδιου και μεταξύ των δυο μερών.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία. <u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα. Τήρηση Βασικών αρχών δεοντολογίας: αμεροληψία, ουδετερότητα, εχεμύθεια κ.λπ.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.2.2:</b> Προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες ώστε να προάγει την ασφάλεια και την επικοινωνία.</p>	<p>-Γνωρίζει και εφαρμόζει τους κανόνες δεοντολογίας της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. - Γνωρίζει τρόπους διασφάλισης της αρμονικής και ισότιμης</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία. <u>Τήρηση βασικών αρχών δεοντολογίας:</u> αμεροληψία,</p>

			<p>επικοινωνίας και τρόπους μεσολάβησης που προάγουν ένα περιβάλλον ασφάλειας και εμπιστοσύνης.</p> <p>- Προσαρμόζει κατάλληλα τη διάταξη του χώρου όπου αυτό είναι εφικτό μεριμνώντας για την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια κατά την επικοινωνία.</p>	<p>ουδετερότητα, εχεμύθεια κ.λπ.</p> <p>Περιβάλλον: Σε δια ζώσης συναντήσεις.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.2.3:</b> Μεταφράζει με συνέπεια τα λεγόμενα των δύο μερών, προσαρμόζοντας το γλωσσικό επίπεδο όπου αυτό είναι απαραίτητο.</p>	<p>-Είναι σε θέση να εφαρμόζει αποτελεσματικά τις τεχνικές διαδοχικής διερμηνείας και να μεταφράζει με συνέπεια, λαμβάνοντας υπόψη τα τυχόν διαφορετικά γλωσσικά επίπεδα των Μερών.</p> <p>- Είναι σε θέση να αναλύει τη χρήση του λόγου από τα δύο Μέρη και να κάνει τις κατάλληλες προσαρμογές στο γλωσσικό επίπεδο διατηρώντας την ακρίβεια του περιεχομένου.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p>Τεχνικές διαδοχικής διερμηνείας, ανάλυση προφορικού λόγου, παράφραση.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.2.4:</b> Προάγει την ενεργητική ακρόαση και αλληλοκατανόηση μεταξύ των μερών, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας και τους διαφορετικούς πολιτισμικούς κώδικες.</p>	<p>-Γνωρίζει και εφαρμόζει αποτελεσματικά τους κανόνες διαμεσολάβησης και διερμηνείας.</p> <p>-Είναι σε θέση να διασφαλίζει την αλληλοκατανόηση μεταξύ των δύο μερών, επεξηγώντας κατάλληλα τα πολιτισμικά στοιχεία που περιλαμβάνονται και το πλαίσιο λειτουργίας του Μέρους Β.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Διαπολιτισμική ενημερότητα, επεξήγηση πολιτισμικών στοιχείων, ενεργητική ακρόαση, ενσυναίσθηση.</p>
	<p><b>ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.</b></p>	<p><b>ΕΕ 2.3.1:</b> Ενθαρρύνει την αμοιβαία κατανόηση των αναγκών και των ανησυχιών των δύο Μερών, καθώς και των προβλημάτων που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση.</p>	<p>-Είναι σε θέση να προάγει την ενσυναίσθηση μεταξύ των δύο μερών επεξηγώντας με πολιτισμικά κατάλληλο τρόπο τις ανάγκες και τις ανησυχίες του κάθε Μέρους στο άλλο.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Χρησιμοποιούνται τεχνικές μεσολάβησης διαχείρισης συγκρούσεων: πρόληψη, αποκλιμάκωση, επίλυση κ.α.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.3.2:</b> Εντοπίζει και συμβάλλει στην επίλυση πολιτισμικών</p>	<p>-Είναι σε θέση να εντοπίζει τους παράγοντες που εμποδίζουν την</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p>

		<p>παρεξηγήσεων με βάση το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας ενισχύοντας τη διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση.</p>	<p>επικοινωνία και να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την απαλοιφή/επίλυσή τους.</p>	<p><u>Παροχή πληροφοριών:</u> με βάση τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων, με σαφήνεια, κατάλληλη γλώσσα, αντικειμενικότητα.</p> <p>Χρησιμοποιούνται τεχνικές μεσολάβησης διαχείρισης συγκρούσεων: πρόληψη, αποκλιμάκωση, επίλυση κ.α.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.3.3:</b> Επεξηγεί ή προσαρμόζει κατάλληλα τα λεγόμενα της κάθε πλευράς όταν αυτά εκφράζουν νοοτροπίες ή πολιτισμικούς παράγοντες άγνωστους στην άλλη πλευρά που είναι πιθανόν να πυροδοτήσουν παρεξηγήσεις ή/και συγκρούσεις.</p>	<p>-Βοηθά και τα δύο μέρη να κατανοήσουν τις κοινωνικο-πολιτισμικές διαφορές και να συνεργαστούν καλά μεταξύ τους παρά τις διαφορές αυτές. - Γνωρίζει το πολιτισμικό υπόβαθρο των δύο μερών και δύναται να αξιοποιήσει αποτελεσματικά τη γνώση του αυτή κατά τη διάρκεια της διαπολιτισμικής μεσολάβησης ώστε να αποφεύγονται συγκρούσεις.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Χρησιμοποιούνται τεχνικές μεσολάβησης διαχείρισης συγκρούσεων: πρόληψη, αποκλιμάκωση, επίλυση κ.α.</p> <p>Χρησιμοποιούνται τεχνικές μετάφρασης/διερμηνείας: ταυτόχρονη, διαδοχική, επάλληλη, a vue, διαδικτυακή, απομακρυσμένη κ.α.</p>
		<p><b>ΕΕ 2.3.4:</b> Αξιοποιεί τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων, επιδιώκοντας αμοιβαία αποδεκτές λύσεις.</p>	<p>-Είναι σε θέση να εφαρμόζει τις τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων. -Γνωρίζει τις βασικές αρχές δεοντολογίας της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p>Χρησιμοποιούνται τεχνικές μεσολάβησης διαχείρισης συγκρούσεων: πρόληψη, αποκλιμάκωση, επίλυση κ.α.</p> <p><u>Τήρηση βασικών αρχών δεοντολογίας:</u> αμεροληψία, ουδετερότητα, εχεμύθεια κ.λπ.</p>
<p><b>ΚΕΛ 3: Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 3.1: Συμμετέχει στο σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<p><b>ΕΕ 3.1.1:</b> Συμμετέχει στη διερεύνηση των αναγκών των μερών και στον προσδιορισμό των στόχων της δράσης.</p>	<p>-Γνωρίζει το πλαίσιο αναφοράς του Μέρους Β. -Γνωρίζει τους κανόνες και τη μεθοδολογία για τη διερεύνηση των αναγκών των μερών και για τον προσδιορισμό των στόχων της δράσης που ακολουθεί ο φορέας.</p>	<p><u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.</p> <p><u>Έρευνες αναγκών:</u> έρευνες πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια, επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου με διάφορους τρόπους, διαζώσης, μέσω αλληλογραφίας, τηλεφωνικά κτλ.</p>

<b>διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών .</b>				<u>Στόχοι:</u> Ποιοτικοί, ποσοτικοί.
		<b>ΕΕ 3.1.2:</b> Προτείνει διαπολιτισμικά κατάλληλους τρόπους για την υλοποίηση των δράσεων.	-Γνωρίζει τις ανάγκες και το κοινωνικοπολιτισμικό υπόβαθρο του Μέρους Α και δύναται να προτείνει διαπολιτισμικά πρόσφορους τρόπους για την υλοποίηση των δράσεων.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Τύποι δράσεων:</u> ημερίδες, εκδηλώσεις, εκθέσεις, φυλλάδια, ηλεκτρονικές πλατφόρμες κ.λπ.
		<b>ΕΕ 3.1.3:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό κατάλληλου υλικού και δραστηριοτήτων πληροφόρησης / ευαισθητοποίησης.	-Γνωρίζει επαρκώς το κοινωνικοπολιτισμικό υπόβαθρο του Μέρους Α, ώστε να μπορεί να συνεισφέρει στο σχεδιασμό κατάλληλου υλικού πληροφόρησης/ευαισθητοποίησης. -Γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες διαφόρων τύπων υλικού πληροφόρησης/ ευαισθητοποίησης και βασικές αρχές δημιουργίας τους.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Υλικό πληροφόρησης:</u> ενημερωτικά φυλλάδια, πληροφοριακοί οδηγοί, δελτία τύπου, προσκλήσεις, ανακοινώσεις, διαδικτυακοί τόποι κ.λπ.
	<b>ΕΕΛ 3.2: Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b>	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> Αξιολογεί και συνεκτιμά το συγκεκριμένο πλαίσιο αλληλεπίδρασης και συμβάλλει στην προσαρμογή της υλοποίησης της δράσης.	-Είναι σε θέση να παρακολουθεί και αξιολογεί τη δράση κατά την υλοποίησή της και να διαπιστώνει τυχόν αστοχίες αναφορικά με το πλαίσιο αλληλεπίδρασης.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Δράσεις:</u> Ημερίδες, εκδηλώσεις πολιτιστικής ανταλλαγής, προγραμματισμένες συζητήσεις κ.λπ
		<b>ΕΕ 3.2.2:</b> Υποστηρίζει ή/και διευκολύνει την επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών κατά την υλοποίηση της δράσης.	-Συμμετέχει ενεργά στην υλοποίηση της δράσης και μεριμνά για την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των δυο μερών. -Βρίσκεται σε ετοιμότητα και είναι σε θέση να εντοπίζει τους παράγοντες που εμποδίζουν την επικοινωνία και να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την απαλοιφή/επίλυσή τους.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  Χρησιμοποιούνται τεχνικές μεσολάβησης διαχείρισης συγκρούσεων: πρόληψη, αποκλιμάκωση, επίλυση κ.α.  Διαπολιτισμική επικοινωνία, διαδοχική διερμηνεία.
<b>ΕΕ 3.2.3:</b> Προάγει την αμοιβαία κατανόηση των κοινωνικών εμπειριών των δύο μερών και διευκολύνει τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση.		-Διακρίνεται από διαπολιτισμική ενσυναίσθηση και είναι σε θέση να επικοινωνήσει στα δύο μέρη τις πολιτισμικές ομοιότητες και διαφορές των συμμετεχόντων στη	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.	



	<b>ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b>	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό των κατάλληλων εργαλείων αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη το χαρακτήρα της δράσης (στοχοθεσία, ομάδα στόχος κ.λπ.).	δράση. -Γνωρίζει επαρκώς το πλαίσιο αναφοράς του Μέρους Β. -Γνωρίζει επαρκώς τη μεθοδολογία αξιολόγησης δράσεων και είναι σε θέση να προτείνει κατάλληλα εργαλεία αξιολόγησης.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Εργαλεία αξιολόγησης:</u> ερωτηματολόγια, κλίμακες διαθέσεων, εκθέσεις, ημερολόγια, σχάρες παρατήρησης, αλληλεπίδρασης κ.λπ.
		<b>ΕΕ 3.3.2:</b> Συμμετέχει στην εφαρμογή των διαδικασιών αξιολόγησης.	- Γνωρίζει επαρκώς πως εφαρμόζονται οι διαδικασίες αξιολόγησης που ακολουθεί φορέας.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Τρόποι παρακολούθησης δράσης:</u> εκθέσεις αναφοράς, έρευνα πεδίου, άμεση παρακολούθηση, ερωτηματολόγια, επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου κ.λπ.  <u>Εργαλεία αξιολόγησης:</u> ερωτηματολόγια, κλίμακες διαθέσεων, εκθέσεις, ημερολόγια, σχάρες παρατήρησης, αλληλεπίδρασης κ.λπ.
		<b>ΕΕ 3.3.3:</b> Συμμετέχει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, αποσκοπώντας στη βελτίωση των δράσεων.	-Είναι σε θέση να αναστοχαστεί και να αποτιμήσει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της δράσης. -Είναι σε θέση να προτείνει τρόπους βελτίωσης μελλοντικών δράσεων.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  <u>Μορφή αποτύπωσης αποτελεσμάτων:</u> εκθέσεις, παρουσιάσεις, αναφορές, διαγράμματα κ.λπ.
<b>ΚΕΛ 4: Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b>	<b>ΕΕΛ 4.1: Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες</b>	<b>ΕΕ 4.1.1:</b> Συμμετέχει στις διαδικασίες αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τυχόν εφαρμόζει το Μέρος Β.	-Γνωρίζει επαρκώς τη μεθοδολογία που ακολουθεί το μέρος Β για την αξιολόγηση των παρεχόμενων από αυτό υπηρεσιών.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς.  <u>Αξιολόγηση υπηρεσιών:</u> Εφαρμογή του συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης του φορέα.
		<b>ΕΕ 4.1.2:</b> Καταγράφει και συστηματοποιεί πληροφορίες και δεδομένα αποσκοπώντας στη βελτίωση των παρεχόμενων	-Γνωρίζει πώς να συστηματοποιεί πληροφορίες και είναι σε θέση να τηρεί αρχείο περιστατικών σύμφωνα τις βασικές αρχές	<u>Μορφή αρχείων:</u> σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή.  Τήρηση βασικών αρχών

	υπηρεσιών.	δεοντολογίας της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης.	δεοντολογίας: αμεροληψία, ουδετερότητα, εχεμύθεια κ.λπ.
	<b>ΕΕ 4.1.3:</b> Χρησιμοποιεί κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης περιστατικών και αυτοαξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση των επαγγελματικών του δεξιοτήτων.	-Εφαρμόζει κατάλληλα τη μεθοδολογία ανάλυσης περιστατικών. - Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τεχνικές αναστοχασμού και αυτοαξιολόγησης.	<u>Διαδικασίες αυτοαξιολόγησης:</u> Προσωπικό ημερολόγιο, αναστοχασμός.
<b>ΕΕΛ 4.2: Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.</b>	<b>ΕΕ 4.2.1:</b> Επιδιώκει τη συνεργασία με την ομάδα επαγγελματιών και διαπολιτισμικών μεσολαβητών που δραστηριοποιούνται στο χώρο εργασίας αποσκοπώντας στην εποικοδομητική αλληλεπίδραση και την αμοιβαία ανατροφοδότηση.	-Γνωρίζει επαρκώς το επαγγελματικό του περιβάλλον και τους υπόλοιπους επαγγελματίες και τους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές που δραστηριοποιούνται στο χώρο εργασίας του. - Είναι σε θέση να ζητά, να δέχεται και να παρέχει ανατροφοδότηση με εποικοδομητικό τρόπο -Εφαρμόζει τις αρχές της ομαδικής εργασίας και της αποτελεσματικής συνεργασίας.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  Βασικές αρχές ομαδικής εργασίας και συνεργασίας, τεχνικές ανατροφοδότησης.
	<b>ΕΕ 4.2.2:</b> Αναζητά και συνεργάζεται με άτομα, φορείς και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και άλλα συγγενή πεδία.	-Γνωρίζει πώς να αναζητά φορείς, δίκτυα και άτομα που ασχολούνται με την διαπολιτισμική μεσολάβηση και συγγενή πεδία. -Είναι σε θέση να αξιολογεί τις πηγές πληροφόρησης γύρω από τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και τα συγγενή πεδία.	<u>Μέσα αναζήτησης:</u> δια ζώσης επαφή, άλλα δίκτυα, μητρώα, ομάδες κ.λπ.
	<b>ΕΕ 4.2.3:</b> Συμμετέχει στην ανάπτυξη και το συντονισμό ομάδων και δικτύων διαπολιτισμικής μεσολάβησης ανάλογα με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πεδίων παρέμβασης.	-Είναι σε θέση να αναγνωρίζει και να δημιουργεί ευκαιρίες δικτύωσης με άλλους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές.	<u>Φορείς:</u> δημόσιος τομέας, ιδιωτικοί φορείς, τοπική κοινωνία.  Δια ζώσης επαφή, αναζήτηση και επικοινωνία με δίκτυα διαπολιτισμικής μεσολάβησης, σύνδεση με μητρώα, ομάδες κ.λπ.  <u>Περιβάλλον:</u> επαγγελματικές

				<p>συναντήσεις, ηλεκτρονικά μέσα επαγγελματικής δικτύωσης, δραστηριότητες επαγγελματικών ενώσεων.</p>
	<b>ΕΕΛ 4.3: Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.</b>	<b>ΕΕ 4.3.1:</b> Ενημερώνεται και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον ευρύτερο χώρο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.	<p>-Είναι σε θέση να αναζητά και να αξιολογεί τις πηγές πληροφόρησης γύρω από τη διαπολιτισμική μεσολάβηση σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.</p> <p>-Γνωρίζει επαγγελματικά πεδία παρεμφερή με τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και είναι σε θέση να τα αξιοποιεί κατάλληλα για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του.</p>	<p><u>Κριτήρια για την επιλογή των πληροφοριών:</u> πληρότητα, ακρίβεια, αξιοπιστία, εγκυρότητα, Επικαιρότητα, χρησιμότητα.</p> <p><u>Ενδεικτικές πηγές πληροφοριών:</u> Διαδίκτυο, εκπαιδευτικά σεμινάρια, σχετική νομοθεσία, προκηρύξεις, αρμόδιοι δημόσιοι φορείς και υπηρεσίες, ερευνητικά ινστιτούτα, επιχειρήσεις, επαγγελματικές οργανώσεις και σωματεία, έρευνες/μελέτες, εκδηλώσεις πληροφόρησης π.χ. ημέρες σταδιοδρομίας ή εκπαιδευτικές εκθέσεις.</p>
		<b>ΕΕ 4.3.2:</b> Επιδιώκει συστηματικά την ενίσχυση της διαπολιτισμικής του ενημερότητας.	<p>-Επιδιώκει την αναβάθμιση των διαπολιτισμικών του δεξιοτήτων.</p> <p>-Ενημερώνεται για στοιχεία του πολιτισμού του Μέρους Α και του Μέρους Β.</p> <p>-Παραμένει ενεργός και ενήμερος σε θέματα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</p>	<p><u>Ενδεικτικές πηγές πληροφοριών:</u> Διαδίκτυο, εκπαιδευτικά σεμινάρια, δημόσιοι φορείς και υπηρεσίες, έρευνες/μελέτες, εκδηλώσεις πληροφόρησης .</p> <p><u>Ενδεικτικοί τρόποι ενίσχυσης:</u> προσωπική επαφή με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς, αναζήτηση πληροφοριών για πολιτισμικά θέματα, παρακολούθηση σεμιναρίων για διαπολιτισμικές δεξιότητες.</p>
		<b>ΕΕ 4.3.3:</b> Επιδιώκει τη συνεχή επιμόρφωσή του στο αντικείμενο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης καθώς και σε συναφή αντικείμενα.	-Ενδιαφέρεται για τη συνεχή επιμόρφωσή του σε θέματα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.	<u>Τρόπος επιμόρφωσης:</u> δια ζώσης, εξ' αποστάσεως ηλεκτρονική, μικτή, μέσω ειδικών σεμιναρίων, εφαρμογών επιμόρφωσης κ.λπ.
		<b>ΕΕ 4.3.4:</b> Επιδιώκει την αναβάθμιση των ψηφιακών του δεξιοτήτων για την ενίσχυση της επαγγελματικής του λειτουργίας.	-Είναι σε θέση να ενημερώνεται συστηματικά για τις εξελίξεις στην ψηφιακή τεχνολογία που επηρεάζουν τις υπηρεσίες του και να αναβαθμίζει τις δεξιότητές του μέσω πρακτικής ή	<u>Τρόπος επιμόρφωσης:</u> δια ζώσης, εξ' αποστάσεως ηλεκτρονική, μικτή, μέσω ειδικών σεμιναρίων, εφαρμογών επιμόρφωσης κ.λπ.

		<b>ΕΕ 4.3.5</b> : Εφαρμόζει τις αρχές δεοντολογίας και επιδιώκει τη διασφάλισή τους.	<p>παρακολούθησης μαθημάτων.</p> <p>- Διακατέχεται από ευσυνειδησία και επαγγελματισμό.</p> <p>- Αρνείται να προσφέρει τις υπηρεσίες του όταν το πλαίσιο εργασίας δεν επιτρέπει την τήρηση βασικών κανόνων δεοντολογίας.</p>	Εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης.
--	--	--	--	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

### Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED <sup>17</sup> ΚΑΙ ΕQF <sup>18</sup>			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	Διαμεσολαβητής Α' επιπέδου : Επίπεδο 4 Διαμεσολαβητής Β' επιπέδου : Επίπεδο 3		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Διαμεσολαβητής Α' επιπέδου : Επίπεδο 4 Διαμεσολαβητής Β' επιπέδου : Επίπεδο 3		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

### ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:** ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

<sup>17</sup> International Standard Classification of Education

<sup>18</sup> European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ & ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p><b>ΚΕΛ 1: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicom)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ ( πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

<p><b>ΕΕΛ 1.1 : Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicompr)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	
---	---	--	--

<p><b>ΕΕΛ 1.2: Εξυπηρετεί το Μέρος Α' ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές Διαπολιτισμικής επικοινωνίας .</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	
---	--	---	--

<p><b>ΕΕΛ 1.3: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>	
---	---	---	--



<p><b>ΕΕΛ 1.4: Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicompr)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	
--	---	---	--

<p><b>ΚΕΛ 2: Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσα του</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicompr)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>
---	---	--	---

<p><b>ΕΕΛ 2.1: Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicom)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	
--	---	---	--

<p><b>ΕΕΛ 2.2: Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>
--	--	---	--

<p><b>ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>
---	--	---	---

<p><b>ΚΕΛ 3: Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Κύριες στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>
---	--	---	---

<p><b>ΕΕΛ 3.1: Συμμετέχει στον σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicom)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>
---	---	---	--

<p><b>ΕΕΛ 3.2: Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	



**ΚΕΛ 4: Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.**

- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)
- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)
- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)
- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης
- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicom)

- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.
- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.
- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες
- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.
- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.
- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.
- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).
- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.
- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.
- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.
- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.
- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.
- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.
- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.

<p><b>ΕΕΛ 4.1: Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
<p><b>ΕΕΛ 4.2: Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	

<b>ΕΕΛ 4.3: Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
---	--	---	--

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

### ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)  ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p><b>ΚΕΛ 1:</b></p> <p><b>Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 1.1:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.1.1:</b> Αναζητά και συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές ανάλογα με το πεδίο εργασίας του.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> </ul>	
	<p><b>ΕΕ 1.1.2:</b> Συλλέγει έγκυρες και επίκαιρες πληροφορίες από επίσημες πηγές για θέματα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Μέρους Α.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.1.3:</b> Εξηγεί τον ρόλο του, εξακριβώνει το είδος της πληροφόρησης / υποστήριξης που χρειάζεται και παραπέμπει σχετικά, σε περίπτωση αδυναμίας εξυπηρέτησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον).</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.1.4:</b> Παρέχει βασικές πληροφορίες στο Μέρος Α για το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.1.5:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τις σχετικές διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β, τους τρόπους πρόσβασης και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών και το κατευθύνει ανάλογα.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.1.6:</b> Ενημερώνει το Μέρος Α για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις του και τις σχετικές διαδικασίες αναφορικά με το ζήτημα που το απασχολεί, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 1.2: Εξυπηρετεί το μέρος Α ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.2.1:</b> Βοηθά το Μέρος Α στη συμπλήρωση εντύπων, δηλώσεων κ.λπ. εξηγώντας παράλληλα τη σκοπιμότητα συμπλήρωσης των απαιτούμενων πεδίων όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.2.2:</b> Συνοδεύει το Μέρος Α στα διάφορα τμήματα του φορέα ή σε άλλες υπηρεσίες προκειμένου να παράσχει επεξηγήσεις και να μεταφράσει όπου κρίνεται απαραίτητο.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.2.3:</b> Προτείνει πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους προσέγγισης στο μέρος Α, σε θέματα που αφορούν την επαφή του με το Μέρος Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 1.3: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.3.1:</b> Διευκολύνει το Μέρος Β στην κατανόηση πολιτισμικών αντιλήψεων, νοοτροπιών και πρακτικών του Μέρους Α.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.3.2:</b> Ενημερώνει το Μέρος Β' για τις ανάγκες πληροφόρησης του Μέρους Α.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Κύριες στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>	



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.3.3:</b> Προτείνει στο Μέρος Β πολιτισμικά κατάλληλους τρόπους διαχείρισης τυχόν δυσκολιών κατά την παροχή υπηρεσιών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 1.4: Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.4.1:</b> Μεταφράζει προφορικά ή γραπτά λίστες με απαιτούμενα δικαιολογητικά στη γλώσσα του Μέρους Α.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.4.2:</b> Επεξηγεί στο Μέρος Α πληροφορίες που περιέχονται σε ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.4.3:</b> Συνεργάζεται με το Μέρος Β για τη δημιουργία πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλου υλικού για το Μέρος Α.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 1.4.4:</b> Μεταφέρει στοχευμένες πληροφορίες στο Μέρος Α, καθ' υπόδειξιν του Μέρους Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p><b>ΚΕΛ 2: Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 2.1: Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.1.1:</b> Ενημερώνεται για το αντικείμενο και το πλαίσιο της συνάντησης καθώς και για το ενδεχόμενο ιστορικό της περίπτωσης</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> </ul>	



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.1.2:</b> Διερευνά τις προσδοκίες και τις ανάγκες των δύο Μερών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.1.3:</b> Αξιολογεί το επίπεδο της γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης που θα απαιτηθεί και τη δυνατότητα αυτόνομης παρέμβασης ή/και αρωγής από άλλο επαγγελματία ή ειδικότητα.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας,</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.1.4:</b> Προετοιμάζει κατάλληλα τον τρόπο και τη διαδικασία παρέμβασης και προσδιορίζει τους στόχους της.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 2.2: Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.2.1:</b> Εξηγεί και στα δύο μέρη το ρόλο του και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και αναπτύσσει σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των συμμετεχόντων.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.2.2:</b> Προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες ώστε να προάγει την ασφάλεια και την επικοινωνία.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)  ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.2.3:</b> Μεταφράζει με συνέπεια τα λεγόμενα των δύο μερών, προσαρμόζοντας το γλωσσικό επίπεδο όπου αυτό είναι απαραίτητο.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.2.4:</b> Προάγει την ενεργητική ακρόαση και αλληλοκατανόηση μεταξύ των μερών, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας και τους διαφορετικούς πολιτισμικούς κώδικες.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Κύριες στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.3.1:</b> Ενθαρρύνει την αμοιβαία κατανόηση των αναγκών και των ανησυχιών των δύο Μερών, καθώς και των προβλημάτων που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.3.2:</b> Εντοπίζει και συμβάλλει στην επίλυση πολιτισμικών παρεξηγήσεων με βάση το πλαίσιο αναφοράς και επικοινωνίας ενισχύοντας τη διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.3.3:</b> Επεξηγεί ή προσαρμόζει κατάλληλα τα λεγόμενα της κάθε πλευράς όταν αυτά εκφράζουν νοοτροπίες ή πολιτισμικούς παράγοντες άγνωστους στην άλλη πλευρά που είναι πιθανόν να πυροδοτήσουν παρεξηγήσεις ή/και συγκρούσεις.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 2.3.4:</b> Αξιοποιεί τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων, επιδιώκοντας αμοιβαία αποδεκτές λύσεις.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p><b>ΚΕΛ 3</b>  <b>Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών .</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 3.1: Συμμετέχει στο σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.1.1.1:</b> Συμμετέχει στη διερεύνηση των αναγκών των μερών και στον προσδιορισμό των στόχων της δράσης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.1.2:</b> Προτείνει διαπολιτισμικά κατάλληλους τρόπους για την υλοποίηση των δράσεων.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.1.3:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό κατάλληλου υλικού και δραστηριοτήτων πληροφόρησης / ευαισθητοποίησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕΛ 3.2: Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)  ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.2.1:</b> Αξιολογεί και συνεκτιμά το συγκεκριμένο πλαίσιο αλληλεπίδρασης και συμβάλλει στην προσαρμογή της υλοποίησης της δράσης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)  ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.2.2:</b> Υποστηρίζει ή/και διευκολύνει την επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών κατά την υλοποίηση της δράσης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.2.3:</b> Προάγει την αμοιβαία κατανόηση των κοινωνικών εμπειριών των δύο μερών και διευκολύνει τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας.</li> <li>- Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> <li>- Στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση).</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<b>ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> Συμμετέχει στο σχεδιασμό των κατάλληλων εργαλείων αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη το χαρακτήρα της δράσης (στοχοθεσία, ομάδα στόχος κ.λπ.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 3.3.2:</b> Συμμετέχει στην εφαρμογή των διαδικασιών αξιολόγησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>
	<p><b>ΕΕ 3.3.3:</b> Συμμετέχει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, αποσκοπώντας στη βελτίωση των δράσεων.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p><b>ΚΕΛ 4</b> <b>Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 4.1: Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 4.1.1:</b> Συμμετέχει στις διαδικασίες αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τυχόν εφαρμόζει το Μέρος Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων.</li> <li>- Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού.</li> <li>- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας.</li> <li>- Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<p><b>ΕΕ 4.1.2:</b> Καταγράφει και συστηματοποιεί πληροφορίες και δεδομένα αποσκοπώντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο Β2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο Β1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<b>ΕΕ 4.1.3:</b> Χρησιμοποιεί κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης περιστατικών και αυτοαξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση των επαγγελματικών του δεξιοτήτων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕΛ 4.2: Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 4.2.1:</b> Επιδιώκει τη συνεργασία με την ομάδα επαγγελματιών και διαπολιτισμικών μεσολαβητών που δραστηριοποιούνται στο χώρο εργασίας αποσκοπώντας στην εποικοδομητική αλληλεπίδραση και την αμοιβαία ανατροφοδότηση.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<p><b>ΕΕ 4.2.2:</b> Αναζητά και συνεργάζεται με άτομα, φορείς και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και άλλα συγγενή πεδία.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<p><b>ΕΕ 4.2.3:</b> Συμμετέχει στην ανάπτυξη και το συντονισμό ομάδων και δικτύων διαπολιτισμικής μεσολάβησης ανάλογα με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πεδίων παρέμβασης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες.</li> <li>- Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών).</li> <li>- Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<b>ΕΕΛ 4.3: Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 4.3.1:</b> Ενημερώνεται και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον ευρύτερο χώρο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 4.3.2:</b> Επιδιώκει συστηματικά την ενίσχυση της διαπολιτισμικής του ενημερότητας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)  ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	<b>ΕΕ 4.3.3:</b> Επιδιώκει τη συνεχή επιμόρφωσή του στο αντικείμενο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης καθώς και σε συναφή αντικείμενα.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Γνώση μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής (μητρική ή πρώτη γλώσσα ή επίπεδο αντίστοιχο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 4.3.4:</b> Επιδιώκει την αναβάθμιση των ψηφιακών του δεξιοτήτων για την ενίσχυση της επαγγελματικής του λειτουργίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γνώση ελληνικής γλώσσας (επίπεδο B2 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Επιθυμητή γνώση μιας ή περισσότερων γλωσσών της ΕΕ (επίπεδο B1 κατ' ελάχιστον)</li> <li>- Βασικές γνώσεις Η/Υ (επίπεδα 1,2 Digicomp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών.</li> <li>- Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ.</li> <li>- Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης.</li> </ul>	
	<b>ΕΕ 4.3.5 :</b> Εφαρμόζει τις αρχές δεοντολογίας και επιδιώκει τη διασφάλισή τους.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Βασικές γνώσεις κοινωνικοπολιτισμικών στοιχείων της χώρας υποδοχής και μίας τουλάχιστον χώρας προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης.</li> <li>- Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ.</li> <li>- Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.</li> </ul>	

## Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Διαμεσολαβητής Α' επιπέδου : Επίπεδο 5 Διαμεσολαβητής Β' επιπέδου : Επίπεδο 3	Δ/Υ	Δ/Υ
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>			

**ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

<b>ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:</b>		
<b>ΚΥΡΙΕΣ &amp; ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>
<b>ΚΕΛ 1: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στα ενδιαφερόμενα μέρη Α και Β.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 1.1: Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Α', με σκοπό να διευκολύνει την πρόσβασή του στις διαθέσιμες υπηρεσίες του Μέρους Β.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>

<p><b>ΕΕΛ 1.2:</b> Εξυπηρετεί το μέρος Α ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός της συνδιαλλαγής του με το Μέρος Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 1.3:</b> Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη στο Μέρος Β για τη διευκόλυνση του έργου του και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 1.4:</b> Υποστηρίζει τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης του Μέρους Β.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>



<p><b>ΚΕΛ 2: Μεσολαβεί ανάμεσα στο μέρος Α και το μέρος Β για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 2.1:</b> Προετοιμάζει τη συνάντηση ανάμεσα στα δύο μέρη (σε περίπτωση που έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>

<p><b>ΕΕΛ 2.2:</b> Γεφυρώνει τις γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ικανότητα απομνημόνευσης</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 2.3:</b> Μεριμνά για την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΚΕΛ 3:</b> Συμμετέχει σε ενέργειες και δράσεις πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης με σκοπό τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας των δύο Μερών .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναστοχασμός</li> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>

<p><b>ΕΕΛ 3.1:</b> Συμμετέχει στον σχεδιασμό δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 3.2:</b> Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 3.3:</b> Συμμετέχει στην αξιολόγηση δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς</li> <li>- Ανάλυση προφορικού λόγου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Ενεργητική ακρόαση</li> <li>- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναστοχασμός</li> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>

<p><b>ΚΕΛ 4: Αξιολογεί, διευρύνει και βελτιώνει τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς.</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναστοχασμός</li> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 4.1:</b> Αξιολογεί περιστατικά παρέμβασης και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Διατήρηση ουδέτερης στάσης</li> <li>- Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς.</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών.</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναστοχασμός</li> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> </ul>
<p><b>ΕΕΛ 4.2:</b> Συμμετέχει και δραστηριοποιείται σε ομάδες και δίκτυα που αφορούν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Διαπολιτισμική επικοινωνία</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>

<p><b>ΕΕΛ 4.3:</b> Μεριμνά για τη διαρκή επαγγελματική του ανάπτυξη.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών</li> <li>- Εργασία σε ομάδες</li> <li>- Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση</li> <li>- Διαχείριση χρόνου</li> <li>- Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς.</li> <li>- Εφαρμογή Οδηγιών και προδιαγραφών</li> <li>- Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναστοχασμός</li> <li>- Παρατηρητικότητα</li> <li>- Οργάνωση πληροφοριών</li> <li>- Αυτοέλεγχος</li> <li>- Ενσυναίσθηση</li> <li>- Κριτική ικανότητα</li> <li>- Λήψη αποφάσεων</li> <li>- Προσαρμοστικότητα και ευελιξία</li> <li>- Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα</li> <li>- Επίγνωση ρόλου</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων</li> <li>- Διαπολιτισμική επίγνωση</li> <li>- Συνεργασία</li> </ul>
--	---	---

## ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

- Οι ήδη εργαζόμενοι ως Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές ή με εμπειρία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση μέσω συναφών επαγγελμάτων (π.χ. διερμηνεία) άνω των τριάντα (30) μηνών και κάτοχοι επιπέδου γλωσσομάθειας Β2 και άνω, δικαιούνται να προσέρχονται στις εξετάσεις χωρίς την παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης.

-Οι υποψήφιοι που δεν εμπίπτουν στην παραπάνω κατηγορία παρακολουθούν ένα αντίστοιχο πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης και στη συνέχεια συμμετέχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α</b>		
<b><u>Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Α'</u></b>	1η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή ισοτίμων μονάδων.</li> <li>- Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης είκοσι τεσσάρων (24) μηνών</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον διακοσίων (200) ωρών στο σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής</li> </ul>
	2η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπ/σης ή ισοτίμων ιδρυμάτων</li> <li>- Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον εκατό (100) ωρών στο σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ εκτός από τις περιπτώσεις στις οποίες ο τίτλος σπουδών ανταποκρίνεται στο επάγγελμα ή στις δραστηριότητες του Επαγ/κου Περιγράμματος.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής</li> </ul>
	3η Διαδρομή	Διαπολιτισμικοί διερμηνείς που παρακολούθησαν το σεμινάριο που υλοποιήθηκε από το ΕΚΚΕ σε συνεργασία με τον ΕΟΠΠΕΠ στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου "CVET and accreditation framework to up-skill interpreters to support the social inclusion of refugees (2018-1- EL01-KA202-047813) και κατέχουν τη σχετική βεβαίωση παρακολούθησης Προγράμματος του ΕΟΠΠΕΠ -Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής

	4η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Β'.</li> <li>- Εργασιακή/επαγγελματική εμπειρία ως ΔΜ Β' είκοσι τεσσάρων (24) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον ογδόντα (80) ωρών με ειδικό πρόγραμμα που θα καλύπτει το σύνολο των ΚΕΛ του ΕΠ εκτός αυτών του πεδίου δραστηριοτήτων του ΔΜ Β'.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής</li> </ul>
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β</b>		
<b>Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής Β'</b>	1η Διαδρομή	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπ/σης ή ισοτίμων τίτλων.</li> <li>- Απασχόληση με εξαρτημένη ή μη εργασία διάρκειας δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον εκατόν ογδόντα (180) ωρών στα αντικείμενα του πεδίου δραστηριοτήτων του.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής</li> </ul>
	2η Διαδρομή (χωρίς τίτλο σπουδών)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υποβολή εκπαιδευτικού προφίλ και επαγγελματικών δραστηριοτήτων και αξιολόγηση του από ειδική προς τούτο επιτροπή του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής</li> <li>- Απασχόληση με εξαρτημένη ή μη εργασία διάρκειας δώδεκα (12) μηνών.</li> <li>- Αποδεδειγμένη παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον εκατόν ογδόντα (180) ωρών στα αντικείμενα του πεδίου δραστηριοτήτων του.</li> <li>- Αποδεδειγμένη γνώση της ελληνικής και μιας τουλάχιστον γλώσσας ή/ και διαλέκτου της αλλοδαπής</li> </ul>

## ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

### Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΚΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
<b>ΚΕΛ 1</b>	Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης	√	√	√	√				
	Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ	√	√	√	√				
	Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών			√	√				
	Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες	√	√	√					
	Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού	√	√	√					

	Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων	√	√	√	√				
	Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης	√	√	√	√				
	Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών)	√	√	√	√				
	Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία	√	√	√	√	√			
	Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού	√	√	√	√				
	Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας	√	√	√	√	√			
	Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης	√	√	√					
	Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας	√	√	√	√				
	Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση)	√	√	√	√				
	Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση	√	√	√					
<b>ΚΕΛ 2</b>	Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης	√	√	√	√				
	Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ	√	√	√	√				
	Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες	√	√	√					
	Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού	√	√	√					
	Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων	√	√	√	√				
	Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και	√	√	√	√				



	προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης								
	Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών)	√	√	√	√				
	Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία	√	√	√	√	√			
	Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού	√	√	√	√				
	Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας	√	√	√	√	√			
	Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας	√	√	√	√				
	Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση)	√	√	√	√				
	Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση	√	√	√					
	Αρχές διαχείρισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης	√	√	√		√			
	Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ		√	√	√				
<b>ΚΕΛ 3</b>	Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ	√	√	√	√				
	Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών			√	√				
	Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες	√	√	√					
	Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού	√	√	√					
	Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων	√	√	√	√				
	Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης	√	√	√	√				
	Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων	√	√	√	√				

	(σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών)								
	Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία	√	√	√	√	√			
	Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού	√	√	√	√				
	Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας	√	√	√	√	√			
	Βασικές αρχές και ζητήματα ψυχικής υγείας και φροντίδας	√	√	√	√				
	Βασικές στρατηγικές και τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων στη ΔΜ (πρόληψη – αποκλιμάκωση – επίλυση)	√	√	√	√				
	Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση	√	√	√					
	Στοιχεία σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης δράσεων πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης	√	√	√	√				
ΚΕΛ 4	Ορισμοί και μοντέλα διαπολιτισμικής μεσολάβησης	√	√	√	√				
	Ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και η επαγγελματική δεοντολογία του ΔΜ	√	√	√	√				
	Πηγές, μέσα και τεχνικές αναζήτησης, ελέγχου και ταξινόμησης πληροφοριών			√	√				
	Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες	√	√	√					
	Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού	√	√	√					
	Ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο για τη μετανάστευση και τα δικαιώματα των μεταναστών, αιτούντων διεθνούς προστασίας και προσφύγων	√	√	√	√				
	Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες: Ορισμοί και προσεγγίσεις, φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης	√	√	√	√				
	Φορείς αρμόδιοι για ζητήματα μετανάστευσης, ασύλου και προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (σχετικές δομές και υπηρεσίες, φορείς κοινωνίας πολιτών)	√	√	√	√				
	Δυναμική της ομάδας και επικοινωνία	√	√	√	√	√			
	Πολιτισμικές ταυτότητες-ετερότητες και μηχανισμοί διακρίσεων και κοινωνικού αποκλεισμού	√	√	√	√				
	Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας	√	√	√	√	√			
	Στρατηγικές επαγγελματικής δικτύωσης	√	√	√					

Τεχνικές και είδη διερμηνείας στη Διαπολιτισμική Μεσολάβηση	√	√	√					
Διαθέσιμες πηγές αναβάθμισης δεξιοτήτων στη διερμηνεία ή για εξειδικευμένα πεδία διερμηνείας/ΔΜ		√	√	√				
Διαδικασίες και εργαλεία αυτοαξιολόγησης και αυτοβελτίωσης	√	√	√		√			

## Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΚΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών	√	√		√		√	√	
	Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων	√	√				√		Μελέτη περίπτωσης
	Εργασία σε ομάδες	√	√		√		√		
	Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση	√	√		√	√			
	Διατήρηση ουδέτερης στάσης	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων	√	√		√		√		
	Διαχείριση χρόνου	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Ανάλυση προφορικού λόγου	√	√		√		√		
	Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	√	√		√		√		
	Ενεργητική ακρόαση	√	√			√	√		
	Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας	√	√				√		Μελέτη

