

## **Critical Skills for Life and Work training toolkit: Intercultural communication for refugee professionals**

### **Modul A: Interkulturelle kommunikative Kompetenz für den Beruf – Materialien für Lehrer**

#### **Unit A1: Kontext und Hintergrund**

Diese Einführungseinheit bietet eine Übersicht des Moduls und eine Einführung in das Konzept „Professional Intercultural Communicative Competence“ (kurz: PICC) – Interkulturelle kommunikative Kompetenz für den Beruf.

Die meisten Lehrer können von Einheit 1 (Unit A1) profitieren, da diese Orientierung und Kontextualisierung bietet. Erfahrenere und selbstsicherere Lehrer können allerdings diese Einführung überspringen und direkt mit den Kerneinheiten (Units 2 – 5) beginnen.

#### [Für wen ist dieses Modul gedacht?](#)

Dieses Modul wurde für Berufstätige entworfen, die mit hochqualifizierten Geflüchteten und Migranten arbeiten. Dies schließt Lehrende, zum Beispiel Fremdsprachenlehrer, sowie Angestellte in Behörden und Fachberater, die Geflüchtete und Migranten an den Arbeitsmarkt vermitteln, ein.

Dieses Modul wurde als Teil des „Critical Skills for Life and Work“- Projekts entwickelt. Geflüchtete und Migranten und ihre Fremdsprachenlehrer, sowie Wissenschaftler aus Österreich, den Niederlanden und aus dem Vereinigten Königreich haben diese Materialien gemeinsam erstellt. Es ist daher auf die Bedürfnisse von Lernern und gleichzeitig auch von Lehrenden abgestimmt, und basiert zum großen Teil auf ihren Erfahrungen und Ideen.

Das übergeordnete Ziel ist es zur sozialen und beruflichen Integration von hochqualifizierten Geflüchteten und Migranten beizutragen, indem sie interkulturelle kommunikative Kompetenz für den Arbeitsplatz entwickeln.

#### [Warum benötigen wir dieses Modul?](#)

Europa hat in den letzten Jahren einen dramatischen und beispiellosen Zulauf von Geflüchteten und Migranten erlebt. Eine kleine, aber signifikante Untergruppe sind hochqualifizierte Arbeitskräfte, die häufig nach ihrer Flucht in Bereichen tätig werden, in denen sie ihre Qualifikationen nicht nutzen können. Oft werden ihre Fähigkeiten dringend gesucht, aber ihr Potential nicht erkannt. Dabei ist die Integration von hochqualifizierten Menschen in den Arbeitsmarkt ausschlaggebend, um eine Langzeitabhängigkeit und Marginalisierung zu vermeiden, sowie um ein positiveres Bild von Migranten in der Öffentlichkeit zu schaffen.

Hochqualifizierte Geflüchtete und Migranten haben einen potenziell unschätzbaren Wert für die Gastgesellschaft, wenn ihnen die Gelegenheit geboten wird wieder in den Arbeitsmarkt einzusteigen. Sie können dazu beitragen, dass soziale und ökonomische Probleme wie z.B. eine demographisch alternde Gesellschaft und Fachkräftemangel gelöst werden.

Europaweit sind bereits zahlreiche Initiativen zur Unterstützung der Integration von Geflüchteten entstanden, aber hochqualifizierte Geflüchtete und Migranten sind eine spezifische Zielgruppe von Erwachsenen, die zur Zeit noch nicht von Bildungsanbietern berücksichtigt wird.

### Was bietet dieses Modul?

Dieses Modul wurde für Lehrer erstellt, die hochqualifizierten Geflüchteten den Einstieg in den Arbeitsmarkt durch die Lehre von interkultureller kommunikativer Kompetenz für den Beruf ermöglichen wollen. Die Kernaufgaben der Module 2 – 5 sind Übungen, die im Klassenraum bearbeitet werden können.

Die Struktur der Module orientiert sich an den Lernzielen, die zu Beginn jeder „Activity“ deklariert werden. Außerdem werden Grundprinzipien und Anleitungen dargelegt.

