



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)

**Analiza stanja medkulturne mediacije v petih partnerskih državah
(SI, CZ, FR, HU, IT)**

ZBORNİK REZULTATOV



Ta zbornik je rezultat skupnega sodelovanja Helene Liberšar, Ene Pavlović Derenčin, Marzia Barbierija, Elene Vignocchi, Marinelle Marchetti, Elise Lafon Silber, Natallie Allen, Ekaterine Shlygine in Marcellja Lorincza.

Koordinacija raziskovalnega dela in urejanje: Marzio Barbieri.

Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča avtorja(-jev) in ne odražajo nujno stališč Evropske unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Niti Evropska unija niti EACEA ne moreta biti odgovorni zanje. (Številka projekta: 2024-1-SE01-KA220-ADU-000247978)



Kazalo

- Predgovor – str. 3
- Uvod – str. 3
- Evropski kontekst: prednosti in kritični vidiki medkulturne mediacije – str. 4
- Razmere v petih partnerskih državah – str. 6
- Poklicni in zaposlitveni mehanizmi – str. 8
- Posamezne strokovne spretnosti in organizacijske strategije – str. 12
- Primerjalno poročilo o medkulturni mediaciji v petih evropskih državah kot rezultat fokusnih skupin – str. 19
 - Tematsko področje 1: Dostop do poklica – izbira ali naključje – str. 19
 - Tematsko področje 2: Opis poklica – str. 20
 - Tematsko področje 3: Razlogi za ponos – str. 21
 - Tematsko področje 4: Frustracije ali sram – str. 22
 - Tematsko področje 5: Vizija za prihodnost – str. 23
 - Tematsko področje 6: Vprašanja za kolege iz EU – str. 24
 - Tematsko področje 7: Nasveti za nove kolege – str. 24
 - Tematsko področje 8: Potrebe po usposabljanju in strokovnem razvoju – str. 24
- Zaključki in priporočila – str. 26
- Priloga 1: Bibliografija – str. 29
- Priloga 2: Zapiski in prepisi fokusnih skupin – str. 31
- Slovenija – str. 31
- Češka republika – str. 34
- Francija – str. 45
- Madžarska – str. 51
- Italija – str. 65



Predgovor

Projekt iNTERCULT – Krepitev znanj in kompetenc migrantov za medkulturno mediacijo in boljše vključenost migrantskih skupnosti v raznolike družbe, ki je sofinanciran s strani Evropske unije v okviru programa Erasmus+, je partnersko sodelovanje na področju izobraževanja odraslih. Njegov cilj je izboljšati razumevanje medkulturne mediacije in njenega pomena za vključevanje migrantov ter okrepiti znanja in spretnosti medkulturnih mediatorjev oziroma strokovnjakov na podobnih področjih.

Ta zbornik je rezultat poglobljenih in sistematičnih raziskav, izvedenih v petih partnerskih državah EU: v Sloveniji (Slovenska filantropija), v Italiji (Futura Soc Cons. r.l.), v Franciji (Cap Ulysse), na Madžarskem (Szubjektív Értékek Alapítvány) in na Češkem (InBáze, z. s.).

Namen tega poglobljenega in sistematičnega pristopa je bil zbrati celovit pregled področja in razmer v medkulturni mediaciji v posamezni partnerski državi ter, po možnosti, v širšem kontekstu. Na področju medkulturne mediacije je bilo prav tako treba razumeti, kaj deluje in kaj ne, ter ugotoviti potrebe oseb, ki delujejo kot medkulturni mediatorji, in ki kljub dolgoletnim izkušnjam na tem področju še vedno potrebujejo dodatno podporo.

To razumevanje – kot bo pokazal zbornik – ponuja tudi vpogled v elemente uspešne integracije migrantov s pomočjo medkulturnih mediatorjev.

Uvod

Eden glavnih izzivov projekta iNTERCULT je določiti skupno usmeritev dela med petimi partnerji, ki delujejo v petih različnih nacionalnih kontekstih s petimi različnimi regulativnimi okviri in – poleg tega – z velikimi razlikami v sami formalni opredelitvi medkulturnega mediatorja¹.

Cilj tega ni le izpostaviti podobnosti, ki bi lahko vodile k skupni intervencijski strategiji, zlasti v okviru aktivnosti v delovnih sklopih 3 in 4, temveč tudi razumeti, ali je mogoče nekatere razlike obravnavati kot dodano vrednost, ki bi jo – ob ustrezni previdnosti oz. prilagoditvi – lahko uporabili tudi drugje. Iz teh razlogov smo, na podlagi ciljev, opredeljenih v prijavi, pristopili k analizi razmer na terenu z oblikovanjem štirih orodij:

Najprej smo izvedli analizo, in sicer z:

- **zbiranjem dobrih in učinkovitih praks na področju medkulturne mediacije** v petih partnerskih državah, obogateno z raziskavo mednarodne literature o medkulturni mediaciji v drugih državah EU, ter

¹ Izraz medkulturni mediator uporabljamo v zborniku uporabljen v nevtralni obliki. Ponekod je uporabljen tudi samo izraz mediator ali mediacije. Ta se v zborniku vedno nanaša na medkulturnega mediatorja oz. medkulturno mediacijo.



- **raziskavo o tem, kaj deluje in kaj ne deluje na področju medkulturne mediacije.**

Ti preliminarni koraki so nam dali celovit pregled nad našo temo in nam omogočili, da izpostavimo, kaj je učinkovito in kaj ne v medkulturni mediaciji. Pogled, ki ga bo – kot bomo videli pozneje – potrebno pokazati, okrepiti ali ovrči z nadaljnjo terensko raziskavo, izvedeno z intervjuji in fokusnimi skupinami, da bi bili uspešni v procesu vključevanja migrantov.

Nato smo nadaljevali:

- **s pregledom razmer v vsaki državi**, in sicer preko:
 1. vprašalnika, ki ga je izpolnil vsak partner, da bi zagotovil jasen vpogled v to, kaj medkulturna mediacija je, kako deluje v posamezni državi in z namenom da bi zbrali primere dobrih praks ali druge materiale s področij, na katerih medkulturni mediatorji najpogosteje delujejo.
 2. vprašalnika, namenjenega tistim, ki so iz profesionalnih ali institucionalnih razlogov zaposlovali ali sodelovali z osebami, vključenimi v medkulturno mediacijo (kot izvajalci ali naročniki storitev medkulturne mediacije). To orodje nam je omogočilo zbrati 36 različnih vprašalnikov iz petih držav, poslanih s strani nevladnih organizacij, zadrug, občin ali drugih javnih organov).
- vzpostavitev **fokusnih skupin z medkulturnimi mediatorji**, pri čemer je bil v vsaki partnerski državi organiziran vsaj en fokusni pogovor na podlagi skupnega nabora vprašanj. Po zaključku dela smo izvedli osem fokusnih skupin, v katerih je sodelovalo skupaj 47 medkulturnih mediatorjev. Skozi te fokusne skupine je bilo – ne glede na razlike v operativnem, pravnem ali delovnem statusu med državami – mogoče prepoznati specifične potrebe tako migrantov kot medkulturnih mediatorjev (ki so pogosto tudi sami migranti). S tem smo pridobili ključne elemente za izboljšanje same storitve medkulturne mediacije. Kot bomo videli, gre pri tem za močno odnosno delo, ki se nenehno razvija in spreminja (tudi iz izkustvenega vidika, tako za uporabnike kot za strokovnjake). Razumevanje njihovih potreb, ki kljub izkušnjam in usposabljanju (kjer je to mogoče) pogosto ostajajo neizpolnjene, lahko postane prelomna točka za načrtovanje nadaljnjih aktivnosti – od priporočil do posebnih izobraževalnih programov – namenjenih tistim, ki se odločijo postati medkulturni mediatorji, ali tistim, ki želijo vzpostaviti storitev medkulturne mediacije.

Evropski kontekst: prednosti in kritični vidiki medkulturne mediacije

Čeprav je splošno priznано, da je medkulturna mediacija temeljno orodje za lažjo komunikacijo med posamezniki in med posamezniki ter institucijami, zlasti v primerih na novo priseljenih tujih državljanov ali kulturno raznolikih skupin, je določitev skupnega modela ali operativnega okvira, ali celo preprosto skupne definicije, kaj medkulturna



mediacija je², še vedno daleč od skupnega imenovalca – in ne le v petih državah članicah konzorcija.

Ker ni omejena zgolj na preprosto jezikovno prevajanje, temveč si prizadeva interpretirati kulturne kode, vrednote in implicitna pričakovanja različnih akterjev, na ta način spodbuja vključevanje ter pomaga pri preprečevanju in obvladovanju konfliktov, pa tudi pri (ponovni) izgradnji skupnostnih odnosov. Zato jo pogosto označujemo kot "most" med različnimi kulturami, posamezniki in družbenimi okoliščinami.

Vendar, če pogledamo literaturo na evropski ravni, se zdi, da ima vsaka država, včasih celo vsaka regija, popolnoma drugačno predstavo o tem, kakšen bi bil model medkulturne mediacije. Seveda se storitve medkulturne mediacije na splošno nudijo na področjih zdravstva, izobraževanja in socialnega varstva, vendar se njihova formalizacija razlikuje. Na primer, medkulturna mediacija je močno integrirana v zdravstveni sistem v Belgiji in Nemčiji, medtem ko je v Italiji prisotna le v nekaj regijah (npr. Emilia-Romagna) in se pogosteje izvaja v sprejemnih centrih ali centrih za prosilce za mednarodno zaščito. In če je v Franciji in Španiji medkulturna mediacija formalno priznana in institucionalizirana s specifičnimi tečaji in regulativnimi standardi, je v Grčiji poklicna pot medkulturnih mediatorjev bolj v rokah NVO in neformalnih organizacij.

Kljub številnim ugotovljenim razlikam pa je jasno, da medkulturna mediacija kaže ogromen potencial in prednosti na področju vključevanja državljanov tretjih držav. Med najpogosteje izpostavljenimi prednostmi medkulturna mediacija velja za orodje, ki:

- olajša komunikacijo in medsebojno razumevanje, saj je sposobna razvozlati ne le verbalni jezik, temveč tudi številne pomene neverbalnega jezika ali neprevodljivih kulturnih elementov (prepričanja, vraževerja, simbolni in verski elementi itd.), s čimer pomaga razumeti stališča in vedenja, ki bi bila sicer lahko napačno razumljena.
- preprečuje ali pomaga pri obvladovanju konfliktov, saj deluje prav preko svoje "posredniške" komponente; medkulturna mediacija lahko pomaga interpretirati in razrešiti nesporazume ter konflikte ter predlagati skupne rešitve, ki upoštevajo potrebe vseh vpletenih strain;
- olajša socialno vključevanje in dostop do storitev, saj zagotavlja kulturno in jezikovno usmerjanje tako uporabnikom kot strokovnjakom, pomaga pri dostopu do socialnih, zdravstvenih in institucionalnih storitev ter njihovi uporabi s strani tujcev (vendar s koristmi, ki zajemajo vse deležnike), s čimer izboljšuje tako njihovo vključevanje in aktivno participacijo kot tudi na strani storitev povečuje uspešnost ponujenih storitev ter vključujočnost in univerzalnost storitev;
- vključuje potencial za transformacijo in opolnomočenje. Medkulturna mediacija lahko spodbuja različne načine opolnomočenja za migrante ter prispeva k oblikovanju

² Na primer, v Evropi je mogoče zlahka najti definicije, kot so "kulturno posredovanje", "jezikovno posredovanje", "socialno posredovanje", "kulturno delo", "medkulturno izobraževanje" itd.



vkjučujočega državljanstva. Z delovanjem na ravni skupnosti lahko pomaga ustvarjati nove vključujoče in medkulturne skupnostne identitete;

- izvaja izobraževalno in usposabljalno funkcijo. Aktivnost mediatorja ima močno izobraževalno vrednost: že s svojim delom se izobražujejo za kritično zavedanje, razgrajujejo stereotipe in spodbujajo medkulturna srečanja na področjih, kot so šole, zdravstveni centri in socialne službe.

Hkrati pa ta heterogenost razkriva tudi številne slabosti medkulturne mediacije, med katerimi so:

- pomanjkanje institucionalnega priznanja. V mnogih kontekstih medkulturna mediacija še ni formalno priznana ali dobro regulirana kot poklicna veščina, kar ustvarja dvomnost pri opredelitvi njenih vlog in pri priznavanju kompetenc ter strokovnosti medkulturnih mediatorjev, celo s strani drugih strokovnjakov v sistemu socialnega varstva, ter omejuje njene operativne sposobnosti;
- nezadostno usposabljanje in metodološke pomanjkljivosti v izobraževalnih programih. Usposabljanje je pogosto fragmentirano, zaupano tečajem, ki niso enotni tako po številu ur kot po vsebini, in pogosto niso regulirani na nacionalni ali regionalni ravni. Pogosto primanjkuje specifičnega izobraževanja, ki bi povezovalo teorijo, kulturno prakso, upravljanje konfliktov in čustvene učinke. Potreben je kontinuiran razvoj kognitivnih, čustvenih in vedenjskih veščin;
- tveganje delegiranja in odtegotovanja odgovornosti drugih izvajalcev, ki z zaupanjem upravljanja kulturnih razlik izključno medkulturnemu mediatorju ne spodbujajo dolžnosti oziroma potrebe, da bi sami pridobili medkulturne kompetence;
- pristranskost, povezana z izvorom mediatorja. Ideja, da tuji medkulturni mediator avtomatično zagotavlja večjo avtentičnost ali nevtralnost, je tvegana, zlasti ker ima lahko drugačne ali zastarele kulturne reference. Poleg tega jezik posredovanja medkulturne mediacije ni nujno jezik izvora državljan tretje države in da obstajajo velike razlike med kulturami, ki delujejo po principih visokega ali nizkega konteksta, kar zmanjšuje zmožnost stalnega prilagajanja komunikacijskih tehnik in kod, ter zahteva občutljivost in neprestano prilagajanje.

Razmere v petih partnerskih državah

Kot je bilo že omenjeno, smo začeli raziskavo in določili raziskovalna orodja, ki so nam omogočila boljše razumevanje konteksta ter podobnosti in razlik med partnerji (in seveda tudi med drugimi državami). Iz petih vprašalnikov, ki so jih izpolnile partnerske organizacije, je bila prva stvar, ki se je izpostavila ob upoštevanju razlik, opredelitev medkulturnega mediatorja.

Definicija, ki upošteva vse različne nianse, je naslednja:

Medkulturni mediator je oseba (najpogosteje strokovnjak), ki deluje kot akter integracije in dialoga med migranti oziroma osebami z migrantskim ozadjem ter drugim akterjem (strokovnjakom, državljanom, organizacijo, skupnostjo) države gostiteljice. Kot deležnik



medkulturnega procesa medkulturni mediator, medtem ko deluje nepristransko med strankami, prispeva k opredelitvi obrisov tretjega in vključujočega odnosa med na novo priseljenim (pa tudi med že ustaljenimi prebivalci) in državo gostiteljico.

Poleg mediacije igra ključno vlogo pri spodbujanju medsebojnega razumevanja in sooblikovanju vključujočega odnosa, s čimer pomaga oblikovati skupni, pravični okvir, v katerem lahko migranti in člani družbe gostiteljice konstruktivno in trajnostno sodelujejo.

Tudi po vzpostavitvi definicije obstajajo še vedno pomembne formalne in vsebinske razlike v medkulturni mediaciji. Prva razlika je, da na Madžarskem in Češkem vloga medkulturnega mediatorja formalno ne obstaja, za razliko od drugih držav. V teh državah, čeprav so operativne meje v bistvu enake, je strokovni naziv drugačen (npr. medkulturni delavec) ali pa formalizacija *de jure* ne obstaja. To vodi tudi do bistvene razlike v izobraževalnih in kurikularnih poteh. Medtem ko v Italiji, Franciji in Sloveniji (neformalna poklicna kvalifikacija) obstajajo formalizirane poti za postati medkulturni mediator, s strukturiranimi kurikulumi in izobraževalnimi načrti, ki jih priznava država ali regije, na Madžarskem, kjer formalno povezana vloga ne obstaja, kompetence izhajajo iz kurikularnih izkušenj. Na Češkem je mogoče opraviti izpit za potrditev veščin, definiranih s strani Ministrstva za delo in socialne zadeve, in tako pridobiti strokovno kvalifikacijo Medkulturni delavec (75-020-R). S to kvalifikacijo imajo medkulturni mediatorji možnost udeležbe na neformaliziranih tečajih, ki jih organizirajo NVO ali mednarodne organizacije, kot je IOM.

Seveda, poleg medkulturnih mediatorjev/medkulturnih delavcev, deluje tudi vrsta drugih sorodnih poklicev na področju migracij in socialnega vključevanja s podobnimi ali povezanimi veščinami. Brez omembe pravnih svetovalcev in svetovalcev za zaposlitev, ki so precej pogosti, ker delujejo tudi z nacionalnimi upravičenci, obstajajo drugi zelo podobni ali bolj specializirani strokovni profili: skupnostni tolmači na Češkem in v Sloveniji, skupnostni mediatorji in socialni pedagogi v Italiji, uradniki za človekove pravice, zdravstveni transkulturni mediatorji in medkulturni psihologi v Franciji, pa tudi vrsta drugih "nekreditiranih tečajev za medkulturne veščine in mediacijo" tukaj in tam.

Na splošno, in to velja za vse, ni posebnih zahtev, da oseba posatne postati medkulturni mediator (npr. imeti migrantsko ozadje ali govoriti relevanten jezik ali določeno število drugih jezikov), razen znanja nacionalnega jezika vsaj na ravni B1 in minimalnega števila ur pripravištva ali terenskega dela.

Kar zadeva način, kako ljudje običajno postanejo medkulturni mediatorji, je v vseh petih državah vstop po navadi možen preko prakse na delovnem mestu, na področju socialnega dela ali kot prostovoljec oziroma tolmač, ne pa po akademski poti ali diplomi. To kaže, da je kvalifikacija ali diploma le način formalizacije in izpostavitve lastnih veščin, šele ko je posameznik dokaj prepričan v svoje sposobnosti.

Z izjemo Madžarske, ki ne zahteva kvalifikacij ali nazivov, se v Franciji naziv medkulturnega mediatorja podeljuje preko NVO, izobraževalnih centrov in univerz, v Sloveniji le preko javnega organa, v Italiji preko javnega organa, pa tudi preko poklicnih izobraževalnih



inštitutov, na Češkem preko javnega organa in poklicnih izobraževalnih inštitutov, pa tudi preko NVO.

Samo italijanske kvalifikacije so del Evropskega kvalifikacijskega okvira (EQF) in so zato veljavne v vseh drugih državah Evropske unije, medtem ko se nazivi, podeljeni v drugih državah konzorcija, zdijo veljavni le na nacionalni ravni.

Za pridobitev uradne kvalifikacije medkulturnega mediatorja je usposabljanje zahtevano samo v Franciji (140 do 600 ur) in Italiji (kjer je povprečno število ur 450). Na Češkem usposabljanje ni obvezno, vendar je lahko koristno za opravljanje izpita Ministrstva za delo in socialne zadeve za pridobitev strokovne kvalifikacije Medkulturni delavec. V Sloveniji je pred začetkom opravljanja poklica po nacionalni poklicni kvalifikaciji potrebno dokazilo o 300 urah dela kot medkulturni mediator (šteje tudi prostovoljsko delo).

Glavne vsebine tečajev za pridobitev kvalifikacije v petih državah, so:

Češka	<ul style="list-style-type: none">■ Osnove tolmačenja, vključno s skupnostnim tolmačenjem.■ Komunikacijske in svetovalne veščine.■ Osnovno znanje s področja socialnega dela, migracij in integracije.■ Intervencija v kriznih situacijah.
Francija	<ul style="list-style-type: none">■ Vzpostavljanje zaupanja vrednega odnosa.■ Preprečevanje in obvladovanje konfliktov.■ Načrtovanje in vodenje socialnih ter medkulturnih mediacijskih projektov.■ Strokovno spremljanje in izmenjava izkušenj.■ Meddisciplinarni modul in praksa.
Madžarska	Nobene
Italija	<ul style="list-style-type: none">■ Poznavanje sistema socialne varnosti.■ Poznavanje zakonodaje; sposobnost sodelovanja z drugimi osebami/strokovnjaki, ki so vključeni.■ Razumevanje potreb drugih akterjev.■ Veščine upravljanja primerov.



Slovenija	<ul style="list-style-type: none">■ Medkulturna mediacija v zdravstvu, izobraževanju in zaposlovanju.■ Standardi medkulturne mediacije.
------------------	--

Poleg tega morajo ob koncu pokazati, da obvladajo naslednje veščine:

Češka	<p>Spretnosti tolmačenja in sposobnost dela z ljudmi iz različnih kultur so bistvenega pomena za jasno komunikacijo in spodbujanje vključujočega okolja. Strokovnjaki na tem področju morajo biti sposobni podpirati ljudi v kriznih situacijah, vključno s tistimi, ki lahko kažejo agresijo, žalost ali stisko. To zahteva osnovno znanje psihologije in uporabo praks psihološke higiene za ohranjanje lastnega dobrega počutja in postavljanje meja. Trdni temelji na področju migracijskega prava, splošnih pravnih načel in praktično poznavanje socialnega sistema omogočajo medkulturnim delavcem, da stranke vodijo skozi upravne in pravne postopke. Ključnega pomena je tudi upravljanje s časom, ki strokovnjakom omogoča učinkovito obravnavo več primerov, hkrati pa ohranja visoko raven podpore. Ključne odgovornosti vključujejo prepoznavanje in analizo potreb strank z migrantskim ozadjem v neugodnih socialnih razmerah ter zagotavljanje svetovanja in prilagojene podpore za reševanje teh izzivov. Znanje upravnega prava, prava, ki pokriva rezidenstvo, različne oblike dovoljenj za prebivanje in o mednarodni zaščiti, socialnega prava in metod socialne pomoči zagotavlja, da lahko delavci ponudijo učinkovito vodenje. Mreženje in visoka raven poznavanja storitev, ki jih ponujajo druge institucije in nevladne organizacije, igrajo ključno vlogo pri medkulturnem izobraževanju, medkulturni komunikaciji in medkulturni mediaciji, saj spodbujajo razumevanje in reševanje konfliktov v različnih skupnostih. Njihovo delo podpira vključevanje in socialno vključenost migrantov, beguncev in drugih ranljivih skupin, hkrati pa spodbuja človekove pravice in socialno kohezijo.</p>
Francija	<p>Zagotoviti aktivno lokalno prisotnost s ciljem postati znani in prepoznavni, z uporabo tehnik »outreach« ter identifikacijo in mobilizacijo lokalnih omrežnih virov. Obveščati javnost za spodbujanje dostopa posameznikov do prava, hkrati pa spoštovati njihovo edinstvenost in uporabljati etični pristop z osredotočanjem na ustrezne vire in podporo (socialno, invalidsko, medicinsko-socialno, zdravstveno, pravno itd.).</p> <p>Analizirati zahtevo za opredelitev opisanih težav/potreb z zadevnimi ljudmi, z uporabo aktivnega poslušanja in preoblikovanja.</p> <p>Spodbujati sodelovanje javnosti, da bi ljudem pomagali razviti in ohraniti svojo neodvisnost, zlasti invalidom, s podporo pri</p>



	uresničevanju njihovega državljanstva, hkrati pa spodbujati razumevanje vlog in položajev različnih akterjev v družbi ter podpirati povpraševanje in izražanje potreb. Usposobiti se za teorijo medkulturnega šoka Emériqua Cohena. Usposobiti se za vrsto psiho-čustvenega in psihološkega vpliva, ki ga imajo lahko migracije, strategije vključevanja in študije beguncev (osnovni koncepti).
Madžarska	Nobene.
Italija	Vodstvene sposobnosti Empatija Sposobnost razvoja individualnega načrta delovanja Reševanje konfliktov Obsežno poznavanje mreže storitev in objektov
Slovenija	Usposabljanje ni potrebno. Medkulturni mediatorji dokazujejo svoje sposobnosti s srednješolsko izobrazbo, dokazilom o vsaj 300 delovnih urah kot medkulturni mediatorji in znanjem slovenščine vsaj na ravni B1. Na ta način naj bi imeli potrebna znanja za obvladovanje glavnih vidikov poklica (standardi medkulturne mediacije v zdravstvu, izobraževanju in zaposlovanju ter medkulturne mediacije).

Če se osnovna raven znanja nacionalnega jezika po CEFR/CEMR, potrebna za udeležbo na usposabljanju, razlikuje med partnerskimi državami, je osnovna raven znanja nacionalnega jezika, ki je potrebna za delo medkulturnega mediatorja, tam kjer je ta poklic na kakršen koli način reguliran, vsaj B1 (B2 na Češkem in v Franciji).

Za medkulturnega mediatorja, ki želi delovati na določenih področjih intervencije, ni drugih specializiranih tečajev ali potrebe po posebnem mentorstvu, z izjemo Francije, kjer je za delo v zdravstvenem sektorju zahtevano bolj specializirano izobraževanje. To seveda ne pomeni, da ni drugih možnosti za specializacijo pri delu v šolah ali bolnišnicah. Vendar pa je to bolj stvar osebne izbire kot zahteva.

Poklicni in zaposlitveni mehanizmi

Samo v Italiji obstajajo regulativne smernice, ki določajo uporabo medkulturnih mediatorjev (zlasti v zdravstvu, izobraževanju in pri obravnavi prosilcev za mednarodno zaščito) z namenom olajšanja vključevanja in oskrbnih poti. V Franciji to nalogo opravlja tolmač za pravne postopke, ne medkulturni mediator. Vendar pa, glede na odgovore, v vseh državah medkulturni mediatorji de facto delujejo v službah prvega sprejema in v večini držav tudi v bolnišnicah in zdravstvenih storitvah, socialnih službah ter pri oskrbi prosilcev za



mednarodno zaščito in na informacijskih točkah. V Italiji, na Češkem in v Sloveniji so (pogodbeno) zaposleni tudi na policijskih postajah in v izobraževalnih storitvah za mladoletnike. V Sloveniji, Italiji in Franciji so del osebja služb za žrtve izkoriščanja, trgovine z ljudmi ali nasilja.

Čeprav se anketiranci enotno strinjajo, da medkulturni mediatorji delujejo v službah, ki jih vodijo NVO ali mednarodne organizacije (kot sta IOM ali UNHCR), niso nujno zaposleni pri teh organizacijah, z izjemo Francije. Druga delovna mesta, kjer delujejo, vodijo javni organi (državni, regionalni ali občinski). Niso vsi medkulturni mediatorji zaposleni; večinoma je prisotna kombinacija zaposlenih in samostojnih ali pogodbenih medkulturnih mediatorjev, ki delajo na istem mestu. Delodajalec je vedno akter tretjega sektorja (NVO ali kooperativa), čeprav so na Češkem nekateri medkulturni mediatorji (v tem primeru medkulturni delavci) zaposleni pri javnih organih.

Kljub različnosti delovnih mest in delodajalcev je le v Italiji in Franciji enostavno najti združenja/kooperative/podjetja, ki so jih ustanovili medkulturni mediatorji in nudijo storitve medkulturne mediacije. To je kljub dejstvu, da, kot so poudarile organizacije, ki nudijo ali najemajo storitve medkulturne mediacije:

- lahko bolje porazdelijo znanja in sposobnosti med svoje osebje ter tako ustvarijo skupino usposobljenih medkulturnih mediatorjev, kar bi lahko koristilo tistim, ki potrebujejo medkulturne mediatorje, pa tudi izmenjavi izkušenj in znanja (medsebojno usposabljanje), da ne omenjamo dejstva, da bi to lahko povečalo njihovo prepoznavnost kot strokovnjakov. Sodelovanje znotraj takšne skupine medkulturnim mediatorjem omogoča izmenjavo idej, izpopolnjevanje metod in sprejemanje najboljših praks, kar vodi k nenehnemu izboljševanju rezultatov medkulturne mediacije;
- lahko delujejo hkrati na različnih področjih socialne varnosti in posledično pridobijo širši vpogled v sistem. Kolektiv lahko združi medkulturne mediatorje z različnimi kulturnimi vpogledi, izkušnjami in veščinami, kar bogati proces reševanja problemov in spodbuja bolj inovativne ter vključujoče rešitve;
- lažje prilagajajo svojo organizacijo in izmene glede na potrebe, hkrati pa podpirajo strokovnjake, nudijo izobraževanje, vzpostavljajo profesionalne standarde in spodbujajo socialno vključevanje. Združenje lahko gradi svojo mrežo in prilagaja svojo misijo sodobnim izzivom migracij in integracije, tudi z uporabo tehnologije in razvojem novih strokovnih virov;
- bolje obvladujejo "nenavadne" situacije. S sodelovanjem, standardizacijo in zagovorništvom lahko kolektivni mediacijski naporji pripeljejo do razvoja učinkovitih in prenosljivih praks, ki koristijo različnim kontekstom. Kot formalne entitete lahko združenja pogosto pridobijo kredibilnost in zaupanje v skupnostih ter institucijah, kar jim pomaga spodbujati uspešne rezultate kot modele za širšo uporabo. Poleg tega, če kolektivna entiteta vključuje tudi ljudi z migrantsko



preteklostjo, je vključevanje med vrstniki lahko bolj tekoče, medkulturnim mediatorjem pa omogoča več samozavesti in manj strahu pred opravljanjem administrativnih postopkov, tudi če imajo slabe administrativne sposobnosti;

- so motivirani za stalno izboljševanje svoje učinkovitosti, da lahko uspešno delujejo na trgu. Na primer, kolektivna entiteta lahko postane pravna oseba in tako prijavlja projekte ter zaposluje osebe znotraj organizacije, hkrati pa se mora soočiti z novimi izzivi. Združenja lahko vzpostavijo standardizirane okvirje in postopke, kar zagotavlja doslednost in profesionalnost pristopa. To ne izboljšuje le kakovosti medkulturne mediacije, ampak ustvarja tudi ponovljive modele, ki jih je mogoče prilagoditi različnim kontekstom. Kolektivi imajo tudi večjo sposobnost reševanja kompleksnih ali obsežnih problemov, ki vključujejo več deležnikov, kar zagotavlja celovite in trajnostne rešitve.

Povprečno število zaposlenih medkulturnih mediatorjev:

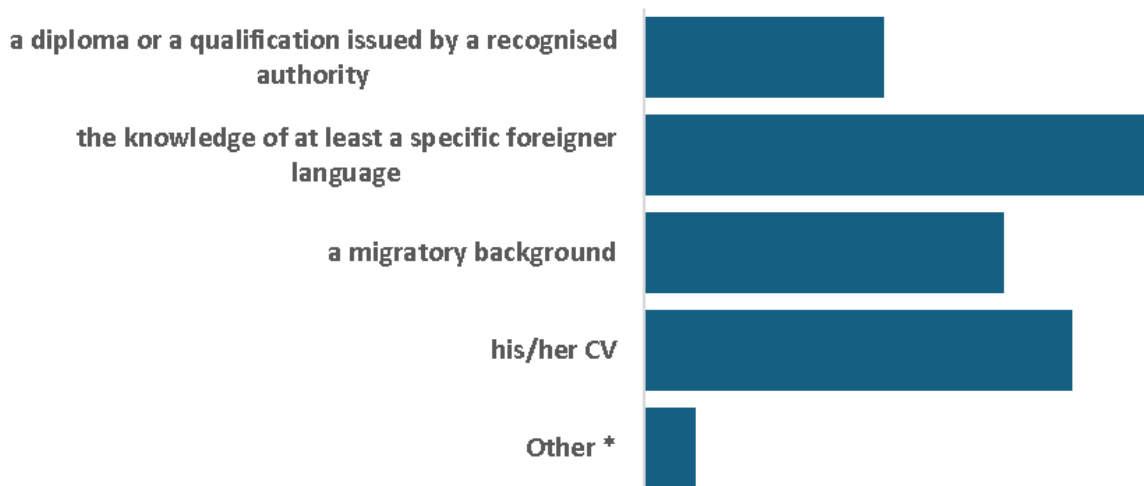
36 organizacij, ki so odgovorile na naše vprašalnike, je poročalo, da so v letu 2024 sodelovale približno s 717 medkulturnih mediatorjev. Večina organizacij, ki sodeluje z medkulturnimi mediatorji, dela z v povprečju 10 ali manj medkulturnimi mediatorji na dan, čeprav obstaja manjšina organizacij, ki sodeluje z med 20 in 50 medkulturnimi mediatorji na dan. Če primerjamo isto organizacijo glede na skupno število medkulturnih mediatorjev, s katerimi je sodelovala v letu 2024, lahko vidimo, da se razpon hitro povečuje, saj nekatere organizacije sodelujejo s 50, 60, 90 ali celo 154 medkulturnimi mediatorji skozi celo leto. Vendar pa le 21 medkulturnih mediatorjev deklarira, da imajo povprečno več kot 24 ur dela na teden. 458 dela manj kot 20 ur, a več kot 4, najmanj - 240 medkulturnih mediatorjev pa dela manj kot 4 ure na teden.

To pomeni, da medkulturni mediatorji niso zelo vključeni v večino organizacij, ki delujejo z migranti, zato ni presenetljivo, da le tretjina teh organizacij zaposluje medkulturne mediatorje izključno kot redno zaposlene, brez mešanja ali uporabe drugih oblik zaposlovanja, kot so pogodbeniki ali samostojni delavci. Poleg tega so v manj kot dveh petinah ponudnikov storitev medkulturne mediacije del vodstvene ekipe, kar pa ni vedno povezano s številom zaposlenih medkulturnih mediatorjev.

Glede starosti in spola so medkulturni mediatorji tipično ženske in večinoma starejše od 35 let.

Čeprav obstajajo "prioritete", ni strogega profila, ki bi ga bilo treba upoštevati za zaposlitev. To velja tudi tam, kjer so zahtevane specifične kvalifikacije in profili. Zato se organizacije pri zaposlovanju medkulturnih mediatorjev večinoma opirajo na enega ali več kriterijev, prikazanih v naslednji tabeli, bolj ali manj strogo.

Main characteristics that an IC must have to be hired



* **Drugo:** dolžina bivanja v državi

Notranje usposabljanje

Univerzitetna izobrazba (v skladu z zahtevami registra socialnih služb za položaj „drugi strokovni delavec“)

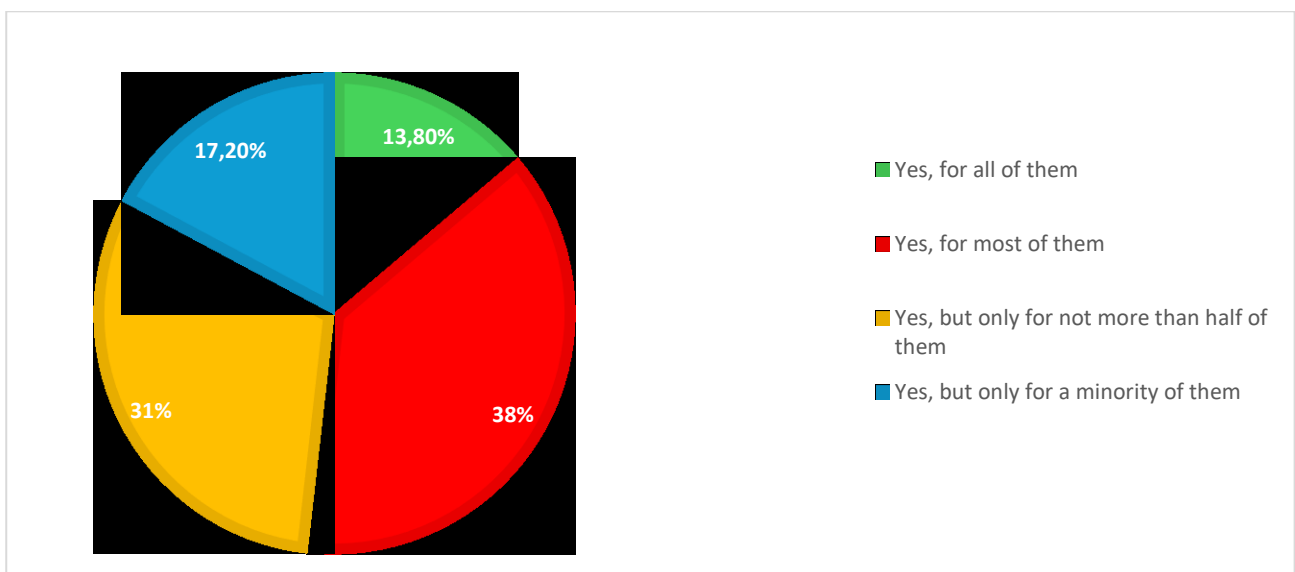
Večina migrantov, ki potrebujejo pomoč, prihaja iz Severne in podsaharske Afrike, Bližnjega vzhoda, Ukrajine ter Indijskega podkontinenta, vendar pa vsaka od petih držav, poleg te "skupne osnove", obravnava razlike glede na svojo zgodovino in politično preteklost. Zato ni presenetljivo, da je v Franciji veliko ljudi iz nekdanjih kolonij, v Sloveniji iz nekdanje Jugoslavije, na Češkem in na Madžarskem pa različne skupnosti iz sedanjih ali nekdanjih socialističnih držav.

Za predstavo o najbolj razširjenih jezikih, poleg nacionalnih, so ti:

Arabščina	16
Ukrajinsščina	15
Francoščina	13
Angleščina	12
Urdu	9
Bengalščina	7

Jeziki nekdanje Jugoslavije	6
Dari (Afganistan)	6
Hindi (Indija)	5
Kitajščina	5
Albanska	5
Turščina	4
Farsi (Iran)	3
Ruščina	3
Vietnamščina	2
Mongolščina	1
Somalščina	1

Zanimivo je, da so na vprašanje, ali so organizacije sposobne zagotoviti ustrezne medkulturno mediacijo za prihajajoče osebe iz zgoraj omenjenih območij, odgovori precej pozitivni.





Po mnenju anketiranih organizacij so najbolj izrazite potrebe, ki pogosto ne dobijo ustreznega odgovora v okviru medkulturne mediacije, naslednje:

- specifičen jezik ali dialekt: 64 %
- medkulturni mediator s posebno strokovnostjo na področju zdravstvenih vprašanj: 36 %
- medkulturni mediator določene spolne usmerjenosti, če to zahtevajo potrebe: 36 %
- medkulturni mediator določene veroizpovedi, če to zahtevajo potrebe: 33 %
- medkulturni mediator s posebno strokovnostjo na področju izkoriščanja in trgovine z ljudmi: 36 %
- medkulturni mediator s posebnimi veščinami v upravljanju konfliktov: 36 %
- medkulturni mediator s posebno strokovnostjo na področju žrtev mučenja: 28 %
- medkulturni mediator s posebno strokovnostjo na področju invalidnosti: 31 %

Posamezne poklicne veščine in organizacijske strategije

Za organizacije, ki so bile vključene v raziskavo, so veščine, ki jih morajo medkulturni mediatorji posedovati, da bi ustrezno odgovorili na potrebe migrantov sledeče (po padajočem vrstnem redu):

- Medkulturne kompetence (formalne in neformalne)
- Sposobnosti komuniciranja in dialoga
- Jezikovne veščine (državni in tuji jeziki)
- Fleksibilnost, prilagodljivost in odzivnost na potrebe
- Empatija
- Zavedanje vloge in pravilnega strokovnega pristopa
- Upravljanje in reševanje konfliktov
- Poznavanje lokalne kulture, socialnih sistemov in zakonodaje
- Zanesljivost, zaupnost in potrpežljivost
- Timsko delo in organizacijske sposobnosti
- Interes in razumevanje potreb strank
- Sposobnost mreženja
- Računalniške veščine
- Sposobnost postavljanja in vzdrževanja meja
- Sposobnost učenja in zanimanje za nadaljnje izobraževanje
- Poznavanje medkulturne medicine
- Psihološke sposobnosti
- Migrantsko ozadje
- Sposobnost samorefleksije

Vendar pa kaj se zgodi, ko morajo organizacije nujno zagotoviti medkulturno mediacijo v posebnih ali izjemnih situacijah (npr. nov jezik, žrtev mučenja, oseba z invalidnostjo itd.)?



Kot prvo, so do neke mere organizirane, da lahko v kratkem času zagotovijo ustrezno pomoč: polovica ponudnikov/strank se trudi po svojih najboljših močeh z lastnim osebjem (2/5); manj kot tretjina, če ne morejo najti rešitve, je prisiljena osebo napotiti v bolj specializirano ustanovo. Le majhna manjšina ima seznam kvalificiranih zunanjih medkulturnih mediatorjev, ki so na voljo 24 ur na dan, ali pa svojega ponudnika medkulturne mediacije prosi, naj čim prej zagotovi usposobljenega medkulturnega mediatorja.

Skoraj vse anketirane organizacije navajajo, da so povprečne sposobnosti medkulturnih mediatorjev, ki delajo z njimi, ustrezne za njihove cilje. Vendar pa, tudi če so dobro usposobljeni, organizacije ocenjujejo, da so nekatere pomembne slabosti veščin medkulturnih mediatorjev povezane z naslednjim (v tem vrstnem redu):

- nevednost obvladovanja tveganj izgorelosti
- nevednost poznavanje nacionalne zakonodaje, birokracije in nenehno spreminjajočega se sistema
- slabo poznavanje nacionalnega jezika
- prekomerno popuščanje strokovnjakom (npr. zdravnikom, policistom itd.)
- slabo poznavanje lokalnega socialnega sistema
- pomanjkanje empatije
- nevednost da bi v institucija, kjer se medkulturna mediacija izvaja, bolje razume, kako mediacija deluje.

Na vprašanje, katere teme bi morale zajemati profesionalno ali interno usposabljanje, da bi najboljše pripravilo medkulturne mediatorje na njihovo delo, prejeti odgovori kažejo naslednji vrstni red:

Upravljanje konfliktov	31
Komunikacijske in medosebne veščine	30
Nacionalna/lokalna zakonodaja	29.8
Postopki zdravstvenega sistema	29.4
Nasilje v družini	29.1
Zaposlitvene možnosti	28.7
Socialni sistem	27.7
Postopki za prosilce za azil	26.9
Razumevanje (in spoprijemanje) z izkoriščanjem in trgovino z ljudmi	26.7



Upravljanje primerov	26.1
Enakost spolov	25.6
Postopki glede dovoljenj in pravice do bivanja	24
Delo osebja in organizacijsko delo	22.7
Finančno in administrativno delo	22.6
Smernice in tajniške storitve	22.5
Oblikovanje delovnih mest in projektno delo	22.3

Zelo zanimivo je, da dve tretjini anketiranih zagotavlja medkulturnim mediatorjem neko obliko usposabljanja ali prakse za izboljšanje njihovih veščin takoj po zaposlitvi/vzpostavitvi sodelovanja ali v rednih intervalih med profesionalnim delovanjem v organizaciji, kar velja za več kot 50 % anketiranih.

Ko smo jih vprašali, ali ima organizacija kakšne strategije ali postopke v primeru nujnih potreb po medkulturni mediaciji, ima le manjšina takšne strategije ali postopke ali odpre "ticket", ki zagotavlja razpoložljivost v kratkem času (24/36 ur) ali prek "klicnega centra", kar zagotavljajo zagotavljajo medkulturni mediatorji sami. V enem primeru je bila za medkulturne mediatorje, ki zagotavljajo hitro odzivnost vzpostavljena oblika supervizije. .

Še enkrat smo organizacije prosili, naj na podlagi svojih izkušenj razvrstijo področja, na katerih je delo medkulturnih mediatorjev najbolj učinkovito. Odgovori, v zelo uravnoteženem povprečju, kažejo naslednje:

Socialne službe	33.0
Bolnišnice in zdravstvene storitve	32.8
Izobraževalne storitve za mladoletnike	31.5
Storitve za prosilce za azil	30.8
Policijske postaje	30.2
Službe za delo in zaposlovanje	30.2



Prve sprejemne službe	29.7
Izobraževalne storitve za odrasle	29.6
Storitve za izkoriščane osebe, žrtve trgovine z ljudmi ali nasilja	29.5
Svetovalne in tajniške storitve	28.2
Prve kontaktne točke	25.2

Vendar, katere so glavne težave ali stiske, s katerimi se srečujejo medkulturni mediatorji, in ki lahko vodijo v situacijo, ki ogroža učinkovitost njihovega dela in odzivnosti? Po mnenju vključenih organizacij so največja tveganja sledeča:

- negotovost zaposlitve (72%),
- nizka plača (61%),
- težave pri iskanju dela za polni delovni čas (61%),
- visoka raven stresa in tveganje za izgorelost (55,5%),
- nedoločenost vloge (47,2%),
- delo, ki se vidi kot diskvalifikacijsko (47,2%),
- visoka fluktuacija (14%),
- potreba biti čim prej na mestu izvajanja medkulturne mediacije kljub vsakodnevnim težavam (npr. prometni zastoji) (2,6%).

Eno izmed naših zadnjih odprtih vprašanj se je nanašalo na slabosti medkulturne mediacije kot storitve ter na izzive, ki jih je treba nasloviti, da bi dosegli trajnostni učinek te prakse. To nas je zanimalo zato, ker se medkulturna mediacija, kljub svoji ključni vlogi pri spodbujanju socialne kohezije in vključevanju migrantov, še vedno sooča z znatnimi strukturnimi in operativnimi slabostmi. Reševanje teh izzivov je bistveno za zagotovitev dolgoročne učinkovitosti medkulturne mediacije. Odgovori kažejo, da so bile naše skrbi utemeljene.

1. Pomanjkanje formalnega priznanja in regulacije

- Vloga medkulturnih mediatorjev ni jasno opredeljena niti regulirana.
- Medkulturna mediacija ni močno formalizirana v nacionalnih zakonih o socialnih storitvah, kar prispeva k temu, da poklic ostaja v mnogih javnih sistemih v veliki meri neprepoznan in neviden.
- V nasprotju z drugimi socialnimi poklici obstaja pomanjkanje profesionalnih standardov in okvirov. Posledično lahko samooklicani „mediatorji“ delujejo zunaj uradnih okvirov, kar lahko škoduje uporabnikom in ogroža zaupnost podatkov ter kakovost storitev.



2. Nestabilni delovni pogoji

- Storitve so pogosto na klic in neredne, kar otežuje stabilno zaposlitev.
- Obstaja visoka stopnja negotovosti zaposlitve in nepredvidljivosti povpraševanja.
- Mnogi mediatorji se soočajo z negotovo zaposlitjo preko nevladnih organizacij brez dolgoročnih pogodb ali stalnega financiranja.
- Poklic je premalo plačan, podcenjen in ponuja omejene možnosti za napredovanje.
- Število strokovnih medkulturnih mediatorjev je nezadostno, da bi odgovorilo na povpraševanje.

3. Nezadostno financiranje in politična podpora

- Medkulturna mediacija trpi zaradi kroničnega pomanjkanja financiranja, brez namenskega javnega financiranja, kar lahko na srednji rok resno vpliva na izvajanje storitev, izobraževanje in ohranjanje kadra.
- Politična nestabilnost in šibka zakonodajna podpora ovirata dolgoročno načrtovanje in razvoj sistema.

4. Strukturne in sistemske težave

- Ni enotnega nacionalnega sistema za koordinacijo storitev medkulturne mediacije.
- Poklic je pogosto ocenjen kot nizkovreden, zlasti v sektorjih, kot je zdravstvena oskrba.
- Medkulturna mediacija je slabo razvita in slabo integrirana v javne storitve.
- Težko je doseči nujne standarde kakovosti zaradi pomanjkanja strukturne podpore.

5. Izzivi pri poklicni identiteti in prepoznanje vloge

- Vloga medkulturnega mediatorja je pogosto omejena na jezikovno podporo, pri čemer se spregleda širši pomen odnosov in kulture. Edinstvene veščine in vrednost, ki jih medkulturni mediator prinaša v odnose med uporabniki in institucijami, niso prepoznane.
- Pojavljajo se napačna prepričanja, vključno s predsodki, da medkulturna mediacija pomeni zgolj „pomoč priseljencem“ in da spodbuja zlorabo Sistema.
- Vloga in delo nimata javne prepoznavnosti in spoštovanja, kar vpliva na zaposlovanje in strokovni razvoj.

To pomeni, da je za krepitev medkulturne mediacije bistveno, da vlade in institucije priznajo njegov strokovni status, zagotovijo stabilno in ustrezno financiranje, ga bolje integrirajo v javne storitve ter ustvarijo podporne mreže za mediatorje. Brez reševanja teh sistemskih



pomanjkljivosti bo učinkovitost medkulturne mediacije pri spodbujanju vključevanja in socialne kohezije omejena.

Ena izmed naših zadnjih radovednosti je bila, s katerimi novimi izzivi se lahko soočajo storitve medkulturne mediacije.

Neizogibno je prvi izziv zagotoviti trajnostno financiranje tovrstne storitve iz več razlogov:

- Krepitev občutka varnosti tako za medkulturne mediatorjev kot za uporabnike in preprečevanje tveganja prekinitve storitve in zagotavljanju kontinuitete medkulturne mediacije.
- Preoblikovanje projektov (ki se izvajajo le določen čas) v strukturirane storitve, po možnosti integrirane v institucije (bolnišnice, vladni uradi, občine in šole) in ne le povezane z nevladnimi organizacijami.
- Zagotavljanje bolj stabilne zaposlitve z ustrezno plačo, temelječo na nacionalni pogodbi (kjer še ni vzpostavljena), ki omogoča tudi tistim, ki to potrebujejo, prijavo za delovno vizo ali dovoljenje za prebivanje.
- Zagotavljanje boljše podpore duševnemu zdravju in preprečevanje izgorelosti.

To pomeni, da je potrebna močnejša institucionalna podpora, kot tudi strokovno priznanje in okrepitev vloge. Medkulturna mediacija mora biti vidna in prepoznavna s strani sistema. To se začne tudi z njihovimi kvalifikacijami, ki morajo zajemati poglobljeno znanje o vprašanih, kot so nacionalna zakonodaja, kako se povezovati z umetno inteligenco in jo upravljati, kako obvladovati duševno zdravje, odvisnosti, izkoriščanje delovne sile in trgovino z ljudmi, varnost na delovnem mestu ter kako se spoprijeti z naraščajočo ksenofobijo.

To je potrebno tudi zato, ker ni dvoma, da lahko spremembe v strukturi in obsegu migracij privedejo do še večje raznolikosti ljudi in kultur, kar otežuje izbiro ustreznih medkulturnih mediatorjev za izvajanje kakovostne medkulturne mediacije.

Na koncu smo organizacije vprašali, kakšen vpliv bi lahko imela uporaba umetne inteligence in drugih IKT orodij (kot so videokonference, prevajalniki itd.) na prakso medkulturne mediacije. Presenetljivo, čeprav z ustrezno previdnostjo, so bili odgovori bolj pozitivni in proaktivni od naših pričakovanj.

- UI bi lahko olajšala delo medkulturnih mediatorjev (72,2%).
- UI bi lahko omogočila takojšen odziv, še posebej v nujnih primerih (50%).
- UI bi lahko izboljšala učinkovitost in zagotovila boljše odgovore (47,2%).
- UI bi lahko olajšala zagotavljanje specifičnih odgovorov v posebnih pogojih in potrebah (npr. redki jeziki, storitve na daljavo) (41,7%).



- UI bi lahko mekulturnim mediatorjem omogočila pridobitev še več veščin (39%).
- UI bi lahko odstranila velik del "človeškega dotika", ki ga zagotavljajo medkulturni mediatorji (36,1%).
- UI bi lahko olajšala širitev storitev medkulturne mediacije, saj znižuje njihove stroške (19,4%).
- UI bi lahko resno ogrozila delovna mesta medkulturnih mediatorjev (5,6%).
- UI lahko prinese tveganja, kot so nesporazumi zaradi napačnega prevoda s strani prevajalnikov na osnovi UI (2,8%).



Poročilo o primerjalni analizi medkulturne mediacije v petih evropskih državah na podlagi fokusnih skupin

Spomladi 2025, od marca do maja, je pet partnerjev izvedli osem fokusnih skupin s skupno 47 medkulturnimi mediatorji, ki so sodelovali. Fokusne skupine so partnerji izvajali samostojno, na podlagi skupnih smernic, ki so opisovale metode izvedbe in vprašanja, ki jih je bilo treba zastaviti. Nekatere fokusne skupine so potekale v živo, druge pa so bile izvedene preko spleta.

Za to priložnost je bil pripravljen nabor vprašanj, ki temelji na prejšnjih vprašalnikih, namenjenih partnerjem in deležnikom, ki zagotavljajo ali koristijo storitve medkulturne mediacije. Uporaba nabora vprašanj ni bila stroga zastavljena, v skladu s pravili fokusne skupine, ki dopuščajo določeno stopnjo fleksibilnosti za možnost neposrednega odziva na misli in pričevanja udeležencev, zato niso vse fokusne skupine zastavile točno enakih vprašanj in prejele enakih odgovorov.

Seznam vprašanj je naslednji:

1. Zakaj delate kot medkulturni mediator (ali podobno)? Je bila to vaša izbira ali naključje?
2. Ali lahko v treh minutah opišete bistvo svojega dela?
3. Na kaj ste v svojem delu posebej ponosni?
4. Po drugi strani, ali obstajajo stvari, katerih se sramujete?
5. Če si predstavljate sebe čez tri leta, kako si predstavljate svoje delo?
6. Kot morda veste, se strokovna ozadja medkulturnih mediatorjev v različnih evropskih državah močno razlikujejo (glede izobrazbe, kvalifikacij, profesionalne certifikacije, statusa itd.). Če bi imeli priložnost, kaj bi vprašali kolega, ki dela v drugi državi EU, glede dela?
7. Predstavljajte si, da vas kolega iz druge države EU prosi za nasvet, ker želi priti sem kot medkulturni mediator. Kaj bi mu svetovali?
8. Ali nam lahko podate (ali dodate) kakšne vtise ali predloge glede potrebe po učenju, kako postati boljši medkulturni mediator, ali o katerem koli drugem vidiku, za katerega menite, da bi ga bilo treba razviti?
- 9.

Rezultati

Tematsko področje 1: Dostop do poklica – izbira ali naključje

Izpostavljenih ni bilo le nekaj zelo izrazitih razlogov, zakaj se ljudje odločijo postati medkulturni mediatorji. Nekateri niso imeli nobene izbire, saj so že kot otroci začeli tolmačiti za svoje starše, vendar na splošno obstaja širok nabor različnih motivov (osebni, oportunistični, naključni, altruistični, politični, premišljeni itd.), ki vodijo v ta poklic, in skupna



nit, ki povezuje vse te različne razloge: *želja po pomoči drugim in na nek način narediti razliko.*

Pričevanja iz fokusnih skupin kažejo, da so se nekateri odločili postati medkulturni mediatorji zaradi svoje osebne zgodovine (izkušnje migracije in dvojezičnost so pogosto vzvod) ali ker so začeli kot prostovoljci v nevladnih organizacijah, drugih organizacijah ali sprejemnih centrih oziroma v obdobju večje potrebe po medkulturni mediaciji, npr. večjega prihoda migrantov. Drugi so bili neformalno zaposleni, ko je bila potreba po tolmačenju nujno v šolah ali javnih institucijah. In ker so uživali v izkušnji, so se odločili, da bo to njihov poklic.

Nekateri razkrivajo globoko prepletanje osebnih migracijskih poti in profesionalne zavezanosti, tako da, če so danes medkulturni mediatorji, je to zato, ker so nekoč sami uporabljali storitve, in ta prehod od uporabnikov do medkulturnih mediatorjev je obogatil njihovo empatijo in pristnost. Priseljevanje je bila temeljna izkušnja: pogoste so bile zgodbe tistih, ki so se sami spopadali z birokratskimi sistemi, in ta borba je postala motivacija za vodenje drugih pri orientaciji, zahvaljujoč prej pridobljenim izkušnjam.

Nimajo pa vsi medkulturni mediatorji migracijskega ozadja ali izkušenj s socialnim delom. Nekateri so se rodili in odraščali v državi (in ne nujno pri starših priseljencih) ter razvili globoko strast do medkulturnega dela. Ta mešanica izvorov je področju dodala tako lokalno kot transnacionalno perspektivo, prav tako kot dejstvo, da ne prihajajo vsi medkulturni mediatorji iz sosednjih področij dela (npr. socialno delo, izobraževanje, psihologija ali delo na področju migracij), temveč so prihajali iz drugih področij dela, kot sta igranje ali poučevanje, in so delo medkulturne mediacije odkrili po naključju ter prinesli dopolnjujoče veščine. Seveda so tudi taki, ki so začeli z občasnim *ad hoc* tolmačenjem, kasneje pa so to razvili v bolj redno delo oz. poklic, ker jih to veseli ali jih žene želja reševati težave in potrebe migrantov.

Ta raznolikost ozadij po eni strani poudarja dostopnost in fleksibilnost poklica, po drugi strani pa kaže, da obstaja veliko tveganje, da bodo medkulturni mediatorji sprva trpeli zaradi pomanjkanja formalnega izobraževanja in bodo zato prisiljeni pridobivati profesionalne veščine na delovnem mestu ali kasneje.

Ne glede na razlog, zakaj vstopajo v poklic, lahko to področje razdelimo na dva dela: ljudje, ki postanejo medkulturni mediatorji po premišljeni poti in se zato udeležujejo specifičnih izobraževanj in tečajev (ne glede na to, ali so ti priznani s strani javnih oblasti ali ne). Večinoma jim to teoretično znanje pomaga vzpostaviti profesionalno identiteto, kot medkulturni mediatorji pa so lahko zaposleni zaradi svojih kvalifikacij ali specializacij (čeprav institucionalno zaposlovanje ne sledi vedno temu pravilu).

Drugi vstopijo v poklic po naključju, po priložnosti, ker so bili ob pravem času na pravem mestu ali vsaj ne po akademski poti. Ti medkulturni mediatorji, ki pogosto nimajo formalnega izobraževanja, lahko pridobijo poklicno kvalifikacijo retrospektivno, gotovo na delovnem mestu, vendar tudi s formalnim priznanjem veščin, pridobljenih na terenu, mogoče dopolnjenih s specifičnim izobraževanjem za zapolnitev vrzeli.



"Čeprav sem govoril jezik, ko sem prišel sem, sistema nisem razumel. Zaradi te izkušnje zdaj pomagam drugim, da se ne počutijo izgubljeni."

„S pojmom medkulturni mediator nisem bil seznanjen ... želel sem le pomagati. "

„Začel sem kot prostovoljec po prihodu iz Iraka."

Tematsko področje 2: Opis dela

„Medkulturna mediacija ni samo tolmačenje, gre za razumevanje konteksta, ki stoji za izrečenim." „Pomagamo obema stranema, da se srečata na pol poti."

„Nismo prevajalci, smo človeški mostovi."

Medkulturno mediacijo pogosto sami medkulturni mediatorji opisujejo kot večfunkcijsko in zahtevno strokovno delo. Njihove naloge se precej razlikujejo in pogosto opravljajo več vlog v enem dnevu, pri čemer svojo podporo prilagajajo vsakemu kontekstu. Gre za poklic, ki združuje različne veščine in vloge v tolmačenju (a razširjeno na kulturno tolmačenje), poučevanju jezikov, usmerjanju in orientaciji po sistemih (na več področjih, kot so zdravstvo, izobraževanje in socialne storitve). Pogosto delujejo kot zaupniki in so nedvomno vključeni v gradnjo zaupanja, zagotavljanje pravne pomoči, psihosocialne in čustvene podpore, mentorstva in logistike. Poleg tega je njihova vloga še bolj fluidna, zlasti pri pomoči prosilcem za mednarodno zaščito ali mladoletnikom brez spremstva.

Medkulturni mediatorji podpirajo integracijo preko razlage procesov in pričakovanj tako za migrante kot za institucije. Medkulturni mediatorji so omenili tudi, da delujejo kot neformalni svetovalci, še posebej tam, kjer je očitno pomanjkanje formalnih sistemov nadaljnjega spremljanja. Ker *„tolmačijo ne le besede, temveč tudi tišino in geste"*, pa tudi kulturne geste in vedenja, s čimer zagotavljajo medsebojno razumevanje (igrajo ključno vlogo pri olajšanju komunikacije v čustveno nabitih kontekstih, kot je zdravstvo). Medkulturni mediatorji lahko zmanjšajo napetost in sporočilo posredujejo gladko. Iz teh razlogov so vključeni tudi v krizno mediacijo (npr. soočanje z izkoriščevalskimi delodajalci) in zmanjševanje konfliktov (včasih je že njihova prisotnost dovolj), s čimer izboljšujejo kakovost storitev.

Čeprav včasih opisujejo svoje delo kot premalo cenjeno, se jasno zavedajo, da je ključno: *„Delamo tiho, a pogosto naredimo največjo razliko."* To vključuje šolsko mediacijo, podporo v zdravstvu, socialno tolmačenje in usmerjanje v administrativnih postopkih.

Nekateri so poudarili, da ne pomagajo le priseljencem razumeti, kako delujejo institucije in storitve v državi (od šol do bolnišnic, od diagnostike do discipline), ampak tudi izobražujejo javne uslužbenke o tem, kako učinkovito sodelovati z migranti.



Tematsko področje 3: Razlogi za ponos

Medkulturni mediatorji svojega dela ne opravljajo iz ekonomskih razlogov, to je gotovo. Zato je velik del njihove "plače" sestavljen iz neotipljivih sredstev in motivacije. Njihov ponos izhaja iz opaznih učinkov njihovega dela: olajševanja in uspešne komunikacije, reševanja nesporazumov, spodbujanja medsebojnega spoštovanja in humanizacije pogosto hladnih birokratskih prostorov. Medkulturni mediatorji se pogosto počutijo izpolnjene, ko uporabniki prevzamejo odgovornost za svoje integracijske postopke, dostopajo do izobraževanja, uveljavljajo svoje pravice ali pridobijo zdravstveno oskrbo. Medkulturni mediatorji so prav tako ponosni, da so varni prostor za migrante v stiski in da jih naredijo vidne institucijam, tudi ko jih te domnevno ne opazijo.

Mnogi v svojem delu vidijo preobrazbo in opolnomočenje uporabnika, ta občutja pa so povezana ne le s priznanji, ki ga izražajo migranti, ampak tudi z zavedanjem, da so njihove vloge in sposobnosti vidne ter prepoznane s strani institucij. Ko profesionalci rečejo: "Potrebujemo vas tukaj," to res šteje. Medkulturni mediatorji so ponosni na strokovno priznanje in ko je dinamika v ekipi smiselna. Poudarjajo svojo sposobnost reševanja konfliktov, spodbujanja zaupanja med institucijami in uporabniki ter izboljšanja kakovosti storitev. Priznanje tako s strani uporabnikov kot osebja je posebej cenjeno, saj omogoča lažjo integracijo migrantov in gradnjo medkulturnih mostov.

Seveda, kot pri drugih socialnih poklicih, so dosežki v odnosih zelo pomembni, otipljiv znak tega pa so dolgoročna sodelovanja in občutek zaupanja, ki so ga zgradili znotraj svojih skupnosti.

"Kadar mi kdo reče, končno se počutim opaženega, mi topomeni vse."

»Nismo le izvajalci – smo sopotniki v odpornost.«

»Občutek ponovno zgraditi prekinjeno komunikacijo, je močan.«

»Postali smo zaupanja vredna vez med migranti in javnimi službami.« "Ko vidimo, da se migranti čez leta vrnejo s hvaležnostjo, je to izjemno nagrajujoče."

Tematsko področje 4: Frustracije ali sram

Kot je omenjeno zgoraj, denar predstavlja le majhen del „plače“ medkulturnih mediatorjev, ki vključuje tudi "čustvena sredstva" in altruistične motivacije, čeprav slednje ne prinašajo kruha na mizo. Zato, kadar pritožbe glede nizke plače postanejo pretirane in se začnejo nanašati tudi na motivacijo, se lahko pojavi problem.

Seveda je pomanjkanje denarja težava za vsakega delavca, vendar se mnogi medkulturni mediatorji pritožujejo zaradi prevelike finančne negotovosti zaradi kratkoročnih ali



pogodbenih zaposlitev. Razlogi so predvsem v tem, da ne morejo računati na redno in vsakdanje delo, kot tudi zato, ker večina organizacij, za katere delajo, ni finančno stabilna in je odvisna od kratkoročnega financiranja, projektov itd. Ta šibkost lahko vodi tudi v odvisnost od prostovoljskega dela, kar v kombinaciji z odvisnostjo od nekvalificiranih spletnih platform lahko povzroči veliko razočaranje in deprofesionalizacijo (da ne omenjamo dejstva, da odsotnost dolgoročnega financiranja duši inovacije).

Poleg tega je ključno, ko medkulturni mediatorji poročajo o frustracijah, kot so pomanjkanje priznanja, zabrisane meje s strankami (npr. klici pozno zvečer), občutki čustvene izčrpanosti in nepriznanosti s strani institucij, ki so jim pomagali. Prav tako ni redko, da se morajo spopadati s pomanjkanjem podpore države in institucionalno rigidnostjo, še posebej pri delu z ljudmi v stiski.

Iz poročil medkulturnih mediatorjev je jasno, kaj so tveganja izgorelosti: čustvena izčrpanost, pomanjkanje supervizije, povratnih informacij ali nadaljnega spremljanja, brez možnosti predelave travm, ki so jih bili priče, pomanjkanje formalnega izobraževanja, velika obremenitev z zadevami in napačne sistemske predstave. Potreba po nenehnem pojasnjevanju svoje vloge, tudi uradnikom, je prav tako zelo frustrirajoča.

Nekateri se počutijo izolirani, v nekakšni institucionalni apatiji, poklicani le v nujnih primerih, z malo priložnostmi za preventivno vključevanje. Kljub kompleksnosti dela so pogosto obravnavani kot periferno ali *ad hoc* osebje. Drugi občasno občutijo neustreznost svoje usposobljenosti ali jih skrbi, da bi nenamerno škodovali strankam zaradi pomanjkanja virov, specifičnega usposabljanja ali poglobljenega znanja konteksta.

„Tudi mi potrebujemo podporo: nosimo veliko.“ „Polovica nas še vedno dela brez plačila. To ni vzdržno.“

„Po 80 strankah na dan sem izčrpan, fizično in čustveno.“ „Tudi institucije ne vedo, kaj počnemo.“

„Pokličejo nas šele, ko je že kriza. To je prepozno.“ „Naša vrednost je jasna, a financiranje ni.“

„Sram me je, ko zaradi pomanjkanja izkušenj spregledam kaj pomembnega.“ „Globoko nam je mar, a potrebujemo tudi orodja.“

„Nikoli ne vemo rezultata: pomagamo in potem izginemo.“ „Včasih nas prosijo, da posredujemo brez kakršnihkoli pojasnil situacije.“



Tematsko področje 5: Vizija za prihodnost

Vizija za prihodnost, tako za njih same kot za njihovo delovno področje, se lahko razlikuje od države do države in včasih od ene generacije medkulturnih mediatorjev do druge. Vsem je skupna želja (in tudi potreba) po mediaciji, ki vključuje širšo institucionalno integracijo in vpetost v institucije, zlasti na področjih zdravstva in izobraževanja. Poleg teh institucionalnih skrbi obstaja tudi poziv k močnejši kolektivni zastopanosti, ki bi lahko pomagala vplivati na politiko. Zagovarjajo močnejše (in formalno) priznanje poklica, z nacionalnimi standardi in trajnostnimi pogodbami. Nekateri so zaskrbljeni zaradi umetne inteligence, zlasti če se uporablja kot strategija za zmanjšanje stroškov, in upajo na obnovljene storitve, osredotočene na človeka.

Medkulturni mediatorji si želijo prihodnost z globljim institucionalnim zavezništvom, ki bi lahko zagotovilo trajnostne proračune in stalno financiranje, kot jamstvo bolj stabilne perspektive, ki bi omilila strah pred nenadno izgubo dela in omogočila razvoj kariernih poti.

Poudarjajo potrebo po standardiziranih praksah, podpornih strukturah za timsko delo in dostopu do rednega psihološkega supervizijskega procesa, tudi kot orodje za preprečevanje izgorelosti. Strokovni razvoj in okrepljeno usposabljanje so najvišje prioritete, prav tako čezmejne izmenjave izkušenj in mednarodno sodelovanje.

„Čas je, da ustanovimo pravo združenje medkulturnih mediatorjev.“ „Medkulturni mediatorji bi morali biti prisotni v vsaki javni instituciji.“

„Naj bo to pravi poklic, ne le začasna rešitev.“ „Upravne službe naj nas najdejo tako enostavno, kot najdejo sodne tolmače.“

„Potrebujemo skupne standarde in pravo podporo.“ „UI ne more nadomestiti človeške presoje in empatije.“

„Potrebujemo stabilnost, da lahko nadaljujemo s tem delom.“ „Učimo se od drugih držav in gradimo nekaj trajnega.“

„Vgrajeni moramo biti v šolski sistem.“ „Supervizija naj bo del našega dela, ne izjema.“



Tematsko področje 6: Vprašanja za kolege iz EU

Udeleženci iz petih držav so bili precej radovedni glede izkušenj svojih kolegov v tujini. Morda si predstavljajo, da so ti bolj zadovoljni pri delu, ne zavedajoč se, da večinoma delijo enake težave. Zato so izrazili svojo radovednost glede:

- Pravni status in priznanje medkulturnih mediatorjev.
- Pogodbeni pogoji (polni delovni čas proti samostojnim opravljalcem).
- Plače in mehanizmi financiranja.
- Poklicni standardi in kodeksi etike.
- Vloga pri vplivanju na politike.

"Koliko ur delajo? Imajo varnost zaposlitve?"

"Ali so medkulturni mediatorji priznani v javni upravi ali so še vedno povezani z nevaldnimi organizacijami?"

Tematsko področje 7: Nasveti za prihajajoče kolege

V fokusnih skupinah so vprašali, kakšen nasvet bi dali kolegu, ki prihaja iz tujine. Seveda isti nasvet lahko velja tudi za novinca pri delu. To so bile najpogosteje omenjene točke:

- Bodite potrpežljivi, odprti in empatični, saj gre za čustveno zahtevno delo, ki zahteva odpornost za razvijanje reflektivnih praks.
- Nепrestano učenje in usposabljanje, še posebej na kulturnem in pravnem področju, je bistveno, prav tako zaupanje in učenje od kolegov.
- Razumite ekosistem javnih storitev in institucionalni kodeks.
- Najprej razmislite o prostovoljstvu, zlasti če nimate predhodnega usposabljanja.
- Osredotočite se na čezmejno sodelovanje in spodbujajte enotne standarde.

„Bodite pripravljeni dati svoje srce, a ga hkrati tudi zaščititi.“ „Začnite počasi, veliko opazujte in ohranite radovednost.“

Tematsko področje 8: Potrebe po izobraževanju in strokovnem razvoju

Zadnje vprašanje v fokusni skupini je bilo, katere bi lahko bile najpomembnejše potrebe po izobraževanju in v katero smer bi se lahko razvijala njihova strokovna pot.

- Ključni sta osebna in čustvena raven, predvsem za preprečevanje izgorelosti: potrebno je večje prizadevanje za jasno opredelitev in vzdrževanje meja med strokovnim in zasebnim življenjem. Posledično je treba dati večji poudarek čustveni pismenosti, tehnikam samorefleksije, medsebojni podpori ter času za skupinsko refleksijo (npr. mesečne seje s psihologi).
- Strokovno gledano, ker lahko neformalno ali "na delovnem mestu" učenje pušča vrzeli, je nujen strukturiran program izobraževanja (ne glede na to, kdaj ali kdo ga organizira).
- Z vidika strank je potrebno večje poudarjanje kulturne interpretacije in



medkulturne komunikacije, etike, zgodovine migracij, praks, ki upoštevajo travme, obvladovanja kriz in reševanja konfliktov. Tudi z vidika institucij in delovnega okolja je potrebno trdno razumevanje sistema, da se zagotovi ozaveščenost o kontekstih (šola je zelo različna od bolnišnice, policijske postaje ali urada za zaposlovanje), pa tudi orodja za obvladovanje institucionalne odpornosti, pravnih postopkov in psihosocialnih izzivov.

"Učenje se nikoli ne konča. Z vsakim primerom rastemo." "Usposabljanje mora ustrezati kompleksnosti resničnega sveta, ne le teoriji."



Zaključki in priporočila

Kot smo videli, medkulturni mediatorji v petih obravnavanih državah delujejo na presečišču jezika, prava, čustev in kulturnih poglavljev. Čeprav se lokalni konteksti razlikujejo, skupne izkušnje razkrivajo sistemsko nepriznavanje, čustveno utrujenost in močno željo po strokovnem dostojanstvu.

Poleg tega, kljub spreminjajočim se političnim pogledom, obstaja očiten naraščajoči interes in večja ozaveščenost o storitvah medkulturne mediacije, kar pa se ne odraža v zagotavljanju financiranja in povečanju števila zaposlenih kvalificiranih izvajalcev. Zato se trenutno, zaradi pomanjkanja enotnih in veljavnih določil na evropski (ali vsaj nacionalni) ravni, soočamo s pomembno dilemo. Če bomo postavili previsok prag strokovne usposobljenosti brez ustreznega nadomestila, tveganje obstaja, da se uporabniki bodisi ne bodo posluževali medkulturne mediacije ali pa se bodo morali zanašati na bolj ali manj kvalificirane izvajalce, ki lahko za zapolnitev tržnega primanjkljaja postavljajo pretirano visoke pogoje in cene. Enako tveganje obstaja, če ne zagotovimo zadostnega števila ustrezno usposobljenih medkulturnih mediatorjev; uporabniki bodo poiskali pomoč pri posameznikih, katerih edini zaslužek je poznavanje določenega jezika, čeprav jim manjka minimalno osnovno usposabljanje in morda delajo na področjih, ki z medkulturno mediacijo nimajo nikakršne povezave (npr. kot hišnik ali čistilci). Zato ni presenetljivo, da medkulturni mediatorji pozivajo k koherentni evropski strategiji, ki potrjuje njihovo strokovnost, nagraduje njihov prispevek in zagotavlja trajnostne strukture za usposabljanje in podporo. Ker ne verjamemo, da se to lahko zgodi na kratek rok, je pomembno, da se določene strategije uresničijo čim prej, začeniši z opredelitvijo nekaterih smernic za prihodnost, ki temeljijo na treh glavnih stebrih:

1. izobraževanje in usposabljanje,
2. poklicni status medkulturnih mediatorjev,
3. strokovni odnosi.

Vedno znova se potrjuje, da ni zadostnega usposabljanja in da formalna kvalifikacija v vsakem primeru ni vedno potrebna za delo. Poleg tega se tudi z najboljšim usposabljanjem za seboj stvari spreminjajo in ljudje se spreminjajo. Migranti niso enaki na krajih, od koder prihajajo, ali na krajih, kamor se selijo. Tudi mediatorji se spreminjajo: lahko postanejo starejši in bolj vešč, vendar lahko izgubijo tudi del povezave z državami izvora. Da o tem, da se delovne prakse in delovni konteksti spreminjajo iz dneva v dan, niti ne govorimo.

Zato se zdi ključnega pomena – kar dokazujejo tudi ugotovitve zbornika – da usposabljanje medkulturnih mediatorjev potrebuje nenehno izobraževanje / vseživljenjsko učenje. To bo zagotovo potrebno, dokler sektor na nacionalni ali evropski ravni ni drugače organiziran in strukturiran.



Kdo pa lahko ukrepa in kaj je treba storiti v okviru izobraževanje odraslih? Obstajajo številne možnosti za izboljšanje spretnosti in sposobnosti medkulturnih mediatorjev, ki jih lahko predlagajo različni akterji in v različnih kontekstih. Medtem ko se morajo tečajji o nacionalni zakonodaji ali organizaciji različnih storitev nujno izvajati v nacionalnem (če ne lokalnem) okviru, se lahko tečajji o evropski zakonodaji, tehnikah soočanja in izmenjavi praks izvajajo tudi na mednarodni ravni, bodisi osebno bodisi preko videokonference in v skupnem jeziku (ki ni nujno angleščina, lahko je tudi arabščina, ukrajinsščina ali drug skupen jezik).

Obstajajo tudi številne agencije, ki lahko izvajajo usposabljanje, od bolj formalnih (univerze, srednje šole ali poklicne šole) do organizacij, ki zagotavljajo ali zaposlujejo medkulturne mediatorje (kooperative, združenja, občine itd.) pa do bolj neformalnega nivoja izmenjave med vrstniki.

Pri tem ne smemo pozabiti na možnost priznanja veščin, pridobljenih na terenu ali v prejšnjih podobnih delovnih izkušnjah. Z drugimi besedami, gre za formalizacijo kvalifikacije preko validacije (s strani priznane avtoritete) pridobljenih veščin in aktiviranje izobraževalnega programa, da se zagotovijo tiste veščine, ki manjkajo, a so potrebne za profil medkulturnega mediatorja.

Kar zadeva poklicni status medkulturnih mediatorjev, je ta formalno in močno v rokah javnih oblasti (država, regije in občine) in dokler ne definirajo skupnega profila (tudi na ravni EU znotraj EQF – Evropski kvalifikacijski okvir) za to, kaj naj medkulturni mediator počne in kakšen naj bo, je težko določiti skupno pot usposabljanja. Vendar pa ne smemo podcenjevati vloge samoorganizacije s strani kooperativ ali združenj medkulturnih mediatorjev. V več primerih taka združenja samostojno določijo profil osnovnih veščin, ki jih zahtevajo od medkulturnih mediatorjev, ki jih lahko zaposlijo, kar lahko služi kot referenca. Medtem te kolektivne entitete medkulturnim mediatorjem po potrebi nudijo interno izobraževanje, da dosežejo potrebne veščine. Na ta način ti kolektivni subjekti igrajo svojo vlogo, hkrati ko sklepajo pogodbe z agencijami, ki potrebujejo njihove storitve, in medtem določajo osnovo trokvnosti.

Medkulturni mediator ne deluje v mehurčku, sestavljenem iz stranke, drugih strokovnjakov in sebe, zato mora razširiti svojo strokovno držo. To je pomembno iz več razlogov: a) delo mediatorja ne zagotavlja vedno zaposlitve za polni delovni čas; b) je čustveno zelo zahtevno delo, ki zahteva trenutke sprostitve; c) daje boljše rezultate, če se izvaja multidimenzionalno in multiprofesionalno; d) lahko vključuje kompleksne projekte in celo dolgoročne poklicne odnose.

Zato je pomembno, da medkulturni mediator pridobi ne le veščine, tesno povezane z njegovo vlogo mediatorja, temveč tudi veščine čustvenega upravljanja, operativnega načrtovanja (tako v povezavi s primer kot sistemom) in medprofesionalne relacijske veščine. Te veščine je težko pridobiti v osnovnem usposabljanju, a so ključne za delo v kompleksnem kontekstu.



Vloga medkulturnega mediatorja je nedvomno v procesu naraščajoče profesionalizacije pred samim delovnim procesom (čeprav posedovanje formalnega naziva medkulturni mediator še ni obvezujoče za delodajalca), vendar še vedno obstaja velika potreba po samoučenju, učenju skozi prakso in izmenjavo med vrstniki ter seveda vseživljenjskem učenju (ob upoštevanju vse večje uporabe umetne inteligence in drugih novih tehnologij ali naprav pa dobimo le blede predstavo o spremembah na tem področju in tveganju nesporazumov ali prikritega rasizma).

Rezultati opravljenega dela kažejo, da je poleg osnovnega usposabljanja potrebno tudi stalno izobraževanje, ki mora biti specifično za posamezne potrebe medkulturnega mediatorja. Zagotovo je potrebno učiti, kako delovati s profesionalno distanco in kako ohraniti svojo vlogo, hkrati pa se zavedati, kako pomemben je lahko medkulturni mediator za druge, spoznavati ljudi in njihove zgodbe, njihovo raznolikost, hkrati pa se zavedati, da počnejo nekaj koristnega in da so veliko več kot "Google prevajalec". Zmožnost definiranja in potrjevanja poklicnih mej omogoča boljše povezovanje z ljudmi v stiski (ki jim ne sme biti dovoljeno klicati na njihov zasebni telefon ali zunaj delovnega časa), pa tudi z drugimi strokovnjaki. Pridobivanje tehnik za upravljanje čustev in uporabnikov omogoča tudi preprečevanje nasilja in groženj ter pravočasno prepoznavanje znakov izgorelosti.

Zagotovljeni morata biti podpora in supervizija, da imajo medkulturni mediatorji možnost razpravljati o primerih in se sprostiti.

Izmenjava veščin znotraj referenčne organizacije mora biti olajšana, prav tako tudi veščine, pridobljene med vrstniki, ki predstavljajo ogromno bazo izkušenj. Samo pomislimo na njihove migracijske izkušnje ali dejstvo, da so mediatorji "od rojstva" – ker so to počeli za svoje starše ali kot posledico prejšnjih del na podobnem področju (policija, tolmačenje, socialne službe) ali ker so sami koristili mediacijo in želeli "vrniti uslugo".

"Kolektivna" vloga mediacije preko združenj, kooperativ in nevladnih organizacij mora biti okrepljena, hkrati pa je potrebno okrepiti tudi načrtovalne in podjetniške veščine mediatorjev.

Regulativne veščine in poznavanje storitev je treba povečati (in jih nenehno posodabljati), okrepiti pa je potrebno tudi multiprofesionalno in povezovalno delo, vključno z delom na več ravneh.

Nazadnje je potreben kodeks etike in večja ozaveščenost o vlogi medkulturnega mediatorja. Zato je treba olajšati izmenjavo izkušenj s kolegi iz drugih evropskih držav, pri čemer je smiselno začeti s tistimi, ki se ukvarjajo s podobnimi vprašanji, določiti skupne standarde delovanja in združiti prizadevanja za boljšo opredelitev mediacije v EU.



Priloga 1

BIBLIOGRAFIJA

- Alred G. & Byram M., "becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad" in *Journal of multilingual and multicultural development*, vol. 23, n.5, 2002.
- Baraldi C., Gavioli L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milano.
- Baraldi C., 2019, *Pragmatics and agency in healthcare interpreting*, in Tipton R., Desilla L. (eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, London, pp. 319-335.
- Barbieri M. (a cura di), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, report di ricerca, Regione Emilia-Romagna, Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale.
- Barbieri M. (a cura di), 2021 *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna: Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze* Report di ricerca, Regione Emilia-Romagna
- Bertozzi R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, in Granosik M., Gulczyńska A., Kostrzyńska M., Littlechild B. (eds.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, pp. 117-132.
- Bertozzi R., Saruis T., 2018, *I mediatori interculturali nel lavoro con richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, in "Studi di Sociologia", 1, pp. 1-16.
- CNEL *VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione*, Roma;
- Casadei S., Franceschetti M. (a cura di), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, Report di ricerca, ISFOL, Roma (collana Strumenti).
- Chaouite A. (2004). *Risques et spécificités de la médiation interculturelle. Hommes et Migrations*, Médiations et travail social n. 1249, pp. 77-86.
- Cohen-Emerique M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, in "Políticas sociales en Europa", 13-14, pp. 27-36.
- Cohen-Emerique M., Fayman S. 2005, *Médiateurs interculturels, passerelles d'identités*, *CONNEXIONS 83/2005-1* pp. 169-190.
- 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, pp. 399-427.
- Erdilmen M. 2021, Frameworks and good practices of intercultural mediation for migrant integration in Europe – IOM UN migration



- Esposito M., Vezzadini S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Genova A., Barberis E., 2019, *Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness*, "European Journal of Social Work", 22/6, pp. 908-920.
- 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, *Intercultural responsibility: Power and ethics in intercultural dialogue and interaction*, in Guilherme M., Glaser E., Mendez-Garcia M.C. (eds.), *The intercultural dynamics of multicultural working*, Multilingual Matters, Bristol, pp. 77-94.
- Karanikola Z.: Panagiotopoulos G., 2025 *Identity Negotiation and Conflict Resolution in Contemporary Multicultural Settings: The Contribution of Intercultural Mediators*, University of Patras
- Lavanco G., Di Giovanni E., 2009, *Il ponte o il guado: quale metafora per una sanità transculturale?*, in Affronti M., Geraci S. (a cura di), *Guadi e ponti per una sanità transculturale*, Atti del X Consensus Conference sull'immigrazione e VIII Congresso Nazionale SIMM, 5-7 febbraio 2009, Trapani, pp. 32-43.
- Lazzarini G., Stobbione T. (a cura di), 2017, *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione della diversità*, Franco Angeli, Milano.
- Liddicoat A. J. et Derivry-Plard M., 2021, *Intercultural mediation in language and culture teaching and learning and the CEFR Companion Volume. 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, Milano.
- Ogbu J. U., 2008, *Minority status, oppositional culture and schooling*, 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), *Intercultural Competences in Mediation, Counselling and Psychotherapy*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne
- *Resources on intercultural mediation*, 2016, TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe) project partnership.
- UNESCO, 2013, *Intercultural competences. Conceptual and Operational Framework*, UNESCO, Paris.
- Villano P, Riccio B., 2008, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna.



Priloga 2

Poročila in prepisi fokusnih skupin

SLOVENIJA

V Sloveniji sta bili organizirani dve fokusni skupini, vsaka s tremi udeleženci, skupaj torej šest udeležencev: ena v živo 19. marca 2025 in druga preko spleta 28. marca 2025.

Sledili smo predlaganim vprašanjem, strukturi in časovnemu načrtu.

Izkušnje medkulturnih mediatorjev in njihovi pogledi na njihove potrebe:

Vprašanje 1: Kdaj ste začeli delati kot medkulturni mediator in zakaj?

Več udeležencev je svoje delo kot medkulturni mediator začelo preko prostovoljskih aktivnosti, najpogosteje pri Slovenski filantropiji. Motivacija za opravljanje medkulturne mediacije se je med njimi razlikovala:

- Nekateri so z delom na tem področju začeli zaradi lastne migrantskega ozadja (npr. prihajajo iz Ukrajine) in želje, da bi podprli svojo skupnost.
- Drugi so začeli s tolmačenjem za družinske člane ali v šolah.
- Nekateri so se kot prostovoljci pridružili terenskemu delu, kjer je pomanjkanje tolmačev pripeljalo do tega, da so prevzeli to vlogo.
- Začetno sodelovanje je bilo pogosto neformalno in sprva zaznano kot enostavno, vendar se je hitro razvilo v bolj profesionalne in zahtevne naloge.
- Mnogi so izboljšali svoje znanje slovenskega jezika skozi delo in nadgradili obstoječe študije tolmačenja/prevajanja, opravljene v svojih državah izvora.
- Prehod iz prostovoljca v plačanega strokovnjaka je vključeval pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije in formalne pogodbe (npr. s policijo).
- Prehod iz tolmača v medkulturnega mediatorja se je pogosto zgodil, ko so organizacije začele plačevati prostovoljce, kar jim je omogočilo pridobitev profesionalne identitete kot medkulturni mediator.

Vprašanje 2: Na kratko opišite delo medkulturnega mediatorja

- Delo medkulturnega mediatorja presega jezikovno tolmačenje: zahteva kulturno razumevanje in kontekstualno interpretacijo pomena.
- Medkulturni mediatorji delujejo kot mostovi med kulturami, lajšajo dvosmerno integracijo (med gostujočim prebivalstvom in priseljenci).



- Vloga medkulturnega mediatorja je opisana kot bolj zahtevna od vloge tolmača zaradi širšega znanja in mehkih veščin, ki so potrebne.
- Medkulturni mediatorji morajo razumeti sisteme države, administrativne procese in socialne storitve.
- Gradnja zaupanja, etične meje in upravljanje odnosov z drugimi strokovnjaki ter prejemniki storitev so ključni elementi.

Vprašanje 3: Kaj je najboljši del vašega dela? Kaj vam je najbolj všeč?

- Neposredni in vidni učinki ter smiselni rezultati.
- Visoka čustvena in družbena vrednost: pomoč ljudem, reševanje nesporazumov in lajšanje integracije.
- Priznavanje pomena dela medkulturnega mediatorja narašča.
- Izpostavljenost različnim kulturam in osebnim zgodbam je bila opisana kot bogata izkušnja.
- Pozitivne izkušnje dela z ljudmi iz celega sveta in iz različnih sektorjev.

Vprašanje 4: Kaj vam je najmanj všeč? Kaj bi se moralo spremeniti?

- Uporabniki pogosto nimajo znanja o sistemu, kar vodi v pretirano zanašanje na medkulturne mediatorje, včasih tudi izven delovnega časa.
- Težave z mejami: uporabniki kontaktirajo medkulturne mediatorje zasebno, včasih pozno ponoči.
- Pomanjkanje podpornih struktur za medkulturne mediatorje: ni supervizij, spremljanja ali čustvene podpore.
- Poklicne meje niso jasno spoštovane: nekateri strokovnjaki se bolj osredotočajo na mediatorja kot na uporabnika.
- Plačilo ni stalno in redno, zato mnogi delo nadaljujejo kot prostovoljci.
- Delo je včasih omejeno le na tolmačenje, kar omejuje druge potencialne vloge.
- Priznavanje in razumevanje vloge medkulturnega mediatorja je nezadostno v različnih sektorjih.
- Delo nima možnosti za delo s polnim delovnim časom in strukturiranega okvira (npr. kodeks etike, poklicno združenje).

Vprašanje 5: Kje bo medkulturna mediacija čez 3 leta?

- Udeleženci so optimistični: napovedujejo, da bo medkulturna mediacija postal spoštovan in priznan poklic, zlasti v zdravstvenem sektorju.
- Pričakovanja vključujejo širšo uvedbo v različnih sektorjih in na vseh ravneh.
- Pričakuje se, da bo poklic formaliziran preko združenj in doslednega financiranja.
- Vloga bo bolj opredeljena, standardizirana in bolj integrirana v institucionalne sisteme.

Vprašanje 6: Kaj pa usposabljanja v Sloveniji?

- Obstaja pomanjkanje celovitih in praktičnih usposabljanj.



- Nacionalna poklicna kvalifikacija velja za simbolno pomembno, vendar ni funkcionalno uporabna za zaposlitev.
- Potrebe po usposabljanju vključujejo:
 - a) Čustvene meje in distanciranje.
 - b) Ohranjanje poklicnih vlog in nevtralnosti.
 - c) Poznavanje sistema in pravna pismenost.

Vprašanje 7: Kaj bi vprašali kolega iz EU?

- Kako razvito je področje medkulturne mediacije v njihovi državi?
- Koliko dela in koliko ur na mesec opravljajo?
- Ali so na voljo zaposlitve s polnim delovnim časom?
- Nasveti, kako vzpostaviti in ohranjati poklicne in strokovne meje.

Vprašanje 8: Kaj bi svetovali kolegu iz EU?

- Sodelujte za krepitev in poenotenje vloge medkulturnega mediatorja po vsej Evropi.
- Razvijajte skupne standarde in okvire.
- Izmenjujte izkušnje in dobre prakse za izboljšanje poklica po celotnem kontinentu.

Kaj je potrebno – analiza na podlagi odgovorov fokusnih skupin

1) Strokovni in poklicni okvir

- a) Jasna opredelitev vlog.
- b) Kodeks etike.
- c) Poklicna združenja na nacionalni in ravni EU.

2) Usposabljanje in izobraževanje

- a) Bolj strukturirani programi usposabljanja.
- b) Poudarek na mejah, čustveni odpornosti in orientaciji v sistemu.

3) Možnosti zaposlitve

- a) Zaposlitve s polnim delovnim časom in ustreznim nadomestilom.
- b) Priznavanje v javnem in zasebnem sektorju (zlasti zdravstvo, izobraževanje, policija, socialne službe).

4) Institucionalna podpora

- a) Supervizija, podpora vrstnikov, sistemi spremljanja.
- b) Jasne meje, ki veljajo tako za strokovnjake kot za prejemnike storitev.

5) Ozaveščenost javnosti

- a) Kampanje ali pobude za obveščanje institucij in javnosti o vlogi medkulturnega mediatorja.



Kaj manjka – analiza na podlagi odgovorov fokusnih skupin

- 1) **Duševno zdravje in orodja za samopomoč**
 - a) Ni mehanizmov za psihološko ali čustveno podporo.
- 2) **Nadzor in evalvacija**
 - a) Pomanjkanje mehanizmov za ocenjevanje učinkovitosti ali vpliva medkulturne mediacije.
- 3) **Digitalna orodja in inovacije**
 - a) Ni znano, kako bi digitalne platforme ali umetna inteligenca lahko podprle ali izzvale delo medkulturnih mediatorjev.
- 4) **Podatki in raziskave**
 - a) Odsotnost pogovorov, temelječih na podatkih (npr. število medkulturnih mediatorjev, stopnje uspešnosti, zadrževanje).



ČEŠKA

Medkulturno delo na Češkem: izkušnje, razvijajoče se prakse in sistemski premisleki

Analitični povzetek fokusnih skupin

Število udeležencev: 8 + 10 (rezultati druge skupine so označeni s sivo barvo)

Pripravljeno aprila 2025

Povzetek

Poročilo podrobno raziskuje izkušnje, motivacije in sistemske izzive medkulturnih delavcev na Češkem ter ponuja obsežno analizo njihovih življenjskih realnosti in poklicne dinamike. Na podlagi dveh podrobnih fokusnih skupin prepleta osebne zgodbe o migracijah, operativnih praksah, sistemskih izzivih in ambicioznih vizijah za prihodnost poklica. Mnogi udeleženci, sami migranti, ki so pogosto krmarili po kompleksnih migracijskih in integracijskih poteh, prinašajo edinstvene vpogleda, ki izvirajo iz ranljivosti in odpornosti. Svoje delo so opisali kot globoko osebno – način za predelavo lastne razseljenosti in opolnomočenje drugih, ki krmarijo po podobnih poteh. V svoji vlogi, ki daleč presega zgolj prevajalce ali preproste jezikovne mediatorje, so medkulturni delavci kulturni navigatorji, odzivniki na krize in zaupanja vredni spremljevalci svojih strank, saj strankam zagotavljajo administrativno navigacijo, zagovorništvo zdravstvenega varstva, izobraževalno podporo, pravno pomoč, krizno posredovanje in čustveno sidranje. Vendar se soočajo z velikimi delovnimi obremenitvami, minimalno institucionalno podporo, javnim nerazumevanjem njihove vloge in kritično nizkim finančnim plačilom.

Poročilo poudarja tako nepogrešljiv prispevek medkulturnih delavcev kot tudi sistemsko zanemarjanje, s katerim se soočajo, njihovo veliko število primerov, dvoumnost njihove vloge, neustrezno usposabljanje in čustveno izgorelost. Kljub tem izzivom pa njihove refleksije prežema globok občutek smisla in solidarnosti. Udeleženci soglasno pozivajo k formalnemu priznanju in profesionalizaciji, strukturiranemu strokovnemu razvoju in sistemskemu priznavanju tako na lokalni kot nacionalni ravni, medsektorskemu sodelovanju in mednarodni izmenjavi za krepitev in dostojanstvo njihovega dela. Sredi teh pritiskov so se zavzeli za vzdržno plačilo, boljše usposabljanje in močnejšo podporo duševnemu zdravju. Udeleženci so izrazili tudi radovednost glede najboljših mednarodnih praks, zlasti glede enakega plačila, priznavanja in tega, kako medkulturni delavci v tujini oblikujejo javno politiko.



1. Uvod: Nevidna infrastruktura integracije

Ker se Evropa sooča z vse bolj kompleksno migracijsko dinamiko, medkulturni delavci delujejo kot ključni, čeprav pogosto nevidni arhitekti pri gradnji socialne kohezije. Postavljeni med javne institucije in migrantske skupnosti ne prevajajo le jezikov, temveč tudi sisteme, pričakovanja in človeška čustva.

Kljub svoji nepogrešljivi vlogi ostajajo medkulturni delavci v formalnih strukturah marginalizirani. Pogosto delujejo v pogojih dvoumnosti in preobremenjenosti, brez institucionalnega odra, ki bi priznaval njihovo strokovno znanje ali podpiral njihovo dobro počutje.

2. Metodologija in pristop

Poročilo temelji na fokusni skupini, ki je bila izvedena na Češkem, z udeleženci iz različnih regionalnih in institucionalnih okolij. V analizi smo uporabili tematsko kodiranje in narativno sintezo, pri čemer smo ohranili avtentičnost glasov udeležencev z neposrednimi citati.

Ta metodološki pristop omogoča poročilu, da ne le predstavi opisne prikaze, temveč tudi zajame osnovne čustvene pripovedi in profesionalno modrost medkulturnih delavcev z njihovimi lastnimi besedami.

3. Vstop v poklic

3.1 Migracije kot temeljna izkušnja

Vsak udeleženec je delil svojo osebno migracijsko pot, ki je globoko oblikovala njegovo delo. Te izkušnje ustvarjajo neprimerljivo empatijo do njihovih strank, utemeljeno v življenjski realnosti.

„Ni bilo zakonov, nobenih podpornih struktur. Morali smo se znajti povsem sami.“

„Čeprav sem govoril češko, nisem razumel sistema. Zdaj pomagam drugim, da se ne počutijo izgubljene.“

Njihovo globoko razumevanje birokratskih zapletenosti in čustvenih izzivov, s katerimi se soočajo migranti, krepi tako njihovo tehnično učinkovitost kot tudi njihovo moralno avtoriteto.

Dvojna identiteta nekdanjih strank in sedanjih strokovnjakov ustvarja avtentičnost v njihovi praksi. Poosebljajo odpornost in solidarnost, ki globoko odmevata pri ljudeh, ki jih podpirajo.



3.2 Od strank do strokovnjakov

Ponavljajoča se tema je bil prehod od prejemnika storitev do ponudnika storitev.

„Dolgo sem bil stranka integracijskega centra. Nato sem postal medkulturni delavec.“

Takšne poti poudarjajo prepustnost vlog znotraj ekosistema migracijskih storitev, kjer se osebna ranljivost razvije v poklicno sposobnost.

Nekatere udeležence so na teren povabila obstoječa omrežja; drugi so vstopili med kritičnimi migracijskimi valovi, ko se je povpraševanje po medkulturnih storitvah povečalo. Njihove vstopne točke so bile pogosto spontane in ne strateške, vendar so v delu našli trajen namen.

3.3 Naključne kariere, globoki poklici

Vsi udeleženci sprva niso ciljali na kariero v socialnih službah. Še posebej presenetljivo je bilo pričevanje udeleženke, ki je prešla iz igranja:

“Nisem iskala dela v nevladnih organizacijah. Bila sem igralka. A spoznala sem, da je to točno tisto, kar bi morala biti.”

To prikazuje, kako raznolika poklicna ozadja bogatijo področje in kako lahko nepričakovane karierni spremembe vodijo do globoke poklicne izpolnitve.

“Ko sem začela pomagati, sem spoznala, da je to moje mesto.”

Takšni naključni vstopi na to področje poudarjajo dostopnost poklica in transformativno moč osebne angažiranosti.

Zgodba vsakega udeleženca je prepletala osebne izkušnje migracij s poklicno motivacijo. Mnogi so začeli kot prostovoljci, ki so se odzivali na nujne potrebe skupnosti med vojno v Ukrajini ali prejšnjimi migracijskimi valovi.

“Ko je izbruhnila vojna, sem se takoj javila kot prostovoljka. To je bil moj način predelave dogajanja v moji domovini,« je dejala ena od delavk. Druga je svoj vstop opisala takole: »Preselila sem se v majhno mesto, kamor je prispelo veliko Ukrajincev. Ljudje so potrebovali pomoč pri osnovnih stvareh, celo pri nakupu avtobusne vozovnice.”

Nekateri so odkrili ta poklic skoraj po naključju, saj jih je pritegnila možnost, da bi kaj konkretnega spremenili: *»Iskal sem smiselno delo, ki ni bilo le rutinsko. Nisem vedel, da to delo obstaja, a takoj se mi je zdelo pravo.«*

Akademsko ozadje, jezikovne spretnosti in izkušnje z migracijami so se združile in te delavce postavile v položaj ključnih mostov med njihovimi skupnostmi in češkimi institucijami.



4. Širjenje obsega medkulturnega dela: večnamenske in razvijajoče se vloge

4.1 Jezikovna mediacija kot izhodišče

Jezikovna podpora je temeljna funkcija, vendar le izhodišče. Medkulturni delavci so pogosto prva in včasih edina kontaktna oseba za migrante, ki se znajdejo v kompleksnih okoljih.

»Naročanje na zdravniški pregled je šele začetek. Stranke ne razumejo medicinskih postopkov ali terminologije.«

Njihova jezikovna mediacija sega od zdravstva, izobraževanja, pravnih postopkov in vsakodnevne administracije, vendar se razteza tudi na tolmačenje kulturnih odtenkov in postopkovnih pričakovanj.

4.2 Administrativno vodenje in pravna orientacija

Medkulturni delavci rutinsko pomagajo strankam pri:

- Vlogah za prebivanje in podaljšanju
- Sistemih socialnih prejemkov
- Pogodbah o zaposlitvi in pravicah

»Pogosto smo prva obrambna linija pred izkoriščanjem.«

Živopisen opis ponazarja neposredne, včasih nevarne intervencije, ki jih izvajajo:

»Nekoč sem moral poklicati mafijskega šefa, da bi ga prisilil, naj vrne potna lista dveh ukrajinskih delavcev. Na policijsko postajo je prišel v 30 minutah.«

Njihova vloga pogosto meji na vlogo kriznih mediatorjev, ki zagovarjajo stranke v situacijah akutne ranljivosti.

4.3 Izobraževalna podpora: Odklepanje šolskega sistema

Izobraževalna mediacija je ključni in kompleksen vidik dela:

- Pojasnjevanje postopkov vpisa.
- Podpora diagnostiki za otroke s posebnimi potrebami.
- Reševanje nesporazumov med starši in šolami.



»Starši ne razumejo, kaj je pedagoški svetovalni center. V njihovih matičnih državah ga ni.«

Njihovi posegi pomagajo premostiti velike kulturne in systemske vrzeli ter zagotavljajo spoštovanje otrokovih izobraževalnih pravic.

4.4 Psihosocialna podpora in neformalno svetovanje

Stranke se pogosto obračajo na medkulturne delavce kot na zaupanja vredne zaupnike.

»Ne gre samo za papirje. Včasih smo edini, s katerimi se lahko pogovorijo.«

To čustveno delo, čeprav neuradno, je nepogrešljivo. Delavci pomagajo strankam pri obvladovanju stresa, negotovosti in kulturne razpršenosti ter ustvarjajo vezi zaupanja, ki so ključne za uspešno integracijo.

4.5 Nastajajoče specializacije

Z naraščajočim povpraševanjem so nekateri delavci razvili specializirane vloge. Na primer, eden od njih je postal priznani strokovnjak za nostrifikacijo (potrjevanje tujih diplom) in sodeluje z ministrstvom za izobraževanje. Ta razvoj pomeni premik od splošnih vlog k specialističnim veščinam znotraj poklica.

5. Potrebe strank: kompleksne, večplastne in razvijajoče se

5.1 Izobraževanje: več kot le dostop

Spoznavanje češkega izobraževalnega sistema je za družine migrantov polno izzivov:

- Razumevanje institucionalnih struktur.
- Dostop do kulturno občutljivih diagnostičnih storitev.
- Premoščanje vrzeli med vzgojitelji in starši.

Medkulturni delavci demistificirajo te sisteme, spodbujajo ustrezno izobraževalno podporo in opolnomočajo starše, da se konstruktivno vključijo.

5.2 Zdravstvo: kritične vrzeli v dostopu

Spoznavanje zdravstvenega varstva ostaja glavna ovira:

- omejeno večjezično zdravstveno osebje,



- zapleteni upravni postopki,
- pomanjkanje prevedenih gradiv in medicinskih tolmačev.

»Za tečaj medicinske češčine bi plačal iz svojega žepa. Tako pomembno je.«

To poudarja zavezanost delavcev k izpopolnjevanju na področjih, kjer je to nujno potrebno, pogosto na osebne stroške.

5.3 Pravna in zaposlitvena zaščita

Stranke se pogosto soočajo z izkoriščanjem in pravno negotovostjo. Medkulturni delavci zagotavljajo:

- napotitve na pravno pomoč,
- zagovorništvo pravic iz delovnega razmerja,
- neposredno posredovanje v delovnih sporih.

»Pogosto smo prva obrambna linija pred izkoriščanjem.«

5.4 Čustvena podpora: Ohranjanje upanja

Poleg navigacije po institucijah medkulturni delavci služijo kot čustvena sidra, ki nudijo relacijsko podporo v kontekstih strahu, zmede in travme. To nevidno delo je ključnega pomena za gradnjo zaupanja in spodbujanje smiselnih poti integracije.

Potrebe strank: kompleksne, razvijajoče se in pogosto preobremenjujoče

Udeleženci so poročali, da njihova vloga sega daleč preko jezikovnega posredovanja. Stranke pričakujejo ne le prevajanje, temveč tudi podporo celotnega spektra: čustveno, birokratsko in socialno.

»Morda pridejo po tolmačenje, toda v resnici si želijo nekoga, ki bi jim stal ob strani,« je pojasnil eden od udeležencev. Zlasti v vladnih uradih in zdravstvenih ustanovah se stranke bojijo ponižanja ali diskriminacije: *»Stranke grajajo zaradi njihove češčine ali jim rečejo, naj se vrnejo v svojo državo. Ko smo prisotni, uradniki dvakrat premislijo, kaj rečejo.«*

Izobraževalna navigacija, zdravniško zagovorništvo in pravice iz delovnega razmerja so vsakodnevne skrbi. *»Tudi zame traja več ur, da najdem zaupanja vrednega zdravnika. Predstavljajte si, kako težko je za nekoga, ki je pravkar prišel,«* je ugotovil eden od delavcev.



Dezinformacije so zelo razširjene: »Stranke se zanašajo na nepreverjene vire, ker ne morejo razumeti uradnih. Mi posredujemo, da zagotovimo zanesljive smernice,« je poudaril eden od udeležencev.

Vendar so priznali omejitve zmogljivosti: »Povpraševanje daleč presega tisto, kar lahko obvladamo. Preprosto je preveč strank za naše majhne ekipe,« so priznali in poudarili sistemsko premajhno financiranje.

6. Profesionalni izzivi: napetost, nesporazumi in sistemske vrzeli

6.1 Preobremenitev in čustvena izčrpanost

Obremenitve primerov pogosto dosežejo nevzdržne ravni, kar vodi v izčrpanost in izgorelost.

»Po dnevu z 80 strankami sem popolnoma izčrpan.«

Čustvena intenzivnost dela še poslabša to fizično obremenitev.

6.2 Nejasnost vloge in pomanjkanje priznanja

Tako stranke kot institucije pogosto napačno razumejo vlogo medkulturnih delavcev.

»V naših državah ta vloga sploh ne obstaja. Razlagati jo moramo od začetka.«

»Svojo vlogo moramo razlagati vsak dan, tudi institucijam.«

6.3 Vrzeli v profesionalnem razvoju

Delavci nujno potrebujejo formalno usposabljanje na področju:

- pravne pismenosti,
- medicinske terminologije,
- kriznega upravljanja in psihološke podpore.

Trenutno se večina učenja dogaja ad hoc, brez namenskih virov.

6.4 Institucionalna nevidnost

Medkulturni delavci ostajajo zunaj formalnih struktur, kar omejuje njihovo učinkovitost in legitimnost.



»Oblasti bi nas morale najti tako, kot sodne tolmače.«

Poklicni izzivi: premalo plačani, preobremenjeni in podcenjeni

Frustracija udeležencev zaradi finančne negotovosti je bila očitna in se je ponavljala skozi celotno razpravo.

»Naše plače so sramotne za odgovornost, ki jo nosimo,« je eden od delavcev brez ovinkarjenja izjavil. Drug je dodal: »Opravljamo bistveno delo, a smo plačani, kot da bi bili nepotrebni.« Omejeni proračuni omejujejo njihovo sposobnost, da se profesionalno preživljajo in služijo svojemu delu.

Poklic trpi zaradi kroničnega premajhnega priznanja. »Ljudje, celo uradniki, ne razumejo naše vloge. Vidijo nas le kot prevajalce ali prostovoljce,« je potožil eden od udeležencev. Drug je opozoril na institucionalno nejasnost: »Nujno potrebujemo pravno opredelitev našega poklica.«

Izgorelost je vedno prisotna nevarnost. »Po opravku z 80 strankami na dan nisi le fizično izčrpan, ampak nosiš tudi njihova čustvena bremena,« je dejal nekdo.

Udeleženci so opazili pomanjkanje mehanizmov čustvene podpore: »Delamo z ljudmi, ki dobijo uničujoče diagnoze. Vendar nimamo usposabljanja za to, kako jih čustveno podpreti.«

Ta kombinacija ogromnega povpraševanja, nizkih plač in čustvene obremenitve predstavlja resno grožnjo trajnosti poklica.

7. Prihodnje ambicije: Izgradnja trajnostnega poklica

7.1 Sistematično usposabljanje in razvoj

Udeleženci so pozvali k strukturiranim potem za nove delavce z jasnimi pričakovanji in nenehno strokovno rastjo.

»Novi medkulturni delavci bi morali že od prvega dne vedeti, kaj lahko pričakujejo.«

7.2 Institucionalno priznanje in integracija

Slišali so se močni pozivi k formalnemu priznanju poklica znotraj sistemov javne uprave.

»Oblasti bi nas morale najti tako enostavno, kot sodne tolmače.«



7.3 Krepitev vloge strank

Medkulturni delavci vidijo svoj končni cilj v spodbujanju neodvisnosti strank.

»Naš cilj je, da postanemo nepotrebni.«

7.4 Medsektorsko in mednarodno sodelovanje

Udeleženci so izrazili željo po strukturiranih izmenjavah z mednarodnimi kolegi:

»Želimo vedeti: ali imajo medkulturni delavci v tujini vpliv na politiko?«

Zanimalo jih je:

- večjezični upravni sistemi v tujini,
- integracija medkulturnega dela v javne storitve,
- uveljavljene karijerne poti v drugih državah.

»Kako pomagajo migrantom, ki ne govorijo jezika, najti službo?«

Prihodnje ambicije: priznavanje, usposabljanje in mednarodno učenje

Pojavila se je skupna težnja po močni profesionalizaciji in integraciji v javne sisteme.

»Želimo si, da bi bili medkulturni delavci tako prepoznavni kot sodni tolmači,« je izjavil eden od udeležencev. Strukturirano usposabljanje, zlasti na področju pravne pismenosti, medicinske terminologije in psihološke prve pomoči, je bilo univerzalna zahteva: »Učenje na delovnem mestu ni dovolj. Potrebujemo formalno stalno izobraževanje.«

Pozvali so tudi k vzpostavitvi sistemov psihološke podpore zase: »Brez podpore duševnemu zdravju ne moremo vzdrževati tega dela,« je vztrajal eden od delavcev.

Ključno je, da so udeleženci izrazili radovednost o praksah v tujini. »Radi bi vedeli: kako so medkulturni delavci plačani v tujini? Ali imajo vpliv na politiko?« je vprašal eden od njih. Drug se je spraševal: »Kakšni so njihovi delovni pogoji? Ali so vključeni v javne službe ali delajo le prek nevladnih organizacij, kot smo mi?«

Navdih so iskali v drugih državah, zlasti glede:

- enakega plačila in struktur financiranja,



- priznavanja znotraj vladnih sistemov,
- uspešnih modelov vključevanja skupnosti.
- mednarodnih platform za izmenjavo za skupno učenje,

Želja po čezmejnem vpogledu je odražala tako željo po izboljšanju kot solidarnost s svetovnimi kolegi.

Sistemske spremembe: od obrobne vloge do institucionalnega stebra

Udeleženci so zahtevali transformativne spremembe, da bi medkulturno delo dvignili iz obrobne dejavnosti v prevladujočo.

»Migracije ne bodo izginile. Država se mora pripraviti, institucije pa morajo postati medkulturno odprte,« so pozvali.

Kritizirali so pretirano zanašanje na nevladne organizacije: *»Občine in državni uradi bi morali imeti svoje medkulturne delavce. To ni samo delo nevladnih organizacij.«*

Udeleženci so izrazili zaskrbljenost zaradi pomanjkanja pozitivne zastopanosti: *»Politiki migrante omenjajo le negativno. Potrebujemo zgodbe, ki kažejo prispevek naših skupnosti,«* je dejal eden od udeležencev.

Ozaveščenost javnosti ostaja nizka: *»Večina ljudi, tudi Čehi, ne ve, da obstajamo. Obupno potrebujemo boljše ozaveščanje,«* so se strinjali.

Na koncu so poudarili potrebo po digitalizaciji in upravni reformi: *»Med COVID-om je bilo vse na spletu in je dobro delovalo. Zakaj ne bi tako tudi ostalo?«*

Njihova skupna vizija je jasna: medkulturno delo mora biti profesionalno, vidno, trajnostno financirano in prepoznano kot bistveno za delovanje sodobne in vključujoče družbe.

Zaključek: Na poti k priznani in odporni prihodnosti – Prihodnost medkulturnega dela na Češkem

Medkulturni delavci so arhitekti socialne vključenosti, saj prevajajo ne le besede, temveč tudi kompleksne sisteme in človeška čustva. Njihovo delo je ključnega pomena za strukturo vključujoče in odporne družbe. Kljub njihovem ključnemu prispevku ostajajo premalo priznani, premalo financirani in preobremenjeni. Sistemske vrzeli – pomanjkanje



strokovnega usposabljanja, institucionalna nevidnost, dvoumne vloge in čustvena izgorelost – ogrožajo trajnost njihovega vpliva.

Vendar udeleženci niso bili obupani. Izrazili so jasno in optimistično vizijo za prihodnost. Vendar so za ohranitev njihovega vpliva nujne sistemske reforme:

- formalno strokovno priznanje,
- strukturirane poti usposabljanja in razvoja, ki zagotavljajo, da so novi udeleženci dobro pripravljeni in podprti že od samega začetka, »*To počnemo, ker vemo, kaj pomeni počutiti se izgubljen. In želimo izboljšati stanje za tiste, ki pridejo za nami.*«
- psihološka podpora delavcem na prvi bojni črti za spopadanje z čustvenim bremenom nenehnega števila primerov,
- institucionalna integracija, zaradi katere so medkulturni delavci dostopni in prepoznavni kot sodni tolmači,
- sistematično usposabljanje, zlasti na področju pravnih okvirov, medicinske terminologije in krizne podpore,
- Mednarodne platforme za učenje politik in izmenjavo politik za dvig poklica in njegovo uskladitev z najboljšimi praksami po vsem svetu. »*Želimo vedeti: ali imajo medkulturni delavci v tujini vpliv na politiko?*«

Skupni glasovi udeležencev fokusnih skupin tvorijo prepričljiv poziv k dejanjem. Slikajo nedvoumno sliko: medkulturni delavci so nepogrešljivi, a podcenjeni, čustveno predani, a strukturno nepodprti. V mnogih pogledih so dejanski arhitekti integracije, saj služijo kot kulturni prevajalci, pravni zagovorniki, čustvena sidra in vsakodnevni navigatorji kompleksnega birokratskega labirinta, ki ga morajo prečkati migranti. Prevajajo ne le jezike, temveč tudi sisteme, vrednote in pričakovanja ter pomagajo prišlekom, da se v neznani državi počutijo manj izgubljene. Njihove izkušnje z migracijami iz prve roke jim ne dajejo le tehničnega znanja, temveč tudi globoko moralno avtoriteto in čustveno inteligenco pri vodenju drugih. Vendar pa se lahko medkulturno delo le z ustrezno institucionalno podporo razvije iz premalo priznane rešilne bilke v popolnoma integriran in dostojanstven poklic v središču vključujočih družb.

Njihova težnja je torej prihodnost, v kateri medkulturno delo ne bo več nevidna ali improvizirana storitev, temveč formalno priznan poklic, vpet v ekosistem javnih storitev, ki opolnomoči stranke ne k odvisnosti, temveč k avtonomiji.

Z upoštevanjem teh spoznanj imajo oblikovalci politik in institucije jasno priložnost, da medkulturno delo iz marginalizirane prakse preoblikujejo v osrednji steber kohezivne, vključujoče in odporne družbe.



FRANCIJA:

Povratne informacije medkulturnih mediatorjev

Dve fokusni skupini, po trije udeleženci (rezultati obeh fokusnih skupin so združeni)

1. Kje delate:

- Tolmač, medkulturni mediator - INTERMED Gironde
- Bolnišnica CHU – medkulturni mediator za arabščino
- Socialni mediator in prevajalec za turščino – nevladna organizacija Promofemmes
- Valentine – medkulturni mediator, sociolog, predsednik organizacije Intermed Gironde
- Lola – nekdanja koordinatorka Intermed Gironde, soustanoviteljica
- Alexandra – koordinatorka Intermed Gironde, medkulturni mediator

Valentine, Lola in Alexandra delajo v Intermed Gironde, združenju, ki deluje v Gironde že 20 let. Zaposluje približno 35 medkulturnih mediatorjev, večinoma žensk z migrantskim ozadjem, ki potrebujejo socialno in poklicno vključenost. Združenje ima dva cilja:

1. medkulturno mediacijo in premoščanje jezikovnih in kulturnih vrzeli med migranti in francosko družbo;
2. socialna in poklicna vključenost žensk, ki izvajajo medkulturno mediacijo, jim ponuditi perspektivo in ceniti njih in njihove spretnosti, jim omogočiti mreženje in srečanje z drugimi ženskami v enakem položaju.

2. Kako ste prišli do dela kot medkulturni mediator? = OZADJE

Aurélie: Na to delovno mesto sem se prijavila, da bi razvila svoje spretnosti na več področjih (medicina, sociala, izobraževanje itd.) in uporabljala jezike, ki sem jih osvojila, v poklicnem kontekstu. To sem počela neformalno že v svoji prvi službi (nacionalno izobraževanje).



Abdel: Sem kvalificirana socialna delavka (AS) in na domači strani: GuideSocial sem videla ponudbo. Moj profil je ustrezal zahtevam, ker je bil v socialnem sektorju, zato sem se prijavila. To delo opravljam že več kot 10 let. Biti AS mi pri tem delu zelo pomaga, saj ko oseba ne govori jezika države gostiteljice, to pomeni, da je tukaj le kratek čas. Smo v državi, ki temelji na pogodbi, zato se zelo razlikuje od njihovih držav izvora in ljudje se s tem ne spopadajo dobro. Iz nujnosti so to ljudje, ki nimajo sredstev, zato je tu velik administrativni vidik. Tukaj je povezava med socialnim asistentom in mediatorjem, obstaja dopolnjevanje, saj smo tam, da ljudem pomagamo razumeti sistem.

Sakiné: Da bi pomagali opolnomočiti ženske

Valentine in Lola: Leta 2000 je Valentine izvedla sociološko raziskavo o potrebi po medkulturni mediaciji v zdravstvenem, upravnem in gostinskem sektorju. Strokovnjaki so opazili, da je potreba po medkulturni mediaciji ogromna – težave s komunikacijo, težave s kulturnim razumevanjem, težave z zaupnostjo. Otroci so pogosto spremljali starše in jim delovali kot tolmači. To je poudarilo vprašanje zaupnosti, odgovornosti in etike. Otroci se ne bi smeli prositi, naj to storijo. Pogosto so drugi ljudje (sosedje, znanci) prišli kot tolmači, kar je pogosto povzročilo še več težav in nesporazumov. S pomočjo strokovnjakov, politikov in vplivnežev je raziskava poudarila potrebo po usposobljenem medkulturnem mediatorju.

Ta raziskava je privedla do oblikovanja triletnega tečaja usposabljanja, ki so ga sofinancirali CAF, ministrstvo in drugi. Usposobljen je bil razred medkulturnih mediatorjev. Nato naj bi jih zaposlile upravne institucije (prefektura, županija itd.), vendar so bile potrebe upravnih institucij bolj kompleksne (potreba po več jezikih, potreba po sočasnih intervencijah itd.), zato medkulturni mediatorji po treh letih usposabljanja niso bili zaposleni. To usposabljanje je bilo izvedeno le enkrat.

Valentine, Lola in drugi udeleženci triletnega programa so se odločili ustanoviti združenje (nevladno organizacijo) medkulturnih mediatorjev, da bi se lahko skupaj odzvali na povpraševanje. Ustanovili so Intermed Gironde, ki zdaj zastopa 35 medkulturnih mediatorjev in zagotavlja storitev približno 20.000 intervencij medkulturnih mediacij na leto. Intermed Gironde deluje v vseh vrstah sektorjev (bolnišnice in zdravstvene storitve, transkulturna terapija, izobraževalne storitve za mladoletnike, izobraževalne storitve za odrasle, socialne storitve, storitve za prosilce za mednarodno zaščito, storitve za žrtve izkoriščanja, trgovine z ljudmi ali nasilja, svetovalne in upravne storitve itd.).

Vsi medkulturni mediatorji imajo uradno delovno pogodbo z nevladno organizacijo in so plačani, ko delajo. Plačani so za vsa usposabljanja in čas, porabljen za usklajevanje ekipe.

Od leta 2004 je v združenju sodelovalo približno 300 medkulturnih mediatorjev.

3. Ali lahko v 3 minutah opišete bistvo svojega dela? = POSLANSTVA



Aurélie: Omogočam komunikacijo med več ljudmi, ki ne govorijo istih jezikov. Ta olajšana komunikacija ljudem omogoča boljšo podporo in pravilno integracijo, saj lahko strokovnjaki te ljudi napotijo na tečaje usposabljanja, delavnice sodelovanja za srečanje z drugimi ljudmi itd. Upravičenci prejmejo boljšo zdravstveno oskrbo, strokovnjaki pa se lahko zanesejo na zanesljive informacije. Po potrebi nudim kulturni vpogled v situacijo, zlasti na izobraževalnih srečanjih o tem, kako vzgajati otroke (obroki, spanje s starši itd.).

Abdel: Poslanstvo medkulturnega mediatorja je delovati kot posrednik med pacienti, ki želijo izraziti svoje simptome, in zdravstvenimi delavci, ki želijo odgovoriti na njihove potrebe. Sebe vidim kot posrednika v odnosih: *»Mediator je tisti, ki premosti vrzel med kulturami in je odgovoren za omogočanje odnosa med zdravstvenim delavcem in pacienti.«* To je obsežen program, katerega cilj je voditi dve zelo različni kulturi k medsebojnemu razumevanju. Zato dobesedno prevajanje v tem primeru ni učinkovito; to je pomen, ki ga želimo izraziti. *»Mediator v bolnišnici je tam zato, da zagotovi interpretacijo in prilagoditev sporočila. To pomeni, da izvajamo kulturno dekodiranje geste, besede, neodzivnosti, pogleda navzgor, v desno ... Kultura je način razmišljanja, delovanja in čutenja, in vse to se v različnih kulturah ne izvaja na enak način. Torej dekodiramo način razmišljanja, delovanja in čutenja ter ga posredujemo ponudniku storitev, da lahko razume razlog za pacientovo prisotnost v svoji praksi.«* Interpretacija vključuje tudi odstranitev vseh elementov, ki niso nujni za sporočilo, kot sta razdraženost in napetost. *»Lahko se zgodi, da je pacient živčen, nesramen ali vulgaren ali da je tudi ponudnik storitev živčen ali izgubi potrpljenje, in ko smo razdraženi, se komunikacija prekine. Mediator zato zmanjša napetosti tako, da sprejme sporočilo in odstrani vse odvečne elemente (razdraženost, vulgarnost itd.) ter posreduje sporočilo, ki ga želi sporočiti.«*

Sakiné: *»Bogatimo sebe, če se učimo o drugih kulturah in smo z njimi.«*

4. Ko govorimo o svojem delu, navedite tri stvari, na katere ste ponosni.

Aurélie: 1: Prekinitev zastoja s ponovno vzpostavitvijo komunikacije med upravičenci in osebjem. 2: Priznanje strokovnjakov in upravičencev. 3: Razvoj v raznolikem profesionalnem okolju in posledično učenje novih konceptov.

Abdel: Na začetku mi je bil ta poklic neznan in sem oklevala s prijavo, a sem se ga naučila vzljubiti, saj je super, ko vidiš, da ti je uspelo olajšati odnos in omogočiti oskrbo. Prejemamo tudi povratne informacije od ponudnikov storitev in pacientov. Ko ti pacienti rečejo: *»Hvala, brez tebe mi ne bi uspelo,«* ali pa ti ponudnik storitev reče: *»Rad imam, ko si tam, ker greš naravnost k bistvu in to vse olajša.«* To nam daje energijo, da še naprej dajemo in dajemo.



Sakiné: Skrb, zaupanje, človeški pristop (preden vidiš človeka v njegovi individualnosti, vidi njegovo kulturo)

Valentine, Lola in Alexandra:

- ustanovitev organizacije,
- naša mesečna usklajevanja ekipe,
- opolnomočenje žensk, ki postanejo medkulturne mediatorke.

5. Naštejte tri stvari, ki vas frustrirajo:

Aurélie: 1: Ko je komunikacija otežena zaradi podrobnosti, ki se jih prej nismo zavedali (travma, patologija, napeto okolje itd.). 2: Ko se upravičenci soočajo z administrativnimi težavami, ki so posledica slabe komunikacije. 3: Ko so termini odpovedani.

Abdel: Najtežji del je vodenje dneva. Lahko je frustrirajoče. Če imam na primer termin in dam prednost nujnim primerom pred terminom, ponudnik storitev tega ne bo sprejel ali se bo počutil izključenega. Trudimo se izpolniti vse zahteve, vendar jih je včasih preveč in je zato težko usklajevati termine in nujne primere.

Sakiné: Nesporazumi, presoje, pomanjkanje priznanja, težave.

Valentine, Lola in Alexandra:

- Pomanjkanje javnega financiranja v tem sektorju.
- Vedno manj povpraševanj po naših storitvah, ker nevladne organizacije in javne ustanove nimajo sredstev. Posredujejo, ko je »prepozno« ali ko že obstaja konfliktna situacija med dvema stranema.
- Nelojalna konkurenca na spletnih platformah; OFII (francoski urad za priseljevanje in integracijo) ima v Španiji ponudnika prevajalskih storitev; ti strokovnjaki zagotavljajo prevajanje po telefonu in včasih niso seznanjeni s francoskim upravnim sistemom.



6. Katere večje spremembe predvidevate za sektor medkulturne mediacije v bližnji prihodnosti?

Aurélie: Več priznanja, bolj razvito usposabljanje z uporabo psiholoških orodij. Mislim, da bomo zaradi umetne inteligence nekaj časa trpeli, vendar se bodo strukture vrnile k človeškim strokovnjakom, saj so komunikacija, tolmačenje in zlasti medkulturna mediacija človeški pojmi.

Abdel: Umetna inteligenca, pomanjkanje financiranja za moje delo.

Sakiné: Potreba po več usposabljanja za bodoče medkulturne mediatorje.

Valentine, Lola in Alexandra:

Umetna inteligenca, nelojalna konkurenca spletnih platform s sedežem v državah, kjer so plače nižje, manj javnega financiranja v socialnem, zdravstvenem in izobraževalnem sektorju.

7. Karierne poti medkulturnih mediatorjev se razlikujejo od evropske države do države. Če bi imeli priložnost spoznati evropskega kolega, kaj bi ga vprašali?

Aurélie: Pravni okvir za delo v njihovi državi, funkcionalni okvir, kako medkulturni mediatorji delujejo v drugih državah.

Sakiné: Težave, s katerimi se srečujejo v svojem delovnem življenju.

Valentine, Lola in Alexandra:

Spoznati stanje medkulturne mediacije v vaših državah (organizacija – kako sodelujejo, financiranje, usposabljanje, področja intervencije, najboljše prakse). Skupaj razmisliti o prihodnosti poklica medkulturnega mediatorja.

8. Ali obstaja kakšen tečaj usposabljanja, najboljša praksa ali orodje, ki bi ga želeli deliti z njimi?

Aurélie: Usposabljanje o profesionalni drži, pravnem okviru in področjih intervencije.



Abdel: MEDKULTURNA MEDIACIJA - TRANSKULTURNA OSKRBA: v Franciji obstajajo odlični tečajji.

Sakiné: Izmenjava najboljših praks med mediatorji.

Valentine, Lola in Alexandra:

Organizirajo mesečna pravila za delo ekipe s psihologom. Ti trenutki so zelo pomembni zamedkulturne mediatorje, da si izmenjajo mnenja o težkih situacijah, uspešnih praksah in da lahko zahtevajo nadaljnje usposabljanje na določenih področjih. Ti trenutki predstavljajo usposabljanje medkulturnih mediatorjev: ko pridejo v nevladno organizacijo, zanje NI posebnega usposabljanja.

Na splošno upoštevajo listino za tolmačenje.

Nevladna organizacija občasno predlaga posebno usposabljanje s strokovnjaki na podlagi zahtev medkulturnih mediatorjev, na primer o odvisnosti od drog, zaščiti otrok itd.

9. Glede nadaljnega izobraževanja, katere teme vas zanimajo? Na katerem področju bi želeli izboljšati svoje znanje? = POTREBE PO VEŠČINAH

Aurélie: Izboljšanje angleščine z izmenjavo s kolegi, pravni okvir.

Abdel: Umetna inteligenca in tehnologija, obvladovanje konfliktov, socialna mediacija

Sakiné: Kulturni kodeksi.

Valentine, Lola in Alexandra:

- o položaju medkulturnega mediatorja, splošni pristop k profesionalnemu položaju na tem področju (podrobneje opredeliti),
- medkulturna komunikacija – medsebojno razumevanje in neverbalna komunikacija, prilagojena različnim kulturnim okoljem,
- zgodovina migracij, študije beguncev, migracijski pojavi, osnovni uvod (antropologija in sociologija),
- tehnike tolmačenja in prevajanja. Skupni čas usposabljanja: dva pol dneva (skupaj 7 ur). Svoje medkulturne mediatorje morajo plačati, ko se udeležijo usposabljanja. Preverili bomo, ali je mogoče pridobiti francoska javna sredstva,



- spletna srečanja, organizirana po jezikih (turška skupina, arabsko govoreča skupina itd.) o izmenjavi problematičnih situacij, delovnih izkušenj, najboljših praks in izzivov ALI po temah, kot so tolmačenje v varstvu otrok, v transkulturni terapiji itd.

9. Bi vas zanimalo sodelovanje na spletnem srečanju z drugimi medkulturnimi mediatorji v Evropi?

Da, za Aurélie in Sakiné ter druge mediatorje iz Intermed Gironde; srečanje s predsednico konec aprila.

DA – 16. julij in kasneje

10. V katerih jezikih se lahko sporazumevate z drugimi:

Aurélie: portugalsščina, španščina, francoščina in angleščina (malo).

Sakiné: francoščina in turščina.

Valentine, Lola in Alexandra: angleščina, turščina, arabščina, bolgarščina, dari, perzijsščina itd.



MADŽARSKA

Poročilo

»Interkult: Krepitev znanj in spretnosti ter kompetenc migrantov za medkulturno mediacijo in za boljše vključevanje migrantskih skupnosti v raznolike družbe«

Povzetek

Poročilo predstavlja kvalitativne ugotovitve intervjujev, opravljenih na Madžarskem z osmimi posamezniki, ki trenutno delajo kot medkulturni mediatorji v različnih nevladnih organizacijah in organizacijah. Ti strokovnjaki podpirajo raznolike migrantske populacije in igrajo ključno vlogo pri omogočanju dostopa do storitev, premoščanju kulturnih vrzeli in spodbujanju razumevanja med migranti in gostiteljskimi institucijami. Intervjuji so raziskovali vsakodnevne izkušnje mediatorjev, izzive, s katerimi se soočajo, in veščine, ki jih menijo za bistvene za svojo vlogo. Udeleženci so dosledno opisovali pomanjkanje institucionalnega priznanja, nezadostne možnosti usposabljanja in nejasne poklicne poti. Njihovi vpogledi kažejo na nujno potrebo po celovitem razvoju znanj in spretnosti, strukturiranih podpornih sistemih in formalnem priznanju medkulturne mediacije kot ključne komponente za spodbujanje vključevanja in pravične komunikacije v madžarski družbi.

1. Uvod: Neviden poklic z oprijemljivim vplivom

Na Madžarskem medkulturna mediacija zavzema dvoumno mesto znotraj širšega ekosistema storitev za podporo migrantom. Čeprav v nacionalnih pravnih ali institucionalnih okvirih formalno ni priznana kot ločen poklic, se je funkcija medkulturne mediacije v praksi pojavila kot operativna nujnost, zlasti pri delu nevladnih organizacij, humanitarnih agencij in občasno tudi pri projektih na občinski ravni.

Pristop države k migracijam in integraciji je v zadnjem desetletju doživel pomembne politične in upravne premike, ki jih pogosto zaznamujejo restriktivne migracijske politike in centraliziran državni aparat, ki ponuja omejen prostor za participativne ali skupnostne modele vključevanja. V tem kontekstu medkulturni mediatorji pogosto delujejo kot neformalni mostovi med ponudniki storitev in migrantskimi ali begunskimi skupnostmi, zlasti v urbanih središčih, kot sta Budimpešta in Seged, kjer so skoncentrirani prosilci za mednarodno zaščito, upravičenci do mednarodne zaščite in državljani tretjih držav.

Večina posameznikov, ki izvajajo medkulturno mediacijo na Madžarskem, to počne na začasnih, projektnih delovnih mestih, pogosto povezanih s programi, ki jih financira EU, ali pobudami civilne družbe. Njihove vloge se precej razlikujejo po obsegu in strukturi, pogosto pa jih bolj oblikujejo vrzeli v zagotavljanju storitev kot jasno opredeljeni institucionalni mandati. To prispeva k nedoslednim opredelitvam vlog, razdrobljenim praksam in pomanjkanju dolgoročne trajnosti.



Poleg tega imajo javne ustanove, zlasti na področju zdravstva, izobraževanja in socialnih storitev, le redko vzpostavljene formalne mehanizme za sistematično vključevanje medkulturnih mediatorjev. Posledično je sodelovanje pogosto odvisno od individualnih odnosov, organizacijske fleksibilnosti ali razpoložljivosti zunanjega financiranja, ne pa od strukturne integracije ali državne politike.

Kljub tem omejitvam praksa medkulturne mediacije na Madžarskem še naprej pridobiva na pomenu zaradi vse večje kulturne in jezikovne raznolikosti, vztrajnih birokratskih ovir in vse večje potrebe po zagotavljanju kulturno kompetentnih storitev. Poklic, čeprav neformalno oblikovan, ostaja ključnega pomena za zagotavljanje dostopa, enakosti in temeljnih pravic migrantov, ki se znajdejo v kompleksnih upravnih sistemih.

2. Metodologija in pristop

Poročilo temelji na intervjujih fokusnih skupin, izvedenih na Madžarskem aprila 2025. Udeleženci so bili izbrani na podlagi svojih poklicnih izkušenj v dejavnostih, ki so neposredno povezane z medkulturno mediacijo, ki jo v širšem smislu razumemo kot olajšanje dostopa, razumevanja in interakcije med migrantskimi populacijami in institucijami gostiteljske družbe. Glede na praktične omejitve pri sklicu kolektivne fokusne skupine – zaradi geografske razpršenosti udeležencev, njihovih raznolikih urnikov in drugih logističnih omejitev – so bili kot primarno metodološko orodje izbrani individualni intervjuji. Ta pristop ni le ponudil večje fleksibilnosti pri razporejanju, temveč je omogočil tudi poglobljeno in reflektivno sodelovanje s poklicno potjo in perspektivo vsakega udeleženca.

Intervjuvanci so predstavljali heterogen vzorec glede na ozadje, institucionalno pripadnost in ciljne populacije. Nekateri so bili sami migranti, ki so postopoma prevzeli medkulturne vloge prek sodelovanja v skupnosti ali poklicne integracije. Drugi so bili madžarski državljani z dolgoletnimi izkušnjami na področju socialnega dela, pravne pomoči, zdravstva ali izobraževanja, ki so prevzeli odgovornosti mediacije pri svojem vsakodnevnem delu s strankami tujega porekla. Vse udeležence je združevalo neposredno, terensko sodelovanje z migrantskimi skupnostmi na Madžarskem, pogosto v kontekstih, ki jih zaznamujejo omejeni institucionalni viri in ad hoc koordinacija.

Pomembno je, da obseg njihovega dela ni bil omejen le na prosilce za mednarodno zaščito ali begunce. Čeprav je imelo več udeležencev izkušnje s podporo posameznikom z mednarodno zaščito, je večina opisala delo s širšim krogom državljanov tretjih držav, vključno z delavci migranti, mednarodnimi študenti, dolgotrajnimi prebivalci in posamezniki, ki prihajajo prek kanalov za združitev družine. Ta raznolikost odraža kompleksnost migracijske krajine na Madžarskem, zlasti v urbanih območjih, kjer se pravni status, kulturno ozadje in znanje jezika med migrantsko populacijo precej razlikujejo.



Prepisi intervjujev so bili analizirani z uporabo kvalitativne analize vsebine, ki je združevala induktivne in deduktivne strategije kodiranja. To je omogočilo prepoznavanje ponavljajočih se tem, hkrati pa je zajelo niansirane, kontekstualno specifične vpoglede. Kode so bile razvite iterativno in nato združene v analitične kategorije, ki poudarjajo strukturne pogoje, čustvene razsežnosti in funkcionalno dinamiko medkulturne mediacije, ki se izvaja na Madžarskem. Ta proces je omogočil sintezo skupnih vzorcev v intervjujih, pa tudi prepoznavanje različnih izkušenj, povezanih s specifičnimi institucionalnimi okolji ali osebnimi potmi. V ugotovitve so vključeni izbrani neposredni citati udeležencev, da bi ohranili avtentičnost njihovih glasov in zagotovili utemeljeno razumevanje praktične in etične kompleksnosti njihovega dela.

- Udeleženci:
- 1) Naser. Irak. Združenje Menedék. Podpora migrantom in beguncem prek skupnostnih in izobraževalnih pobud. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.
- 2) Hanis. Madžarska. Združenje Menedék. Svetovalec za socialno integracijo in koordinator prostovoljcev. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.
- 3) Souphaluck, Laos. Mednarodna organizacija (nedoločeno). Vzgojitelj z izkušnjami v nižjih srednjih šolah in srednjih šolah. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.
- 4) Soomin. Južna Koreja. Inštitut Joseon. Vzgojitelj z mednarodnimi izkušnjami na Tajskem in v Salvadorju. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.
- 5) Irina. Gruzija. Nevladna organizacija Egyesek. Prostovoljka in magistrska študentka socialne integracije. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.
- 6) Gabriela. Madžarska HOOK. Študentska podpora in mentorica za mednarodne študente. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.



- 7) Safaa. Maroko. Univerza ELTE. Delala je v vladnem zavetišču za prosilce za mednarodno zaščito na Nizozemskem. Podporno osebe za mednarodne študente. Dela kot kulturna mediatorica na Madžarskem.
- 8) Luciano. Argentina. Mladi za razumevanje. Delal je na Univerzi v Pécsu. Koordinator za kulturne izmenjave in izobraževanje. Dela kot kulturni mediator na Madžarskem.

Vodnik za intervju:

- Zakaj delate kot medkulturni mediator (ali podobno)? Je bila to izbira ali naključje?
- Ali lahko v 3 minutah opišete bistvo našega dela?
- Na katere vidike svojega dela ste še posebej ponosni?
- Ali obstajajo kakšni vidiki, ki se jih nekoliko sramujete?
- Če si predstavljate sebe čez tri leta, kako si predstavljate svoj poklic?
- Kot morda veste, se poklicno ozadje medkulturnih mediatorjev v različnih evropskih državah zelo razlikuje (glede usposabljanja, kvalifikacij, poklicnega priznanja, statusa itd.). Če bi imeli priložnost, kaj bi glede dela vprašali kolega, ki dela v drugi državi EU?
- Sedaj si predstavljajte, da vas kolega iz druge države EU prosi za nekaj nasvetov, ker se želi preseliti sem kot kulturni mediator. Kaj bi predlagali?
- Ali nam lahko poveste (ali dodate) nekaj vtisov ali predlogov glede potrebe po učenju, kako postati boljši medkulturni mediator, ali kakšna želeno področja za razvoj?

3. Rezultati

3.1 Biti medkulturni mediator: po izbiri ali po naključju?

Intervjuvanci so opisali različne vstopne točke v medkulturno mediacijo, od globoko osebnih življenjskih izkušenj do premišljenih kariernih odločitev. Več udeležencev je poudarilo prostovoljstvo kot vstopno točko, pogosto so začeli brez formalnega zavedanja o izrazu medkulturni mediator, a so se v vlogo razvili s prakso, motivacijo in izpostavljenostjo delu, povezanemu z migranti. Za druge je bil vstop v poklic očitno posledica osebnih vrednot, kot so strast do pomoči drugim, zanimanje za večkulturna okolja ali želja po gradnji mostov med skupnostmi.



Vendar pa za mnoge pot ni bila povsem linearna. Kombinacija izbire in okoliščin je bila ponavljajoča se tema. Nekateri intervjuvanci so se do mediatorskega dela lotili po preselitvi, kar je oblikovalo njihovo empatijo in povezanost z vlogo. Drugi so na področje vstopili prek univerzitetnih programov, pripravništev v nevladnih organizacijah ali poklicnih stikov, ki so jih seznanili s pobudami, osredotočenimi na migrante.

Na splošno motivacija za delo medkulturnega mediatorja odraža mešanico namerne predanosti, osebne zgodovine in kontekstualnih dejavnikov, kar poudarja nestandardizirano in zelo individualizirano naravo te poklicne poti na Madžarskem.

„Pred tem intervjujem nisem poznal izraza 'medkulturni mediator' ... ampak po mladinskem programu v ZDA sem bil resnično navdušen nad idejo, da bi na tem področju 'vložil svoje zrno peska'." (Luciano)

„Mislim, da je bila to po lastni izbiri, ker me je to vedno zanimalo ... ampak tudi po naključju, ker mi je priložnost ponudil eden od mojih profesorjev." (Safaa)

„Prišli smo sem [na Madžarsko] in potem je v Iraku izbruhnila vojna ... nismo se mogli vrniti. Začel sem kot prostovoljec, zdaj pa delam kot arabski medkulturni mediator." (Naser Ali Zeinab)

3.2 Opredelitev vloge: naloge, funkcije in vsakdanje realnosti

Ko so jih prosili, naj opišejo jedro svojega dela, je večina medkulturnih mediatorjev izpostavila podporo vključevanju migrantov, beguncev ali mednarodnih študentov v nova okolja. Naj bo to z izobraževanjem, logistiko, mentorstvom ali psihosocialno podporo, njihovo delo vključuje kulturno in praktično povezovanje med skupnostmi.

Mnogi intervjuvanci koordinirajo ali pomagajo pri programih, ki so namenjeni določenim skupinam, kot so begunski otroci, mednarodni študenti ali prosilci za azil. Naloge vključujejo vse od organizacije taborov ali delavnic, poučevanja lokalnih jezikov, prevajanja dokumentov, vodenja kulturnih dogodkov in zagotavljanja logistične pomoči, kot je iskanje nastanitve ali urejanje dokumentov.

Ponavljajoča se tema v intervjujih je personalizirana in na človeka osredotočena narava te vloge. Več udeležencev je poudarilo pomen empatije, kulturne občutljivosti in opolnomočenja priseljencev, da sodelujejo pri lastni integraciji, namesto da bi bili pasivni prejemniki podpore.

Izstopa tudi večdimenzionalna narava vloge. Medkulturna mediacija je redko eno samo delo: zajema izobraževanje, administracijo, koordinacijo, čustveno podporo in včasih tudi



zagovorništvo. Raznolikost odgovornosti govori tako o kompleksnosti migracij kot o prilagodljivosti, ki jo potrebujejo tisti, ki delajo na tem področju.

»Trudimo se integrirati prosilce za mednarodno zaščito, vendar jih vključujemo v proces, da jim damo občutek, da to ni nekaj vsiljenega. Gre za pristop od spodaj navzgor.« (Safaa)

»Tukaj počnemo vrsto dejavnosti, ki so usmerjene v integracijo beguncev ... večinoma delamo z ukrajinskimi, pakistanskimi in iranskimi begunci. Organiziramo tudi skupnostne dogodke in včasih skupnostim dodelimo sredstva.« (Hanis)

»Mi (madžarski) mentorji smo odgovorni za mednarodne študente od trenutka, ko prispejo (na Madžarsko), jim pomagamo s papirji, nastanitvijo, prevodi in ustvarjamo programe zanje. V bistvu vse.« (Gabriela)

3.3 Viri, na katere smo lahko ponosni

Ko so medkulturni mediatorji razmišljali o tem, na kaj so v svojih vlogah najbolj ponosni, so z navdušenjem govorili o oprijemljivem in čustvenem vplivu, ki so ga imeli na skupnosti, ki jim služijo, zlasti na otroke in mlade.

Eden glavnih virov ponosa je bilo ustvarjanje priložnosti za opolnomočenje. Naser Ali Zeinab je na primer opisal organizacijo večerje za zbiranje sredstev z begunskimi najstniki, da bi jim pomagali financirati poletni tabor. Ta participativni pristop ni bil namenjen le zbiranju sredstev, temveč tudi temu, da bi mladim dal občutek odgovornosti in samozavesti:

»Bila sva midva z otroki: vse sva počela skupaj ... Vedeli so, da bodo, če bodo prišli in delali, dobili svoj poletni tabor. In na koncu se je to zgodilo.«

Drugi so poudarjali preprosto dejanje prisotnosti, preživljanja časa z marginaliziranimi skupnostmi, ne da bi jih »popravili«, ampak da bi jim ponudili povezavo in skrb. Kot je povedal Hanis:

»Nič ne počnemo, samo gremo tja in preživljamo čas z otroki ... Rišemo, igramo nogomet in jemo skupaj. Na to sem zelo ponosen.«

Za nekatere je bil vir ponosa biti priča preobrazbi, zlasti med otroki ali mladimi, ki so začeli dvomiti o neenakosti in stereotipih. Souphaluck Noudeang je razmišljal o tem, kako so otroci postali bolj samozavestni in kritični:

»Sprašujejo se: 'Zakaj ne morem igrati športa? Zakaj se morajo dekleta lepo obnašati?' ... Začenjajo dvomiti o stvareh in to me navdaja s ponosom.«



Drugi so ponos črpali iz bolj osebnih razsežnosti, kot sta sposobnost komuniciranja v maternih jezikih beguncev (Irina) ali ponižnost in odprtost za povratne informacije, ki sta bistveni pri medkulturnem delu (Safaa):

»Resnično menim, da je dosežek, če si dovolj ponižen, da sprejmeš kritiko ... ker imaš opravka z ljudmi z različnimi perspektivami.«

Nazadnje je bila Gabriela ponosna, da je bila mentorica, ki je navdihnila druge, da so sledili njenim stopinjam:

»Čutim, da sem opravila odlično delo ... da sem jim to na nek način naredila posebno, da želijo storiti to, kar sem storila jaz zanje.«

3.4 Poklicne frustracije

Večina intervjuvancev je oklevala opredeliti svoje izkušnje kot »sram«, vendar so mnogi opisali trenutke nelagodja, čustvene frustracije ali dvoma vase. Ti občutki so pogosto izhajali iz strukturnih izzivov, komunikacijskih ovir ali osebnih omejitev v njihovih vlogah.

Naser Ali Zeinab je poudaril čustveno težo poskusov podpore beguncem in migrantom v družbi, ki jim ne ponuja enakopravnega položaja, in pojasnil, kako težko je *»prepričati jih, da imajo svoje mesto«*, ter opozoril, da se mnogi ne počutijo varne ali upravičene do polnega obstoja v madžarski družbi. Zdelo se je, da frustracija bolj izvira iz sistemske krivice kot iz osebne krivde, vendar je bil čustveni vpliv jasen.

Irina je izrazila bolj navznoter usmerjeno skrb: občutek, da se ne more resnično povezati z ljudmi, ki so doživeli travme, ki jih sama ni doživela. *»Nekako se počutim nesposobno, da bi se z njimi povezala na tej ravni,«* je priznala. Njeno razmišljanje se dotika etične napetosti med željo po podpori in prepoznavanjem meja lastne empatije.

Safaa je delila zelo iskren trenutek ranljivosti:

»Včasih me je sram ... če nisem dovolj občutljiva. Ne zato, ker nočem biti, ampak preprosto zato, ker se tega ne zavedam.«

To kaže na globoko raven samorefleksije in nenehen izziv, kako ostati pozorna na lastne slepe pege pri delu z različnimi skupinami.

Za druge je frustracija izvirala iz praktičnih izzivov. Gabrieli je na primer težko, ko mentoriranci postanejo pasivni in nezainteresirani:

»Tudi ko jim nekaj organiziramo ... sploh ne odgovorijo.«



Čeprav to ni opisano kot sram, odraža čustveno obremenitev in občutek neuspeha pri doseganju ljudi, ki jim je mar.

Souphaluck Noudeang je opisala, da je morala nenehno dokazovati svojo usposobljenost zaradi spola in starosti. