



Co-funded by  
the European Union



# iINTERCULT

**Strengthening the skills and competences of migrants for  
iINTERCULTural mediation and for better inclusion of migrant  
communities in the diversified societies**

Project number: 2024-1-SI01-KA220-ADU-000255227  
Cooperation partnerships in adult education (KA220-ADU)

Elemzés az interkulturális mediációról az öt partnerszervezet országában  
(SI, CZ, FR, HU, IT)

## AZ EREDMÉNYEK ÖSSZEFOGLALÓJA

# INTERCULT ÖSSZEFOGLALÓ

## az öt konzorciumi országban végzett interkulturális mediációról

### Előszó

Az Erasmus Plus program keretében az Európai Unió által társfinanszírozott INTERCULT projekt egy felnőttképzési együttműködési partnerség, amelynek célja az interkulturális mediáció és annak a migránsok befogadásában betöltött szerepének jobb megértése, valamint az interkulturális mediátorok és hasonló pozícióban dolgozó szakemberek készségeinek fejlesztése.

A kompendium öt EU-partnerországban végzett mélyreható és szisztematikus kutatás eredménye: Szlovéniában a Slovene Philanthropy, Olaszországban a Futura Soc Cons. r.l., Franciaországban a Cap Ulysse, Magyarországon a Szubjektív Értékek Alapítvány, Csehországban pedig az InBáze, z. s. végezte a kutatást.

Ennek a mélyreható és szisztematikus megközelítésnek a célja az volt, hogy átfogó képet adjon az egyes partnerországok helyzetéről, és lehetőség szerint egy szélesebb kontextusban is. Szükséges volt megérteni azt is, hogy mi működik már jól, mi nem működik az interkulturális mediációban, és mik még azok az interkulturális mediátorok szükségletei, amelyek még mindig nem teljesültek, annak ellenére, hogy évek óta folyik a munka az interkulturális mediáció területén. Ez a megértés, amint azt a kompendium is bemutatja, betekintést nyújt a migránsok interkulturális mediátorok segítségével történő sikeres integrációjának elemeibe.

### Bevezetés

Az INTERCULT Erasmus+ projekt egyik fő kihívása az, hogy közös munkatervet határozzon meg az öt partner között, akik öt különböző nemzeti kontextusban, öt különböző szabályozási keretben működnek, és ráadásul az interkulturális mediátorok formális definíciója tekintetében is jelentős különbségek vannak közöttük. Ez nem csak azért fontos, hogy kiemeljük azokat a hasonlóságokat, amelyek közös beavatkozási stratégiához vezethetnek, amelyet különösen a WP3 és a WP4 keretében lehetne végrehajtani, hanem azért is, hogy megértsük, vajon egyes különbségek hozzáadott értéként értelmezhetők-e, amelyeket a szükséges figyelemmel máshol is fel lehetne használni.

Ezen okokból, az alkalmazásban meghatározott célok alapján, négy eszköz létrehozásával foglalkoztunk a helyszíni szituációval:

Az első fázisban előzetes elemzést végeztünk a következők segítségével:

- a) **A partnerországok interkulturális mediáció terén alkalmazott jó és hatékony gyakorlatainak összegyűjtése**, kiegészítve más EU-országokban az interkulturális mediációról szóló nemzetközi szakirodalom áttekintésével, valamint
- b) **Asztali kutatás arról, hogy mi működik és mi nem működik az interkulturális mediációban.**

Ezek az előzetes lépések átfogó képet adtak a témáról, lehetővé téve számunkra, hogy felvázoljuk, mi hatékony és mi nem az interkulturális mediációban. Ez a nézet, amint azt később látni fogjuk, a migránsok befogadásának folyamatában való siker érdekében a következő, interjúk és fókuszcsoportok segítségével végzett terepkutatás során bizonyításra, megerősítésre vagy cáfolatra szorul.

Ezután áttértünk

- c) **az egyes országok helyzetének áttekintésére**, az alábbiak révén:

- 1) Kérdőív kidolgozása, amelyet minden partner kitöltött, hogy világos képet kapjunk arról, mi is az interkulturális mediáció, hogyan működik az egyes országokban, és hogy összegyűjtsük a bevált gyakorlatok példáit vagy egyéb anyagokat azokról a területekről, ahol az interkulturális mediátorok leginkább tevékenykednek.
  - 2) Kérdőív azoknak, akik szakmai vagy intézményi okokból foglalkoztattak (interkulturális mediáció szolgáltatóiként vagy ügyfeleiként) mediátorokat. Ez az eszköz lehetővé tette számunkra, hogy 36 különböző kérdőívet gyűjtsünk össze az öt országban civil szervezetektől, szövetkezetektől, önkormányzatoktól vagy más közintézményektől.
- d) **Fókuszcsoportok** létrehozása **interkulturális mediátorokkal**, legalább egy fókuszcsoport szervezése minden partnerországban egy közös kérdéssor alapján. A fókuszcsoportok lezárása után nyolc fókuszcsoportunk volt, összesen 47 interkulturális mediátor részvételével. Az interkulturális mediátorokból álló fókuszcsoporton keresztül, valamint egy vagy több ország közötti működési és jogi/munkaviszonybeli különbségeken túl, lehetőség nyílt a migránsok és az interkulturális mediátorok (akik gyakran maguk is migránsok) konkrét igényeinek azonosítására, hogy így elemekhez jussunk az interkulturális mediációs szolgáltatás javításához. Mint látni fogjuk, mivel ez egy nagyon kapcsolati munka, ez egy folyamatosan fejlődő és változó munkaterület (tapasztalati szempontból is, mind a felhasználók, mind a szakemberek számára). Az ő igényeik megértése, amelyek jelenleg a tapasztalatok és a képzés (ahol lehetséges) ellenére is kielégítetlenek maradnak, fordulópontot jelenthet a további tevékenységek tervezésében, az ajánlásoktól a speciális képzésekig, amelyek azoknak szólnak, akik interkulturális mediátorok szeretnének lenni, vagy akik mediációs szolgáltatást szeretnének bevezetni.

## Az európai kontextus: az interkulturális mediáció erősségei és kritikus aspektusai

Bár széles körben elismert, hogy az interkulturális mediáció alapvető eszköz az egyének közötti, valamint az egyének és intézmények közötti kommunikáció elősegítésében, különösen újonnan érkezett külföldi állampolgárok vagy kulturálisan sokszínű csoportok jelenlétében, egy közös modell vagy működési keret, vagy akár csak egy közös definíció meghatározása arról, hogy mi is az interkulturális mediáció<sup>1</sup>, még mindig messze van a megvalósulástól, és nem csak az Intercult konzorcium öt tagországában.

Mivel nem korlátozódik egyszerű nyelvi fordításra, hanem a különböző szereplők kulturális kódjainak, értékeinek és implicit elvárásainak értelmezésére törekszik, elősegíti a befogadást, segít a konfliktusok megelőzésében és kezelésében, valamint a közösségi kapcsolatok (újra)építésében. Innen származik a különböző kultúrák, egyének és társadalmi körülmények közötti „híd” fogalma.

Ha azonban megnézzük az európai szintű szakirodalmat, úgy tűnik, hogy minden ország, és néha minden régió teljesen más elképzeléssel rendelkezik arról, hogy mi lehet az interkulturális mediáció modellje. Természetesen általában az interkulturális mediációs szolgáltatásokat az egészségügyi, oktatási és szociális szektorban nyújtják, de formalizálásuk eltérő. Például míg Belgiumban és Németországban az interkulturális mediáció szorosan integrálódott az egészségügyi rendszerbe, Olaszországban ez csak néhány régióban (pl. Emilia-Romagna) van így, míg a mediációt gyakrabban nyújtják befogadóközpontokban vagy menedékkérők központjaiban. Ismét, míg Franciaországban

---

<sup>1</sup> Például Európában könnyen megtalálhatók a „kulturális mediáció”, „nyelvi mediáció”, „társadalmi mediáció”, „kulturális munka”, „interkulturális oktatás” stb. fogalommeghatározásai.

és Spanyolországban az interkulturális mediációt hivatalosan elismerik és intézményesítik speciális tanfolyamokkal és szabályozási küszöbértékekkel, Görögországban a szakmai pálya inkább a nem kormányzati szervezetek és informális ügynökségek kezében van.

A sok különbség ellenére egyértelmű, hogy az interkulturális mediáció hatalmas potenciállal és erősségekkel rendelkezik a Harmadik országbeli állampolgárok (TNCs) befogadása útján. A leginkább hangsúlyozott erősségek listája az interkulturális mediációt olyan eszközként mutatja be, amely:

- Megkönnyíti a kommunikációt és a kölcsönös megértést, mert képes dekódolni nemcsak a verbális nyelvet, hanem a nonverbális nyelv számos jelentését vagy lefordíthatatlan kulturális elemeket (hiedelmek, babonák, szimbolikus és vallási elemek stb.) is, segítve a megértést olyan attitűdök és viselkedésformák esetében, amelyek egyébként félreérthetők lennének.
- Megelőzi vagy segít kezelni a konfliktusokat, pontosan „közvetítő” szerepére hatva, az interkulturális mediáció segíthet a félreértések és konfliktusok értelmezésében és megoldásában, olyan közös megoldásokat javasolva, amelyek figyelembe veszik az összes érintett fél igényeit.
- Elősegíti a társadalmi befogadást és a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, kulturális és nyelvi útmutatást nyújtva mind a kedvezményezettek, mind a szakemberek számára, elősegítve a külföldiek (de mindenki számára kiterjesztett előnyökkel) társadalmi, egészségügyi és intézményi szolgáltatásokhoz való hozzáférést és azok igénybevételét, javítva mind befogadásukat, mind aktív részvételüket, de a szolgáltatások oldalán is növelve a nyújtott szolgáltatások sikerességét, valamint a kínált szolgáltatások inkluzivitását és egyetemességét.
- Magában hordozza a változás és az önállóság lehetőségét. Az interkulturális mediáció elősegítheti a bevándorlók önállóságának fejlődését, hozzájárulva az inkluzív állampolgárság kialakításához. A közösségi és szomszédsági hálózatok szintjén való fellépéssel hozzájárulhat új, inkluzív és interkulturális közösségi identitások kialakulásához.
- Oktatási és képzési funkciót lát el. A mediátorok tevékenysége erős oktatási értékkel bír: egyszerűen munkájuk végzése során kritikus tudatosságra nevelik magukat, lebontják a sztereotípiákat és elősegítik az interkulturális találkozásokat olyan területeken, mint az iskolák, az egészségügyi központok és a szociális szolgáltatások.

Ugyanakkor ez a heterogenitás az interkulturális mediáció számos gyengeségét is feltárja, többek között:

- Az intézményi elismerés hiánya. Sok esetben a mediációt még nem ismerik el hivatalosan és nem szabályozzák megfelelően, mint szakmai készséget, ami bizonytalanságot okoz a szerepeinek meghatározásában, valamint a készségeinek és szakmaiságának elismerésében, még a szociális ellátórendszer más szakemberei részéről is, és korlátozza működési képességeit.
- A képzések elégtelen képzése és módszertani hiányosságai. A képzés gyakran fragmentált, olyan képzési kurzusokra bízják, amelyek mind a tantervi óraszám, mind a tantárgyak tekintetében nem egységesek, és gyakran nem szabályozottak nemzeti vagy regionális szinten. Gyakran hiányzik az elméletet, a kulturális gyakorlatot, a konfliktuskezelést és az érzelmi hatásokat integráló speciális képzés. A kognitív, hatékony és viselkedési készségek folyamatos fejlesztése szükséges.
- A feladatátruházás és a felelősségmentesség kockázata más szereplők esetében, akik a kulturális különbségek kezelését kizárólag az interkulturális mediátorra bízják, és nem ösztönzik magukban az interkulturális készségek elsajátításának kötelességét/szükségességét.

- A mediátor származásával kapcsolatos előítéletek. Az a gondolat, hogy egy külföldi IM automatikusan nagyobb hitelességet vagy semlegességet garantál, kockázatos, különösen mivel eltérő vagy elavult kulturális referenciákkal rendelkezhetnek. Ezenkívül a mediáció nyelve nem feltétlenül a TNC származási országának nyelve, nem is beszélve arról, hogy radikális különbségek vannak a magas kontextusú és az alacsony kontextusú kultúrák között, ami bonyolítja a kommunikációs technikák és kódok folyamatos adaptálását, érzékenységet és folyamatos alkalmazkodást igényel.

## Az öt partnerország helyzete

A fent említett előzetes asztali kutatásból kiindulva meghatároztuk azokat a kutatási eszközöket, amelyek segítségével jobban megérthetjük a kontextust, valamint a partnerek (és természetesen a többi ország) közötti hasonlóságokat és különbségeket. Az öt partner által kitöltött öt kérdőívből az első dolog, amit a különbségekből kiindulva vázoltunk fel, az interkulturális mediátor meghatározása. Az összes különböző árnyalatot figyelembe vevő meghatározás a következő:

*Az interkulturális mediátor olyan személy (gyakran szakember), aki integrációs és párbeszédet elősegítő szerepet tölt be a migránsok/migrációs háttérrel rendelkező személyek és a fogadó ország egy másik szereplője (szakember, polgár, szervezet, közösség) között. Az interkulturális folyamat szereplőjeként az interkulturális mediátor, miközben pártatlanul közvetít a felek között, hozzájárul az újonnan érkezők (de a már letelepedettekkel is) és a fogadó ország közötti harmadik, inkluzív kapcsolat körvonalainak meghatározásához.*

*A közvetítésen túlmenően kulcsszerepet játszanak a kölcsönös megértés előmozdításában és az inkluzív kapcsolatok közös kialakításában, segítve egy olyan közös, méltányos keret kialakítását, amelyben a migránsok és a fogadó társadalom tagjai konstruktív és fenntartható módon tudnak egymással kapcsolatba lépni.*

Miután ez megteremtődött, még mindig jelentős formális és tartalmi különbségek vannak az interkulturális mediációban. Az első különbség az, hogy Magyarországon és az Csehországban, ellentétben más országokkal, az interkulturális mediátor szerepe formálisan nem létezik. Ezekben az országokban, bár a működési határok lényegében megegyeznek, a szakmai cím eltérő (pl. interkulturális munkás), vagy nincs *de jure* formalizálása. Ez a képzés és a tantervi útvonalak tekintetében is jelentős különbségeket eredményez. Míg Olaszországban, Franciaországban és Szlovéniában léteznek formalizált útvonalak az interkulturális mediátorra váláshoz, strukturált tantervekkel és az állam vagy a régiók által elismert képzési tervekkel, addig Magyarországon, ahol nincs hivatalosan társított szerep, a kompetencia kizárólag a tantervi tapasztalatokból származik. Csehországban a magánszemélyek a Munkaügyi és Szociális Minisztérium által akkreditált vizsgát tehetnek, hogy igazolják képességeiket és megszerezzék az interkulturális munkatárs (75-020-R) szakmai képesítést. Ez a lehetőség a nem kormányzati szervezetek vagy nemzetközi szervezetek, például az IOM által kínált nem formális képzési lehetőségek mellett is elérhető.

Természetesen a figyelmesebb helyeken az interkulturális mediátorok/interkulturális munkások mellett számos más hasonló szakma is létezik, amelyek a migráció/társadalmi befogadás területén dolgoznak, hasonló vagy kapcsolódó készségekkel. A jogi tanácsadók és foglalkoztatási tanácsadók mellett, akik elég gyakoriak, mert nemzeti kedvezményezettekkel is dolgoznak, vannak más, nagyon hasonló vagy specializáltabb szakmai profilok is: közösségi tolmácsok Csehországban és Szlovéniában, közösségi mediátorok és szociális oktatók Olaszországban, emberi jogi tisztviselők, egészségügyi transzkulturális mediátorok és interkulturális pszichológusok Franciaországban, valamint számos más „nem tanúsított képzés interkulturális készségekről és mediációról” itt-ott.

Általánosságban elmondható, hogy mindegyik esetében nincs különösebb követelmény a mediátorrá váláshoz (pl. migrációs háttér, egy köznyelv vagy bizonyos számú más nyelv ismerete), kivéve a nemzeti nyelv legalább B1 szintű ismeretét és egy minimális óraszámú szakmai gyakorlatot vagy terepmunkát.

Ami azt illeti, hogy az emberek általában hogyan válnak interkulturális mediátorokká, mind az öt országban a belépés a munkahelyen, a szociális munka területén, önkéntesként vagy tolmácsként végzett gyakorlat után történik, nem pedig akadémiai pályafutás vagy diploma után. Ez arra utal, hogy a képesítés vagy a diploma csak akkor jelent formális elismerést és kiemeli az egyén készségeit, ha az illető meglehetősen biztos a választásában.

Magyarországot kivéve, ahol nem szükséges képesítés/cím, Franciaországban az IM címet civil szervezetek, képzési központok és egyetemek adják, Szlovéniában csak állami hatóságok, Olaszországban állami hatóságok, de szakképzési intézmények is, Csehországban pedig állami hatóságok és szakképzési intézmények, de civil szervezetek is.

Úgy tűnik, hogy csak az olasz képesítések tartoznak az EQF-be (Európai Képesítési Keretrendszer), és ezért érvényesek az Európai Unió összes többi országában, míg a konzorcium többi országában megszerzett címek csak nemzeti szinten érvényesek.

Képzésre csak Franciaországban (140–600 óra) és Olaszországban (ahol az átlagos óraszám 450 óra) van szükség az IM hivatalos képesítés megszerzéséhez. Csehországban képzés nem szükséges, de hasznos lehet a Munkaügyi és Szociális Minisztérium vizsgájának letétele az interkulturális munkatárs szakmai képesítés megszerzéséhez. Emellett Szlovéniában a szakma gyakorlásának megkezdése előtt 300 óra interkulturális mediátorként végzett munkáról (beleértve az önkéntes munkát is) szóló igazolás szükséges.

Az öt országban a képesítés megszerzéséhez szükséges tanfolyamok fő tantárgyai a következők:

Csehország	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alapvető tolmácsolás, beleértve a közösségi tolmácsolást.</li> <li>● Kommunikációs és tanácsadási készségek.</li> <li>● A szociális munka, a migráció és az integráció alapvető ismeretei</li> <li>● Válságkezelés.</li> </ul>
Franciaország	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bizalmi kapcsolat kiépítése.</li> <li>● Konfliktusmegelőzés és -kezelés.</li> <li>● Szociális és interkulturális mediációs projektek tervezése és irányítása.</li> <li>● Szakmai monitoring és tapasztalatcsere.</li> <li>● Interdiszciplináris modul és szakmai gyakorlat.</li> </ul>
Magyarország	Nincs
Olaszország	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A társadalombiztosítási rendszer ismerete.</li> <li>● Jogismeret; más érintett személyekkel/szakemberekkel való együttműködési képesség.</li> <li>● A többi szereplő igényeinek megértése.</li> <li>● Esettanulmány-kezelési készségek.</li> </ul>
Szlovénia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Interkulturális mediáció az egészségügyben, az oktatásban és a foglalkoztatásban.</li> <li>● Interkulturális mediációs szabványok.</li> </ul>

Ezenkívül a végén képesnek kell lenniük bizonyítani, hogy rendelkeznek a következő készségekkel:

Csehország	<p>A tolmácsolási készségek és a különböző kultúrákból származó emberekkel való együttműködés képessége elengedhetetlen a világos kommunikáció és az inkluzív környezet kialakításához. Az e területen dolgozó szakembereknek képesnek kell lenniük a válsághelyzetben lévő emberek támogatására, beleértve azokat is, akik agressziót, szomorúságot vagy szorongást tanúsítanak. Ehhez alapvető pszichológiai ismeretekre és pszichológiai higiéniai gyakorlatok alkalmazására van szükség a saját jólét fenntartása és a határok kijelölése érdekében. A migrációs jog, az általános jogi elvek és a szociális rendszer gyakorlati ismereteinek szilárd alapjai lehetővé teszik az interkulturális munkások számára, hogy ügyfeleiket végigvezessék az adminisztratív és jogi folyamatokon. Az időgazdálkodás szintén kulcsfontosságú, mivel lehetővé teszi a szakemberek számára, hogy több ügyet is hatékonyan kezeljenek, miközben magas szintű támogatást nyújtanak. A legfontosabb feladatok közé tartozik a kedvezőtlen társadalmi helyzetben lévő migráns háttérrel rendelkező ügyfelek igényeinek azonosítása és elemzése, valamint tanácsadás és személyre szabott támogatás nyújtása ezeknek a kihívásoknak a kezelése érdekében. Az adminisztratív jog, a tartózkodási és menekültügyi jog, a szociális jog és a szociális segítségnyújtási módszerek ismerete biztosítja, hogy a munkatársak hatékony útmutatást tudjanak nyújtani. A hálózatépítési készségek és a más intézmények és nem kormányzati szervezetek által kínált szolgáltatások magas szintű ismerete kulcsfontosságú szerepet játszik az interkulturális oktatásban, az interkulturális kommunikációban és az interkulturális mediációban, elősegítve a megértést és a konfliktusok megoldását a sokszínű közösségekben. Munkájuk támogatja a migránsok, menekültek és más kiszolgáltatott csoportok integrációját és társadalmi befogadását, miközben előmozdítja az emberi jogokat és a társadalmi kohéziót.</p>
Franciaország	<p>Aktív helyi jelenlét biztosítása azzal a céllal, hogy ismertté és elismertté váljanak, „outreach” technikák alkalmazásával, valamint a helyi hálózati erőforrások azonosításával és mozgósításával.</p> <p>Tájékoztassa a nyilvánosságot, hogy elősegítse az egyének hozzáférését a joghoz, tiszteletben tartva egyéniségüket és etikus megközelítést alkalmazva, a megfelelő közvetítők és támogatások (szociális, fogyatékossgal kapcsolatos, orvosi-szociális, egészségügyi, jogi stb.) megcélzásával.</p> <p>Elemesse a kérelmet, hogy aktív hallgatással és átfogalmazással azonosítsa az érintett személyekkel felvázolt problémákat/igényeket.</p> <p>Ösztönözze a nyilvánosság részvételét, hogy segítse az embereket, különösen a fogyatékossgal élőket, önállóságuk fejlesztésében és megőrzésében, támogatva őket polgári jogaik gyakorlásában, miközben elősegíti a társadalom különböző szereplőinek szerepeinek és pozícióinak megértését, valamint támogatja a szükségletek igénybevételét és kifejezését.</p> <p>Képzés Emérikue Cohen interkulturális sokk elméletéről.</p> <p>Képzésben részesülni a migráció pszicho-érzelmi és pszichológiai hatásairól, az integrációs stratégiákról és a menekültügyi tanulmányokról (alapfogalmak).</p>
Magyarország	Nincs
Olaszország	<p>Vezetői készségek</p> <p>Empátia</p> <p>Képesség egyéni cselekvési terv kidolgozására</p> <p>Konfliktuskezelés</p> <p>A szolgáltatások és létesítmények hálózatának átfogó ismerete</p>
Szlovénia	Képzés nem szükséges. Az interkulturális mediátorok képességeiket középiskolai végzettséggel, legalább 300 óra interkulturális mediátorként végzett munkával és

	legalább B1 szintű szlovén nyelvtudással igazolják. Így rendelkeznek a szakma főbb területeinek kezeléséhez szükséges képességekkel (interkulturális mediáció az egészségügyben, az oktatásban és a foglalkoztatásban, valamint az interkulturális mediációra vonatkozó szabványok).
--	--

Ha a képzésben való részvételhez szükséges nemzeti nyelv CEFR/CEMR alapszintje a partnerországokban eltérő, akkor az interkulturális mediátorként való munkavégzéshez szükséges nemzeti nyelv alapszintje, amennyiben ez a szakma valamilyen formában szabályozott, legalább B1 (B2 az Egyesült Királyságban, Csehországban és Franciaországban).

Azok számára, akik bizonyos beavatkozási területeken szeretnének dolgozni, nincs szükség további speciális képzésre vagy speciális oktatásra, kivéve Franciaországot, ahol az egészségügyi szektorban dolgozóknak speciálisabb képzésre van szükségük. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy az iskolákban vagy kórházakban végzett munkában nincs lehetőség a specializálódásra. Ez azonban inkább személyes döntés kérdése, mint követelmény.

## Szakmai és toborzási mechanizmusok

Csak Olaszországban vannak szabályozási irányelvek, amelyek előírják az interkulturális mediátorok alkalmazását (különösen az egészségügyben, az oktatásban és a menedékkérőkkel kapcsolatos szolgáltatásokban) a befogadás és a gondozás megkönnyítése érdekében. Franciaországban ezt a feladatot a jogi eljárások tolmácsa, és nem a mediátor látja el. A válaszok szerint azonban minden országban az interkulturális mediátorok de facto az első befogadási szolgáltatásokban, és a legtöbb országban a kórházakban és egészségügyi szolgáltatásokban, a szociális szolgáltatásokban és a menekültügyi szolgáltatásokban, valamint a recepciókon is dolgoznak. Olaszországban, Csehországban és Szlovéniában a rendőrségen és a kiskorúak oktatási szolgáltatásainál is alkalmazzák őket. Szlovéniában, Olaszországban és Franciaországban a kizsákmányolás, emberkereskedelem vagy erőszak áldozatainak nyújtott szolgáltatások személyzetének tagjai.

Bár a válaszadók egyhangúlag egyetértenek abban, hogy az IM-ek nem kormányzati szervezetek vagy nemzetközi szervezetek (például az IOM vagy az UNHCR) által működtetett szolgáltatásokban dolgoznak, nem feltétlenül ezek a szervezetek alkalmazzák őket. Franciaországot kivéve a többi helyen, ahol dolgoznak, a szolgáltatásokat közhatóságok (állami, regionális vagy önkormányzati) működtetik. Nem minden mediátor alkalmazott; legtöbbször ugyanazon a helyen alkalmazottak és szabadúszó vagy önálló vállalkozó IM-ek is dolgoznak. A munkáltató mindig a harmadik szektor szereplője (nem kormányzati szervezet vagy szövetkezet), bár Csehországban néhány mediátor (ebben az esetben interkulturális munkások) állami szervek alkalmazásában áll.