Das Modul besteht aus fünf Einheiten: (1) Kontext & Hintergrund, (2) die Jobsuche, (3) die Bewerbung um eine Stelle, (4) das Vorstellungsgespräch, (5) das Antreten einer neuen Stelle. Alle Aufgaben beziehen sich auf die Entwicklung von PICC. Zusatzaufgaben sind als Erweiterungen am Ende jeder Einheit zu finden.

Die Einheiten sind alleinstehend, da dies den Lehrern erlaubt sich auf Themen und Aspekte zu konzentrieren, die für die Lernenden am Bedeutendsten oder am Aktuellsten sind.

Die fünf Einheiten können nacheinander bearbeitet werden – der Aufbau des Moduls ist darauf abgestimmt – aber man kann auch von der vorgeschlagenen Reihenfolge abweichen. Für den Aufbau der einzelnen Einheiten gilt dies gleichermaßen: Nicht alle Aufgaben müssen bearbeitet werden, und die empfohlene Reihenfolge muss nicht zwingend berücksichtigt werden.

Einige Beispiele basieren auf bestimmten Themenbereichen oder sind auf Berufslaufbahnen in bestimmten Ländern zugeschnitten, und müssen daher eventuell auf Bedürfnisse von Lernern und Lehrern neu angepasst werden. Es ist auch möglich die Aktivitäten und Aufgaben von einer Einheit im Kontext einer anderen Einheit zu nutzen. Im Allgemeinen empfehlen wir, dass Lehrer die Materialien auf ihre Situation zuschneiden.

Die meisten Aufgaben in diesem Modul sind auf English (da Berufstätige weltweit oft diese Sprache beherrschen, schien dies eine pragmatische Lösung zu sein). Lehrer sind jedoch angehalten, diese wenn möglich oder angemessen zu übersetzen.

Von einem sprachwissenschaftlichen Standpunkt aus basiert dieses Toolkit auf der Annahme, dass hochqualifizierte Geflüchtete und Migranten ein gewisses sprachliches Kapital besitzen. Das vorrangige Ziel ist es PICC zu entwickeln, anstatt

Sprachkenntnisse einer bestimmten ‚Zielsprache‘. Die Mehrsprachigkeit und die daraus resultierenden Ressourcen der Lernenden sollten dazu beitragen, dass die Einheiten auf ihren persönlichen Kontext übertragen werden können.

## SPRACHE FÜR MOBILITÄT

Dieses Modul hat die Verbesserung von Fähigkeiten der ‘Sprache für Mobilität’ zum Ziel. Dies ermöglicht Lernern zwischen ihrer primären Kultur und der Kultur ihres neuen Arbeitsplatzes sowie des Aufnahmelandes zu vermitteln.

**Merke:** Dieses Modul bietet keine Fakten und Statistiken über Geflüchtete in Europa. Es bietet keine Rechtsberatung, dafür aber eine Liste von Organisationen, die Lernende und Lehrende betreuen und unterstützen können (siehe Ende dieser Einheit). Ferner bietet das Toolkit keine Ratschläge und Empfehlungen für alle spezifischen Berufswege, sondern gibt übertragbare Beispiele.

### Das Critical Skills for Life and Work (CSLW) Projekt

Dieses Modul wurde im Rahmen des Erasmus + Projekts : “Critical Skills for Life and Work : Developing the Professional Intercultural Communicative Competence of Highly-Skilled Refugees” (2017 – 2019) entwickelt.

Dieses Projekt wird von vier Partnerorganisationen aus drei verschiedenen Ländern getragen: Österreich, die Niederlande und das Vereinigte Königreich.

Die Ziele des Projektes sind:

### CSLW

Die CSLW Projekt Partner sind: **Newcastle University** (UK) als Projektleitung; und **Universität Graz** (Österreich); **Fryske Akademy** (Niederlande); and **Action Foundation** (UK).

Die Projekthomepage finden Sie hier:  
<http://www.cslw.eu/>

(a) Die Identifikation und Artikulation von berufsrelevanten Bedürfnissen in Kommunikation, Interaktion und interkulturellem Austausch.

(b) Die Identifikation und Artikulation von Ausbildung und Qualifizierung der Lehrenden, und anderen Berufstätigen, die mit hochqualifizierten Flüchtlingen arbeiten.