									περίπτωσης
	Διαπολιτισμική επικοινωνία	√	√		√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης	√	√			√	√		
<b>ΚΕΛ 2</b>	Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών	√	√		√		√	√	
	Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων	√	√				√		Μελέτη περίπτωσης
	Εργασία σε ομάδες	√	√		√		√		
	Διατήρηση ουδέτερης στάσης	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαχείριση χρόνου	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Ανάλυση προφορικού λόγου	√	√		√		√		
	Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	√	√		√		√		
	Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών	√	√		√		√	√	
	Ενεργητική ακρόαση	√	√			√	√		
	Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας	√	√				√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαπολιτισμική επικοινωνία	√	√		√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης	√	√			√	√			
<b>ΚΕΛ 3</b>	Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών	√	√		√		√	√	
	Προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του αποδέκτη	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Πολιτισμικά ευαίσθητη διερμηνεία	√	√			√	√		Μελέτη

	Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων	√	√				√		περίπτωσης Μελέτη περίπτωσης
	Εργασία σε ομάδες	√	√		√		√		
	Διατήρηση ουδέτερης στάσης	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων	√	√		√		√		
	Διαχείριση χρόνου	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και συμπεριφοράς	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Ανάλυση προφορικού λόγου	√	√		√		√		
	Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	√	√		√		√		
	Ενεργητική ακρόαση	√	√			√	√		
	Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας	√	√				√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαπολιτισμική επικοινωνία	√	√		√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης	√	√			√	√		
<b>ΚΕΛ 4</b>	Αναζήτηση, αξιολόγηση και ταξινόμηση πληροφοριών	√	√		√		√	√	
	Πρόληψη και διαχείριση συγκρούσεων	√	√				√		Μελέτη περίπτωσης
	Εργασία σε ομάδες	√	√		√		√		
	Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση	√	√		√	√			
	Διατήρηση ουδέτερης στάσης	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Συμπλήρωση υπηρεσιακών εντύπων	√	√		√		√		
	Διαχείριση χρόνου	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαχείριση στερεοτυπικής στάσης και	√	√			√	√		Μελέτη

συμπεριφοράς								περίπτωσης
Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	√	√		√		√		
Οργάνωση, αρχειοθέτηση και καταχώριση στοιχείων και δεδομένων των περιστατικών	√	√		√		√	√	
Διαπολιτισμική επικοινωνία	√	√		√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
Παροχή και λήψη ανατροφοδότησης	√	√			√	√		

### Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ<sup>19</sup>

ΚΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
	Παρατηρητικότητα	√	√			√	√		
	Ικανότητα απομνημόνευσης	√	√				√		
	Οργάνωση πληροφοριών	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Αυτοέλεγχος	√	√			√	√		
	Ενσυναίσθηση	√	√			√	√		
	Κριτική ικανότητα	√	√	√	√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Λήψη αποφάσεων	√	√	√			√		Μελέτη περίπτωσης
	Προσαρμοστικότητα και ευελιξία	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα	√	√			√	√		
	Επίγνωση ρόλου	√	√	√			√		Μελέτη

<sup>19</sup> Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

									περίπτωσης
	Επίλυση προβλημάτων	√	√	√	√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαπολιτισμική επίγνωση	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Συνεργασία	√	√		√		√		
<b>ΚΕΛ 2</b>	Παρατηρητικότητα	√	√			√	√		
	Ικανότητα απομνημόνευσης	√	√				√		
	Οργάνωση πληροφοριών	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Αυτοέλεγχος	√	√			√	√		
	Ενσυναίσθηση	√	√			√	√		
	Κριτική ικανότητα	√	√	√	√	√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Λήψη αποφάσεων	√	√	√			√		Μελέτη περίπτωσης
	Προσαρμοστικότητα και ευελιξία	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα	√	√			√	√		
	Επίγνωση ρόλου	√	√	√			√		Μελέτη περίπτωσης
	Επίλυση προβλημάτων	√	√	√	√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Διαπολιτισμική επίγνωση	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Συνεργασία	√	√		√		√		
<b>ΚΕΛ 3</b>	Αναστοχασμός	√	√			√	√		Μελέτη περίπτωσης
	Παρατηρητικότητα	√	√			√	√		
	Οργάνωση πληροφοριών	√	√		√		√		Μελέτη περίπτωσης
	Αυτοέλεγχος	√	√			√	√		
	Ενσυναίσθηση	√	√			√	√		

	Κριτική ικανότητα	√	√	√	√	√	√	Μελέτη περίπτωσης	
	Λήψη αποφάσεων	√	√	√			√	Μελέτη περίπτωσης	
	Προσαρμοστικότητα και ευελιξία	√	√			√	√	Μελέτη περίπτωσης	
	Επίγνωση ρόλου	√	√	√			√	Μελέτη περίπτωσης	
	Επίλυση προβλημάτων	√	√	√	√		√	Μελέτη περίπτωσης	
	Διαπολιτισμική επίγνωση	√	√		√		√	Μελέτη περίπτωσης	
	Συνεργασία	√	√		√		√		
ΚΕΛ 4	Αναστοχασμός	√	√			√	√	Μελέτη περίπτωσης	
	Παρατηρητικότητα	√	√			√	√		
	Οργάνωση πληροφοριών	√	√		√		√	Μελέτη περίπτωσης	
	Αυτοέλεγχος	√	√			√	√		
	Ενσυναίσθηση	√	√			√	√		
	Κριτική ικανότητα	√	√	√	√	√	√	Μελέτη περίπτωσης	
	Λήψη αποφάσεων	√	√	√			√	Μελέτη περίπτωσης	
	Προσαρμοστικότητα και ευελιξία	√	√			√	√	Μελέτη περίπτωσης	
	Ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα	√	√			√	√		
	Επίγνωση ρόλου	√	√	√			√	Μελέτη περίπτωσης	
	Επίλυση προβλημάτων	√	√	√	√		√	Μελέτη περίπτωσης	
	Διαπολιτισμική επίγνωση	√	√		√		√	Μελέτη περίπτωσης	
Συνεργασία	√	√		√		√			