A munkahelyek és a munkáltatók sokfélesége ellenére csak Olaszországban, Franciaországban és Szlovéniában könnyű olyan egyesületeket/szövetkezeteket/vállalatokat találni, amelyeket interkulturális mediátorok alapítottak, és amelyek interkulturális mediációs szolgáltatásokat nyújtanak. Ez annak ellenére van így, hogy az interkulturális mediációs szolgáltatásokat nyújtó vagy igénybe vevő szereplők szerint:

- jobban el tudják osztani a készségeket és képességeket a munkatársaik között, és így *létrehozhatnak egy képzett interkulturális mediátorokból álló csoportot, ami előnyös lehet azok számára, akiknek interkulturális mediátorokat kell alkalmazniuk, valamint tapasztalatokat és ismereteket cserélhetnek (peer-to-peer képzés), nem is beszélve arról, hogy ez növelheti a szakemberek láthatóságát. Az ilyen csoporton belüli együttműködés lehetővé teszi a mediátorok számára, hogy ötleteket cseréljenek,*

*módszereiket finomítsák és bevált gyakorlatokat alkalmazzanak, ami a mediáció eredményeinek folyamatos javulásához vezet.*

- *Egyszerre több szociális szektorban is működhet, és ennek eredményeként szélesebb rálátással rendelkezik a rendszerre. A kollektíva különböző kulturális ismeretekkel, tapasztalatokkal és készségekkel rendelkező mediátorokat hozhat össze, ami gazdagítja a problémamegoldási folyamatot és elősegíti az innovatívabb és inkluzívabb megoldások kidolgozását.*
- *Jobban át tudja szervezni a szervezetét és a műszakokat az igényeknek megfelelően, valamint támogatja a szakembereket, képzéseket biztosít, szakmai szabványokat állapít meg és elősegíti a társadalmi befogadást. Egy egyesület kiépítheti hálózatát és alkalmazkodhat a migráció és integráció modern kihívásaihoz, többek között a technológia kihasználásával és új szakmai erőforrások fejlesztésével.*
- *Jobban kezelhetik a „szokatlan” helyzeteket. Az együttműködés, a szabványosítás és az érdekképviselő révén a kollektív mediációs erőfeszítések hatékony és átvihető gyakorlatok kidolgozásához vezethetnek, amelyek különböző kontextusokban is hasznosak lehetnek. Hivatalos szervezetként az egyesületek gyakran hitelesek és megbízhatóak a közösségek és intézmények körében, ami segít nekik a sikeres eredményeket szélesebb körű alkalmazásra alkalmas modellekként népszerűsíteni. Ráadásul, ha a kollektív szervezet tagjai között vannak migráns háttérrel rendelkező személyek is, a társaik körében való befogadás zökkenőmentesebb lehet, és az IM-ek önbizalmuk növekedésével kevésbé félnek az adminisztratív eljárások végrehajtásától, még akkor is, ha adminisztratív készségeik gyengék.*
- *Folyamatosan törekednek hatékonyságuk javítására, hogy versenyképesek maradjanak a piacon. Például egy kollektív szervezet jogi személyiséggé válhat, és így pályázhat projektekre és alkalmazhat munkatársakat a szervezeten belül, de ezzel egyúttal új kihívásokkal is szembesül. Az egyesületek szabványosított kereteket és eljárásokat hozhatnak létre, biztosítva ezzel a megközelítésük következetességét és professzionalizmusát. Ez nemcsak a mediáció minőségét javítja, hanem más kontextusokhoz is alkalmazható, megismételhető modelleket is létrehoz. A kollektívák nagyobb kapacitással rendelkeznek a több érdekelt felet érintő komplex vagy nagyszabású kérdések kezelésére is, biztosítva ezzel a megoldások átfogó és fenntartható jellegét.*

Átlagos IM-alkalmazottak száma:

A kérdőívünkre válaszoló 36 szervezet jelentése szerint 2024-ben összesen körülbelül 717 IM-et vettek fel. Az IM-eket foglalkoztató szervezetek túlnyomó többsége átlagosan napi 10 vagy annál kevesebb IM-mel dolgozik, bár van egy kisebbség, amelynek napi szinten 20 és 50 közötti számú mediátor dolgozik. Ha összehasonlítjuk ugyanazokat a szervezeteket a 2024-ben foglalkoztatott IM-ek teljes számát tekintve, láthatjuk, hogy a tartomány gyorsan emelkedik, és néhányuk 50, 60, 90 vagy akár 154 IM-et foglalkoztat az év során. Mindazonáltal csak 21 olyan IM van, akiről a szervezetek azt állítják, hogy heti átlagban 24 óránál többet dolgoznak. 458-an kevesebb mint 20 és több mint 4 órát dolgoznak, és legalább 240 IM-et foglalkoztatnak heti 4 óránál kevesebbet.

Ez azt jelenti, hogy az IM-ek messze nem integrálódtak erőteljesen a migránsokkal foglalkozó legtöbb szervezetbe, ezért nem meglepő, hogy ezeknek a szervezeteknek csak egyharmada alkalmazza az IM-eket kizárólag alkalmazottként, anélkül, hogy más formákat, például szabadúszókat vagy önfoglalkoztatókat is alkalmaznának. Továbbá a mediációs szolgáltatók és ügyfelek kevesebb mint kétharmadánál az IM-ek a vezetői csapat tagjai, és ez nem mindig függ össze az alkalmazott IM-ek számával.

Kor és nem tekintetében az IM-ek jellemzően nők és általában 35 év feletti.

Bár vannak „prioritások”, nincs szigorú profil, amelyet az IM-ként való alkalmazáshoz be kell tartani. Ez számos okból igaz, még akkor is, ha konkrét képesítések és profilok szükségesek. Ezért amikor a szervezeteknek mediátorokat kell alkalmazniuk, többé-kevésbé szigorúan támaszkodnak az alábbi táblázatban feltüntetett egy vagy több kritériumra, és azok alapján választanak.

### Az IM-nek rendelkeznie kell a következő főbb jellemzőkkel, hogy felvegyék



\* **Egyéb:** az országban való tartózkodás időtartama

Belső képzés

Egyetemi végzettség (a szociális szolgáltatások nyilvántartásának „egyéb szakember” pozícióra vonatkozó követelményei szerint)

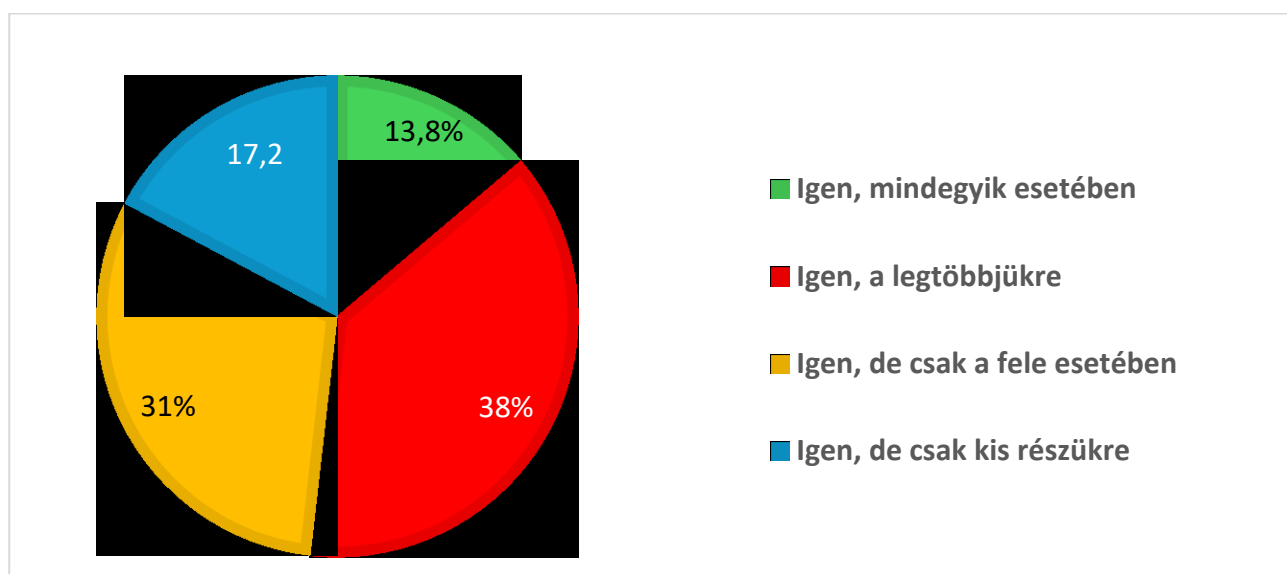
A rászoruló migránsok többsége Észak- és Szub-Szaharai Afrikából, a Közel-Keletről, Ukrajnából és az indiai szubkontinensről származik, de ezen „közös ponton” túl mind az öt ország a saját történelmi és politikai múltja alapján kezeli a különbségeket. Ezért nem meglepő, hogy Franciaországban nagy számban élnek az egykori gyarmatokról érkezők, Szlovéniában az egykori Jugoszláviából, Csehországban és Magyarországon pedig különböző közösségek a jelenlegi vagy egykori szocialista országokból.

A legszélesebb körben beszélt nyelvekről, a nemzeti nyelveken kívül, a következők:

Arab	16
Ukrán	15
Francia	13
Angol	12
Urdu	9
Bengáli	7
A volt Jugoszlávia nyelvei	6
Dari (Afganisztán)	6
Hindi (India)	5
Kínai	5
Albán	5
Török	4

Perzsa (Irán)	3
Orosz	3
Vietnámi	2
Mongol	1
Szomáliai	1

Érdekes megjegyezni, hogy amikor azt kérdezték, hogy a szervezetek képesek-e megfelelő interkulturális mediációs szolgáltatásokat nyújtani a fent említett területekről érkezőknek, a válaszok meglehetősen pozitívak voltak, a közvélemény többsége megfelelő választ adott.



A megkérdezett szervezetek szerint a legfontosabb igények, amelyekre gyakran nem kapnak megfelelő választ az interkulturális mediáció terén, a következők:

- egy adott nyelv vagy nyelvjárás: 64%
- egészségügyi kérdésekben jártas interkulturális mediátor: 36%
- egy adott nemű interkulturális mediátor, ha a szükségletek úgy kívánják: 36%
- egy adott vallású interkulturális mediátor, ha a szükségletek úgy kívánják: 33%
- a kizsákmányolás és emberkereskedelem terén speciális szakértelemmel rendelkező interkulturális mediátor: 36%
- konfliktuskezelésben jártas interkulturális mediátor: 36%
- interkulturális mediátor, aki kifejezetten a kínzás áldozatainak ügyében jártas: 28%
- fogyatékosok terén speciális szakértelemmel rendelkező interkulturális mediátor: 31%

## Egyéni szakmai készségek és szervezeti stratégiák

A megkérdezett szervezetek szerint az interkulturális mediátoroktól leginkább elvárt készségek, amelyekkel rendelkezniük kell ahhoz, hogy megfelelően tudjanak reagálni a migránsok igényeire, csökkenő sorrendben a következők:

- Interkulturális kompetenciák (formális és informális)

- Kommunikációs és párbeszédkészség
- Nyelvi készségek (nemzeti és idegen nyelvek)
- Rugalmasság, alkalmazkodóképesség és a szükségletekre való reagálóképesség
- Empátia
- A szerep és a helyes szakmai megközelítés tudatossága
- Konfliktuskezelés és -megoldás
- A helyi kultúra, társadalmi rendszerek és törvények ismerete
- Megbízhatóság, titoktartás és türelem
- Csapatmunka és szervezési készségek
- Érdeklődés és megértés az ügyfelek igényei iránt
- Hálózatépítési készség
- IT-készségek
- Képesség határok kijelölésére és fenntartására
- Tanulási képesség és érdeklődés a továbbképzés iránt
- Interkulturális orvoslás ismerete
- Pszichológiai készségek
- Migrációs háttér
- Önreflexió képessége

Mi történik azonban, ha a szervezeteknek sürgősen interkulturális mediációval kell reagálniuk egy speciális vagy rendkívüli igényre (pl. új nyelv, kínzás áldozata, fogyatékossgal élő személy stb.)?

Először is, bizonyos mértékben fel vannak készülve arra, hogy rövid időn belül megfelelő választ adjanak, a szolgáltatók/ügyfelek fele (2/5) saját személyzetével próbálja meg a legjobbat kihozni a helyzetből; kevesebb mint egyharmaduk, ha nem találják megoldást, kénytelen a személyt egy specializáltabb intézménybe küldeni. Csak kisebbségük rendelkezik éjjel-nappal elérhető, képzett külső interkulturális mediátorok listájával, vagy kéri interkulturális mediációs szolgáltatóját, hogy a lehető leghamarabb biztosítson képzett mediátort.

Mindenesetre a megkérdezett szervezetek szinte mindegyike kijelenti, hogy az náluk dolgozó interkulturális mediátorok átlagos képességei megfelelőek céljaik eléréséhez. Azonban még ha jól képzettek is, képességeikben néhány fontos gyengeség figyelhető meg (a következő sorrendben):

- gyenge képesség a kiégés kockázatainak kezelésére
- a nemzeti jogszabályok, a bürokrácia és a folyamatosan változó rendszer gyenge ismerete
- a nemzeti nyelv gyenge ismerete
- túlzott tisztelet a szakemberek (pl. orvosok, rendőrök stb.) iránt
- a helyi szociális ellátórendszer gyenge ismerete
- empátia hiánya
- gyenge képesség arra, hogy az intézmény jobban megértse a mediáció működését

Arra a kérdésre, hogy milyen témákat kellene felvenni a szakmai vagy belső képzésekbe az interkulturális mediátorok legjobb felkészítése érdekében, a kapott válaszok a következő rangsort mutatják:

Konfliktuskezelés	31
Kommunikációs és kapcsolati készségek	30
Nemzeti/helyi jogszabályok	29,8
Egészségügyi rendszer eljárásai	29,4
Családon belüli erőszak	29,1

Foglalkoztatási lehetőségek	28,7
Szociális rendszer	27,7
Menekültügyi eljárások	26,9
A kizsákmányolás és az emberkereskedelem megértése (és kezelése)	26,7
Esettanulmányok kezelése	26,1
Nemek közötti egyenlőség	25,6
Tartózkodási engedély és tartózkodási jog eljárások	24
Személyzeti és szervezeti munka	22,7
Pénzügyi és adminisztratív munka	22,6
Tanácsadás és titkársági szolgáltatások	22,5
Munkakör-tervezés és projektmunka	22,3

Nagyon érdekes megjegyezni, hogy a válaszadók kétharmada biztosít valamilyen formában képzést vagy szakmai gyakorlatot az interkulturális mediátorok számára, hogy azok képességeiket közvetlenül a felvételüket követően vagy rendszeres időközönként fejlesszék a szervezetnél töltött szakmai életük során, és ez a válaszadók több mint 50%-ára vonatkozik.

Arra a kérdésre, hogy a szervezet rendelkezik-e stratégiákkal vagy eljárásokkal sürgős interkulturális mediációs igények esetén, csak kis részük rendelkezik ilyen stratégiákkal vagy eljárásokkal, vagy nyit „jegyet”, amely garantálja a rövid időn belüli (24/36 óra) rendelkezésre állást, vagy az interkulturális mediátorok által biztosított „ügyeleti szolgálatot”. Egy esetben egyfajta felügyeletet hoztak létre a gyors rendelkezésre állás biztosítása érdekében.

Ismét megkértük szervezeteinket, hogy tapasztalataik alapján rangsorolják azokat a területeket, ahol az interkulturális mediátorok munkája a leghatékonyabb. A súlyozott átlag alapján a válaszok a következőket mutatják:

Szociális szolgáltatások	33,0
Kórházak és egészségügyi szolgáltatások	32,8
Kiskorúak számára nyújtott oktatási szolgáltatások	31,5
Menekültügyi szolgáltatások	30,8
Rendőrségi állomások	30,2
Munkaügyi és foglalkoztatási szolgáltatások	30,2
Első befogadási szolgáltatások	29,7
Felnőttképzési szolgáltatások	29,6
Kizsákmányolt személyek, emberkereskedelem vagy erőszak áldozatainak nyújtott szolgáltatások	29,5
Tanácsadás és titkársági szolgáltatások	28,2
Recepció	25,2

Melyek azonban azok a főbb problémák vagy nehézségek, amelyekkel az IM-ek szembesülnek, és amelyek veszélyeztetik beavatkozásaik hatékonyságát? Az érintett szervezetek szerint a legnagyobb kockázatok a következők:

- munkahelyi bizonytalanság (72%)
- alacsony fizetés (61%)

- nehézség a teljes munkaidős állás megtalálásában (61%)
- magas stresszszint és kiégés kockázata (55,5%)
- a szerep bizonytalansága (47,2%)
- a munka diszkvalifikáló jellege (47,2%)
- magas fluktuáció (14%)
- a mindennapi problémák (pl. forgalmi dugók) ellenére a lehető leghamarabb máshol kell lenni (2,6%)

Az egyik utolsó nyitott kérdésünk az interkulturális mediáció mint szolgáltatás gyengeségeire vonatkozott, valamint arra, hogy milyen kihívásokkal kell szembenézni annak érdekében, hogy ez a gyakorlat fenntartható hatást érjen el. Ennek oka, hogy az interkulturális mediáció (IM) a társadalmi kohézió és a migránsok befogadása előmozdításában betöltött kritikus szerepe ellenére továbbra is jelentős strukturális és működési gyengeségekkel küzd. E kihívások kezelése elengedhetetlen a hosszú távú hatékonyság biztosításához. A válaszok azt mutatják, hogy aggályaink megalapozottak voltak.

#### 1. A hivatalos elismerés és szabályozás hiánya

- Az interkulturális mediátorok szerepe sem egyértelműen meghatározott, sem szabályozott.
- Az interkulturális mediáció nem szerepel kifejezetten a nemzeti szociális szolgáltatásokról szóló törvényekben, ami hozzájárul ahhoz, hogy a szakma sok közszolgáltatási rendszerben továbbra is nagyrészt elismeretlen és láthatatlan maradjon.
- Más szociális szakmákkal ellentétben hiányoznak a szakmai szabványok és keretek. Ennek eredményeként az önjelölt „közvetítők” a hivatalos kereteken kívül működhetnek, ami károsíthatja az ügyfeleket, és alááshatja az adatok bizalmas kezelését és a szolgáltatás minőségét.

#### 2. Bizonytalan munkakörülmények

- A szolgáltatások gyakran ügyeleti jellegűek és nem folyamatosak, ami megnehezíti a stabil foglalkoztatást.
- A munkahelyek bizonytalansága és a megkeresések kiszámíthatatlansága magas fokú.
- Sok mediátor bizonytalan foglalkoztatási helyzetben van, mivel nem rendelkeznek hosszú távú szerződéssel vagy állandó finanszírozással.
- A szakma alulfizetett, alulértékelt és korlátozott karrierlehetőségeket kínál.
- A hivatásos mediátorok száma nem elegendő a kereslet kielégítéséhez.

#### 3. Elégtelen finanszírozás és politikai támogatás

- Az interkulturális mediáció krónikus alulfinanszírozottságtól szenved, nincs rá szánt állami pénzügyi támogatás, és középtávon ez komolyan befolyásolhatja a szolgáltatásnyújtást, a képzést és a személyzet megtartását.
- A politikai instabilitás és a gyenge jogi támogatás akadályozza a hosszú távú tervezést és a rendszer fejlesztését.

#### 4. Strukturális és rendszerbeli problémák

- Nincs egységes nemzeti rendszer az IM-szolgáltatások koordinálására.
- A szakmát gyakran alacsony értékűnek minősítik, különösen olyan ágazatokban, mint az egészségügy.
- Az interkulturális mediáció fejletlen és rosszul integrált a közszolgáltatásokba.
- A szükséges minőségi szabványok elérése nehéz a strukturális támogatás hiánya miatt.

#### 5. A szakmai identitás és megítélés kihívásai

- A mediátor szerepe gyakran nyelvi támogatásra korlátozódik, figyelmen kívül hagyva annak szélesebb kapcsolati és kulturális jelentőségét. Az IM által a felhasználói szolgáltatásokhoz nyújtott egyedülálló készségek és értékek nem kerülnek elismerésre.
- Továbbra is fennállnak tévhitök, többek között az az előítélet, hogy az IM csak a „bevándorlók segítéséről” szól, és hogy ösztönzi a rendszerrel való visszaélést.
- A pozíció nem élvezi a közvélemény figyelmét és tiszteletét, ami negatívan hat a toborzásra és a szakmai fejlődésre.

Ez azt jelenti, hogy az interkulturális mediáció megerősítése érdekében elengedhetetlen, hogy a kormányok és intézmények elismerjék annak szakmai státuszát, biztosítsák a stabil és megfelelő finanszírozást, jobban integrálják a közszolgáltatásokba, és támogató hálózatokat hozzanak létre a mediátorok számára. Ha ezeket a rendszerbeli gyengeségeket nem orvosolják, az IM hatékonysága a befogadás és a társadalmi kohézió előmozdításában továbbra is korlátozott marad.

Az egyik utolsó kérdésünk az volt, hogy milyen új kihívásokkal szembesülhetnek az interkulturális mediációs szolgáltatások.

Első kihívásként elkerülhetetlenül felmerül az ilyen típusú szolgáltatások fenntartható finanszírozásának biztosítása, több okból is:

- Az interkulturális mediátorok és az ügyfelek biztonságérzetének erősítése, valamint a szolgáltatás megszakításának kockázatának elkerülése az interkulturális mediációs szolgáltatások folytonosságának biztosítása érdekében
- A (lejárati dátummal rendelkező) projekteket strukturált szolgáltatásokká alakítani, lehetőleg intézményekbe (kórházak, kormányhivatalok, önkormányzatok és iskolák) integrálni, és nem csak civil szervezetekhez kapcsolni
- Az interkulturális mediátorok számára stabilabb foglalkoztatás biztosítása megfelelő fizetéssel, nemzeti szerződés alapján (ahol még nem létezik ilyen), amely lehetővé teszi azok számára is, akiknek szükségük van rá, hogy munkavízumot vagy tartózkodási engedélyt igényeljenek
- Biztosítani kell számukra a jobb mentális egészségügyi támogatást és a kiégés megelőzését is.

Ez azt jelenti, hogy erősebb intézményi támogatásra, valamint a szakma elismerésére és szerepének megerősítésére van szükség. Az interkulturális mediációnak láthatónak és a rendszer számára felismerhetőnek kell lennie. Ez a szakemberek képzésével is kezdődik, amelynek mélyebb ismereteket kell magában foglalnia olyan kérdésekben, mint a nemzeti jogszabályok, a mesterséges intelligencia kezelése és az azzal való kapcsolat, a mentális egészség, a függőség, a munkaerő-kizsákmányolás és az emberkereskedelem kezelése, a munkahelyi biztonság, valamint a növekvő ideggyűlölet kezelése.

Ez azért is fontos, mert kétségtelen, hogy a migráció szerkezetének és terjedelmének változásai még nagyobb sokszínűséget eredményezhetnek az emberek és kultúrák között, ami megnehezíti a minőségi interkulturális mediáció megvalósításához megfelelő IM-ek kiválasztását.

Végül megkérdeztük a szervezeteket, hogy az AI és más IKT-k (például videokonferencia, fordítók stb.) használata milyen hatással lehet az interkulturális mediációs gyakorlatokra. Meglepő módon, bár kellő óvatossággal, a válaszok a vártnál pozitívabbak és proaktívabbak voltak.

- Az AI megkönnyítheti az interkulturális mediátorok munkáját (72,2%)
- Az AI elősegítheti az azonnali reagálást, különösen vészhelyzetekben (50%)
- Az AI javíthatja a teljesítményt és jobb válaszokat adhat (47,2%)
- Az AI megkönnyítheti a konkrét válaszok megadását bizonyos szükségletek esetén (pl. ritka nyelvek, távolsági szolgáltatások) (41,7%)
- Az AI még több készséget biztosíthat a mediátoroknak (39%)
- Az AI jelentősen csökkentheti az interkulturális mediátorok által nyújtott „emberi érintést” (36,1%)
- Az AI elősegítheti az interkulturális mediációs szolgáltatások elterjedését, mert csökkenti azok költségeit (19,4%)
- Az AI komolyan veszélyeztetheti az interkulturális mediációs munkahelyeket (5,6%)
- Az AI olyan kockázatokat jelenthet, mint az AI fordítók által okozott félreértések (2,8%)

## Öt európai ország interkulturális mediációjáról szóló összehasonlító jelentés a fókuszcsoport eredményeként

2025 tavaszán, március és május között az öt partner nyolc fókuszcsoportot tartott, amelyeken összesen 47 interkulturális mediátor vett részt. A fókuszcsoportokat a partnerek függetlenül, közös irányelvek alapján vezették, amelyek leírták a lebonyolítás módszereit és a feltett kérdéseket. Néhány fókuszcsoport személyesen, mások online zajlottak.

Az alkalomra egy kérdőív-készletet állítottak össze, amely a partnernek és a oldalnak korábban kiosztott kérdőíveken alapult, és amelyeket olyan játékosoknak címeztek, akik interkulturális mediációs szolgáltatásokat nyújtanak vagy üzemeltetnek. A kérdőív-készlet használata a fókuszcsoport szabályainak megfelelően, amelyek bizonyos fokú rugalmasságot engednek a résztvevők gondolatainak követése érdekében, nem volt merev, így nem minden fókuszcsoport feltett pontosan ugyanazokat a kérdéseket és kapott ugyanazokat a válaszokat.

A kérdések listája a következő:

- a. Miért dolgozik interkulturális mediátorként (vagy hasonlóként)? Ez választás vagy véletlen volt?
- b. Le tudná írni munkája lényegét 3 percben?
- c. Mire különösen büszke a munkájában?
- d. Vagy éppen ellenkezőleg, vannak olyan dolgok, amelyek miatt szégyelli magát?
- e. Három év múlva, hogyan képzei el a foglalkozását?
- f. Mint tudja, az interkulturális mediátorok szakmai háttere az egyes európai országokban nagyon eltérő (képzés, képesítés, szakmai tanúsítvány, státusz stb. tekintetében). Ha lehetősége lenne rá, mit kérdezne egy másik EU-országban dolgozó kollégájától a munkájával kapcsolatban?
- g. Képzelje el, hogy egy másik EU-országból származó kollégája tanácsot kér Öntől, mert kulturális mediátorként ide szeretne költözni. Mit javasolna neki?
- h. Van-e bármilyen benyomása vagy javaslata azzal kapcsolatban, hogy hogyan lehetne jobb interkulturális mediátorrá válni, vagy bármely más szemponttal kapcsolatban, amelyet fejlesztésre érdemesnek tart?

### Az eredmények

#### 1. tematikus terület: A szakma elérhetősége – választás vagy véletlen

Nem csak néhány nagyon jellegzetes ok van arra, hogy az emberek interkulturális mediátorok (IM-ek) legyenek. Néhányuknak egyáltalán nem volt választása, mivel gyermekkorukban kezdtek el közvetíteni szüleik számára, de általában véve sokféle cél (személyes, opportunista, véletlen, altruista, politikai, átgondolt stb.) vezet a szakmához, és van egy közös szál, amely összeköti ezeket a különböző okokat: a vágy, hogy segítsenek másoknak, és valamilyen módon változást hozzanak.

A fókuszcsoportok tanúvallomásai azt mutatják, hogy egyesek személyes történetük miatt választották az IM-ek pályáját (gyakran hivatkoznak migrációs tapasztalatokra és kétnyelvűsége), vagy azért, mert önkéntesként kezdtek el dolgozni civil szervezetekben, más szervezetekben, migránsok befogadó központjaiban, vagy olyan időszakokban, amikor nagy szükség volt rájuk,

például migrációs válságok idején. Mások informálisan kerültek be a szakmába, amikor sürgősen szükség volt tolmácsokra iskolákban vagy közintézményekben, és mivel élvezték a munkát, úgy döntöttek, hogy hivatásukká teszik.