(c) Das Erstellen von Materialien, die einen Unterricht mit Fokus auf interkulturelle Kompetenz in Kommunikation und Interaktion im Beruf ermöglichen.

Diese Materialien wurden in ein Toolkit zusammengefügt, das aus zwei Modulen besteht (siehe Tabelle 1): Ein Modul ist für Lehrende, und eines für Lernende.

Modul A: Das Unterrichten von interkultureller kommunikativer Kompetenz für den Beruf

Modul B: Interkulturelle kommunikative Kompetenz für Beruf und Alltag im Selbststudium

Dieses Toolkit wurde in zwei Phasen entwickelt: Alle vier Projektpartner haben mit mehreren hochqualifizierten Geflüchteten und Migranten und mit ihren Lehrern zusammengearbeitet. Die Ressourcen wurden in drei verschiedenen nationalen Bereichen geschaffen, sodass diese auf weitere Europäische Kontexte angewendet werden können.

## PROJEKTPHASEN

Phase 1:  
“Erfolgsgeschichten”:  
Interviews mit Geflüchteten  
und Lehrern in Fokusgruppen

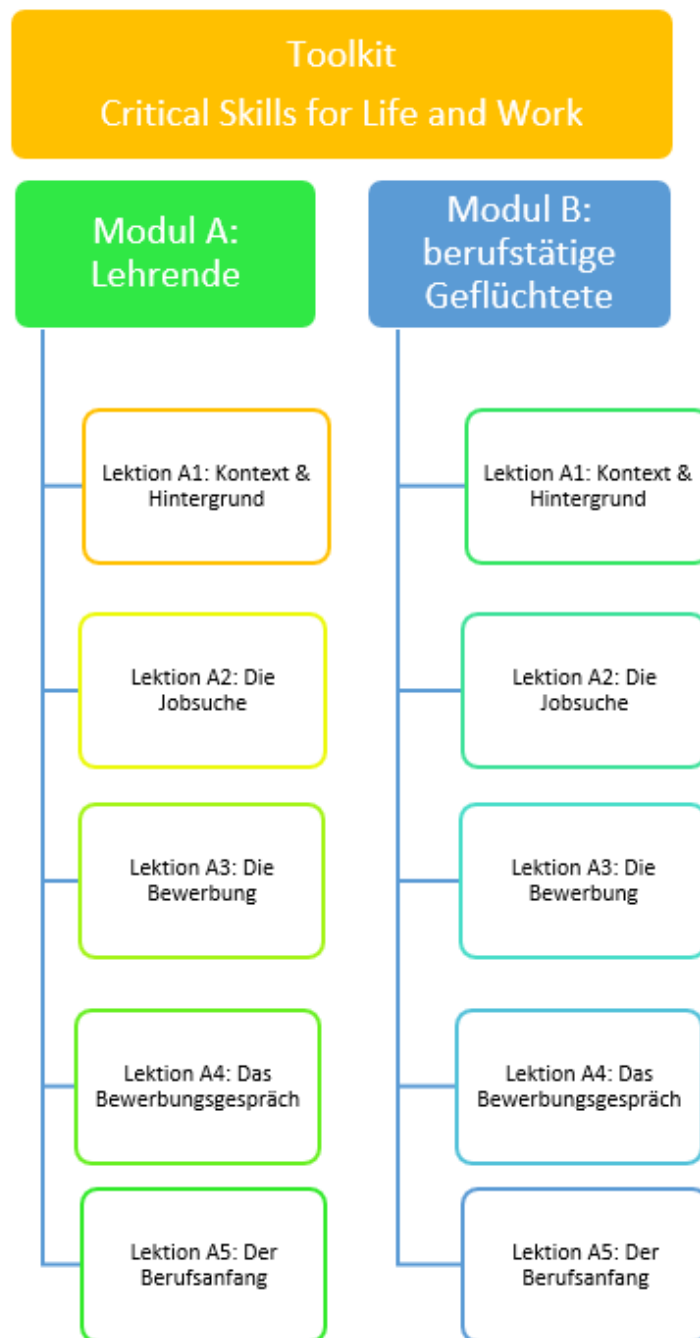
Phase 2:  
Co-Produktion von  
Lehrmaterialien mit  
Teilnehmern

In der ersten Phase haben Wissenschaftler in drei Ländern genauer untersucht, was die entscheidenden Erfahrungen von Menschen waren, die den Übergang vom Status eines Geflüchteten zum Berufstätigen erfolgreich geschafft haben. Zu diesem Zweck wurden ethnographische Interviews geführt. Geflüchtete erklärten wie genau sie diesen Übergang bewältigt haben: Welche Faktoren waren besonders hilfreich, welche Hindernisse gab es, und welcher Rat könnte anderen helfen. Zusätzlich wurden Lehrende und Lerner in Fokusgruppen dazu befragt, welche

Hilfe sie benötigen würden, um ihre PICC zu verbessern.

In der zweiten Phase wurden die Lehrmaterialien in Zusammenarbeit mit Geflüchteten und Lehrenden erstellt.

Diese Materialien wurden mit verschiedenen Zielgruppen getestet, darunter Arbeitsagenturen, die Geflüchtete vermitteln, Bildungsorganisationen wie zum Beispiel weiterführende Schulen und Hochschulen, nationale und internationale professionelle Akkreditierungsorganisationen, und relevante Arbeitsgeber. Das Ziel war es, ein Modell zu erstellen, dass auf weitere Kontexte angewendet werden kann. Die Lehrmaterialien konnten so basierend auf dem Feedback feingeschliffen werden.



## Interkulturelle Kommunikationskompetenz für den Beruf verstehen

Ein Kernelement von Professional Intercultural Communicative Competence (PICC) ist die Fähigkeit klar zu kommunizieren und sich mit Kollegen auf verschiedenen Ebenen in einer Reihe von Kontexten zu verständigen. Effektive Kommunikation beruht auf der Absicht, ein kollektives Verständnis mit anderen zu erreichen. Forschungsstudien zeigen, dass Menschen unterschiedliche Niveaus von kommunikativer Kompetenz besitzen – und umso weniger Kompetenz vorhanden ist, desto schwerer fällt es ihnen ihre Ideen für Andere verständlich zu vermitteln. Dies trifft

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

auf jede Situation zu, aber insbesondere am Arbeitsplatz spielt dies eine Rolle, da konkurrierende Absichten, Prioritäten und Fristen zu Schwierigkeiten führen können. Auch das Aufeinandertreffen und die notwendige Zusammenarbeit von verschiedenen Persönlichkeiten kann zu Spannungen führen. Letzteres kann durch Unterschiede in Bildung, sozialer Herkunft und Kultur noch verstärkt werden.

## PICC

Professional Intercultural Communicative Competence (PICC) bezieht sich auf zentrale interkulturelle/s Fähigkeiten, Einstellungen, Wissen und Verhalten, sowie kulturelles Bewusstsein und Verständnis die zum erfolgreichen Berufseinstieg nach einer Periode geprägt von Verfolgung und Flucht beitragen.

Es wird also eine Art von interkultureller kommunikativer Kompetenz benötigt, um solche Situationen, in denen die Kommunikation durch kulturelle Unterschiede erschwert oder behindert werden kann, zu bewältigen. Sich fehlerfrei und fließend in einer Sprache ausdrücken zu können ist hierzu nicht ausreichend. Sprecher einer Sprache müssen sehr viel mehr tun als Vokabular und Grammatik zu beherrschen. Sie müssen den beruflichen Kontext miteinbeziehen können, und zuhören und signalisieren, wenn etwas verstanden wurde. Falls etwas nicht verstanden würde, müssen kompetente Sprecher Unklarheiten erkennen, kommunizieren und lösen können. Dies alles erfordert starke mentale und interaktionale Fähigkeiten, und genau diese Aspekte des Sprachlernens sind meist nicht Teil des Fremdsprachenunterrichtes.

Die Materialien dieses Moduls basieren zum großen Teil auf der Theorie des Fachbereiches Interkulturelle Kommunikation. Hierbei sind insbesondere die Konzepte der Interkulturellen und Interaktionellen Kompetenzen strukturbestimmend. Die Materialien sind außerdem geprägt von aktuellen Forschungsergebnissen in Lehrerbildung, professioneller Kommunikation, Fortbildung und Kompetenzerhalt und ‚best practice‘ in Fremdsprachenpädagogik.

In den letzten 25 Jahren wurden eine Reihe von Modellen zu Interkultureller Kompetenz entwickelt. Dieses Toolkit wurde von Michael Byram's "Intercultural Communicative Competence Model (ICC)" (1997) geprägt. Byram fechtet Konzepte an, die Muttersprachler als Maßstab für Fremdsprachenlerner nutzen. Er betont anstatt dessen die zentrale Bedeutung von interkultureller Kommunikation in einer Fremdsprache: Durch den Austausch mit

## INTERKULTURELLE KOMPETENZ

„Das angemessene und effektive Leiten der Kommunikation zwischen Menschen, die auf eine Art und Weise unterschiedliche oder voneinander abweichende affektive, kognitive, und verhaltensmäßig Auffassungen der Welt haben.“

(Spitzberg & Changnon, 2009, p. 7)

Gesprächspartnern, deren kultureller Hintergrund zu anderen Werten und Ansichten führt, wird man zu einem ‚intercultural speaker‘, oder interkulturellen Sprecher.

In diesem Projekt erweitern wir das Konzept des ‚intercultural speaker‘ auf den professionellen Kontext, mit besonderem Augenmerk auf die Erfahrungen von hochqualifizierten Geflüchteten und Migranten in Europa, und auf Berufstätigen, die mit ihnen zusammenarbeiten. Bei der Definition von Professional Intercultural Communicative Competence haben wir den Fokus auf berufliche Kommunikation zwischen Menschen die unterschiedlichen Gruppen angehören gelegt; Der Schwerpunkt hierbei liegt auf sozialer Interaktion miteinander (Scollon & Scollon, 2001).

#### DER INTERKULTURELLER SPRECHER

‘... fungiert als Vermittler zwischen Menschen unterschiedlichen Ursprungs und mit verschiedenen Identitäten. Das Ermöglichen von Beziehungen, Problemlösen und Vermitteln macht einen Interkulturellen Sprecher aus und unterscheidet ihn von einem Muttersprachler.’

(Byram, 1997: 38)

Die Materialien in diesem Modul sind von fünf Teilkompetenzen der Interkulturellen Kommunikation geprägt, die Byram als „savoirs“ bezeichnet:

- *Savoirs* (kognitive Dimension): Dies bezieht sich nicht auf Fachwissen über eine spezifische Kultur, sondern auf ein Verständnis über die Funktion und Formierung von sozialen Gruppen und ihrer Identität. Dies betrifft Gruppen, die Teil der eigenen Kultur sind, sowie Gruppen einer anderen Kultur.
- *Savoir être* (persönlichkeitsbezogene Dimension): Die Fähigkeit die Perspektive eines Anderen einzunehmen, der sich von einem selbst in Werten und Ansichten unterscheidet.
- *Savoir comprendre* (Interpretationsfähigkeit): Die Fähigkeit Symbole und Ereignisse anderer Kulturen zu verstehen und einen Zusammenhang zur eigenen Kultur und persönlichen Erfahrungen herzustellen. *Savoir comprendre* betont die Notwendigkeit, neues Wissen mit bereits vorhandenem Wissen zu verknüpfen.
- *Savoir apprendre/faire* (Selbständiges Lernen): Die Fähigkeit, sich neues Wissen über eine Kultur und kulturelle Praktiken anzueignen, sowie dieses Wissen in der Kommunikation mit Anderen sogleich anzuwenden.
- *Savoir s’engager* (kritisches kulturelles Bewusstsein): Die Fähigkeit Perspektiven und Praktiken der eigenen sowie anderer Kulturen zu interpretieren, evaluieren und miteinander zu vereinbaren. Lehrer sollen daher nicht versuchen, die Werte der Lernenden zu verändern, sondern in ihnen zeigen wie ihre Werte den Austausch mit anderen beeinflussen können.



## Übungen zur Reflektion

Die Materialien dieses Moduls und des gesamten Toolkits wurden basierend auf Interviews erstellt. Diese Interviews fanden in drei Ländern mit hochqualifizierten Geflüchteten statt. Sie haben sich erfolgreich in den neuen Arbeitsmarkt eingegliedert, und ihre Geschichten haben uns sehr inspiriert – wir hoffen, ihnen wird es genauso gehen.

Der folgende Text ist ein Ausschnitt von Ameeras Erlebnissen, die sich wirklich so zugetragen haben. Lesen Sie den Ausschnitt und denken Sie über die folgenden Fragen unter dem Bericht nach:

### Beispiel 1: Ameeras Geschichte Teil 1

Ameera ist 40 Jahre alt und hat in Afghanistan als Lehrerin und Übersetzerin gearbeitet. Sie ist vor 9 Jahren nach Großbritannien gezogen. In ihrem Heimatland hat Ameera einen Abschluss in Anglistik und hat als Fremdsprachenlehrerin und Übersetzerin gearbeitet. Sie spricht Arabisch, Dari und Türkisch, und als sie noch in Afghanistan lebte, hat sie sicher auf Englisch lesen und von English übersetzen können. Allerdings konnte sie diese Sprachgewandtheit nie beruflich nutzen, und sie wusste auch nur wenig über Europa.

Nach einer kurzen Arbeitserfahrung in Deutschland hat sich ihr Englisch verbessert – Deutschland ist das erste Land, das sie besucht hat, als sie noch in Afghanistan lebte. Sobald Ameera in Großbritannien ankam, wurde ihr klar, dass sie mit Menschen kommunizieren musste, wenn sie sich wirklich integrieren und wieder ihren Beruf ausüben wollte.

Sie war einsam und wollte ein soziales Netzwerk aufbauen, und deshalb engagierte sie sich ehrenamtlich bei Hilfsorganisationen, die anderen Geflüchteten halfen. Sie arbeitete außerdem als Dolmetscherin beim staatlichen Gesundheitsdienst Großbritanniens. Sie hat sich sehr gefreut, als sie in einem lokalen Geschäft angestellt wurde, da sie so ihr Englisch weiter verbessern und im Dienstleistungssektor arbeiten konnte. Sie hat außerdem diverse Gelegenheiten zur Weiterbildung wahrgenommen, zum Beispiel im IT – Bereich oder in Fotografie, jedoch konnte sie bisher nicht ihren Wunsch verwirklichen und an der Uni studieren.

- Gibt es zwischen Ameeras Berufserfahrungen im Ausland und in ihrem Heimatland Gemeinsamkeiten mit denen ihrer Lerner?
- Was glauben Sie, wie sich Ameera an dieser Stelle ihrer Geschichte fühlt

- Ausgehend von ihren Kenntnissen von Interkultureller Kommunikation, was tut Ameera bereits und was kann sie ändern, um ihre interkulturellen Fähigkeiten zu verbessern?
- Welche Sprachkenntnisse sollte Ameera weiter entwickeln?

## Ameeras Geschichte Teil 2

Drei Jahre nach ihrer Ankunft in Großbritannien hat Ameera ein Stipendium für einen Masterstudiengang erhalten. Ameera hat daraufhin ihren Job als Verkäuferin aufgegeben und arbeitet nun als Übersetzerin, unterrichtet Arabisch an einer Universität, und promoviert. Nachdem sie mehrfach damit gescheitert ist, finanzielle Förderungsmittel für einen Doktor zu erhalten, war sie vor drei Jahren endlich erfolgreich und erhielt ein Stipendium zur Promotion. Auch ihre Karriere als Übersetzerin läuft gut – zurzeit arbeitet Ameera mit zwei großen britischen Buchverlägen zusammen.

Ameera hat nun mehr Zeit für sich, und hat sich bei einer Gruppe für Kreatives Schreiben angemeldet. So kann sie nun ihre Leidenschaft für Poesie und Geschichtenerzählen ausleben.

Vor kurzem hat Ameera ein Buch mit Kurzgeschichten basierend auf ihren Erfahrungen als Geflüchtete veröffentlicht, und blickt einer neuen Karriere als Autorin mit Begeisterung entgegen.

Ameera hat folgenden Rat für ihre Mitmenschen in einer ähnlichen Situation: “Finde ein Ziel und bleibe dabei. Oft sehen wir Dinge als selbstverständlich an, aber das sollte man versuchen zu vermeiden. Entweder man lebt oder man gibt auf, eine andere Option gibt es nicht. Wenn man sich für das Leben entscheidet, muss man etwas haben für das es sich zu kämpfen lohnt. Ich weiß nicht, ob meine Geschichte ein Erfolg ist, aber falls sie nur einem einzigen Menschen hilft, dann bin ich glücklich.“

- Was meinen Sie, inwiefern haben die Erfahrungen in Teil 1 Ameera dabei geholfen ihre Ziele zu erreichen? Bedenken Sie hierbei auch ihre interkulturellen Kompetenzen.
- Ameera musste drei Jahre lang auf ihren Master hinarbeiten, und drei weitere Jahre auf ihre Promotionsstelle. Denken Sie darüber nach, wie Ameera diese “Wartezeit” genutzt hat – was für Ratschläge könnten Sie ihren Lernern geben?
- Was meinen Sie, wie hat sich Ameera gefühlt als sie jahrelang warten musste, und wie fühlt sie sich jetzt?

## Weiterführende Ressourcen

European Commission Erasmus+ Online Linguistic Support (OLS) for refugees:  
<https://erasmusplusols.eu/en/ols-for-refugees/>

Council of Europe Language Support for Adult Refugees toolkit (designed to assist organisations, and especially volunteers, providing language support for adult refugees): [www.coe.int/lang-refugees](http://www.coe.int/lang-refugees)

UNHCR Teachers' Toolkit - Free on-line resources for teachers working with refugees created by the UNHCR: <http://www.unhcr.org/uk/teaching-about-refugees.html>

Information for volunteer teachers offering German language courses to refugees:  
<https://sprache-ist-integration.de/>

'Deutsch am Arbeitsplatz' – free online resources on professional workplace communication for learners and teachers in German-speaking countries:  
<https://www.goethe.de/de/spr/ueb/daa.html>

'Deutsch fuer den Beruf' – free online resources for teachers:  
<https://deutschtraining.org/course/deutsch-fuer-den-beruf/>

'Austria materials' developed by the Integrationsfonds. Available for learners and teachers to learn/teach about Austria from different perspectives:  
<https://sprachportal.integrationsfonds.at/english/learning-german/free-materials-to-download/austria-materials>

Free smartphone Apps for download for learners in German-speaking countries:

- 'Unterwegs Deutsch lernen' Deutschtrainer A1 App – vocabulary app for learners of German: <https://www.goethe.de/de/spr/ueb/dt1.html>
- 'Stadt der Woerter' - languages learning games app for learners of German:  
<https://www.goethe.de/de/spr/ueb/led.html>

## Akademische Quellen

Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P., & Philippou, S. (2013). *Developing intercultural competence through education*. Strasbourg: Council of Europe.

Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.

Byram, M. (2008). *From foreign language education to education for intercultural citizenship: Essays and reflections*. Clevedon, UK: Multilingual Matters.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Byram, M., Nichols, A., & Stevens, D. (2001). Introduction. In M. Byram., A. Nichols., & D. Stevens (Eds.), *Developing intercultural competence in practice* (pp. 1-8). Clevedon, UK: Multilingual Matters.

Holmes, P. (2015). Intercultural encounters as socially constructed experiences: Which concepts? Which pedagogies? In N. Holden, S. Michailova, and S. Tietze (Eds.), *Routledge companion to cross-cultural management* (pp. 237-247). New York: Routledge.

IOM (2015). Global migration trend factsheet. Retrieved from <http://gmdac.iom.int/global-migration-trends-factsheet>

Mann, S. & Walsh, S. (2017). *Reflective practice in English language teaching: Research-based principles and practices*. London: Routledge.

Scollon, R. & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural Communication. A Discourse Approach* (2<sup>nd</sup> ed.). Blackwell Publishers, Malden, Massachusetts, Oxford.

Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. In D. K. Deardorff (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 2-52). Thousand Oaks, CA: SAGE.

UNESCO (2016). Protecting the right to education for refugees. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002510/251076E.pdf>

Walsh, S. & Mann, S. (2015). Doing reflective practice: A data-led way forward. *English Language Teaching Journal*, 69(4), 351–362. doi:10.1093/elt/ccv018.