Mások személyes migrációs pályafutásuk és szakmai elkötelezettségük mély összefonódását tárják fel, így ha most tolmácsok, az azért van, mert egykor maguk is igénybe vették a szolgáltatásokat, és ez az átmenet az ügyfelektől a mediátorokig gazdagította empátiájukat és hitelességüket. A migráció volt a alapvető élmény: gyakoriak voltak azoknak a történetei, akik egyedül navigáltak a bürokratikus rendszerekben, és ez a küzdelem motivációvá vált arra, hogy a korábban megszerzett tapasztalatok alapján másokat is eligazítsanak.

Nem minden mediátor rendelkezik migráns vagy szociális munkás háttérrel. Néhányan közülük az országban születtek és nőttek fel (és nem feltétlenül migráns szülők gyermekei), és mély szenvedélyt fejlesztettek ki az interkulturális munkáért. Ez a származási sokszínűség mind helyi, mind transznacionális perspektívát adott a területnek, ahogyan az is, hogy nem minden IM szomszédos munkaterületről (pl. szociális munka, oktatás, pszichológia vagy migrációs szolgáltatások) érkezett, hanem olyan, egymástól független háttérrel rendelkeztek, mint a színészet vagy a tanítás, és véletlenül fedezték fel az interkulturális munkát, kiegészítő készségeket hozva magukkal. Természetesen vannak olyanok is, akik alkalmi tolmácsolással kezdtek, majd azért választották ezt a szakmát, mert élvezik, vagy mert a migránsok rendszeres hiányosságainak orvoslására irányuló vágy hajtja őket.

Ez a háttérbeli sokszínűség egyrészt aláhúzza a szakma hozzáférhetőségét és rugalmasságát, másrészt azonban azt is mutatja, hogy nagy a kockázata annak, hogy a mediátorok kezdetben formális képzés hiányában szenvednek, és ezért kénytelenek lesznek a szakmai készségeket a munkájuk során vagy egy későbbi szakaszban elsajátítani.

Függetlenül attól, hogy miért választották ezt a szakmát, ezt a világot két részre oszthatjuk: azok, akik átgondolt pályafutás után válnak IM-ekké, és ezért speciális képzéseken vesznek részt (függetlenül attól, hogy azokat a hatóságok elismerik-e vagy sem). Legtöbbször ez az elméleti háttér segít a szakmai identitás kialakításában, és a mediátorokat képesítéseik vagy szakterületeik alapján alkalmazzák (bár az intézményi alkalmazás nem mindig követi ezt a szabályt).

Mások véletlenül, alkalom adtán lépnek be a szakmába, mert a megfelelő időben voltak a megfelelő helyen, vagy legalábbis nem akadémiai pályát jártak be. Ezek a mediátorok, akik gyakran nem rendelkeznek formális képzéssel, utólag szerezhetnek szakmai képesítést, természetesen a munkahelyen, de a területen megszerzett készségek formális elismerésével is, esetleg kiegészítve speciális képzéssel a hiányosságok pótlására.

*„Bár beszéltem a nyelvet, amikor ideérkeztem, nem érttem a rendszert. Ennek a tapasztalatnak köszönhetően most másoknak segítek, hogy ne érezzék magukat elveszettnek.”*

*„Nem ismertem az interkulturális mediátor kifejezést... Csak segíteni akartam.” „Irakból érkezésem után önkéntesként kezdtem.”*

## **2. tematikus terület: A munkakör leírása**

*„Az interkulturális mediáció nem csak tolmácsolás, hanem a mondottak mögötti kontextus megértése is.”  
„Segítünk mindkét félnek, hogy közeledjenek egymáshoz.” „Mi nem fordítók vagyunk, hanem emberi hidak.”*

Az interkulturális mediációt az IM-ek maguk gyakran multifunkcionális és igényes szakmának írják le. Feladataik jelentősen változnak, és gyakran egy napon belül több szerepet is betöltenek, támogatást nyújtva az egyes kontextusokhoz igazodva. Valójában ez egy olyan szakma, amely

különböző készségeket és szerepeket ötvöz a tolmácsolásban (de kiterjed a kulturális fordításra is), a nyelvtanításban és a rendszeres navigációban (több területen, például az egészségügyben, az oktatásban és a szociális szolgáltatásokban). Gyakran megbízható bizalmasként működnek, és kétségtelenül felkérlik őket a bizalomépítésre, jogi segítségnyújtásra, pszichoszociális és érzelmi támogatásra, mentorálásra és logisztikai feladatokra. Ezenkívül szerepük még inkább változó, különösen menedékkérők vagy kísérő nélküli kiskorúak segítése esetén.

A mediátorok az integrációt támogatják azáltal, hogy tisztázzák a folyamatokat és az elvárásokat mind a migránsok, mind az intézmények számára. A mediátorok emellett informális tanácsadói szerepet is említettek, különösen ott, ahol egyértelműen hiányoznak a formális nyomonkövetési rendszerek. Mivel „nem csak a szavakat, hanem a hallgatást és a gesztusokat is tolmácsolják”, valamint a kulturális gesztusokat és viselkedésmódokat is, hogy biztosítsák a kölcsönös megértést (kulcsszerepet játszva a kommunikáció elősegítésében olyan érzelmileg feszült helyzetekben, mint az egészségügyi ellátás), az IM-ek képesek enyhíteni a feszültséget és zökkenőmentesen közvetíteni az üzenetet. Ezen okok miatt válságmediációban (pl. kizsákmányoló munkáltatókkal való szembeszállás) és konfliktuscsökkentésben (néha már pusztán jelenlétük is elegendő ehhez) is részt vesznek, javítva ezzel a szolgáltatásnyújtást.

Még ha néha alulértékeltnek is tartják munkájukat, tisztában vannak azzal, hogy az elengedhetetlen: „Csendben dolgozunk, de gyakran mi hozunk a legnagyobb változást”. Ez magában foglalja az iskolai mediációt, az egészségügyi támogatást, a szociális tolmácsolást és az adminisztratív tanácsadást.

Néhányan rámutattak, hogy a mediátorok nemcsak segítik a transznacionális vállalatokat abban, hogy megértsék, hogyan működnek az intézmények és szolgáltatások az országban (az iskolától a kórházakig, a diagnosztikától a fegyelmezésig), hanem oktatják a köztisztviselőket is, hogyan lehet hatékonyan kommunikálni a migráns ügyfelekkel.

### **3. tematikus terület: A büszkeség okai**

Az IM-ek nem gazdasági okokból választják ezt a szakmát, az biztos. Ezért „fizetésük” nagy része immateriális javakból és kifejező motivációkból áll. A mediátorok büszkesége abból fakad, hogy kézzelfogható eredményeket látnak: elősegítik a sikeres kommunikációt, feloldják a félreértéseket, előmozdítják a kölcsönös tiszteletet és emberibbé teszik a gyakran hideg bürokratikus tereket. Nem ritkán érzik magukat teljesnek az IM-ek, amikor az ügyfelek felelősséget vállalnak integrációs folyamatukért, hozzáférnek az oktatáshoz, érvényesítik jogaikat vagy biztosítják egészségügyi ellátásukat. A mediátorok büszkék arra, hogy biztonságos helyet nyújtanak a bajba jutott migránsoknak, és láthatóvá teszik őket az intézmények számára, még akkor is, ha azok úgy tesznek, mintha nem vennék őket észre.

Sokan úgy tekintenek munkájukra, mint átalakító és felhatalmazó tevékenységre, és ezek az érzések nemcsak a migránsok elismerésével járnak együtt, hanem azzal a tudattal is, hogy szerepükben és képességeikben az intézmények is látják és elismerik őket. Tehát amikor a szakemberek azt mondják: „Szükségünk van rád itt”, akkor tudod, hogy ez fontos. A mediátorok büszkék a szakmai elismerésre és a jelentőségteljes csapatdinamikára. Kiemelik konfliktusmegoldó képességüket, az intézmények és az ügyfelek közötti bizalom előmozdítását és a szolgáltatásnyújtás javítását. Különösen nagyra értékelik a kedvezményezettek és a személyzet elismerését, mert ez lehetővé teszi a migránsok zökkenőmentesebb integrációját és az interkulturális hidak építését.

Természetesen, mint más szociális munkákban is, a kapcsolati eredmények nagyon fontosak, és ennek kézzelfogható jele a hosszú távú együttműködés és a bizalom, amelyet a közösségeiken belül építettek ki.

*„Amikor valaki azt mondja nekem, hogy végre úgy érzi, hogy figyelnek rá, az nekem mindent jelent.”*

*„Mi nem csak szolgáltatók vagyunk – mi a reziliencia társaiként is működünk.”*

*„A megszakadt kommunikáció helyreállítása hatalmas erővel bír.”*

*„Mi lettünk a migránsok és a közszolgáltatások közötti megbízható kapocs.”*

*„Mélyen megható látni, ahogy a migránsok évekkal később hálával térnek vissza.”*

#### **4. tematikus terület: Frusztrációk vagy szégyen**

Mint már említettük, a pénz csak egy kis része az IM „fizetésének”, amely kifejező eszközökből és altruista motivációkból is áll, még akkor is, ha ez utóbbiak nem teszik tele az asztalt. Ezért, amikor az alacsony fizetéssel kapcsolatos panaszok túlzottá válnak, és kifejező motivációkat is magukban foglalnak, akkor problémával állhatunk szemben. Természetesen a pénzhány minden munkavállaló számára problémát jelent, de sok IM panaszkodik a rövid távú vagy részmunkaidős szerződések miatt túlzott pénzügyi bizonytalanságra, egyrészt azért, mert nem sok IM-et hívnak meg minden nap egy mediációs folyamatba, másrészt azért, mert a legtöbb szervezet, amelynek dolgoznak, pénzügyileg nem stabil, hanem rövid távú finanszírozástól, projektekből stb. függ. Ez a gyengeség a önkéntes munkára való folyamatos támaszkodáshoz is vezethet, ami a nem minősített online platformoktól való függőséggel kombinálva a kiábrándulás és a szakma professzionalizmusának csökkenésének fő forrásává válhat (nem is beszélve arról, hogy a hosszú távú finanszírozás hiánya gátolja az innovációt).

Ráadásul kritikus jelentőségű, amikor az IM-ek olyan frusztrációkról számolnak be, mint az elismerés hiánya, a határok elmosódása az ügyfelekkel szemben (pl. késő esti hívások), az érzelmi kimerültség érzése és az, hogy az általuk támogatott intézmények nem ismerik el őket. Ezenkívül nem ritka, hogy az állami támogatás hiányával és az intézményi merevséggel kell megküzdeniük, különösen amikor rászoruló emberekkel foglalkoznak.

Az IM-ek beszámolóiból egyértelműen kiderül, hogy mik a kiegészítő kockázatai: érzelmi kimerültség és a felügyelet, visszajelzés vagy nyomon követés hiánya, a tanúi voltak traumák feldolgozásának lehetetlensége, a formális képzés hiánya, a nagy ügyteher és a rendszerbeli félreértések. Az is nagyon frusztráló, hogy folyamatosan magyarázniuk kell a szerepüket, még a tisztviselőknek is.

Egyesek elszigeteltnek érzik magukat, egyfajta intézményi apátiában, amelyet csak vészhelyzetekben használnak, és kevés lehetőségük van a megelőző beavatkozásra. Annak ellenére, hogy összetett munkát végeznek, gyakran perifériális vagy ad hoc személyzetként kezelik őket. Mások időnként alkalmatlannak érzik magukat, vagy attól tartanak, hogy a források, a speciális képzés vagy a kontextus mélyreható ismereteinek hiánya miatt akaratlanul ártanak az ügyfeleknek.

*„Nekünk is szükségünk van támogatásra: sok terhet viszünk.” „Feleünk még mindig fizetés nélkül dolgozik. Ez nem fenntartható.”*

*„80 ügyfél után egy nap alatt fizikailag és érzelmileg is kimerült vagyok.” „Még az intézmények sem tudják, mit csinálunk.”*

*„Akkor hívnak minket, amikor már krízishelyzet van. Az már túl késő.” „Értékünk egyértelmű, de finanszírozásunk nem.”*

*„Szégyellem magam, amikor tapasztalatlanságom miatt elmulasztok valami fontosat.” „Nagyon törődünk a dolgokkal, de eszközökre is szükségünk van.”*

*„Soha nem tudjuk, mi lesz az eredmény: segítünk, aztán eltűnünk.” „Néha felkérik minket közvetítésre, anélkül, hogy tájékoztatnának minket.”*

## 5. tematikus terület: Jövőképpel kapcsolatos elképzelések

A jövőképet, saját maguk és szakmájuk tekintetében, országonként, és néha az IM-ek generációi között is eltérő lehet. Közös bennük az a törekvés (és akár szükséglet), hogy a közvetítés szélesebb körű intézményi integrációt és intézményi beágyazottságot jelentsen, különösen az egészségügyi és oktatási területeken. Ezekkel az intézményi szempontokkal együtt felmerül az igény egy erősebb kollektív képviselőre is, amely segíthet valamilyen formában befolyásolni a politikát. Szakmájuk erőteljesebb (és hivatalos) elismerését szorgalmazzák, nemzeti szabványokkal és fenntartható szerződésekkel. Néhányan aggódnak az AI miatt, különösen ha azt költségcsökkentési stratégiaként használják, és remélik, hogy újra emberközpontú szolgáltatások lesznek.

A mediátorok olyan jövőre szólítanak fel, amelyben mélyebb intézményi elkötelezettség garantálja a fenntartható költségvetést és a folyamatos finanszírozást, biztosítva ezzel egy stabilabb perspektívát, amely eloszlatja a félelmeket, hogy egyik napról a másikra kénytelenek lesznek elhagyni munkahelyüket és karrierjüket.

Hangsúlyozzák a szabványosított gyakorlatok, a csapatalapú támogató struktúrák és a rendszeres pszichológiai felügyelethez való hozzáférés szükségességét, amely a kiegészítő megelőzésének eszközeiként is szolgál. A szakmai fejlődés és a megerősített képzés, valamint a határokon átnyúló cserék és a nemzetközi együttműködés elsődleges prioritások.

*„Ideje létrehozni egy valódi IM-szövetséget.” „Az IM-eknek minden közintézményben jelen kell lenniük.”*

*„Tegyük ezt valódi szakmává, ne csak egy átmeneti megoldássá.” „A hatóságoknak ugyanolyan könnyen kell megtalálniuk minket, mint a bírósági tolmácsokat.”*

*„Közös szabványokra és valódi támogatásra van szükségünk.” „Az AI nem helyettesítheti az emberi megértést és empátiát.”*

*„Stabilitásra van szükségünk, hogy folytathassuk ezt a munkát.” „Tanuljunk más országoktól, és építsünk valami tartóssat.”*

*„Be kell épülnünk az iskolarendszerbe.” „A felügyeletnek a munkánk részének kellene lennie, nem pedig kivételnek.”*

## 6. tematikus terület: Kérdések az EU-s kollégáknak

Az öt ország résztvevői nagyon kíváncsiak külföldi kollégáikra, talán azt képzelve, hogy azok boldogabbak a munkájukban, és nem veszik észre, hogy többnyire ugyanazokkal a problémákkal küzdenek. Ezért kíváncsiságukat fejezték ki a következőkre vonatkozóan:

- Az IM-ek jogi státusza és elismertsége
- A foglalkoztatási feltételek (teljes munkaidő vs. szabadúszó)
- A fizetés és a finanszírozási mechanizmusok
- Szakmai szabványok és etikai kódexek
- A politika befolyásolásában betöltött szerep

*„Hány órát dolgoznak? Biztosított-e a munkahelyük?” „Elismerik-e az IM-eket a közigazgatásban, vagy továbbra is civil szervezetekhez kapcsolódnak?”*

## 7. tematikus terület: Tanácsok az új kollégáknak

A fókuszcsoportokat megkérdezték, milyen tanácsot adnának egy külföldről érkező kollégának. Ugyanez a tanács természetesen alkalmazható egy újonc kollégára is. A leggyakrabban említett pontok a következők voltak:

- Legyen türelmes, nyitott és empátikus, mert ez egy érzelmi munkakör, amely rugalmasságot igényel a reflektív gyakorlatok kialakításához.
- A folyamatos tanulás és képzés, különösen a kulturális és jogi dimenziókban, elengedhetetlen, csakúgy, mint a bizalom és a kollégáktól való tanulás.
- Ismerd meg a közszolgálati ökoszisztémát és az intézményi kódexet.
- Először fontolja meg az önkéntes munkát, különösen, ha nincs mögötte képzés.
- Összpontosítson a határokon átnyúló együttműködésre és támogassa az egységes szabványokat.

*„Legyen készen arra, hogy odaadja a szívét, de védje is azt.” „Kezdje kicsiben, sokat figyeljen és maradjon kíváncsi.”*

## 8. tematikus terület: Képzési igények és szakmai fejlődés

A fókuszcsoport utolsó kérdése az volt, hogy mik lehetnek a legfontosabb képzési igények és milyen irányba fejlődhet a szakma.

- Személyes és érzelmi szinten, ami szintén elengedhetetlen a kiégés megelőzéséhez, az első teendő az, hogy nagyobb erőfeszítéseket tegyünk a szakmai és személyes határok jobb meghatározására és fenntartására. Következésképpen nagyobb hangsúlyt kell fektetni az érzelmi intelligenciára, az önreflexió technikáira, a társaktól kapott támogatásra és a csapat reflexiójára szánt időre (pl. havi pszichológusokkal való találkozók).
- Szakmai szinten, mivel az informális vagy „csak a munkahelyen” történő tanulás hiányosságokat hagyhat maga után, elengedhetetlen egy strukturált képzési program (függetlenül attól, hogy mikor és ki szervezi).

Az ügyfelek szempontjából nagyobb hangsúlyt kell fektetni a kulturális értelmezésre és az interkulturális kommunikációra, az etikára, a migrációs történelemre, a traumára tekintettel lévő gyakorlatokra, a válságkezelésre és a konfliktusmegoldásra. Intézményi (és munkahelyi) szempontból is szilárd rendszerismeretre van szükség a kontextusok megértéséhez (egy iskola nagyon különbözik egy kórháztól, rendőrkapitányságtól vagy munkaügyi hivataltól), valamint az intézményi ellenállás, a jogi folyamatok és a pszichoszociális kihívások kezeléséhez szükséges eszközök megismeréséhez.

*„A tanulás soha nem ér véget. Minden egyes esettel fejlődünk.” „A képzésnek a valós világ komplexitásának kell megfelelnie, nem csak az elméletnek.”*

## KÖVETKEZTETÉS ÉS AJÁNLÁSOK

Mint láttuk, az öt vizsgált országban az interkulturális mediátorok a nyelv, a jog, az érzelmek és a kulturális tárgyalások metszéspontjában működnek. Bár a helyi körülmények eltérőek, a közös tapasztalatok rendszeres elismerés hiányát, érzelmi fáradtságot és a szakmai méltóság iránti erős vágyat mutatnak.

Ezen túlmenően, a változó politikai nézetek ellenére, úgy tűnik, hogy növekszik az érdeklődés és a tudatosság a mediációs szolgáltatások iránt, ami azonban nem jelent garantált finanszírozást és a képzett szakemberek számának növekedését. Ezért jelenleg, egységes és érvényes európai (vagy legalábbis nemzeti) szintű rendelkezések hiányában olyan helyzetben találjuk magunkat, hogy ha túl magas szakmai képesítési küszöböt szabunk kompenzáció nélkül, akkor azt kockáztatjuk, hogy a mediációs szolgáltatások ügyfeleit, akiknek olyan válaszokra van szükségük, amelyek a munkaerőpiacon nem elérhetők, arra késztetjük, hogy ne vegyék igénybe a szolgáltatást, vagy hogy többé-kevésbé képzett szolgáltatókra támaszkodjanak, akik talán túlzottan magas feltételeket és költségeket szabnak a hiány pótlására. Paradox módon azonban, ha nem biztosítanak megfelelő számú, kellőképpen képzett mediátort, ugyanaz a kockázat áll fenn, nevezetesen az, hogy olyanok segítségét kérik, akik ugyan nem rendelkeznek minimális alapképzettséggel, de egyetlen érdekük, hogy beszélnek egy bizonyos nyelvet, és szakmailag nagyon magas szintű környezetben dolgoznak (pl. portásként vagy hordágyvivőként).

Ezért nem meglepő, hogy az IM-ek koherens európai stratégiát követelnek, amely elismeri szakértelmüket, jutalmazza hozzájárulásukat és biztosítja a képzés és támogatás fenntartható struktúráit. Mivel nem hisszük, hogy ez rövid távon megvalósulhat, fontos, hogy bizonyos stratégiákat a lehető leghamarabb végrehajtsanak, kezdve a jövőre vonatkozó néhány iránymutatás meghatározásával, amely három fő pilléren alapul:

- A) Oktatás és képzés
- B) Az IM-ek szakmai státusza
- C) Szakmai hozzáállás

Sok esetben tapasztaltuk, hogy a képzést elégtelennek tartják, és hogy a munkavégzéshez nem mindig szükséges formális képesítés. Ráadásul még a legjobb képzés után is változnak a dolgok, és az emberek is változnak. A migránsok nem ugyanazok a helyeken, ahonnan származnak, és ahová költöznek. A mediátorok is változnak: öregedhetnek és képzetebbek lehetnek, de elveszíthetik a kapcsolatot a származási országokkal. Nem is beszélve arról, hogy a munkamódszerek és a működési környezet is napról napra változik. Ezért elengedhetetlennek tűnik – és ezt a kompendium megállapításai is alátámasztják –, hogy az interkulturális mediátorok képzése az ADU/egész életen át tartó tanulás keretében történjen. Ez minden bizonnyal így lesz mindaddig, amíg a szektor nemzeti/uniós szinten másképp nem szerveződik és strukturálódik.

De ki tud lépéseket tenni, és mit kell tenni az ADU/egész életen át tartó tanulás terén? Az interkulturális mediátorok készségeinek és képességeinek fejlesztésére számos lehetőség kínálkozik, amelyeket különböző szereplők különböző kontextusokban javasolhatnak. Míg a nemzeti jogszabályokról vagy a különböző szolgáltatások szervezéséről szóló tanfolyamokat szükségszerűen nemzeti (ha nem helyi) kontextusban kell lebonyolítani, az európai jogszabályokról, a problémamegoldási technikákról és a gyakorlatok cseréjéről szóló tanfolyamokat nemzetközi szinten is lehet tartani, akár személyesen, akár videokonferencián keresztül, egy közös nyelven (amely nem feltétlenül az angol, hanem bizonyos okokból az arab, az ukrán vagy egy másik szükséges nyelv is lehet).

Számos ügynökség is létezik, amely képzéseket valósíthat meg, a formálisabbaktól (egyetemek, középiskolák vagy szakképző iskolák) az IM-eket biztosító vagy foglalkoztató szervezetekig (szövetkezetek, egyesületek, önkormányzatok stb.), valamint a kevésbé formális szintű, társak közötti cseréig.

Mindeközben nem szabad megfeledkeznünk arról a lehetőségről, hogy elismerjük a területen vagy korábbi hasonló munkatapasztalatok során megszerzett készségeket. Más szóval, a kérdés az, hogy a megszerzett készségek (elismert hatóság által végzett) validálásával formalizáljuk a képesítést, és képzési tanfolyamot indítunk azoknak a hiányzó, de az IM-profilhoz szükségesnek ítélt készségeknek a pótlására.

Az IM-ek szakmai státusza formálisan és erőteljesen a közhatóságok (állam, régiók és önkormányzatok) kezében van, és amíg azok nem határozzák meg az IM-ek feladatairól és tulajdonságairól szóló közös profilt (az EQF – Európai Képesítési Keretrendszer – keretében EU-szinten is), addig nehéz közös képzési utat kidolgozni. Mindazonáltal nem szabad alábecsülni az IM-ek szövetkezetei vagy egyesületei által végzett önszerveződés szerepét. Több esetben is önállóan határozzák meg a felvehető IM-ek számára szükséges alapvető készségek profilját, amely referenciaértékül szolgálhat. Eközben ezek a kollektív szervezetek szükség esetén belső képzést biztosítanak az IM-eknek, hogy segítsék őket a szükséges készségek elsajátításában. Így ezek a kollektív szervezetek kihasználhatják ezt a lehetőséget, miközben szerződést kötnek a szolgáltatásaikat igénybe vevő ügynökségekkel, és eközben meghatározzák a szakmaiság alapvető követelményeit.

Az IM nem a kliens, a többi szakember és saját maga által létrehozott buborékban dolgozik, ezért szakmai hozzáállását ki kell terjesztenie. Ennek több oka is van: a) a mediátor munkája nem mindig biztosít teljes munkaidős foglalkoztatást; b) ez egy érzelmileg nagyon megterhelő munka, amelynek során szükség van a kikapcsolódásra; c) ez egy olyan munka, amely többdimenziós és több szakember bevonásával végzett esetben jobb eredményeket hoz; d) ez egy olyan munka, amely komplex projekteket és akár hosszú távú szakmai kapcsolatokat is magában foglalhat. Ezen okok miatt fontos, hogy az IM ne csak a mediációs szerepéhez szorosan kapcsolódó készségeket sajátítsa el, hanem az érzelmi menedzsment, az operatív tervezés (mind az esettel, mind a rendszerrel kapcsolatos) és az interprofesszionális kapcsolati készségek terén is. Ezeket a készségeket nehéz elsajátítani az alapképzés során, de elengedhetetlenek ahhoz, hogy komplex, teljes munkaidős környezetben lehessen működni.

A mediátor szerepe minden bizonnyal egyre inkább professzionálisabbá válik a munkavégzés *előtti* szakaszban (még ha a formális IM cím megléte még nem is kötelező feltétel a munkáltató számára), de továbbra is nagy szükség van az önképzésre, a gyakorlaton és a kollégákkal való tapasztalatcserén keresztül történő tanulásra, és természetesen az egész életen át tartó tanulásra (ha belegondolunk, mi történik az AI és más új technológiák vagy eszközök egyre növekvő használatával, csak halvány képet kapunk a területen bekövetkező változásokról és a félreértések vagy a mögöttes rasszizmus kockázatáról).

Az elvégzett munka eredményei azt mutatják, hogy az alapképzésen túlmenően folyamatos képzésre is szükség van, és hogy ez a képzésnek az IM egyéni igényeire is szabottnak kell lennie. Természetesen meg kell tanítani, hogyan kell szakmai távolságtartással eljárni és hogyan kell megőrizni a saját szerepet, miközben fel kell hívni a figyelmet arra, hogy mennyire fontos lehetünk mások számára, meg kell ismerni az embereket és történeteiket, sokszínűségüket, ugyanakkor tudatában kell lennünk annak, hogy hasznos dolgot végzünk, és sokkal több vagyunk, mint egy „Google fordító”. A szakmai határok meghatározásának és megerősítésének ismerete lehetővé teszi, hogy jobban viszonyuljunk a rászorulókhöz (akik nem hívhatják a magánszámunkat vagy a

munkaidőn kívül), de más szakemberekhez is. Az érzelmek és a felhasználók kezelésének technikáinak elsajátítása lehetővé teszi az erőszak és a fenyegetések megelőzését, illetve a kiégés jeleinek időbeni felismerését is.

Támogatást és felügyeletet kell biztosítani, hogy a személyzetnek lehetősége legyen megbeszélni az eseteket és levezetni a feszültséget.

Elő kell segíteni a referenciaszervezeten belüli készségek cseréjét, valamint a társaik között megszerzett készségeket, amelyek hatalmas tapasztalati tárházat jelentenek (gondoljunk csak a migrációs tapasztalataikra, vagy arra, hogy „születésüktől fogva” mediátorok, mert szüleiknek segítettek, vagy mert korábbi, hasonló területen végzett munkájukból (rendőrség, tolmácsolás, szociális szolgáltatások) visszahatással hatott rájuk, vagy mert ők maguk is részesültek mediációban, és „viszonozni” akarták azt).

Erősíteni kell a mediáció „kollektív” szerepét az egyesületeken, szövetkezeteken és nem kormányzati szervezeteken keresztül, és ezzel együtt szükséges a mediátorok tervezési és vállalkozói készségeinek erősítése is.

Növelni kell (és folyamatosan frissíteni kell) a szabályozási készségeket és a szolgáltatásokkal kapcsolatos ismereteket, és meg kell erősíteni a több szakmát érintő és hálózatba szervezett munkát, beleértve a többszintű munkát is.

Végül szükség van egy etikai kódexre és a szakma nagyobb ismertségére, ezért meg kell könnyíteni a tapasztalatcserét más európai országok kollégáival, kezdve azokkal, akik hasonló kérdésekkel foglalkoznak, meg kell határozni a közös működési szabványokat, és össze kell fogni az erőfeszítéseket a mediáció jobb meghatározása érdekében az EU-ban.

Összegzésként elmondható, hogy az eredmények azt mutatják, hogy az IM szerepe döntő fontosságú az integrációs folyamatban, és egyre inkább szükségesnek tűnik a társadalmi kohézió szempontjából is, a egyre sokszínűbb társadalmakban. A szilárd perspektíva a jól tájékozott szakemberek képzésén, kognitív, érzelmi és viselkedési készségekkel való felruházásán, valamint stabil intézményi elismerésen alapul.

# 1. melléklet

## BIBLIOGRÁFIA

- Alred G. & Byram M., „Becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad” (Interkulturális mediátorrá válás: longitudinális tanulmány a külföldi tartózkodásról) in *Journal of multilingual and multicultural development*, 23. évf.
- Baraldi C., Gavioli L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milano.
- Baraldi C., 2019, *Pragmatika és ügynökség az egészségügyi tolmácsolásban*, Tipton R., Desilla L. (szerk.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, London, 319–335. o.
- Barbieri M. (szerk.), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, kutatási jelentés, Emilia-Romagna régió, Szolgáltatások a befogadás és a társadalmi integráció érdekében.
- Barbieri M. (szerk.), 2021 *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna: Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze*- Kutatási jelentés, Emilia-Romagna régió
- Bertozzi R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, in Granosik M., Gulczyńska A., Kostrzyńska M., Littlechild B. (szerk.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 117–132. o.
- Bertozzi R., Saruis T., 2018, *Az interkulturális mediátorok az olaszországi menedékkérőkkel és menekültekkel végzett munkában*, in „Studi di Sociologia”, 1, 1–16. o.
- CNEL VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione, Róma;
- Casadei S., Franceschetti M. (szerk.), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, Kutatási jelentés, ISFOL, Róma (Strumenti sorozat).
- Chaouite A. (2004). *Az interkulturális mediáció kockázatai és sajátosságai. Hommes et Migrations, Médiations et travail social* n. 1249, 77–86. o.
- Cohen-Emerique M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, in „Políticas sociales en Europa”, 13-14, 27-36. o.
- Cohen-Emerique M., Fayman S. 2005, *Médiateurs interculturels, passerelles d’identités, CONNEXIONS 83/2005-1, 169–190. o.*
- Cohen-Emerique, M. (2015) *La médiation interculturelle : spécificités et complémentarité des interventions des médiateurs. Pour une approche interculturelle en travail social Théories et pratiques* Presses de l’EHESP, 399–427. o.
- Erdilmen M. 2021, Keretek és bevált gyakorlatok az interkulturális mediációban a migránsok integrációja érdekében Európában – IOM ENSZ migráció
- Esposito M., Vezzadini S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Genova A., Barberis E., 2019, *Szociális munkások és interkulturális mediátorok: az együttműködés és az interkulturális tudatosság kihívásai*, „European Journal of Social Work”, 22/6, 908–920. o.
- Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell’Interno, Roma.

- Guilherme M., Keating C., Hoppe D., 2010, *Interkulturális felelősség: Hatalom és etika az interkulturális párbeszédben és interakcióban*, in Guilherme M., Glaser E., Mendez-Garcia M.C. (szerk.), *A multikulturális munka interkulturális dinamikája*, Multilingual Matters, Bristol, 77–94. o.
- Karanikola Z.: Panagiotopoulos G., 2025 *Identitás-tárgyalás és konfliktusmegoldás a kortárs multikulturális környezetben: az interkulturális mediátorok hozzájárulása*, Patras-i Egyetem
- Lavanco G., Di Giovanni E., 2009, *A híd vagy a gázló: melyik metafora illik a transzkulturális egészségügyre?*, Affronti M., Geraci S. (szerk.), *Átkelőhelyek és hidak a transzkulturális egészségügyért*, A X. Bevándorlási Konszenzus Konferencia és a VIII. SIMM Országos Kongresszus jegyzőkönyve, 2009. február 5-7., Trapani, 32-43. o.
- Lazzarini G., Stobbione T. (szerk.), 2017, *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione della diversità*, Franco Angeli, Milánó.
- Liddicoat A. J. és Derivry-Plard M., 2021, *Interkulturális mediáció a nyelv- és kultúraoktatásban és -tanulásban, valamint a CEFR kiegészítő kötet. Recherches en didactique des langues et des cultures* n. 18-1
- Morin E., 2015, *Insegnare a vivere. Manifesto per cambiare l'educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milánó.
- Ogbu J. U., 2008, *Kisebbségi státusz, ellentétes kultúra és iskoláztatás*, Routledge, New York.
- Plivard, I., 2010, *La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration*. Connexions, n° 93(1), pp. 23-38
- Portera A., Moodley R., Milani M. (2020), *Interkulturális kompetenciák a mediációban, tanácsadásban és pszichoterápiában*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne
- *Források az interkulturális mediációról*, 2016, TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe) projekt partnerség.
- UNESCO, 2013, *Interkulturális kompetenciák. Fogalmi és operatív keret*, UNESCO, Párizs.
- Villano P, Riccio B., 2008, *Kultúra és mediáció*, il Mulino, Bologna.

## 2. melléklet

### Fókuszcsoportos jegyzetek és átiratok

#### SZLOVÉNIA

Szlovéniában két fókuszcsoportot szerveztek, mindegyikben három résztvevővel, összesen hat résztvevővel, az egyiket személyesen 2025. március 19-én, a másodikat pedig online 2025. március 28-án.

A javasolt kérdéseket, szerkezetet és ütemtervet követtük.

Interkulturális mediátorok tapasztalatai és betekintés igényeikbe

#### 1. kérdés: Mikor kezdte el az interkulturális mediátori munkát, és miért?

Több résztvevő önkéntes tevékenységek keretében kezdte meg munkáját interkulturális mediátorként, leginkább a Slovene Philanthropy szervezetnél. Motivációik változatosak voltak:

- Néhányan saját migráns hátterük (pl. Ukrajnából érkeztek) és a közösségük támogatására irányuló vágyuk miatt kezdtek el ezzel foglalkozni.
- Mások családtagjaiknak vagy iskolákban kezdtek tolmácsolni.
- Néhányan önkéntesként csatlakoztak a terepmunkához, ahol a tolmácsok hiánya miatt vállalták ezt a szerepet.
- A kezdeti elkötelezettség gyakran informális volt, és eleinte könnyűnek tűnt, de gyorsan professzionálisabb és igényesebb feladatokká fejlődött.
- Sokan munkájuk során fejlesztették szlovén nyelvtudásukat, és építettek a származási országukban megszerzett tolmácsolási/fordítási ismereteikre.
- Az önkéntességről a fizetett szakmára való áttéréshez nemzeti szakmai képesítések megszerzése és hivatalos szerződések (pl. a rendőrséggel) megkötése tartozott.
- A tolmácsból interkulturális mediátorrá válás gyakran akkor következett be, amikor a szervezetek elkezdtek fizetni az önkénteseket, lehetővé téve számukra, hogy szakmai identitást szerezzenek IM-ként.

#### 2. kérdés: Röviden írja le az interkulturális mediátor szakmát!

- Az interkulturális mediátor munkája túlmutat a nyelvi tolmácsoláson: kulturális megértést és a jelentés kontextus szerinti értelmezését igényli.
- Az interkulturális mediátorok hidat képeznek a kultúrák között, elősegítve a kétirányú integrációt (a befogadó népesség és az újonnan érkezők között).
- A szerep igényesebbnek tekinthető, mint a tolmácsé, mivel szélesebb körű ismereteket és soft skill-eket igényel.
- Az interkulturális mediátoroknak meg kell érteniük az ország rendszereit, adminisztratív folyamatait és szociális szolgáltatásait.
- A bizalomépítés, az etikai határok és a szakemberekkel és a kedvezményezettekkel való kapcsolatok kezelése kulcsfontosságú elemek.

#### 3. kérdés: Mi a legjobb része a munkájának? Mi az, amit leginkább élvez?

- Az azonnali és látható hatások, valamint a jelentőségteljes eredmények.
- A magas érzelmi és társadalmi érték: az emberek segítése, a félreértések megoldása és az integráció elősegítése.
- Az IM szakma fontosságának elismerése egyre növekszik.
- A különböző kultúrákkal és személyes történetekkel való találkozást gazdagító élményként írták le.
- Pozitív tapasztalatok a világ különböző részeiről és különböző szektorokból származó emberekkel való együttműködés során.

#### 4. kérdés: Mi tetszik a legkevésbé? Mi kellene változni?

- A kedvezményezettek gyakran nem ismerik a rendszert, ami az IM-ek túlzott igénybevételéhez vezet, néha a munkaidőn kívül is.
- Határkérdések: a kedvezményezettek magánjelleggel, néha késő este is felveszik a kapcsolatot az IM-ekkel.
- Az IM-ek támogató struktúráinak hiánya: nincs felügyelet, beszámoltatás vagy érzelmi támogatás.
- A szakmai határok nem tiszteletben tartása: egyes szakemberek inkább a mediátorra koncentrálnak, mint a kedvezményezettre.
- A kompenzáció nem megfelelő; sokan továbbra is önkéntes alapon dolgoznak.
- A munka néha tolmácsolásra korlátozódik, ami korlátozza az egyéb lehetséges szerepeket.
- Az IM szerepének elismerése és megértése nem megfelelő az összes szektorban.
- A szakmában hiányoznak a teljes munkaidős foglalkoztatási lehetőségek és a strukturált keretrendszer (pl. etikai kódex, szakmai szövetség).

#### 5. kérdés: Hol tart majd az IM 3 év múlva?

- A résztvevők optimisták: előrejelzésük szerint az IM egy elismert és megbecsült szakma lesz, különösen az egészségügyi szektorban.
- Az elvárások között szerepel a szakma szélesebb körű bevezetése az összes szektorban és minden szinten.
- A szakma várhatóan egyesületek és következetes finanszírozás révén fog formalizálódni.
- A szerep jobban meghatározottá, szabványosítottá és jobban integrálttá válik az intézményi rendszerekbe.

#### 6. kérdés: Mi a helyzet a képzésekkel Szlovéniában?

- Hiányoznak az átfogó és gyakorlati képzések.
- A nemzeti szakmai képesítést szimbolikusan fontosnak tartják, de a foglalkoztatás szempontjából nem tekintik funkcionálisan hasznosnak.
- A képzési igények a következők:
  - Érzelmi határok és távolságtartás.
  - A szakmai szerepek és a semlegesség fenntartása.
  - Rendszerismeret és jogi ismeretek.

#### 7. kérdés: Mit kérdezne egy EU-s kollégától?

- Mennyire fejlett az IM szakma az ő országában?
- Mennyi munkát és hány órát kapnak havonta?
- Vannak-e teljes munkaidős állások IM-ek számára?
- Tanácsok a szakmai határok kialakításához és fenntartásához.

#### 8. kérdés: Mit tanácsolna egy EU-s kollégának?

- Együttműködés az IM szerepének megerősítése és egységesítése érdekében egész Európában.
- Közös szabványok és keretrendszerek kidolgozása.
- Cseréljünk tapasztalatokat és bevált gyakorlatokat a szakma kontinensszerte történő fejlesztése érdekében.

#### Mi szükséges – a fókuszcsoportok válaszaiból készült elemzés

##### 1. Szakmai keretrendszer

- A szerepek egyértelmű meghatározása.
- Etikai kódex.
- Szakmai szövetségek nemzeti és uniós szinten.

##### 2. Képzés és oktatás

- Szervezettebb képzési programok.
- A határokra, az érzelmi rugalmasságra és a rendszerben való eligazodásra való összpontosítás.

##### 3. Foglalkoztatási lehetőségek

- Teljes munkaidős állások megfelelő fizetéssel.

- Elismerés az állami és magánszektorban (különösen az egészségügyben, az oktatásban, a rendőrségnél és a szociális szolgáltatásokban).

#### 4. Intézményi támogatás

- Felügyelet, kollégák közötti támogatás, beszámolási rendszerek.
- Egyértelmű határok mind a szakemberek, mind a kedvezményezettek számára.

#### 5. Közvélemény

- Kampányok vagy kezdeményezések az intézmények és a közvélemény tájékoztatására az IM szerepéről.

### Mi hiányzik – a fókuszcsoporthoz készült elemzés

- Mentális egészség és öngondoskodási eszközök**
  - Nincs utalás pszichológiai vagy érzelmi támogatási mechanizmusokra.
- Monitoring és értékelés**
  - Az IM hatékonyságának vagy hatásának értékelésére szolgáló mechanizmusok hiánya.
- Digitális eszközök és innováció**
  - Nincs utalás arra, hogy a digitális platformok vagy a mesterséges intelligencia hogyan támogathatja vagy nehezítheti az IM munkáját.
- Adatok és kutatás**
  - Nincsenek adatalapú megbeszélések (pl. IM-ek száma, sikerarány, megtartás).

## CSEHORSZÁG

### Interkulturális munka a Csehországban: Élettapasztalatok, fejlődő gyakorlatok és rendszerszintű reflexiók

A fókuszcsoporthoz készült megbeszélések analitikus összefoglalása

Részvevők száma: 8 +10 (a második csoport eredményei szürkével vannak jelölve)

Készült: 2025. április

#### Összefoglaló

Ez a jelentés mélyrehatóan vizsgálja a Csehországban dolgozó interkulturális munkások tapasztalatait, motivációit és rendszerbeli kihívásait, és átfogó elemzést nyújt az interkulturális munkások valós életéről és szakmai dinamikájáról Csehországban. Két részletes fókuszcsoporthoz készült megbeszélés alapján összefűzi a migrációval kapcsolatos személyes történeteket, a működési gyakorlatokat, a rendszerbeli kihívásokat és a szakma jövőjével kapcsolatos ambíciózus elképzeléseket. Sok résztvevő, akik maguk is migránsok, és gyakran bonyolult migrációs és integrációs utakat jártak be, egyedülálló betekintést nyújtanak, amely mind a sebezhetőségükből, mind a rugalmasságukból fakad. Munkájukat mélyen személyesnek írják le – egyfajta módszerként, amellyel feldolgozzák saját elszakadásukat, és erőt adnak másoknak, akik hasonló utat járnak be. Szerepükben az interkulturális munkások messze túlmutatnak a pusztán fordítói vagy nyelvi közvetítői feladatokon: kulturális navigátorok, válságkezelők és megbízható társak ügyfeleik számára, akik adminisztratív navigációt, egészségügyi érdekképviseletet, oktatási támogatást, jogi segítséget, válságkezelést és érzelmi támaszt nyújtanak ügyfeleiknek. Ugyanakkor nagy munkaterheléssel, minimális intézményi támogatással, a közvélemény részéről a szerepükkel kapcsolatos félreértéssel és kritikus mértékben alacsony anyagi ellentételezéssel kell szembenéznük.

A jelentés kiemeli az interkulturális munkások nélkülözhetetlen hozzájárulását és a velük szemben tanúsított rendszerszintű elhanyagolást, a nagy munkaterhelést, szerepük kétértelműségét, a nem megfelelő képzést és az érzelmi kiégettséget. Mindezek ellenére mély célratörés és szolidaritás áthatja gondolataikat. A résztvevők egyhangúlag hivatalos elismerést és professzionalizálást, strukturált szakmai fejlődést és rendszerszintű elismerést követelnek mind helyi, mind országos szinten, valamint szektorok közötti együttműködést és nemzetközi cserét munkájuk megerősítése és méltóságának növelése érdekében. Ezeknek a nyomásoknak a közepette fenntartható fizetést, jobb képzést és erőteljesebb mentális egészségügyi támogatást követeltek. A résztvevők érdeklődést mutattak a nemzetközi bevált gyakorlatok iránt is, különös tekintettel az egyenlő

fizetésre, az elismerésre és arra, hogy a külföldön dolgozó interkulturális munkások hogyan alakítják a közpolitikát.

## **1. Bevezetés: Az integráció láthatatlan infrastruktúrája**

Ahogy Európa egyre összetettebb migrációs dinamikát tapasztal, az interkulturális munkások kritikus, bár gyakran láthatatlan építői a társadalmi kohézióknak. A közintézmények és a migráns közösségek között elhelyezkedve nemcsak nyelveket, hanem rendszereket, elvárásokat és emberi érzelmeket is lefordítanak.

Elengedhetetlen szerepük ellenére az interkulturális munkások továbbra is marginalizáltak a formális struktúrákban. Gyakran kétértelmű és túlterhelt körülmények között dolgoznak, anélkül, hogy intézményi háttér támogatná szakértelmüket vagy jólétüket.

## **2. Módszertan és megközelítés**

A jelentés egy Csehországban végzett fókuszcsoporthoz alapul, amelynek résztvevői különböző regionális és intézményi háttérrel rendelkeztek. Az elemzés tematikus kódolást és narratív szintézist alkalmazott, közvetlen idézetekkel megőrizve a résztvevők véleményének hitelességét.

Ez a módszertani megközelítés lehetővé teszi, hogy a jelentés ne csak leíró beszámolókat mutasson be, hanem a résztvevők saját szavaival is megragadja az interkulturális munkások alapvető érzelmi narratíváit és szakmai bölcsességét.

## **3. A szakma megkezdése**

### **3.1 A migráció mint alapvető tapasztalat**

Minden résztvevő megosztotta személyes migrációs útját, amely mélyrehatóan meghatározta munkájukat. Ezek a tapasztalatok páratlan empátiát keltenek ügyfeleik iránt, amely a valós életen alapul.

*„Nem voltak törvények, nem voltak támogató struktúrák. Teljesen egyedül kellett megtalálnunk a helyes utat.”*

*„Bár beszéltem csehül, nem értettem a rendszert. Most másoknak segíték, hogy ne érezzék magukat elveszítettnek.”*

A migránsok által tapasztalt bürokratikus bonyodalmak és érzelmi kihívások mély megértése növeli mind technikai hatékonyságukat, mind erkölcsi tekintélyüket.

A korábbi ügyfelek és jelenlegi szakemberek kettős identitása hiteleséget kölcsönöz a gyakorlatuknak. Megtestesítik a rugalmasságot és a szolidaritást, ami mélyen rezonál az általuk támogatott emberekkel.

### **3.2 Ügyfelektől szakemberekig**

Visszatérő téma volt a szolgáltatás igénybevevőjétől a szolgáltatás nyújtójához való átmenet.

*„Hosszú ideig az integrációs központ ügyfele voltam. Aztán interkulturális munkatárs lettem.”*

Az ilyen pályák rávilágítanak a migrációs szolgáltatások ökoszisztémáján belüli szerepek átjárhatóságára, ahol a személyes sebezhetőség szakmai képességekké alakul.

Néhány résztvevőt meglévő hálózatok hívtak meg a területre, mások kritikus migrációs hullámok idején léptek be, amikor az interkulturális szolgáltatások iránti igény megnőtt. Belépésük gyakran inkább spontán, mint stratégiai volt, mégis tartós célt találtak a munkában.

### **3.3 Véletlen karrier, mély hivatás**

Nem minden résztvevő célja volt kezdetben a szociális szolgáltatások területén való karrier. Különösen megkapó volt egy olyan résztvevő vallomása, aki színészi pályáról váltott:

*„Nem kerestem munkát civil szervezeteknél. Színésznő voltam. De rájöttem, hogy pontosan itt van a helyem.”*

Ez aláhúzza, hogy a sokszínű szakmai háttér mennyire gazdagítja a területet, és hogy a váratlan karierváltások milyen mély szakmai elégedettséghez vezethetnek.

*„Amikor elkezdtem segíteni, rájöttem, hogy ez az én helyem.”*

Az ilyen véletlen belépések a területre aláhúzzák a szakma hozzáférhetőségét és a személyes elkötelezettség átalakító erejét.

*Minden résztvevő története összefonódott a személyes migrációs élményekkel és a szakmai motivációval. Sokan önkéntesként kezdtek, válaszul az ukrán háború vagy a korábbi migrációs hullámok során felmerült sürgős közösségi szükségletekre.*

*„Amikor kitört a háború, azonnal önkénteskedni kezdtem. Ez volt a módszerem arra, hogy feldolgozzam, ami a hazámban történt” – mondta az egyik munkatárs. Egy másik így írta le belépését: „Egy kisvárosba költöztem, ahová sok ukrán érkezett. Az embereknek segítségre volt szükségük az alapvető dolgokban, még a buszjegy vásárlásában is.”*

*Néhányan szinte véletlenül fedezték fel ezt a szakmát, vonzotta őket a lehetőség, hogy kézzelfogható változást hozzanak létre: „Olyan értelmes munkát kerestem, ami nem csak rutin. Nem tudtam, hogy létezik ez a munka, de azonnal éreztem, hogy ez az igazi.”*

*Az akadémiai háttér, a nyelvtudás és a migrációs tapasztalatok együttesen tették ezeket a munkavállalókat közösségeik és a cseh intézmények közötti fontos hidakká.*

#### **4. Az interkulturális munka hatókörének bővítése: multifunkcionális és fejlődő szerepek**

##### **4.1 A nyelvi közvetítés mint kiindulási pont**

A nyelvi támogatás alapvető funkció, de csak a kiindulási pont. Az interkulturális munkások gyakran az első és néha az egyetlen kapcsolattartók a komplex környezetben eligazodó migránsok számára.

*„Az orvosi időpontfoglalás csak a kezdet. Az ügyfelek nem értik az orvosi folyamatokat és a szakszavakat.”*

Nyelvi segítségnyújtásuk az egészségügyre, az oktatásra, a jogi folyamatokra és a mindennapi adminisztrációra terjed ki, de kiterjed a kulturális árnyalatok és az eljárási elvárások értelmezésére is.

##### **4.2 Adminisztratív útmutatás és jogi orientáció**

Az interkulturális munkatársak rendszeresen segítenek az ügyfeleknek a következő területeken:

- Tartózkodási engedélyek kérelmezése és megújítása
- Szociális ellátórendszerek
- Munkaszerződések és jogok

*„Gyakran mi vagyunk az első védelmi vonal a kizsákmányolás ellen.”*

Egy élénk leírás szemlélteti a közvetlen, néha veszélyes beavatkozásokat, amelyeket végrehajtanak:

*„Egyszer egy maffiafőnököt kellett felhívnom, hogy adja vissza két ukrán munkás útlevelét. 30 percen belül megérkezett a rendőrségre.”*

Szerepük gyakran határeset a válságmediátorokéval, akik akut veszélyhelyzetben lévő ügyfeleiket képviselik.

##### **4.3 Oktatási támogatás: az iskolarendszer megnyitása**

Az oktatási mediáció a munka kritikus és összetett aspektusa:

- A beiratkozási eljárások elmagyarázása
- A speciális igényű gyermekek diagnosztizálásának támogatása
- A szülők és az iskolák közötti félreértések rendezése

*„A szülők nem értik, mi az a pedagógiai tanácsadó központ. Az ő hazájukban nem létezik ilyen intézmény.”*

Beavatkozásaik segítik a hatalmas kulturális és rendszerbeli szakadékok áthidalását, biztosítva a gyermekek oktatási jogainak tiszteletben tartását.

##### **4.4 Pszichoszociális támogatás és informális tanácsadás**

Az ügyfelek gyakran fordulnak az interkulturális munkásokhoz, mint megbízható bizalmasokhoz.

*„Ez nem csak papírmunka. Néha mi vagyunk az egyetlenek, akikkel beszélhetnek.”*

Ez az érzelmi munka, bár nem hivatalos, elengedhetetlen. A munkások segítenek az ügyfeleknek a stressz, a bizonytalanság és a kulturális elidegenedés kezelésében, és olyan bizalmi kapcsolatokat alakítanak ki, amelyek elengedhetetlenek a sikeres integrációhoz.

## 4.5 Új szakirányok

A növekvő igény miatt egyes munkatársak speciális szerepköröket alakítottak ki. Például az egyikük elismert szakértővé vált a *nostrifikáció* (külföldi diplomák érvényesítése) területén, és együttműködik az Oktatási Minisztériummal. Ez az evolúció a szakma általános szerepkörétől a speciális szakértelem felé való elmozdulást jelzi.

## 5. Az ügyfelek igényei: összetettek, többretegűek és folyamatosan változnak

### 5.1 Oktatás: több, mint csak hozzáférés

A cseh oktatási rendszerben való eligazodás számos kihívással jár a migráns családok számára:

- Az intézményi struktúrák megértése
- A kulturális szempontokat figyelembe vevő diagnosztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférés
- Az oktatók és a szülők közötti szakadék áthidalása

Az interkulturális munkások demisztifikálják ezeket a rendszereket, elősegítik a megfelelő oktatási támogatást és felhatalmazzák a szülőket, hogy konstruktív módon vegyenek részt a folyamatban.

### 5.2 Egészségügyi ellátás: kritikus hiányosságok a hozzáférésben

Az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés továbbra is jelentős akadályt jelent:

- Korlátozott számú többnyelvű orvosi személyzet
- Bonyolult adminisztratív eljárások
- Fordított anyagok és orvosi tolmácsok hiánya

*„Saját zsebből fizetnék egy orvosi cseh nyelvtanfolyamot. Ennyire fontos.”*

Ez jól mutatja a munkavállalók elkötelezettségét a kritikus fontosságú területeken való továbbképzés iránt, amelyet gyakran saját költségükön végeznek.

### 5.3 Jogi és foglalkoztatási védelem

Az ügyfelek gyakran szembesülnek kizsákmányolással és jogi bizonytalansággal. Az interkulturális munkavállalók a következőket nyújtják:

- Jogi segítségnyújtáshoz való hozzáférés
- A munkajogok védelmét
- Közvetlen beavatkozás munkaügyi vitákban

*„Gyakran mi vagyunk az első védelmi vonal a kizsákmányolás ellen.”*

### 5.4 Érzelmi támogatás: a remény fenntartása

Az intézményekkel való kapcsolattartás mellett az interkulturális munkások érzelmi támaszként is szolgálnak, kapcsolatok ápolásával nyújtva támogatást félelem, zavarodottság és trauma esetén. Ez a láthatatlan munka elengedhetetlen a bizalom kiépítéséhez és a jelentőségteljes integrációs folyamatok elősegítéséhez.

## **Az ügyfelek igényei: összetettek, folyamatosan változnak és gyakran túlterhelők**

*A résztvevők arról számoltak be, hogy szerepük messze túlmutat a nyelvi közvetítésen. Az ügyfelek nem csak fordítást várnak el, hanem teljes körű támogatást: érzelmi, bürokratikus és társadalmi támogatást.*

*„Lehet, hogy tolmácsolásért jönnek, de valójában azt akarják, hogy valaki mellettük álljon” – magyarázta az egyik résztvevő. Különösen a kormányhivatalokban és az egészségügyi intézményekben az ügyfelek megaláztatástól vagy diszkriminációtól tartanak: „Az ügyfeleket szidják a cseh nyelvtudásuk miatt, vagy azt*

mondják nekik, hogy menjenek vissza az országukba. Amikor mi is ott vagyunk, a tisztviselők kétszer is meggondolják, mit mondanak.”

Az oktatási navigáció, az orvosi érdekképviselet és a munkavállalói jogok mindennapi gondok. „Még nekem is órákba telik, mire megbízható orvost találok. Képzelmék el, milyen nehéz ez valakinek, aki csak most érkezett” – jegyezte meg egy munkatárs.

A téves információk elterjedtek: „Az ügyfelek nem ellenőrzött forrásokra támaszkodnak, mert nem értik a hivatalosakat. Mi lépünk közbe, hogy megbízható útmutatást nyújtsunk” – hangsúlyozta az egyik résztvevő.

Ugyanakkor elismerték, hogy kapacitásuk korlátozott: „A kereslet messze meghaladja a kapacitásunkat. Egyszerűen túl sok ügyfelünk van a kis csapatainknak” – ismertek el, rámutatva a rendszerbeli erőforráshiányra.

## 6. Szakmai kihívások: feszültség, félreértések és rendszerbeli hiányosságok

### 6.1 Túlterhelés és érzelmi kimerültség

Az ügyek száma gyakran eléri a fenntarthatatlan szintet, ami kimerültséghez és kiégéshez vezet.

„Egy 80 ügyféllel töltött nap után teljesen kimerült vagyok.”

A munka érzelmi intenzitása tovább súlyosbítja ezt a fizikai terhelést.

### 6.2 A szerep bizonytalansága és az elismerés hiánya

Mind az ügyfelek, mind az intézmények gyakran félreértik az interkulturális munkások szerepét.

„Az országunkban ez a szerep nem is létezik. A nulláról kell elmagyaráznunk.”

„Minden nap el kell magyaráznunk a szerepünket, még az intézményeknek is.”

### 6.3 Hiányosságok a szakmai fejlődésben

A munkásoknak sürgősen szükségük van formális képzésre a következő területeken:

- Jogi ismeretek
- Orvosi terminológia
- Válságkezelés és pszichológiai támogatás

Jelenleg a tanulás többnyire ad hoc módon, külön erre a célra szánt források nélkül történik.

### 6.4 Intézményi láthatatlanság

Az interkulturális munkások a formális struktúrák kívül maradnak, ami korlátozza hatékonyságukat és legitimitásukat.

„A hatóságoknak képesnek kell lenniük megtalálni minket, ahogy a bírósági tolmácsokat is megtalálják.”

### **Szakmai kihívások: alulfizetett, túlterhelt és alulértékelt**

A résztvevők pénzügyi bizonytalansággal kapcsolatos frusztrációja a vita során nyilvánvaló és visszatérő volt. „A fizetésünk szegényletes a felelősségünkhöz képest” – jelentette ki nyersen az egyik munkavállaló. Egy másik hozzátette: „Alapvető munkát végzünk, mégis úgy fizetnek nekünk, mintha feleslegesek lennénk.” A szűkös költségvetés korlátozza a szakmai tevékenységük és megélhetésük biztosításának képességét.

A szakma krónikus elismertséghiányban szenved. „Az emberek, még a tisztviselők is, nem értik a szerepünket. Csak fordítóként vagy önkéntesként tekintenek ránk” – panaszolta az egyik résztvevő. Egy másik résztvevő rámutatott az intézményi bizonytalanságra: „Sürgősen szükségünk van a szakmánk jogi meghatározására.” A kiégés állandó veszélyt jelent. „Miután egy nap alatt 80 ügyféllel foglalkoztunk, nem csak fizikailag vagyunk kimerültek, hanem az ő érzelmi terheiket is cipeljük” – osztotta meg valaki.

A résztvevők rámutattak az érzelmi támogatási mechanizmusok hiányára: „Olyan emberekkel dolgozunk, akiknek pusztító diagnózist állapítottak meg. De nincs képzésünk arra, hogyan támogassuk őket érzelmileg.” A túlterhelt igények, az alacsony fizetés és az érzelmi megterhelés együttesen súlyos veszélyt jelentenek a szakma fenntarthatóságára.

## 7. Jövőbeli törekvések: egy fenntartható szakma építése

## 7.1 Szisztematikus képzés és fejlesztés

A résztvevők strukturált pályákat szorgalmaztak az új munkavállalók számára, egyértelmű elvárásokkal és folyamatos szakmai fejlődéssel.

„Az új interkulturális munkavállalóknak az első naptól kezdve tudniuk kell, mire számíthatnak.”

## 7.2 Intézményi elismerés és integráció

Erős igény mutatkozott a szakma hivatalos elismerésére a közigazgatási rendszerekben.

„A hatóságoknak ugyanolyan könnyen meg kell tudniuk találni minket, mint a bírósági tolmácsokat.”

## 7.3 Az ügyfelek felhatalmazása

Az interkulturális munkások végső céljuknak az ügyfelek önállóságának elősegítését tartják.

„Célunk, hogy feleslegessé váljunk.”

## 7.4 Szektorok közötti és nemzetközi együttműködés

A résztvevők kifejezték vágyukat a nemzetközi partnerekkel való strukturált cserékre:

„Szeretnék tudni: a külföldi interkulturális munkásoknak van-e befolyásuk a politikára?”

Kíváncsiak voltak a következőkre:

- A külföldi többnyelvű közigazgatási rendszerek
- Az interkulturális munka integrálása a közszolgáltatásokba
- Más országokban kialakult karrierutak

„Hogyan segítik a nyelvet nem beszélő migránsokat az álláskeresésben?”

### **Jövőbeli törekvések: elismerés, képzés és nemzetközi tanulás**

Közös törekvés alakult ki a szilárd szakmai felkészültség és a közszolgáltatási rendszerekbe való integráció iránt.

„Azt szeretnénk, hogy az interkulturális munkások ugyanolyan elismertek legyenek, mint a bírósági tolmácsok” – jelentette ki az egyik résztvevő. A strukturált képzés, különösen a jogi ismeretek, az orvosi terminológia és a pszichológiai elsősegélynyújtás terén, általános igény volt: „A munkahelyi tanulás nem elég. Formális folyamatos képzésre van szükségünk.”

Pszichológiai támogató rendszereket is szorgalmaztak maguk számára: „Mentális egészségügyi támogatás nélkül nem tudjuk ezt a munkát fenntartani” – hangsúlyozta az egyik munkatárs.

A résztvevők különösen érdeklődtek a külföldi gyakorlatok iránt. „Szeretnék tudni: hogyan fizetik a kultúrák közötti munkatársakat külföldön? Van befolyásuk a politikára?” – kérdezte egyikük. Egy másik résztvevő így fogalmazott: „Milyenek a munkakörülményeik? Integrálódtak a közszolgáltatásokba, vagy csak civil szervezeteken keresztül dolgoznak, mint mi?”

Inspirációt kerestek más országokban, különösen a következő területeken:

- Az egyenlő fizetés és a finanszírozási struktúrák
- Elismerés a kormányzati rendszerekben
- Sikeres közösségi integrációs modellek
- Nemzetközi csereprogramok a közös tanulás érdekében
- Ez a határokon átnyúló betekintés iránti lelkesedés mind a fejlesztés iránti vágyat, mind a globális társaikkal való szolidaritást tükrözte.

### **Rendszerszintű változás: a marginális szereptől az intézményi pillérig**

A résztvevők átalakító változásokat követeltek, hogy az interkulturális munka a marginális tevékenységből a mainstream részévé váljon.

„A migráció nem fog eltűnni. Az államnak fel kell készülnie, és az intézményeknek interkulturálisan nyitottá kell válniuk” – sürgették.

Kritizálták a nem kormányzati szervezetekre való túlzott támaszkodást: „Az önkormányzatoknak és az állami hivataloknak saját interkulturális munkatársaiknak kell lenniük. Ez nem csak a nem kormányzati szervezetek feladata.”

A résztvevők aggodalmukat fejezték ki a pozitív képviselő hiánya miatt: „A politikusok csak negatívan emlegetik a migránsokat. Olyan történetekre van szükségünk, amelyek bemutatják közösségeink hozzájárulását” – mondta az egyik résztvevő.

A közvélemény tudatossága továbbra is alacsony: „A legtöbb ember, még a csehek is, nem tudnak a létezésünkről. Szükségünk van jobb tájékoztatásra” – állapodtak meg.

Végül hangsúlyozták a digitalizálás és az adminisztratív reform szükségességét: „A COVID idején minden online zajlott, és jól működött. Miért ne maradhatna így?”

Közös elképzelésük egyértelmű: az interkulturális munkát professzionálisabbá, láthatóbbá, fenntarthatóan finanszírozottá kell tenni, és el kell ismerni, hogy elengedhetetlen a modern és inkluzív társadalom működéséhez.

### **Következtetés: Elismert és reziliens jövő felé – Az interkulturális munka jövője a Csehországban**

Az interkulturális munkások a társadalmi befogadás építői, akik nemcsak szavakat, hanem komplex rendszereket és emberi érzelmeket is lefordítanak. Munkájuk elengedhetetlen az inkluzív és reziliens társadalom szövetéhez. Kritikus hozzájárulásuk ellenére továbbra is alulértékelt, alulfinanszírozott és túlterhelt munkások. A rendszerbeli hiányosságok – a szakmai képzés hiánya, az intézményi láthatatlanság, a kétértelmű szerepek és az érzelmi kiégés – veszélyeztetik munkájuk hatásának fenntarthatóságát.

A résztvevők azonban nem voltak csüggedtek. Világos és reményteljes jövőképeket fogalmazták meg. Ugyanakkor a hatásaik fenntartásához rendszerszintű reformokra van szükség:

- Hivatalos szakmai elismerés
- Strukturált képzési és fejlesztési pályák, amelyek biztosítják, hogy az újonnan belépők már a kezdetektől jól felkészültek és támogatottak legyenek „Azért csináljuk ezt, mert tudjuk, mit jelent elveszettnek érezni magát. És szeretnénk jobbat tenni azok számára, akik utánunk jönnek.”
- Pszichológiai támogatás az első vonalbeli dolgozók számára, hogy ellensúlyozzák a folyamatos ügyterhelés érzelmi terheit
- Intézményi integráció, hogy a kultúrák közti munkatársak ugyanolyan hozzáférhetőek és elismertek legyenek, mint a bírósági tolmácsok
- Szisztematikus képzés, különösen a jogi keretek, az orvosi terminológia és a válsághelyzetekben nyújtott támogatás terén.
- Nemzetközi platformok a szakpolitikai tanulás és a szakpolitikai csereprogramok számára, hogy emeljék a szakma színvonalát és összhangba hozzák azt a világszerte bevált gyakorlatokkal „Tudni szeretnénk: van-e hatással a szakpolitika külföldi interkulturális munkavállalókra?”

A fókuszcsoport résztvevőinek kollektív hangja meggyőző cselekvésre szólít fel. Egyértelmű képet festenek: az interkulturális munkások nélkülözhetetlenek, mégis alulértékelték, érzelmileg elkötelezettek, de strukturálisan nem támogatottak. Sok szempontból ők az integráció *tényleges* építői, kulturális tolmácsok, jogi képviselők, érzelmi támaszok és a migránsok számára átjárhatatlan bürokratikus labirintusban való napi eligazodás segítői. Nemcsak nyelveket fordítanak, hanem rendszereket, értékeket és elvárásokat is, segítve az újonnan érkezőknek, hogy kevésbé érezzék magukat elveszettnek egy ismeretlen országban. Első kézből szerzett migrációs tapasztalataik nemcsak technikai szakértelmet, hanem mély erkölcsi tekintélyt és érzelmi intelligenciát is adnak nekik mások irányításában. Az interkulturális munka azonban csak megfelelő intézményi támogatással fejlődhet alulértékelt mentőövből egy befogadó társadalmak középpontjában álló, teljes mértékben integrált és méltóságteljes szakmává.

Céljuk ezért egy olyan jövő, amelyben az interkulturális munka már nem láthatatlan vagy rögtönzött szolgáltatás, hanem a közszolgáltatási ökoszisztémába beágyazott, hivatalosan elismert szakma, amely nem a függőséget, hanem az önállóságot támogatja.

Ezeket a felismeréseket figyelembe véve a politikai döntéshozók és az intézmények egyértelmű lehetőséget kapnak arra, hogy az interkulturális munkát marginalizált gyakorlatból egy összetartó, inkluzív és reziliens társadalom központi pillérévé alakítsák.

## FRANCIAORSZÁG:

### Visszajelzések interkulturális mediátoroktól

Két fókuszcsoporthoz, mindegyikben három résztvevő (a második csoport eredményei szürkével vannak jelölve)

#### 1. Hol dolgozik:

- Tolmács, interkulturális mediátor – INTERMED Gironde
- CHU Kórház – arab interkulturális mediátor
- Szociális mediátor és török nyelvű fordító – Promofemmes civil szervezet
- *Valentine – Interkulturális mediátor, szociológus, az Intermed Gironde szervezet elnöke*
- *Lola – az Intermed Gironde korábbi koordinátora, társalapító*
- *Alexandra – az Intermed Gironde koordinátora, interkulturális mediátor*

*Valentine, Lola és Alexandra az Intermed Gironde szervezetnél dolgoznak, amely már 20 éve működik Gironde-ban. A szervezet körülbelül 35 interkulturális mediátort foglalkoztat, többségük migráns háttérrel rendelkező nő, akiknek szociális és szakmai integrációra van szükségük. Az egyesületnek két célja van: Először is – interkulturális mediáció és a migránsok és a francia társadalom közötti nyelvi és kulturális szakadék áthidalása; Másodsor – a társadalmi és szakmai integráció elősegítése azoknak a nőknek, akik interkulturális mediációval foglalkoznak, perspektívát kínálva nekik, értékelve őket és képességeiket, lehetővé téve számukra, hogy hálózatot építsenek és más, hasonló helyzetben lévő nőkkel találkozzanak.*

#### 2. Hogyan kerültél interkulturális mediátor munkakörbe? = HÁTTÉR

Aurélie: Azért jelentkeztem erre a munkára, hogy több területen (orvosi, szociális, oktatási stb.) fejlesszem készségeimet, és szakmai környezetben használhassam a megtanult nyelveket. Az első munkámban (nemzeti oktatás) már informálisan is ezt csináltam.

Abdel: Képzett szociális munkás vagyok (AS), és láttam egy hirdetést a GuideSocial honlapján. A profilom megfelelt a követelményeknek, mert a szociális szektorban dolgoztam, ezért jelentkeztem. Több mint 10 éve végzem ezt a munkát. Az AS-képzettségem sokat segít ebben a munkában, mert ha valaki nem beszél a fogadó ország nyelvét, az azt jelenti, hogy még csak rövid ideje van itt. Szerződéses alapú országban élünk, ezért ez nagyon különbözik az ő származási országuktól, és az emberek nehezen boldogulnak ezzel. Szükségszerűen ezek olyan emberek, akiknek nincsenek eszközeik, ezért nagy a adminisztratív teher. Itt van a kapcsolat a szociális asszisztens és a mediátor között, van egy kiegészítő jelleg, mert mi azért vagyunk ott, hogy segítsünk az embereknek megérteni a rendszert.

Sakiné: A nők önállóságának elősegítése

*Valentine és Lola: 2000-ben Valentine szociológiai felmérést végzett az interkulturális mediáció szükségességéről az egészségügyi, adminisztratív és vendéglátóipari szektorokban. Az interkulturális mediáció iránti igény hatalmas volt – a szakemberek megfigyelték – kommunikációs problémák, kulturális megértési problémák, titoktartási problémák. A gyermekek gyakran kísérték szüleiket, és tolmácsolnak nekik. Ez rávilágított a titoktartás, a felelősség és az etika kérdésére. A gyermekeket nem szabad erre kérni. Gyakran mások (szomszédok, ismerősök) jöttek tolmácsolni, ami gyakran még több problémát és félreértést okozott. Szakemberek, politikusok és befolyásos emberek segítségével a felmérés rávilágított a képzett interkulturális mediátorok szükségességére.*

*A felmérés eredményeként hároméves képzési program indult, amelyet a CAF, a megye és más szervezetek társfinanszíroztak. Kiképeztek egy osztály interkulturális mediátorokat. Őket aztán közigazgatási intézmények (préfecture, mairie stb.) alkalmazták volna, de a közigazgatási intézmények igényei összetettebbek voltak (több nyelv ismerete, egyidejű beavatkozások szükségessége stb.), így az interkulturális mediátorokat hároméves képzésük után nem alkalmazták. Ez a képzés csak egyszer került megrendezésre.*

*Valentine, Lola és a hároméves program többi hallgatója úgy döntött, hogy interkulturális mediátorok egyesületét (NGO) alapítják, hogy együtt tudjanak reagálni a keresletre. Létrehozták az Intermed Gironde-ot, amely ma 35 interkulturális mediátort képvisel, és évente körülbelül 20 000 interkulturális mediációs beavatkozást végez. Az Intermed Gironde mindenféle szektorban tevékenykedik (kórházak és egészségügyi*

szolgáltatások, transzkulturális terápia, kiskorúak számára nyújtott oktatási szolgáltatások, felnőttek számára nyújtott oktatási szolgáltatások, szociális szolgáltatások, menedékkérők számára nyújtott szolgáltatások, kizsákmányolás, emberkereskedelem vagy erőszak áldozatainak nyújtott szolgáltatások, tanácsadási és adminisztratív szolgáltatások stb.

Minden interkulturális mediátor hivatalos munkaszerződéssel rendelkezik a civil szervezetnél, és munkájukért fizetést kapnak. Minden képzésért és a csapat szabályozásával töltött időért fizetést kapnak.

2004 óta körülbelül 300 interkulturális mediátor vett részt a szervezet munkájában.

### **3. Le tudná írni munkája lényegét 3 percben? = FELADATOK**

Aurélie: Lehetővé teszem a kommunikációt több, különböző nyelvet beszélő ember között. Ez a megkönnyített kommunikáció lehetővé teszi, hogy az emberek jobb támogatást kapjanak és megfelelően integrálódjanak, mert a szakemberek ezeket az embereket képzésekre, együttműködési műhelyekre, más emberekkel való találkozókra stb. irányíthatják. A kedvezményezettek jobb orvosi ellátást kapnak, a szakemberek pedig megbízható információkra támaszkodhatnak. Szükség esetén kulturális betekintést nyújtok a helyzetbe, különösen a gyermekneveléssel kapcsolatos oktatási foglalkozásokon (étkezések, szülőkkel való alvás stb.).

Abdel: Az interkulturális mediátor feladata, hogy közvetítőként működjön a tüneteket kifejezni kívánó betegek és az igényeikre reagálni kívánó egészségügyi szolgáltatók között. Magamat kapcsolatok elősegítőjeként tekintek: „A mediátor az, aki áthidalja a kultúrák közötti szakadékot, és aki felelős az egészségügyi szolgáltató és a betegek közötti kapcsolat elősegítéséért.” Ez egy hatalmas program, amelynek célja, hogy két nagyon különböző kultúrát vezessen a kölcsönös megértés felé. Ezért a szó szerinti fordítás ebben az esetben nem hatékony; mi a jelentést szeretnénk kiemelni. „A kórházi mediátor feladata a üzenet értelmezése és adaptálása. Vagyis **kulturális dekódolást** végzünk **egy gesztus, egy szó, a válaszadás elmulasztása, a felnézés, a jobbra nézés stb. esetében**. A kultúra a gondolkodás, a cselekvés és az érzés módja, és mindez nem minden kultúrában ugyanúgy történik. Tehát dekódoljuk a gondolkodás, a cselekvés és az érzés módját, és továbbadjuk a szolgáltatóknak, hogy megérthesse a beteg jelenlétének okát a rendelőjében.” A tolmácsoláshoz az is hozzátartozik, hogy eltávolítjuk az üzenetből az összes felesleges elemet, például az irritációt és a feszültséget. „Előfordulhat, hogy a beteg ideges, durva vagy vulgáris, vagy hogy a szolgáltató is ideges vagy elveszíti a türelmét, és amikor irritáltak vagyunk, a kommunikáció megszakad. A közvetítő ezért csökkenti a feszültséget azzal, hogy átveszi az üzenetet, eltávolítja belőle az összes felesleges elemet (irritáció, vulgáris kifejezések stb.), és továbbítja az üzenetet, amelyet közölni szeretne.”

Sakiné: „Gazdagító élmény más kultúrákat megismerni és velük együtt lenni”

### **4. Az Ön munkájával kapcsolatban nevezzen meg három dolgot, amire büszke.**

Aurélie: 1: A patthelyzet feloldása a kedvezményezettek és a személyzet közötti kommunikáció helyreállításával. 2: A szakemberek és a kedvezményezettek elismerése. 3: A változatos szakmai környezetben való fejlődés és az ebből következő új fogalmak elsajátítása.

Abdel: Eleinte ez a szakma ismeretlen volt számomra, és haboztam jelentkezni, de megtanultam szeretni, mert amikor látod, hogy sikerült megkönnyíteni a kapcsolatot és lehetővé tenni az ellátást, az nagyszerű érzés. Visszajelzéseket is kapunk a szolgáltatóktól és a betegektől. Amikor a betegek azt mondják neked: „Köszönöm, nélküled soha nem sikerült volna”, vagy a szolgáltató azt mondja neked: „Imádom, amikor ott vagy, mert egyenesen a lényegre térsz, és ez megkönnyíti a dolgokat”. Ez ad nekünk energiát, hogy továbbra is adjunk és adjunk.

Sakiné: Gondoskodás, bizalom, emberi megközelítés (először az egyéniségüket látjuk, csak utána a kultúrájukat)

*Valentine, Lola és Alexandra:*

- *A szervezet létrehozása*
- *Havi csapatszabályzatunk*

- *Az interkulturális mediátorokká váló nők felhatalmazása*

### **5. Nevezzen meg három dolgot, ami frusztráló:**

Aurélie: 1: Amikor a kommunikáció nehézségekbe ütközik olyan részletek miatt, amelyekről korábban nem voltunk tisztában (trauma, patológia, feszült környezet stb.). 2: Amikor a kedvezményezettek adminisztratív nehézségekkel szembesülnek, amelyeket a rossz kommunikáció okozott. 3: Amikor a találkozókat lemondják.

Abdel: A legnehezebb rész a nap szervezése. Ez frusztráló lehet. Például, ha van egy találkozó, és a sürgős esetet előbbre valónak tartom a találkónál, a szolgáltató nem fogja ezt elfogadni, vagy úgy fogja érezni, hogy mellőzik. Igyekszünk minden kérésnek eleget tenni, de néha túl sok a kérés, és ezért nehéz összeegyeztetni a találkozókat és a sürgős eseteket.

Sakiné: Félreértések, ítélkezés, elismerés hiánya, nehézségek

*Valentine, Lola és Alexandra:*

- *A közfinanszírozás hiánya ebben az ágazatban*
- *Egyre kevesebb igény van szolgáltatásainkra, mert a nem kormányzati szervezeteknek és az állami intézményeknek nincs pénzük. Akkor avatkoznak be, amikor már „túl késő”, vagy amikor már konfliktus alakult ki a két fél között.*
- *Tisztességtelen verseny az online platformokon; az OFII (francia bevándorlási és integrációs hivatal) rendelkezik fordítási szolgáltatóval Spanyolországban; ezek a szakemberek telefonon nyújtanak fordítási szolgáltatásokat, és néha nem ismerik a francia közigazgatási rendszert.*

### **6. Milyen jelentős változásokat lát a közeljövőben az interkulturális mediáció szektorában?**

Aurélie: Nagyobb elismertség, fejlettebb képzés pszichológiai eszközök felhasználásával. Úgy gondolom, hogy egy ideig szenvedni fogunk az AI miatt, de a struktúrák visszatérnek az emberi szakemberekhez, mert a kommunikáció, a tolmácsolás és különösen az interkulturális mediáció emberi fogalmak.

Abdel: Mesterséges intelligencia, a munkámhoz szükséges finanszírozás hiánya

Sakiné: Több képzésre van szükség a jövőbeli interkulturális mediátorok számára

*Valentine, Lola és Alexandra:*

Mesterséges intelligencia, tisztességtelen verseny az alacsonyabb bérekkel rendelkező országokban működő online platformok részéről, kevesebb állami finanszírozás a szociális, egészségügyi és oktatási szektorokban.

### **7. Az interkulturális mediátorok karrierútja az egyes európai országokban eltérő. Ha lehetősége lenne találkozni egy európai kollégájával, mit kérdezné tőle?**

Aurélie: Az ő országukban érvényes jogi keretrendszert, a funkcionális keretrendszert, azt, hogy más országokban hogyan dolgoznak az interkulturális mediátorok.

Sakiné: A munkájuk során tapasztalt nehézségekről.

*Valentine, Lola és Alexandra:*

Szeretnénk megismerni az interkulturális mediáció helyzetét az ő országukban (szervezet – hogyan működnek együtt, finanszírozás, képzés, beavatkozási területek, bevált gyakorlatok). Együtt szeretnénk elgondolkodni az interkulturális mediátor szakma jövőjéről.

### **8. Van olyan képzés, bevált gyakorlat vagy eszköz, amelyet megosztana velük?**

Aurélie: Képzés a szakmai magatartásról, a jogi keretről és a beavatkozási területekről.

Abdel: INTERKULTURÁLIS MEDIÁCIÓ – TRANSKULTURÁLIS GONDOZÁS: Franciaországban kiváló tanfolyamok vannak.

Sakiné: Legjobb gyakorlatok cseréje a mediátorok között.

*Valentine, Lola és Alexandra:*

Havonta szerveznek csapatmegbeszéléseket egy pszichológussal. Ezek a találkozók nagyon fontosak az interkulturális mediátorok számára, hogy megoszthassák egymással a nehéz helyzetekkel kapcsolatos véleményüket, a sikeres gyakorlatokat, és hogy további képzést kérjenek bizonyos területeken. Ezek a találkozók képezik az interkulturális mediátorok képzését: amikor megérkeznek a civil szervezethez, NINCS számukra speciális képzés.

Általában [a tolmácsolási chartát](#) követik.

Az NGO alkalmanként szakértőkkel együttműködve speciális képzéseket szervez az interkulturális mediátorok kérésére, **például a kábítószer-függőség, a gyermekvédelem stb. témákban.**

### **9. A továbbképzés tekintetében milyen témák érdeklik Önt? Melyik területen szeretné fejleszteni készségeit? = KÉSZSÉGIGÉNY**

Aurélie: Az angol nyelvtudás fejlesztése kollégákkal való cserék révén, a jogi keret.

Abdel: Mesterséges intelligencia és technológia, konfliktuskezelés, társadalmi mediáció

Sakiné: Kulturális kódok

*Valentine, Lola és Alexandra:*

- az interkulturális mediátor magatartása, általános megközelítés a szakmai magatartáshoz ezen a területen (részletesen meghatározandó)
- interkulturális kommunikáció – interkomprehenzió és a különböző kulturális háttérhez igazodó nonverbális kommunikáció
- migráció története, menekültügyi tanulmányok, migrációs jelenségek, alapvető bevezetés (antropológia és szociológia)
- tolmácsolási technikák és fordítás. A képzés teljes időtartama: két fél nap (összesen 7 óra). Az interkulturális mediátoroknak fizetniük kell, ha részt vesznek a képzésen. Megvizsgáljuk, hogy lehetséges-e francia állami támogatást szerezni.
- nyelv szerint szervezett online találkozók (török csoport, arab nyelvű csoport stb.) problémás helyzetek, munkatapasztalatok, bevált gyakorlatok és kihívások megosztására, VAGY témák szerint, például tolmácsolás a gyermekgondozásban, transzkulturális terápiában stb.

### **10. Érdekelne egy online találkozó más európai interkulturális mediátorokkal?**

Igen, Aurélie, Sakiné és az Intermed Gironde más mediátorai részéről; találkozó az elnökkel április végén.

IGEN – július 16-és később

### **11. Milyen nyelveken tud Ön kommunikálni másokkal:**

Aurélie: portugál, spanyol, francia és angol (egy kicsit)

Sakiné: francia és török

*Valentine, Lola és Alexandra: angol, török, arab, bolgár, dari, perzsa stb.*

## **MAGYARORSZÁG**

### **Jelentés**

„Intercult: A migránsok interkulturális mediációs készségeinek és kompetenciáinak erősítése, valamint a migráns közösségek jobb integrációja a sokszínű társadalmakban”

### **Összefoglaló**

Ez a jelentés a Magyarországon nyolc, jelenleg különböző civil szervezeteknél és intézményeknél interkulturális mediátorként dolgozó személlyel készített interjúk kvalitatív eredményeit mutatja be. Ezek a szakemberek a különböző migráns csoportokat támogatják, és kritikus szerepet játszanak a szolgáltatásokhoz

való hozzáférés megkönnyítésében, a kulturális szakadékok áthidalásában és a migránsok és a befogadó intézmények közötti megértés előmozdításában. Az interjúk a mediátorok mindennapi tapasztalatait, az előttük álló kihívásokat és a szerepükhöz elengedhetetlennek tartott készségeket vizsgálták. A résztvevők egyöntetűen az intézményi elismerés hiányát, a képzési lehetőségek elégtelenségét és a szakmai pályák tisztázatlanságát emelték ki. Meglátásaik rámutatnak arra, hogy sürgősen szükség van átfogó készségfejlesztésre, strukturált támogatási rendszerekre és az interkulturális mediáció hivatalos elismerésére, mint a magyar társadalomban a befogadás és a méltányos kommunikáció előmozdításának kulcsfontosságú elemére.

## **1. Bevezetés: Láthatatlan szakma, kézzelfogható hatással**

Magyarországon az interkulturális mediáció kétértelmű helyet foglal el a migránsokat támogató szolgáltatások tágabb ökoszisztémáján belül. Bár a nemzeti jogi és intézményi keretek között hivatalosan nem ismerik el önálló szakmának, az interkulturális mediáció funkciója a gyakorlatban operatív szükségletként jelent meg, különösen a nem kormányzati szervezetek, a humanitárius szervezetek és esetenként a települési szintű projektek munkájában.

Az ország migrációhoz és integrációhoz való hozzáállása az elmúlt évtizedben jelentős politikai és adminisztratív változásokon ment keresztül, amelyeket gyakran korlátozó migrációs politikák és egy központosított állami apparátus jellemeztek, amely korlátozott teret biztosít a részvételi vagy közösségi alapú befogadási modelleknek. Ebben a kontextusban az interkulturális mediátorok gyakran informális hidakként működnek a szolgáltatók és a migráns vagy menekült közösségek között, különösen olyan városi központokban, mint Budapest és Szeged, ahol a menedékkérők, a nemzetközi védelem kedvezményezettjei és a harmadik országbeli állampolgárok koncentrálnak.

Magyarországon a legtöbb interkulturális mediátor ideiglenes, projektalapú munkát végez, amely gyakran kapcsolódik uniós finanszírozású programokhoz vagy civil társadalmi kezdeményezésekhez. Feladatköreik jelentősen eltérnek egymástól mind terjedelmük, mind szerkezetük tekintetében, és gyakran inkább a szolgáltatásnyújtás hiányosságai, mint egyértelműen meghatározott intézményi megbízatások alakítják őket. Ez hozzájárul a szerepkörök következtlen meghatározásához, a gyakorlatok széttagoltságához és a hosszú távú fenntarthatóság hiányához.

Ráadásul **az állami intézmények, különösen az egészségügy, az oktatás és a szociális szolgáltatások területén, ritkán rendelkeznek formális mechanizmusokkal az interkulturális mediátorok szisztematikus bevonására.** Ennek eredményeként az együttműködés gyakran inkább az egyéni kapcsolatoktól, a szervezeti rugalmasságtól vagy a külső finanszírozás rendelkezésre állásától függ, mint a strukturális integrációtól vagy az állami politikától.

Ezen korlátok ellenére az interkulturális mediáció gyakorlata Magyarországon egyre nagyobb jelentőségre tesz szert a növekvő kulturális és nyelvi sokszínűség, a tartós bürokratikus akadályok és a kulturálisan kompetens szolgáltatások iránti növekvő igény miatt. A szakma, bár informálisan van kialakítva, továbbra is kritikus fontosságú a komplex adminisztratív rendszerekben eligazodó migráns népesség hozzáféréseinek, méltányosságának és alapvető jogainak biztosításában.

## **2. Módszertan és megközelítés**

Ez a jelentés a 2025 áprilisában Magyarországon végzett fókuszcsoportos interjúk alapján készült. A résztvevőket az interkulturális mediációval közvetlenül kapcsolatos tevékenységekben szerzett szakmai tapasztalatuk alapján választották ki, amelynek tág értelmezése szerint a migráns népesség és a befogadó társadalom intézményei közötti hozzáférés, megértés és interakció elősegítése. Tekintettel a kollektív fókuszcsoport összehívásának gyakorlati korlátaira – a résztvevők földrajzi elszórtsága, eltérő időbeosztásuk és egyéb logisztikai korlátok miatt – az egyéni interjúk lettek a fő módszertani eszköz. Ez a megközelítés nemcsak nagyobb rugalmasságot biztosított az időbeosztásban, hanem lehetővé tette az egyes résztvevők szakmai pályafutásának és perspektívájának mélyreható és reflektív megismerését is.

Az interjúalanyok háttér, intézményi hovatartozás és célcsoportok tekintetében heterogén mintát képviseltek. Néhányan maguk is migránsok voltak, akik közösségi szerepvállalás vagy szakmai integráció

révén fokozatosan interkulturális szerepet vállaltak. Mások magyar állampolgárok voltak, akik régóta szociális munkában, jogi segítségnyújtásban, egészségügyben vagy oktatásban dolgoztak, és mindennapi munkájuk során közvetítői feladatokat láttak el külföldi származású ügyfelekkel. Az összes résztvevőt az egyesítette, hogy közvetlenül, a terepen dolgoztak a magyarországi migráns közösségekkel, gyakran olyan körülmények között, amelyeket korlátozott intézményi erőforrások és ad hoc koordináció jellemeztek.

Fontos megjegyezni, hogy munkájuk hatóköre nem korlátozódott a menedékkérőkre vagy menekültekre. Noha több résztvevőnek volt tapasztalata nemzetközi védelmet élvező személyek támogatásában, a többségük szélesebb körű harmadik országbeli állampolgárokkal való együttműködésről számolt be, ideértve a migráns munkavállalókat, a nemzetközi hallgatókat, a hosszú távú tartózkodási engedéllyel rendelkezőket és a családegyesítés keretében érkezőket. Ez a sokszínűség tükrözi a migrációs helyzet összetettségét Magyarországon, különösen a városi területeken, ahol a migránsok jogállása, kulturális háttere és nyelvtudása jelentősen eltérő.

Az interjúk átíratát kvalitatív tartalomelemzéssel elemeztük, induktív és deduktív kódolási stratégiákat kombinálva. Ez lehetővé tette az ismétlődő témák azonosítását, miközben a kontextus-specifikus, árnyalt betekintést is megőriztük. A kódokat iteratív módon fejlesztettük ki, majd olyan analitikai kategóriákba csoportosítottuk, amelyek kiemelik a Magyarországon gyakorolt interkulturális mediáció strukturális feltételeit, érzelmi dimenzióit és funkcionális dinamikáját. Ez a folyamat lehetővé tette az interjúkban megosztott minták szintézisét, valamint az egyes intézményi környezetekhez vagy személyes pályafutásokhoz kapcsolódó eltérő tapasztalatok felismerését. A résztvevők válogatott közvetlen idézetei szerepelnek az eredmények között, hogy megőrizték hangjuk hitelességét, és alapos megértést nyújtsanak munkájuk gyakorlati és etikai összetettségéről.

#### *Résztvevők:*

1. Naser. Irak. Menedék Egyesület. Migránsok és menekültek támogatása közösségi és oktatási kezdeményezések révén. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
2. Hanis. Magyarország. Menedék Egyesület. Társadalmi integrációs tanácsadó és önkéntes koordinátor. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
3. Souphaluck, Laosz. Nemzetközi szervezet (nem meghatározott). Középiskolai és gimnáziumi tapasztalattal rendelkező pedagógus. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
4. Soomin. Dél-Korea. Joseon Intézet. Nemzetközi tapasztalattal rendelkező pedagógus Thaiföldön és El Salvadorban. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
5. Irina. Grúzia. Egyesek NGO. Önkéntes és társadalmi integráció szakos mesterképzéses hallgató. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
6. Gabriela. Magyarország HOOK. Nemzetközi hallgatók támogatása és mentorálása. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
7. Safaa. Marokkó. ELTE Egyetem. Dolgozott a holland kormány menekültügyi menedékhelyén. Nemzetközi hallgatók támogató munkatársa. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.
8. Luciano. Argentína. Youth for Understanding. Dolgozott a Pécsi Tudományegyetemen. Kulturális csereprogramok és oktatás koordinátora. Kulturális mediátorként dolgozik Magyarországon.

#### *Interjú útmutató:*

- Miért dolgozik Ön interkulturális mediátorként (vagy hasonló munkakörben)? Ez volt a választása, vagy véletlen volt?
- Le tudná írni a munkánk lényegét 3 percben?
- Melyek az Ön munkájának azok a vonatkozásai, amelyekre különösen büszke?
- Vagy éppen ellenkezőleg, van olyan aspektusa, amely miatt kissé szégyelli magát?
- Ha elképzelem magát három év múlva, hogyan látja a foglalkozását?

- Mint tudja, az interkulturális mediátorok szakmai háttere az egyes európai országokban nagyon eltérő (képzés, képesítés, szakmai elismertség, státusz stb. tekintetében). Ha lehetősége lenne rá, mit kérdezne egy másik EU-országban dolgozó kollégától a munkájával kapcsolatban?
- Képzeld el, hogy egy másik EU-országból származó kollégája tanácsot kér Öntől, mert kulturális mediátorként ide szeretne költözni. Mit javasolna neki?
- Tudna nekünk néhány benyomást vagy javaslatot adni (vagy hozzáadni) azzal kapcsolatban, hogy hogyan lehet jobb interkulturális mediátorra válni, vagy milyen területeken lenne szükség fejlesztésre?

### 3. Eredmények

#### 3.1 Interkulturális mediátor lenni: választás vagy véletlen?

Az interjúalanyok sokféle belépési pontot írtak le az interkulturális mediációba, a mélyen személyes élettapasztalatoktól a tudatos karrier döntésekig. Több résztvevő is kiemelte az önkéntességet, mint belépési pontot, amely gyakran a „kultúraközi mediátor” kifejezés formális ismerete nélkül kezdődött, de a gyakorlat, a motiváció és a migránsokkal kapcsolatos munkával való ismerkedés révén nőtt belőlük a szerep. Mások számára a szakma iránti érdeklődést egyértelműen személyes értékek motiválták, például a mások segítségének szenvedélye, a multikulturális környezet iránti érdeklődés vagy a közösségek közötti hidak építésének vágya.

Mégis, sokak számára az út nem volt teljesen egyenes. A választás és a körülmények által kínált lehetőségek kombinációja visszatérő téma volt. Néhány interjúalany saját elköltözése vagy migrációja után került a mediációs munkához, ami alakította empátiájukat és kapcsolódásukat a szerephez. Mások egyetemi programok, civil szervezeteknél végzett szakmai gyakorlatok vagy olyan szakmai kapcsolatok révén kerültek a területre, amelyek migránsokra fókuszáló kezdeményezésekkel ismertették meg őket.

Összességében az interkulturális mediátorra válás motivációi a szándékos elkötelezettség, a személyes történelem és a kontextuális tényezők keverékét tükrözik, ami aláhúzza ennek a szakmai pályának a nem szabványos és rendkívül individualizált jellegét Magyarországon.

„Az interjú előtt nem ismertem az „interkulturális mediátor” kifejezést... de egy amerikai ifjúsági program után nagyon megtetszett az ötlet, hogy én is hozzájáruljak ehhez a területhez.” (Luciano)

„Azt hiszem, ez választás volt, mert ez mindig is érdekelt... de véletlen is volt, mert az egyik professzorom kínálta fel nekem ezt a lehetőséget.” (Safaa)

„Ide [Magyarországra] jöttünk, majd kitört a háború Irakban... nem tudtunk visszamenni. Önkéntesként kezdtem, most pedig arab interkulturális mediátorként dolgozom.” (Naser Ali Zeinab)

#### 3.2A szerep meghatározása: feladatok, funkciók és a mindennapi valóság

Amikor arra kérték őket, hogy írják le munkájuk lényegét, a legtöbb interkulturális mediátor a migránsok, menekültek vagy nemzetközi hallgatók új környezetbe való integrációjának támogatását emelte ki. Akár oktatás, logisztika, mentorálás vagy pszichoszociális támogatás formájában, munkájukhoz hozzátartozik, hogy kulturális és gyakorlati hidat képezzenek a közösségek között.

Sok interjúalany koordinálja vagy segíti olyan programokat, amelyek meghatározott csoportokat céloznak meg, például menekült gyermekeket, nemzetközi hallgatókat vagy menedékkérőket. Feladataik között szerepel minden, a táborok vagy műhelyek szervezésétől a helyi nyelvek tanításán, a dokumentumok fordításán, a kulturális események szervezésén és a logisztikai segítségnyújtáson, például szálláskeresésen vagy papírmunka intézésén át.

Az interjúk során visszatérő téma a szerep személyre szabott és emberközpontú jellege. Több résztvevő is hangsúlyozta az empátia, a kulturális érzékenység és az újonnan érkezők ösztönzése fontosságát, hogy aktívan vegyenek részt saját integrációjukban, ahelyett, hogy passzív támogatási kedvezményezettek lennének.

Szintén kiemelkedő a szerep többdimenziós jellege. Az interkulturális mediáció ritkán egyfeladatos munka: magában foglalja az oktatást, az adminisztrációt, a koordinációt, az érzelmi támogatást és néha az érdekképviseletet is. A feladatok sokfélesége mind a migráció összetettségét, mind az e területen dolgozók alkalmazkodóképességét tükrözi.

„Megpróbáljuk integrálni a menedékkérőket, de bevonjuk őket a folyamatba, hogy ne érezzék kényszernek. Ez egy alulról felfelé építkező megközelítés.” (Safaa)

„Amit itt csinálunk, az egy sor tevékenység, amely a menekültek integrációját célozza... főleg ukrán, pakisztáni és iráni menekültekkel dolgozunk. Közösségi eseményeket is szervezünk, és néha pénzt is adunk a közösségeknek.” (Hanis)

„Mi (magyar) mentorok a nemzetközi hallgatók érkezésük pillanatától kezdve felelősek vagyunk értük, segítünk nekik a papírmunkában, a szálláskeresésben, a fordításokban és programokat szervezünk nekik. Alapvetően mindent.” (Gabriela)

### 3.3 Források, amelyekre büszkék lehetünk

Amikor arról gondolkodtak, mire a legbüszkébbek a munkájukban, az interkulturális mediátorok szenvedélyesen beszéltek arról, hogy milyen kézzelfogható és érzelmi hatást gyakoroltak a közösségekre, különösen a gyermekekre és a fiatalokra.

Az egyik fő büszkeségük az volt, hogy lehetőségeket teremtettek az önállóságra. Naser Ali Zeinab például egy menekült tinédzserekkel szervezett jótékonysági vacsoráról mesélt, amelynek célja a nyári tábor finanszírozása volt. Ez a részvételi megközelítés nem csak a források gyűjtését célozta, hanem azt is, hogy a fiatalok felelősségérzetet és cselekvőképességet érezzenek:

„Mi és a gyerekek voltunk: mindent együtt csináltunk... Tudták, hogy ha eljönnek és dolgoznak, akkor megkapják a nyári táborukat. És végül ez is történt.”

Mások azt emelték ki, hogy egyszerűen csak ott voltak, időt töltöttek a marginalizált közösségekkel, nem azért, hogy „megjavítsák” őket, hanem hogy kapcsolatot és törődést nyújtsanak nekik. Hanis így fogalmazott:

„Nem csinálunk semmit, csak odamegyünk és időt töltünk a gyerekekkel... Rajzolunk, focizunk és együtt eszünk. Nagyon büszke vagyok erre.”

Egyesek számára a büszkeség forrása az volt, hogy tanúi lehettek egy átalakulásnak, különösen azoknál a gyerekeknél és fiataloknál, akik elkezdtek megkérdőjelezni az egyenlőtlenségeket és a sztereotípiákat. Souphaluck Noudeang arról elmélkedett, hogy a gyerekek hogyan lettek magabiztosabbak és kritikusabbak:

„Azt kérdezik: „Miért nem sportolhatok? Miért kell a lányoknak viselkedniük?”... Kezdenek kérdéseket feltenni, és ez büszkévé tesz.”

Mások inkább személyesebb dimenziókból merítettek büszkeséget, például abból, hogy képesek voltak a menekültek anyanyelvén kommunikálni (Irina), vagy abból, hogy alázatosak és nyitottak voltak a visszajelzésekre, ami elengedhetetlen a kultúraközi munkában (Safaa):

„Úgy érzem, hogy az már önmagában is eredmény, ha valaki elég alázatos ahhoz, hogy elfogadja a kritikát... mert különböző nézőpontú emberekkel van dolgunk.”

Végül Gabriela büszke volt arra, hogy olyan mentor volt, aki másokat is arra inspirált, hogy kövessék a példáját:

„Úgy érzem, hogy remek munkát végeztem... hogy valamilyen módon különlegessé tettem számukra, hogy azt akarják tenni, amit én tettem értük.”

### 3.4 Szakmai frusztrációk

A legtöbb interjúalany vonakodott „szégyen” kifejezéssel jellemezni tapasztalatait, de sokan leírták a kényelmetlenség, az érzelmi frusztráció vagy az önbizalomhiány pillanatait. Ezek az érzések gyakran strukturális kihívásokból, kommunikációs akadályokból vagy személyes korlátokból fakadtak.

Naser Ali Zeinab kiemelte, milyen érzelmi terhet jelent a menekültek és migránsok támogatása egy olyan társadalomban, amely nem biztosít számukra egyenlő feltételeket, és elmagyarázta, milyen nehéz „elhitessük velük, hogy van helyük”, megjegyezve, hogy sokan nem érzik magukat biztonságban, és nem érzik, hogy teljes jogú tagjai lehetnek a magyar társadalomnak. A frusztráció inkább a rendszerbeli igazságtalanságból fakadt, mint személyes büntudatból, de az érzelmi hatása egyértelmű volt.

Irina inkább belső aggodalmat fejezett ki: azt az érzést, hogy képtelen igazán azonosulni olyan emberekkel, akik olyan traumákat éltek át, amelyeket ő maga nem tapasztalt meg. „Úgy érzem, képtelen vagyok velük ilyen szinten kapcsolatba lépni” – ismerte el. Gondolatai az etikai feszültségre utalnak, amely a támogatás iránti vágy és a saját empátia korlátainak felismerése között fennáll.

Safaa nagyon őszinte pillanatot osztott meg velünk:

„Néha szégyellem magam... ha nem vagyok elég érzékeny. Nem azért, mert nem akarok az lenni, hanem mert nem vagyok tudatában.”

Ez mély önreflexiót és azt a folyamatos kihívást mutatja, hogy figyelni kell a saját vakfoltjaira, amikor sokszínű csoportokkal dolgozunk.

Mások számára a frusztráció gyakorlati kihívásokból fakadt. Gabriela például nehezen viseli, amikor a mentoráltjai passzívak és nem vesznek részt:

„Még akkor is, ha szervezünk nekik valamit... nem is válaszolnak.”

Bár nem szégyennek írják le, ez mégis érzelmi feszültséget és kudarcérzetet tükröz, amiért nem tudják elérni azokat az embereket, akik fontosak számukra.

Souphaluck Noudeang arról beszélt, hogy nemének és korának köszönhetően folyamatosan bizonyítania kell kompetenciáját. Eleinte nem vették komolyan, de idővel elnyerte a tiszteletet. „A munkánkkal kellett küzdenünk” – mondta, ami jól mutatja, hogy a társadalmi előítéletek hogyan vezethetnek belső nyomáshoz, hogy túlzottan teljesítsünk.

Érdekes módon néhány résztvevő egyenesen elutasította a szégyen fogalmát. Hanis elismerte a kihívásokat, különösen a nyelvi akadályokat és a menekültek befogadásának módját, de úgy döntött, hogy nem negatív érzelmi kifejezésekkel fogalmazza meg őket:

„Utálom úgy nézni a dolgokat, mint... tudod.”

Hasonlóan Luciano is azt mondta:

„Nem mondanám, hogy bármelyik feladat miatt szégyenkezem”, bár elismerte, hogy „bonyolulttá válhat a helyzet”, amikor a diákok ellenállnak a felajánlott segítségnek.

Összefoglalva: bár kevesen használták közvetlenül a „szégyen” szót, a résztvevők többsége azonosított olyan pillanatokkal, amikor megkérdőjelezték hatékonyságukat, érzelmileg küzdöttek, vagy belső és külső korlátokkal kellett szembenézniük. Ezek a reflexiók rávilágítanak az interkulturális és humanitárius kontextusban végzett munka érzelmi komplexitására, ahol a mély törődés gyakran személyes kétségekkel jár.

### **3.5 A jövőre tekintve: szakmai törekvések és jövőbeli kilátások**

Az interjúalanyok erős elégedettséget és kiváltságérzetet fejeztek ki interkulturális mediátorokként betöltött szerepükkel kapcsolatban. Sokan hangsúlyozták pozíciójuk fontosságát, különösen Magyarországon, ahol a migránsok és menekültek segítése kihívást jelenthet. Az egyik interjúalany szerencsésnek érezte magát, hogy olyan pozíciót tölt be, amelyben kulcsfontosságú összekötő szerepet játszhat a migránsok és a helyi rendszer között:

„Valójában nagyon kiváltságosnak érzem magam, hogy ezt a pozíciót betöltöm, mert, mint már említettem, Magyarországon meglehetősen nehéz segíteni a migránsoknak és menekülteknek, illetve ezeknek a szervezeteknek segíteni őket, ezért nagyon kiváltságosnak érzem magam, hogy ezt a pozíciót betöltöm, és hogy kapcsolatot teremthetek a migránsok és menekültek, valamint a magyar rendszer között.” (Naser Ali Zeinab)

Ez a kiváltságérzet szorosan összefügg azzal, hogy hisznek munkájuk jelentőségteljes hatásának. Számukra nem csak az adminisztratív feladatok megkönnyítése a fontos, hanem a közösségek közötti mélyebb kapcsolatok ápolása is.

Ugyanakkor jelentős aggodalmak is felmerültek szerepük fenntarthatóságát illetően, különösen amikor külföldön élnek. Bár mélyen elkötelezettek munkájuk iránt, a külföldön való hosszú távú életkörülmények bizonytalansága arra készíti őket, hogy újragondolják a jövőt. Az egyik interjúalany így fogalmazott:

„Nem tudom, meddig tarthat ez, és meddig kell még oda-vissza utaznom. Ezért próbálok olyan hazai állást keresni, amely továbbra is multikulturális és interkulturális kérdésekkel foglalkozik.” (Soo Min)

Ez az aggodalom a átmeneti életmód kihívásai és a stabilitás iránti potenciális igény miatt arra utal, hogy olyan szerepeket szeretnének, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy továbbra is interkulturális kérdésekkel foglalkozzanak, anélkül, hogy a nemzetközi áthelyezés bizonytalanságával kellene szembesülniük.

Egy másik fontos téma a munkájuk érzelmi és kapcsolati aspektusa volt. Több interjúalany is hangsúlyozta, hogy fontos biztonságos és barátságos környezetet teremteni a migránsok számára, különösen azért, hogy segítsék őket beilleszkedni az új társadalomba. Az egyik interjúalany kiemelte a migráció érzelmi terheit, és elmondta, hogy támogató környezetet szeretne biztosítani:

„Csak azért, hogy biztonságban és otthon érezzék magukat, és segítsünk nekik jól beilleszkedni az új társadalomba. Tudom, milyen ijesztő lehet külföldre költözni egy új országba, különösen akkor, ha nem igazán tervezted.” (Irina)

Ez a kijelentés aláhúzza az interkulturális mediátorok érzelmi szerepét a migránsok támogatásában, és azt mutatja, hogy munkájuk nem csupán gyakorlati segítségnyújtásból áll. Magában foglalja a megnyugtatót, a biztatást és a tartozás érzésének megteremtését is.

Végül sok interjúalany elismerte, hogy szakmai jövőjük kiszámíthatatlan. A migráció és az interkulturális munka dinamikus jellege miatt szerepük mindig változhat, akár a migrációs politika változásai, akár személyes körülmények, akár tágabb társadalmi tényezők miatt.

„A jövőt nem lehet igazán megjósolni. Tudod, eddig ezt a csoportot találtam a legkielégítőbbnek, akikkel együtt dolgozhatok. De mivel, tudod, a jövőt nem lehet igazán megjósolni, ez is változhat.” (Safaa)

Ez a bizonytalanság elismerése rámutat az interkulturális mediáció változékonyságára. A kihívások ellenére az interjúalanyok továbbra is elkötelezettek munkájuk iránt, és hajlandóságot mutatnak az interkulturális csere és migráció változó környezetének alkalmazkodására és kezelésére.

### **3.6 Határokon átnyúló párbeszéd: kérdések európai kollégáknak**

Az interjúalanyok érdekes nézőpontokat mutattak be azzal kapcsolatban, hogy mit kérdeznének más EU-országokban interkulturális mediáció területén dolgozó kollégáiktól. Közös téma volt a kölcsönös tanulás és a bevált gyakorlatok megosztása iránti vágy, hogy javítsák munkájuk hatékonyságát.

Az egyik interjúalany kifejezte vágyát, hogy megértse, mások hogyan tudják hatékonyabbá tenni mediációs erőfeszítéseiket, különösen a velük kapcsolatban álló emberekkel való folyamatos kommunikáció elősegítése terén. Kiemelték, hogy fontos a migránsokkal való kapcsolattartás, még akkor is, ha az azonnali segítségnyújtás szükségessége már elmúlt. Megemlézték:

„Úgy érzem, nagyon fontos, hogy továbbra is beszéljünk ezekkel az emberekkel, hallgassuk meg, mit mondanak, hogyan érzik magukat, mit csinálnak az életben. Hogyan tudunk nekik jobban segíteni, vagy mit tehetnénk másképp.” (Naser Ali Zeinab)

Ez a megjegyzés aláhúzza a folyamatos párbeszéd fenntartásának fontosságát, amely jobb tájékozottságú beavatkozásokhoz vezethet, és biztosíthatja, hogy a mediációs erőfeszítések jobban reagáljanak a migránsok változó igényeire.

Egy másik fontos terület a kulturális érzékenységre való képzés szükségessége volt, nemcsak a migránsok, hanem a befogadó közösségek számára is. Az egyik interjúalany hangsúlyozta, hogy a kulturális különbségek tudatosítása nagyobb együttéléshez és megértéshez vezethet. Kijelentették:

„Sok kulturális érzékenységi képzést kell tartanunk a befogadó közösség számára... hogy az emberek megértsék, hogy annyi kultúra létezik, ahány ember él a Földön.” (Hanis)

Ez rávilágít arra, hogy az oktatásnak nagy szerepe van az előítéletek csökkentésében és a migránsok számára befogadóbb környezet megteremtésében. Emellett rámutat a mediátorok szerepére is, akik strukturált képzések és tudatosságnövelő kampányok révén elősegítik ezt a megértést.

Több interjúalany is érdeklődést mutatott azzal kapcsolatban, hogy kollégáik hogyan kezelik a migránsok előtt álló szélesebb körű kihívásokat, mint például az oktatáshoz, az egészségügyi ellátáshoz és a foglalkoztatáshoz való hozzáférés:

„Mit tehetünk, hogy támogassuk őket? A gyerekek kaphatnak-e oktatást, lakhatást és munkát az elején? Vagy hogyan oldják meg ezt?” (Souphaluck Noudeang)

Ez arra utal, hogy az interjúalanyok az integrációra vonatkozóan inkább rendszerszintű megközelítéseket keresnek, hangsúlyozva annak fontosságát, hogy a migránsoknak az azonnali humanitárius segítségnyújtáson túl is fenntartható támogatást nyújtsanak.

Egy másik gyakori kérdés a különböző szakemberek mediációs munkába való bevonásával kapcsolatos volt. Az interjúalanyok azt szerették volna megtudni, hogy kollégáik hogyan működnek együtt más szakértőkkel, például terapeutákkal vagy gyermekpszichológusokkal, hogy jobban tudjanak segíteni a migránsoknak. Az egyik résztvevő így fogalmazott:

„Meghív más szakembereket, például terapeutákat vagy másokat, ha gyerekekkel dolgozik? Hogyan integrálják a különböző szerepeket vagy szakmákat?” (Irina)

Ez azt tükrözi, hogy az interkulturális mediáció gyakran multidiszciplináris, és más szakemberekkel való együttműködést igényel a migránsok komplex igényeinek kielégítése érdekében.

Végül néhány interjúalany kíváncsiságát fejezte ki azzal kapcsolatban, hogy a kulturális adaptációs folyamatok hogyan különböznek az egyes európai országokban. Felismerték, hogy minden kontextus egyedi kihívásokat és lehetőségeket jelent az integráció szempontjából. Az egyik interjúalany megjegyezte:

„Szeretnék többet megtudni az adaptációs folyamatok különbségeiről és arról, hogy az egy adott országban letelepedő emberek aggodalmai régióként eltérőek... Finnországban más a helyzet, mint Görögországban.” (Luciano)

Ez azt jelzi, hogy tudatában vannak a kontextus fontosságának az adaptációs folyamatban, és szeretnének tanulni a különböző régiókban dolgozó kollégáiktól, hogy jobban megértsék ezeket a finom különbségeket.

Összességében az interjúalanyok kérdései azt tükrözik, hogy elkötelezettek munkájuk minőségének és hatásának javítása iránt, másoktól tanulva és határokon átnyúlóan megosztva tapasztalataikat. Nyilvánvaló a vágy a nagyobb együttműködésre, a jobb kulturális képzésre és a migránsok különböző európai országokban tapasztalt kihívásainak mélyebb megértésére.

### **3.7 Helyi betekintés: tanácsok a Magyarországra érkező mediátoroknak**

Arra a kérdésre, hogy milyen tanácsot adnának egy kollégának, aki kulturális mediátorként Magyarországra költözik, az interjúalanyok a szakma több olyan kulcsfontosságú aspektusát emelték ki, amelyek

elengedhetetlenek a sikeres munkavégzéshez. Egyik fontos téma a türelem és annak megértése volt, hogy az integrációs folyamat időbe telik. Az egyik interjúalany hangsúlyozta az elvárások kezelésének fontosságát, kijelentve:

„Az integráció és az emberek mások befogadása nem egyik napról a másikra történik. Időbe telik. Türelemre van szükség, szóval... csak tudni kell, hogy időbe telik és türelemre van szükség ahhoz, hogy ezt meg tudjuk valósítani.” (Hanis)

Ez aláhúzza azt a megértést, hogy a kulturális mediáció hosszú távú feladat, amely kitartást és a kihívásokhoz való reális hozzáállást igényel.

A türelem mellett néhány interjúalany hangsúlyozta a kulturális érzékenység fontosságát, különösen a fogadó ország nyelvének elsajátításának szükségességét. Az egyik résztvevő így fogalmazott:

„Azt javaslom, hogy tanulják meg annak az országnak a nyelvét, ahová kiküldik őket, mert ez sokat segít a kultúra megértésében és megkönnyíti a kollégákkal való kommunikációt.” (Soo Min)

Ez a javaslat azt a meggyőződést tükrözi, hogy a nyelv nemcsak a kommunikáció szempontjából kulcsfontosságú, hanem a közösséggel való mélyebb kapcsolatok kialakításában és az integrációs folyamat elősegítésében is. Ebben az értelemben a gyakorlati nyelvtudás minden kulturális mediátor alapvető eszközének tekinthető.

Több válaszadó is kiemelte a nyitottság, az empátia és az ítélkezésmentesség fontosságát. Egy interjúalany például rámutatott, hogy a kulturális mediátoroknak meg kell érteniük, hogy a migránsok szembesülnek a legnagyobb kihívásokkal, ezért elengedhetetlen, hogy kedvesen és nyitottan közelítsenek hozzájuk:

„Mindig légy kedves és nyitott a mentoráltjaiddal szemben. Mert ők vannak bajban, nem te.” (Gabriela)

Ez a tanács aláhúzza a munka empátikus jellegét, amelyben a mediátoroktól elvárják, hogy a migránsok szükségleteit helyezték előtérbe, miközben professzionális és támogató hozzáállást tanúsítanak.

Egy másik fontos tanács az volt, hogy önkéntes munkával vagy szakmai gyakorlatokkal szerezzenek gyakorlati tapasztalatot, mielőtt teljes mértékben elkötelezik magukat a mediátorok karrierje mellett. Az egyik interjúalany megjegyezte:

„Talán megpróbálhatnának szakmai gyakorlatot vagy önkéntes munkát... Ez nem olyan dolog, amit csak azért csinálsz, mert akarsz. Ez olyan dolog, amit azért csinálsz, mert olyan ember vagy, aki hozzáadott értéket tud nyújtani.” (Safaa)

Ez a kijelentés hangsúlyozza a belső motiváció és a személyes alkalmasság fontosságát a szerep betöltéséhez. Kiemeli, hogy a kulturális mediáció nem csak vágyról szól, hanem a megfelelő gondolkodásmódról és az erős felelősségérzetről is.

Végül több interjúalany is hangsúlyozta az informális események és tevékenységek fontosságát az integrációt elősegítő környezet megteremtésében. Az egyik résztvevő olyan tevékenységek szervezését javasolta, mint a hagyományos ételek főzése vagy a tánc, amelyek segíthetnek a kulturális különbségek áthidalásában egy nyugodt környezetben:

„Amit tehetünk... az valószínűleg az, hogy több informális rendezvényt és tevékenységet szervezünk a közvetítés érdekében, például hagyományos ételek főzését, táncot és éneklést.” (Irina)

Ez a megközelítés kiemeli a kreativitás értékét a mediációs folyamatban, amely lehetővé teszi a kulturális cserét élvezetes és nem megfélemlítő módon.

Összegzésként elmondható, hogy az interjúalanyok tanácsai a türelem, a kulturális megértés, a szakmai felkészültség és az empátia fontosságára összpontosítanak. Hangsúlyozták, hogy a kulturális mediáció nem csak technikai készségekről szól, hanem érzelmi intelligenciáról, alkalmazkodóképességről és a migránsok és a befogadó közösség jólétének iránti elkötelezettségről is.

### **3.8 Tanulás és fejlődés: kompetenciák, szükségletek és szakmai fejlődés**

A résztvevők hangsúlyozták, hogy az interkulturális mediátorok fejlődése egy egész életen át tartó folyamat, amely formális és informális tanulást egyaránt igényel. Ismétlődő aggodalomra okot adott, hogy Magyarországon nincs erre a szakmára szabott strukturált képzési út, ami rámutat a társadalom növekvő multikulturális igényei és a mediátorok szerepének intézményi elismerése közötti szakadékra.

„Nem hiszem, hogy Magyarországon létezik formális képzés interkulturális mediátorok számára... ezt a munkát a lakosság többsége nem veszi komolyan.” (Naser Ali Zeinab)

A felszínes vagy „checkbox-stílusú” képzéseket széles körben bírálták, különösen akkor, ha az intézmények csak a sokszínűségi követelményeknek való megfelelés érdekében kínálják őket, ahelyett, hogy érdemben foglalkoznának az interkulturális kérdésekkel.

„Fontosnak tartom, hogy óvatosan kezeljük a munkahelyi interkulturális képzés vagy oktatás iránti megszállottságot. Multikulturális környezetben dolgozva szkeptikussá váltam, amikor a munkahelyen kötelező érzékenységi képzés csak felületes volt, és senki sem figyelt rá, inkább csak egy újabb elvégzendő feladatnak tekintették.” (Soo Min)

A strukturált oktatás iránti igény mellett a tapasztalati tanulás fontossága is visszatérő téma volt. A résztvevők hangsúlyozták, hogy az elmélet önmagában nem elegendő, és hogy a mediációs készségeket ismételten és gyakorlati módon, különböző kulturális helyzetekben kell fejleszteni.

„Mindig meg kell tanulnod, hogyan lehetsz jobb mentor, mint eddig voltál... és ezt csak tapasztalattal lehet megtenni.” (Gabriela)

„Különösen, ha különböző országokból származó emberekkel dolgozol... ők folyamatosan változnak... nem mindig tudod, hogyan kell viselkedni.” (Irina)

Bár néhányan elismerték, hogy egyesek természetes tehetséggel rendelkeznek a kulturális mediáció terén, ezt nem tekintették a strukturált fejlesztés helyettesítőjének. Az ösztönökre vagy a személyes háttérre való kizárólagos támaszkodás, folyamatos képzés nélkül, a szakmai fejlődés korlátozásának tekintették.

„Vannak, akiknek természetes adottságuk van az interkulturális mediációhoz... de nem szabad erre támaszkodnunk. A tanulás... soha nem ér véget.” (Safaa)

Hangsúlyozták azt is, hogy a kulturális ismereteken túlmutató készségek bővítésére is szükség van. Ahhoz, hogy hatékonyan tudjanak reagálni a migráció, a kitelepítés és az alkalmazkodás összetett valóságára, az interkulturális mediátoroknak soft skill-ekkel és interdiszciplináris kompetenciákkal kell rendelkezniük.

„Ez folyamatos tanulást igényel... nem csak a különböző kultúrákról, hanem a kommunikációs stílusokról, a generációs különbségekről és még a mentális egészség tudatosságáról is.” (Luciano)

Az interjúk összességében aláhúzzák, hogy az interkulturális mediátorok szakmai fejlődésében ötvözni kell a formális oktatást, a reflektív gyakorlatot és az érzelmi intelligenciát. Ez a terület, amely az etika, az empátia és a szakértelem metszéspontjában helyezkedik el, nem engedheti meg magának a stagnálást vagy a felületességet.

#### **4. Következtetés**

A Magyarországon különböző civil szervezeteknél és intézményeknél dolgozó aktív interkulturális mediátorokkal készített interjúk gazdag és megalapozott képet adnak a mediációs gyakorlatról egy egyre növekvő sokszínűség és intézményi kihívások által jellemzett nemzeti kontextusban. Ezek a szakemberek különböző migráns közösségekkel dolgoznak, a menekültektől és menedékkérőktől a munkaerő-migránssáig és a nemzetközi diákokig, és nap mint nap szembesülnek az identitás, az intézményi kultúra és a társadalmi integráció komplexitásával.

Az összes interjúban az egyik legfontosabb téma az interkulturális mediáció kritikus fontossága a migránsok alapvető jogokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek elősegítésében. A mediátorok arról számoltak be, hogy kulturális és érzelmi tolmácsokként működnek, elmagyarázzák az intézményi folyamatokat, a méltányos bánásmód mellett állnak ki, és segítenek a migránsoknak abban, hogy érezzék, hogy figyelnek rájuk és meghallgatják őket. Szerepüket nem semleges közvetítésként, hanem aktív tárgyalásként írták le: a

mediátorok rendszeresen találkoznak hatalmi aszimmetriákkal, kulturális félreértésekkel és rendszerszintű akadályokkal, amelyek megkövetelik tőlük, hogy ítéliképességüket, empátiájukat és rugalmasságukat alkalmazzák.

Ennek ellenére a résztvevők egyhangúlag rámutattak arra, hogy munkájuk nem részesül hivatalos elismerésben és következetes támogatásban. Sokan beszámoltak bizonytalan szerződésekről, korlátozott vagy fizetés nélküli feladatokról, valamint arról, hogy nem tisztázott a státuszuk a szervezeteken belül. Néhányan úgy érezték, hogy az intézmények inkább informális segítőknek vagy a közösség tagjainak tekintik őket, mint képzett szakembereknek. Ez aláássa hozzájárulásuk hosszú távú fenntarthatóságát, és feszültséget kelt a szakmai identitás és az elvárások körül.

Egy másik fontos megállapítás a hatékony mediációhoz szükséges képzésre és készségekre vonatkozik. Noha a nyelvi és kulturális ismeretek elengedhetetlenek bizonyultak, a résztvevők hangsúlyozták, hogy szélesebb körű kompetenciákra is szükség van, ideértve a pszichológiai támogatást, az intézményi ismereteket, a konfliktuskezelést és a nyomás alatt történő kommunikációt. Sokan megjegyezték, hogy ezeket a készségeket „a munkahelyen” sajátították el, gyakran strukturált útmutatás vagy visszajelzés nélkül. Többen kifejezték azt a kívánságukat, hogy a képzés tartalmazzon reflektív gyakorlatot is, amely segít nekik feldolgozni saját helyzetüket a rendszeren belül, kezelni az érzelmi munkát és egészséges határokat felállítani.

Kiemelték a munka érzelmi és etikai összetettségét is. A mediátorok gyakran tapasztalnak erkölcsi feszültségeket, mivel a szervezeti korlátok és az általuk szolgált emberek igényei között ragadnak. Gyakran ők az egyetlenek, akik szoros kapcsolatban állnak a migráns közösségekkel, és ez a különleges helyzet egyszerre jelenthet erőforrást és elszigeteltséget. Párbeszéd, felügyelet vagy intézményi támogatás nélkül egyes mediátorok kimerültségről, frusztrációról és kétségekről számoltak be a munkájuk hatékonyságát illetően.

A résztvevők több javaslatot is megosztottak a területen belüli kommunikáció és szakmai fejlődés javítására:

1. Strukturált, moduláris képzési programok létrehozása, amelyek magukban foglalják a mediációs munka gyakorlati és pszichológiai dimenzióit.
2. Hivatalos akkreditációs útvonalak létrehozása a szakma státuszának és stabilitásának védelme érdekében.
3. A mediátorok közötti támogató hálózatok megerősítése, beleértve a mentorálási rendszereket és a megkönnyített kollégák közötti tapasztalatcserét.
4. Az intézmények tudatosságának növelése a mediációval kapcsolatban, annak biztosítása, hogy a szervezetek megértsék a szerep összetettségét és megfelelő erőforrásokat biztosítsanak.

Végül, az összes interjúban visszatérő üzenet az volt, hogy az interkulturális mediáció nem lehet sikeres elszigetelten. Ahhoz, hogy a mediátorok hatékonyak legyenek, a szervezeteknek és intézményeknek is fejlődniük kell, hogy reagálóképesebbé, inkluzívabbá és önreflexívabbá váljanak. A mediáció nem egyirányú fordítási tevékenység, hanem egy dinamikus folyamat, amely minden oldalról nyitottságot és átalakulást igényel.

Összefoglalva, ezek a magyarországi mediátorok azt mutatják, hogy az interkulturális mediáció létfontosságú, de törékeny híd a egyre sokszínűbb társadalmakban. E híd megerősítése érdekében az érdekelt feleknek túl kell lépniük azon, hogy a mediátorokat informális segítőknek tekintsék, és el kell ismerniük őket képzett szakemberekként, akiknek munkája elengedhetetlen az inkluzivitás, a méltányosság és a kölcsönös megértés szempontjából. Ezeknek az egyéneknek a hangja útmutatást ad a humánusabb, tájékozottabb és rugalmasabb interkulturális együttműködéshez Magyarországon és azon túl.

## OLASZORSZÁG

A Futura által szervezett INTERCULT fókuszcsoport 2025. március 19-én online került megrendezésre kilenc Emilia-Romagna különböző területein és tartományában működő interkulturális mediátor részvételével. Annak ellenére, hogy tisztában voltak az online találkozókkal kapcsolatos bizonyos korlátokkal (nagyobb

formalitás, kevesebb kapcsolati csere, a személyes találkozókra jellemző melegség hiánya), az online fókuszcsoport létrehozását elsősorban azért választották, hogy különböző és változatos tanúvallomásokat tudjanak gyűjteni, többek között a területi sajátosságok tekintetében is.

Miután elmagyaráztuk a találkozó szabályait, röviden bemutattuk a Futura szervezetet és munkatársait. Ezután bemutattuk a projektet és a partnerségi konzorciumot, majd ismertettük az Intercult céljait, kiindulva abból, hogy felismertük, hogyan halad a mediáció a különböző országokban, és megpróbáltunk valami közös dolgot felépíteni.

Először az IM-eket kértük, hogy mutassák be magukat, és mondják el, mit csinálnak IM-ként.

**Nawal** más szervezeteknél IM-ként és szociális munkásként dolgozik egy menekültügyi központban Finale Emilia-ban. Regionális IM-képesítéssel rendelkezik. Ez a kettős szerep néha nehézségeket okoz neki, mert szociális munkásnak lenni egy dolog, ombudsmannak lenni pedig egy másik. De ez volt az egyetlen módja annak, hogy stabilitást érjen el a munkájában.

**Angela** 2001 óta dolgozik mediátorként az egészségügyi szektorban, egy Emilia-Romagna-i külföldi női egészségügyi központjában. A stabilabb és jövedelmezőbb munkavégzés érdekében egy szövetkezetnél is dolgozik interkulturális operátorként, amely néhány önkormányzat megbízásából a migráció területén tevékenykedik. Ebben a projektben mediációs készségei mellett nyelvtudását is kamatoztatja.

**Bassman** egy szövetkezetnél dolgozó IM. Több éve IM, de más feladatokat is ellát a szociális területen.

**Rida** urdu és pandzsábi tolmács Reggio Emilia-ban, és egy szövetkezetnek dolgozik. Bár csak hat hónapja tolmács, ez az időszak nagyon intenzív volt, sok mindent tanult, és még mindig sok tanulnivalója van. Pakisztáni származású, Olaszországban született és nőtt fel.

**Sofia** szociális munkás és tolmács (az utóbbi időben főleg spanyol nyelven). Öt éve él Olaszországban, és ez idő alatt sokat foglalkozott szociális kérdésekkel. Pszichológus diplomával rendelkezik.

**Mateja** szlovén, elsősorban szociális munkás, de egy egész Olaszországban működő fordító-, telefonos és online közvetítő ügynökségnél az egykori Jugoszlávia nyelveinek tolmácsaként is dolgozik. Ezt a munkát véletlenül találta meg, miután az 1990-es és 2000-es évek elején intenzívebben foglalkozott ezzel, de továbbra is folytatja.

**Olena** egy ravennai szövetkezetnél dolgozik, ahol iskolákban és szociális szolgáltatásokban foglalkozik interkulturális mediációval, így több területen is tevékenykedik. Emellett idegeneknek tanít olasz nyelvet.

**Nadia** egy Reggio Emilia-i szövetkezet alkalmazottja, 2001 óta dolgozik interkulturális mediátorként, elsősorban arab és francia nyelven, mind iskolákban, mind a szociális és egészségügyi területen.

**Fame** szenegáli, és 2006 óta foglalkozik interkulturális mediációval. Két szövetkezetnél dolgozik, amelyek főként iskolai mediációval foglalkoznak, de szociális munkát is végeznek (itt a „rózsaszín vonal” nevű, erőszak áldozatává vált nőknek szóló segélyvonalon is dolgozik), valamint az egészségügyi szektorban is tevékenykedik.

### **Miért és hogyan lettek interkulturális mediátorok?**

**Fame:** Eleinte, 2006-ban, véletlenül. Egy iskolai menzán dolgozott, de miután órákat tartott a lánya óvodájában, megkérték, hogy jöjjön vissza és meséljen a kultúrájáról. Egy másik szenegáli anyával együtt elment, és így szerzett tapasztalatot. Egy idő után egy tanár odament hozzá, és elmondta, hogy olaszul beszélő szenegáli nőt keresnek, aki közvetítőként dolgozna az iskolákban. Így kezdte el, először iskolákban tartott előadásokat, ahol a szenegáli kultúrát mutatta be, majd egy szövetkezetnél kezdett el dolgozni, ahol képzést kapott, és segítettek neki megszerezni a középiskolai diplomát. Annyira megszerette a munkát, hogy felhagyott az étkezdében való munkával.

**Olena:** Ukrajnában tanári munkája mellett kutatóként és népszerűsítőként is részt vett a nemi alapú erőszak elleni küzdelemben. Az intézményekkel és a diákokkal való kommunikáció terén szerzett készségei és tapasztalatai akkor is hasznosnak bizonyultak, amikor Olaszországba érkezett, ahol egy olyan egyesülettel találkozott, ahol alkalmazni tudta képességeit, azaz tanítani és segíteni a kapcsolatokban. A nemi alapú erőszak elleni küzdelemben szerzett tapasztalatai is hasznosnak bizonyultak, mivel ugyanaz az egyesület

(amely később szövetkezetté vált) együttműködött az „rózsaszín vonalat” működtető erőszakellenes központtal. Ez a munka egybeesik azzal az elképzelésével, hogy segíteni tudjon az embereknek abban, hogy jól érezzék magukat, hogy támogassa őket egy olyan úton, amely egyik országból a másikba vezet. Ez egy különleges feladat, mert a migránsok gyakran teljesen gyökértelenek és egy bizonyos ideig elveszettek, szinte identitás nélkül, és sok olyan érzelmet élnek át, amelyek gyakran nem pozitívak. Az, hogy segíteni tud nekik ezeknek a nehézségeknek a leküzdésében, az a szempont, amely leginkább vonzza őt ebben a feladatban.

**Nawal** elmondja, hogy gyerekkora óta mindig is közvetítő volt, mert szülei és barátai számára fordított. Felnőttként ez a tevékenység szenvedélyévé vált, és az IM-ként való munkavégzés szépsége, amit nagyon élvez, az, hogy lehetőséget ad neki arra, hogy több szektorban is közvetítsen, a szociális szolgáltatásoktól az egészségügyi szolgáltatásokig, a rendőrségtől az ügyvédekig. Mindez lehetővé teszi számára, hogy tapasztalatot szerezzen és készségeket sajátítson el különböző területeken.

**Rida** csatlakozik, teljes mértékben egyetértve Nawal szavaival. Számára is az IM-mé válás szabad és önkéntes döntés volt, annyira, hogy kislány kora óta információkat keresett a lakóhelyén elérhető közvetítői szolgáltatásokról. Szülők, családtagok és barátok kíséretében is közvetített, és elégedettséget érzett, mert tudta, hogy segít valakinek. Ezenkívül, ahogy Nawal is mondta, ez egyben a tanulás és a készségek fejlesztésének egyik módja is. Tehát adsz, de cserébe kapsz is valamit.

**Nadia** kijelenti, hogy talán ő képviseli az IM-ek idősebb generációját (mert Nawal és Ridát a második vagy harmadik generációnak tekinti). Nem ő választotta ezt a területet, hanem beiratkozott az egyetemre. Aztán egy IM-ként dolgozó barátja, amikor olyan nagy mennyiségű munkája volt, hogy nem tudta megbirkózni vele, segítségét kérte. Így kezdett el fordítani, majd lassan személyesen is dolgozni, amíg elindult egy IM-ek számára szervezett tanfolyam, amelyre beiratkozott. Aztán gyermekei születésével és azzal, hogy külföldi volt, ami miatt nem volt olyan könnyű más munkát találni, tolmács lett. Ebben a szektorban volt és még mindig van szükség munkaerőre. Bár a szerep megváltozott, csak nézzük meg a második vagy harmadik generációt, akik sokkal jobban beszélnek olaszul és jobban integrálódtak, még mindig sok a teendő, kezdve a kutatással, hogy megértsük, mi kell ahhoz, hogy valaki tolmács-tanácsadóvá váljon, valamint tapasztalatot szerezzen különböző területeken, és egyértelműen meghatározza képességeit. Bár már régóta léteznek, még mindig vannak, akik nem ismerik ezt a szerepet, amely mindig nagyon szükséges. Szereti ezt a munkát, és azért is jó, mert soha nem unalmas, hanem mindig van valami új, amit meg lehet tanulni. Mindig van esély arra, hogy valami meglepetés ér, hogy minden bizonyosságod összeomlik, vagy hogy az eddig tanultak próbára kerülnek. Mindig vannak újdonságok, gondoldj csak a változó generációkra, a politikára és a földrajzra, és ezzel együtt a kultúrához való hozzáállás és az elvárások is változnak. Mindig naprakésznek kell lenned és készen kell állnod a meglepetésekre, és ezért szereti ezt a munkát.

**Angela** az egyetlen nem külföldi származású tolmács ebben a csoportban. Ő is „csak” tolmács, mert a tolmácsolásból nem lehet megélni. Az egészségügyi szektorban dolgozik, olasz tanárként és telefonos tolmácsként. Szereti a nyelveket, tolmácsnak tanult, és mivel voltak olyan vizsgák, amelyeket csak akkor lehetett letenni, ha legalább hat hónapig külföldön tartózkodott, többször is volt olyan élménye, hogy idegennek érezte magát.

Pontosan azért fordult ehhez a szakmához, mert idegennek érezte magát és szerette a nyelveket. Úgy érzi, hogy az első generációs tolmácsok közé tartozik, akiknek egy további nehézséget jelentett, hogy akkoriban az olaszokat nem tekintették lehetséges tolmácsoknak, mert nem voltak külföldiek. Bátran úszott az árral szemben, biztos abban, hogy mivel sokat utazott, külföldön élt és külföldi férjhez ment, minden adottsága megvan ahhoz, hogy bárkivel empatikusan tudjon viszonyulni. Természetesen meg kell tanulni, hogyan kell csinálni, és nyilvánvalóan szenvedélyesen kell szeretni mind a nyelvet, mind a kultúrát, és tudni kell, hogy ez egy folyamatosan fejlődő munka.

Természetesen mindig vannak olyan esetek, amelyek meglepnek minket, amelyekre nem vagyunk felkészülve, mindig van olyan dialektus vagy ritmus, amelyet egy adott ország egy adott régiójában használnak, és amely Olaszországban alig jelenik meg.

IM-nek lenni egy kicsit olyan, mintha visszaadnánk valamit, tudva, hogy nem minden nő a világon tanulhat, szabadon teheti azt, amit akar, még a partnerét is kiválaszthatja, kiválaszthatja a tanulmányait, és ha igen, akkor melyiket, gondoskodhat magáról és így tovább. Van egyfajta kötelességtudat ezekkel a nőekkel

szemben, és annak a tudata, hogy hasznosak vagyunk. A bevándorlással foglalkozni mindig sokat lehet tanulni. Van egy teljesen hatalmas, óriási emberi aspektusa, ami jó érzéssel tölt el. Természetesen nem szabad elfelejtenünk a munka törekenységét a szerződéses és az elismerés szempontjából.

**Sofia** nagyon hasznosnak találta, hogy az IM-ként végzett munkáját összevetette pszichológusként végzett tanulmányi pályafutásával, mivel a két terület kiegészíti egymást, és segít megérteni a különböző kultúrákat és egy kicsit jobban megérteni az érzelmeket. Kezdetben nem tudott ennek a szakmának a létezéséről, így a választás véletlenszerű volt.

Az azonban biztos, hogy szereti ezt a munkát, és örül, hogy ilyen lehetőségeket talált, és hogy felfedezhetett számos területet, ahol dolgozhat, például az egészségügyben, a szociális szolgáltatásokban stb. Emilia-Romagna régióban általában véve most már látja, hogy sok olyan helyzet van, még kollégáival is egyetértve, ahol ez a szerep még mindig nagyon kétértelmű.

**Bassman** háttérrel rendelkezik. Véletlenül lett IM, mert befogadták egy kísérő nélküli kiskorú külföldiek számára létrehozott befogadóközpontban, és azonnal megtanult megérteni és beszélni az olasz nyelvet, sokkal jobban, mint a többiek átlagosan. Ezért a többi vendég rá támaszkodott, amikor a létesítmény nem nevezett ki IM-et, amit az is segített, hogy ő számos afrikai nyelvet beszélt, például manding angolt, pidgin angolt és más nem hivatalos nyelveket. Mivel mindig igyekezett összekötőként működni a gyerekek és a központ munkatársai között, ez a képessége szakmai lehetőséget jelentett számára. Most egyetemen is nyelveket tanul, egyelőre ebben a területen marad, amely továbbra is tetszik neki és amelyben jól érzi magát.

**(Ez a kérdés nem szerepelt a kérdőívben, de kapcsolódik az előző válaszokban elhangzottakhoz.) Tapasztalatai alapján észrevett-e változást azoknak a szervezeteknek vagy intézményeknek a hozzáállásában, amelyeknél közvetítőként dolgozik, többek között a külföldiekkel szemben? Más szavakkal, úgy gondolja, hogy a közszolgáltatások nyitottabbá váltak és tudatában vannak annak, hogy vannak más származású polgárok is, vagy úgy gondolja, hogy még mindig van egy bizonyos fokú zárt gondolkodásmód, és továbbra is nehéz a közigazgatással való kapcsolattartás?**

**Olena:** Erre a kérdésre többféle válasz is lehetséges, és mindig azt kell figyelembe venni, hogy kivel van dolgunk: ha általánosságban szeretnénk megfogalmazni, hogy az önkormányzat, a rendőrség vagy az egészségügyi rendszer hogyan reagál egy konkrét igényre, akkor mindig azt kell figyelembe venni, hogy az alkalmazottak hogyan viselkednek az ügyfelekkel szemben. Mindig egyéni kapcsolatokról beszélünk, ezért van nyitottság és zárt gondolkodásmód is. Ha a köztisztviselők és a közszolgáltatók is részt vettek egy képzésen, hogy megértsék, hogyan működnek a különböző dolgok, akkor könnyebb olyan emberekkel találkozni, akik hajlandóak segíteni, és akik megpróbálnak változást elérni, akik megpróbálják befogadni és segíteni az embereket. De mindig vannak olyanok, akik nagyon zárt gondolkodásúak, és itt az IM-nek nagyon nehéz feladata van, nemcsak közvetítőként kell fellépnie a felhasználó és a hatóság között, hanem szakmai kapcsolatot is ki kell építenie ezekkel a közszolgáltatókkal. A válasz az, hogy ez attól függ, mit találunk magunk előtt.

**Nadia:** Egyetértve kollégája szavával, hozzáteszi, hogy gyakran a finanszírozástól, a szolgáltatásba történő beruházásoktól, és az integráció esetében néha attól is függ, hogy ki nyerte a választásokat. Az is számít, hogy az általunk kezelt eset esetlegesen sürgős-e, és hogy éppen azon dolgozunk-e. A projektek természetesen kezdettel és végével rendelkeznek, de többé nem történnek hosszú távú, strukturális beruházások. E tekintetben nincs változás. Természetesen a második és harmadik generáció is megérkezett, és az állampolgárság struktúrája megváltozott, de a rendszer változatlan maradt.

**Fama:** csatlakozik Olena-hoz, és hangsúlyozza, hogy hogyan kell válaszolni, mert, mint említettük, ez a helyzettől, de az esetektől is függ. Előfordul, hogy ha bizonyos követelmények vagy figyelemre méltó igények merülnek fel, akkor az IM bevonásra kerül, és jól felkészül az esetre, ellenkező esetben az IM-et használják, majd eldobják, mint egy rongyot.

**Angela:** Egyetértve kollégáival, hozzáteszi, hogy a nyelvi igények mellett interkulturális tolmácsolási igények is vannak, és nem feltétlenül az újonnan érkezők részéről. Idézi egy tanár esetét, aki a ramadánról kérdez egy második generációs lányról, aki Olaszországban született és nőtt fel, kiválóan beszél olaszul, és nemcsak a böjtről kérdez, hanem arról is, hogy miért nem utasította vissza soha bizonyos dolgokat reggelente. Az IM-et

olyan kulturális szempontok miatt is igénybe veszik, amelyek nem feltétlenül nyilvánvalóak, és nem találhatók meg a Google-on, ha nem tudjuk, mit keressünk. Azonban éppen azért, mert ez mindig a szolgáltatások üzemeltetőitől függ, a „vészhelyzet” meghatározása is változik, ahogyan a szükségletek észlelése és következésképpen a közvetítés iránti igény is.

**Nadia** Angela szavait példaként hozva rámutat, milyen abszurdnak tűnne, ha 2025-ben az iskolákban még mindig szükség lenne elmagyarázni, mi is a ramadán és mit jelent ez a gyakorlat. Ha ez mindenkire vonatkozna, akkor semmi sem változott volna. Ez egyértelművé tenné, hogy még sok munka van hátra az interkulturális projektek terén, és a tanárok (és más közalkalmazottak) felkészítésében a kulturális sokszínűsége. Egy tanár, aki ismeri a különböző kultúrákat, nem lepődhet meg, ha a ramadán idején sok a hiányzás, vagy ha a gyerekek nem akarnak sportolni. Ráadásul a gyerekek szülei sem szégyellhetik azt mondani, hogy holnap nem jönnek iskolába, mert „a böjt megtörésének ünnepe” van, és talán azt írják a hiányzás indokaként, hogy a gyerek nem érezte jól magát. Ragaszkodnunk kell ezekhez a kulturális tudatosságot célzó projektekhez, hogy az IM-et megfelelőbb mediációs beavatkozásokra ösztönözhessek.

**Beszéltünk arról, milyen szép dolog másoknak segíteni, és milyen elégedettséget hozhat ez. A munkájáról. Másrészt, mi a jelentése a szakmai szempontból vett elégedetlenségnek vagy frusztrációnak? Mi a legkevésbé kielégítő a mediációs munkában?**

**Nadia:** A mediáció során mélyen belemerülünk egy személy vagy egy család élményébe, de miután elvégeztük a mi kis részünket, nem vagyunk biztosak a folytatásban. Vagy azért, mert a szolgáltatásnak már nincs szüksége további beavatkozásokra, vagy azért, mert az a szervezet, amelynek a mediációs szolgáltatást nyújtjuk, erőforráshiány miatt nem tudja garantálni a folytatását. Mivel a felhasználóval való kapcsolatunkban sokat dolgozunk az empátián, a szolgáltatás megszakadása mind az IM, mind a felhasználó számára nehézségeket okoz. Ha ugyanazon személy esetében töredezett beavatkozások történnek, az még rosszabb: mert újra el kell mesélniük ugyanazt a történetet. Az ő szenvedésük az, hogy el kell magyaráznia és újra el kell magyaráznia, ha valamelyik részét elfelejtik. Az ügyfél számára természetes, hogy csapatként dolgozunk, és hogy van egy olyan mappa, mint amelyet a szociális szolgálatok használnak. De ez nem így van. Nemcsak hogy az esetek ismeretlenek a többi IM számára, de az információk gyakran töredezték, egyes részeket egyesek ismernek, mások nem. Mappa vagy folyamatos információcsere nélkül az IM nem tudja megérteni, hogy jó mediációs munkát végzett-e, vagy van-e valami hiányzó, amit a jövőbeli tárgyalásokon meg kell oldani. Ráadásul nem tudja, miért, mert a gyakorlatban tanul, de nem ismeri a végső eredményt. Ha az elején ilyen helyzet áll elő, amit jól ismer, hat hónap vagy egy év múlva már nem látja a haladást, a nehézségeket és a javítandó dolgokat. Mindig ott marad a kérdőjel: jól csináltam? Rosszul csináltam? Nem kellett volna azt mondanom? ... És ez egy nagy nehézség.

**Fama** hozzáteszi, hogy az IM-ek iránti tisztelet is hiányzik, annyira, hogy gyakran nem értesítik őket, ha a felhasználó, akinek közvetítenek, nem jelenik meg, vagy egy órára közvetíteniük kell egy kórházban, ahová talán autóval kell eljutniuk, és amikor odaérnek, rájönnek, hogy egy másik beteg vagy egy nyelvet beszélő ápoló személynek köszönhetően ezt a személyt használták IM-ként. És ez egyáltalán nem rendben van. Nem csak azért, mert ha egyszer odaérnek, már nincs rá szükség, hanem mindenekelőtt azért, mert figyelmen kívül hagyják a professzionalizmust, a magánélet tiszteletben tartását és mindez költségeit. Gondoljunk csak bele, mikor használhatják a férjet közvetítőként olyan kérdésekben, amelyekről a férjnek nem szabad tudnia, vagy amelyeknek ő volt az oka.

**Nawal** megjegyezte, hogy gyakran, különösen a szociális szolgáltatások területén, kezdeti tájékoztatást tartanak, hogy elmagyarázzák a beavatkozás célját. Ezután, miután a mediációs beavatkozás megtörtént, beszámolót is tartanak, hogy meghallgassák az IM véleményét. Sajnos ez más területeken (iskola, egészségügy) általában nem történik meg, pedig nagyon fontos lenne.

**Olena** Nagy probléma az utazás, amikor a munkához például két óra egy iskolában, két óra egy másikban, egy óra a szociális szolgáltatásoknál és végül egy óra egyéb feladatokra is tartozik. Nagyon nehéz a különböző igényeknek megfelelően megszervezni a menetrendeket. Ugyanakkor azt állítják, hogy az IM-eknek kell alkalmazkodniuk az iskolákban vagy intézményekben dolgozók ütemtervéhez, anélkül, hogy figyelembe vennék azt a tény, hogy lehetnek már hónapokkal előre lefoglalt kötelezettségek, mivel nagyon elfoglaltak

vagyunk, és ezért mindig közös munkáról beszélünk, nem pedig valami előre megtervezettről. Ezek a közös feladatok, az egyik helyről a másikra való utazással kombinálva, jelentős stresszt okoznak.

**Angela** Bizonyos helyzetekben az IM-ek az egészségügyi szolgálat személyzetének tagjai, ami azt jelenti, hogy a projektalapú munkavégzés elavult koncepció. A projektalapú munkavégzés mindig azt a benyomást kelti, hogy a migráció vészhelyzet, pedig ez egy strukturális kérdés, ezért azoknak is, akiknek vannak ismereteik ezen a területen, strukturálisnak kell lenniük, és már a tervezési szakasztól kezdve együtt kell dolgozniuk, ahelyett, hogy csak szükség esetén hívnák őket. Az IM-eket ezért szerződésileg diplomás profilúnak tekintik, de inkább úgy kellene tekinteni rájuk, mint diplomásokra, mert mindig tanulniuk és tanulniuk kell, szinte úgy, mint az orvosoknak.

Aztán hozzáteszi, hogy joguknak kell lennie pszichológus felügyeletéhez, hogy lehetőségük legyen feldolgozni azokat az érzelmeket, amelyek a pillanat hevében az eredeti nyelven kerülnek befogadásra, és ezért közvetlenül hatnak rájuk. A közvetítéssel minden olasz nyelvre átalakul és gyengül, de az eredeti változat megmarad és megváltoztatja az embereket, mert még a pihenés pillanataiban is eszükbe jut. Ezek a benyomások egyrészt lehetővé teszik a tanulást, de végül visszamenőleges hatással lehetnek, ezért jogot kell biztosítani olyan felügyelők alkalmazására, akik ebben az értelemben segítenek.

**Mateja:** Néha összekeverik a közvetítést a fordítással. Előfordult például, hogy a bíróságon az IM-et tolmács helyett fordítóként alkalmazták. Ezért torzult a közvetítés használata. Aztán előfordul, hogy ahol nem ismerik a nyelvet, a nemzetiséget használják a nyelv szinonimájaként, de a nemzetiség és a nyelv különböző dolgok. Például Jugoszláviában vagy a Szovjetunióban sok nyelv volt, de csak egy útlevel.

**Három év múlva is IM-ként fog dolgozni, és ha igen, akkor ahhoz, hogy bizonyos szintű kompetenciával és elégedettséggel folytathassa IM-ként a munkáját, milyen képzésre van leginkább szüksége? Mi a kihívás abban, hogy azt mondja, három év múlva ott lesz, feltéve, hogy...?**

**Sofia** természetesen szeretne továbbra is IM-ként dolgozni, de szeretné elkezdni pszichológus vagy pszichoterapeuta karrierjét is. Ha továbbra is IM-ként dolgozik, szeretné úgy szervezni a mediációs módszereket, hogy lehetőség legyen az érzelmek kezelésére, és ne vigyék haza magukkal. Szeretne pszichológiai képzést is kapni az érzelmek kezeléséről, hogy elkerülje a stressz okozta károkat.

**Olena:** A szövetkezetetek arról tárgyal, hogyan lehetne stabilizálni az IM-eket, kezdve az iskolai beavatkozások jobb tervezésével, az IM-ek oktatói szerepvállalásával. Ez azonban azt is jelenti, hogy a képzés iránti igény már nem csak a bevándorláshoz kapcsolódik, hanem a befogadáshoz, valamint a didaktikai és pedagógiai folyamatokhoz is, hogy a külföldi diákokat ne csak a nyelvtanulásban, hanem más tantárgyakban is segítsék. Nem feledkezve meg arról, hogy a tanulók speciális oktatási igényeinek kielégítéséhez is szükségesek bizonyos készségek elsajátítása. Ha az IM az iskola személyzetének részévé válik, akkor nagyon helyes és előrelátó a jövő szempontjából, hogy jobb képzést kapjon, hogy változást tudjon hozni a tanításban.

Három év múlva IM szeretne lenni, de új formában, mert ha nem változik, nehéz tovább folytatni anélkül, hogy kiégés veszélye ne fenyegetne. Szeretné fejleszteni nyelvtudását is, nemcsak olaszul, hanem anyanyelvén vagy más köznyelveken is, mert a nyelvek változnak, a kultúrák változnak, és a származási országok is változnak. És mindenképpen naprakésznek kell lenni azzal, ami itt Olaszországban történik, de nem szabad elfelejteni, mi történik a származási országokban. Szeretné, ha az egészségügyi szolgáltatásokban, az iskolákban vagy a önkormányzati hivatalokban sötét bőrű vagy hagyományos ruhát viselő alkalmazottak is dolgoznának: szeretné, ha a szolgáltatások is multikulturálisak lennének.

**Angela:** Hangsúlyozza a segítő kapcsolatokat, de az önismeret terén is szükséges képzés fontosságát, ami azt jelenti, hogy tudni kell megérteni a saját „központunkat”, hogy hol vagyunk és hogyan vagyunk. Ez azért van, mert hosszú idő után megszerzünk bizonyos készségeket, de másokat elveszítünk. Bár kéthavonta rendszeresen pszichológushoz jár szupervízióra, kétségtelen, hogy az IM-ek a legkülönbözőbb és legdrámaibb helyzeteknek vannak kitéve. Képzelnék el, hogy a legtöbb munkahelyen az IM-ek nem rendelkeznek ezzel a lehetőséggel; ezért szeretne pszichológiai képzést kapni arról, hogyan kell bánni a poszttraumás stressz szindrómában szenvedőkkel, hogy megértsük a tüneteiket és szakemberek kezelhessék őket. Nem azt kéri, hogy pszichológus legyen, hanem hogy jobban megértse bizonyos helyzeteket. Három év múlva szeretne továbbra is IM lenni, de bizonyos fokú gazdasági biztonsággal. Ha valaki úgy dönt, hogy IM lesz, akkor nem

szabad, hogy kénytelen legyen egy támogató partnerre támaszkodni, vagy a szüleitől kapnia a számlák kifizetéséhez szükséges pénzt, hanem olyan anyagi háttérrel kell rendelkeznie, amely lehetővé teszi számára, hogy családot alapítson és gyereket vállaljon. És ebben a kérdésben őszinteségre van szükség.

**Fama** azt mondja, hogy bármit elfogadna a képzés érdekében, mert az élet megköveteli, hogy mindig naprakész legyél, és ez amúgy is jó dolog, nem árthat. A képzésnek azonban kölcsönösnek kell lennie; nem csak neked kell képzésben részesülnöd, hanem a képzőknek is, és tiszteletben kell tartani a szakértelmet. Az IM-ekhez forduló más szakembereknek ezért tiszteletben kell tartaniuk az IM-ek mögött álló szakértelmet és képzést.

Három év múlva szeretne ugyanazt a munkát végezni, feltéve, hogy a szerződéses és a javadalmazási szempontok megerősödnek és jobban szabályozottak lesznek.

**Rida** reméli, hogy három év múlva is IM lesz, de ez nyilvánvalóan egy kicsit a körülményektől is függ, és attól, hogy a bekövetkező változások lehetővé teszik-e ezt. A képzés tekintetében egyetért a pszichológiai készségek fontosságával, mert ha jobban tudatosul ez a terület, akkor olyan dolgokat lehet észrevenni, amelyek mind magunk, mind mások számára hasznosak lehetnek. Tehát, ha tudatos vagy, megkönnyíted mind a saját, mind mások munkáját, olyan dolgokat észlelve, amelyeket képzés nélkül talán nem tudnál. Mentális egészségügyi problémákkal küzdő felhasználókkal dolgozva, ezekkel a kérdésekkel kapcsolatos képzést tart a szövetkezetében. Ezenkívül úgy véli, hogy ez a képzés mindenki számára hasznos lehet, mert lehetőséget nyújt sok új dolog megtanulására, még akkor is, ha nem feltétlenül kell mentális problémákkal foglalkozni.

**Van valami, amit irigyel a más országokban dolgozó brókerekben, vagy szeretne külföldön dolgozni? Fordítva, mit szeretne mondani, tanácsolni vagy javasolni valakinek, aki Olaszországba szeretne jönni IM-ként dolgozni?**

**Nadia** ismeri a francia és kanadai helyzetet, és tudja, hogy az IM-ek a szolgáltató személyzet részét képezik, és állandó jelenléttel dolgoznak a szolgáltató személyzettel együtt. Ez garantálja az IM-ek folyamatos jelenlétét, a polgárok ismereteit és a konkrét alapokon nyugvó jövőbeli tervezést is. Olaszországban viszont soha nem veszünk részt a tervezésben, csak mások által kidolgozott projekteket kapunk. Azoknak az IM-eknek, akik más országokból szeretnének Olaszországba jönni dolgozni, azt tanácsolná, hogy biztosítsák maguknak egy másik fizetést, ne csak IM-ként dolgozzanak.

**Angela** nagyra értékelné, ha részt vehetne tapasztalatcserében, akár csak néhány hétre is, hogy megnézzé, milyen máshol, és így megtanulhassa a bevált gyakorlatokat. Itt vannak nagyon jó gyakorlatok, amelyek talán nem léteznek más országokban, ahol más migrációs tapasztalatok vagy más politikai és közigazgatási struktúrák vannak, és fordítva. Londonban meglátogatott egy iskolát, és látta, hogy a személyzet között volt egy hagyományos bengáli ruhát viselő nő. Kérdésére megtudta, hogy ez a személy a menzán a menük elkészítésében segédkezett, és halal ételekkel kapcsolatos utasításokat adott. Fontos tudni, hogy léteznek ilyen személyek, akik a személyzet tagjai, és ezt csak tapasztalatcserék révén lehet megtudni.

**Mateja** jól ismeri a szlovén valóságot, mert ott tanult, és sok kollégája ott dolgozik. Tudja, hogy a kulturális IM szerepe meglehetősen új, mert a migráció jelensége is új Szlovéniában (természetesen mindig is volt belső bevándorlás Jugoszláviából, de a nyelvi problémák biztosan kevésbé voltak nyilvánvalóak). Tudja, hogy az iskolák és az egészségügyi szolgálatok ma már minden szükséges szolgáltatást nyújtanak a kiszolgáltatott embereknek: szociális munkások, pedagógusok, pszichológusok, és az utóbbi időben kulturális mediátorok is, különösen a fiatalok, a kiskorúak és a kísérő nélküli gyermekek számára. Ha azonban egy szlovén kulturális mediátor Olaszországba jönne dolgozni, azt tanácsolná neki, hogy legyen B terve, mert a mediáció önmagában nem elég, és különösen a szlovén nyelv esetében nagyon kevés a munka.

**Van más képzési javaslata a jövőre nézve?**

**Nadai** intenzív képzést szeretne a jogszabályokról, különös tekintettel a nemzetközi védelmet kérőkre, mivel a jogszabályok folyamatosan változnak.

Szeretné jobban megérteni a különböző szolgálatok „vízióit” is, hogy megoszthassa azok céljait, ugyanakkor ismerni szeretné az egészségügyi szolgáltatásokban szükséges óvintézkedéseket is, ahol fennáll a fertőzésveszély.

**Angela-t** megfenyegette egy nő férje, akinek segít megszökni a családon belüli erőszakból. Nagyon érdekes lenne megtanulni, hogyan kell bánni az érzelmileg labilis emberekkel, hogyan kell felmérni döntéshozatali képességüket, és megtanulni felismerni ezeket a jeleket. Egy kollégája a szociális szolgálatnál azt mondta neki, hogy soha ne tartson ollót az asztalon, és ez nem túlzás, mert ez minden esetben érzelmekkel és néha dühvel járó munka. Érzelmi, de fizikai szempontból is jelen vagy, ezért ismerned kell azokat a technikákat, amelyekkel könnyedén megértheted, hogy mindig kell lennie egy kiútnak, szem előtt kell tartanod a célt, és olyan testtartást kell felvenned, amely nem fokozza az agressziót, és lehetővé teszi, hogy megmentsd magad, különösen akkor, ha nem vagy hármásban.

**Rida** hozzáteszi, hogy nemcsak fenyegetések vannak, hanem nem megfelelő hozzáállás is, különösen a férfiak részéről a női mediátorok iránt. Ilyen esetekben nem tudod, hogyan viselkedj, és nagyon nehéz kijutni a helyzetből, vagy nem tudod, hogyan viselkedj, hogy kijuss a patthelyzetből.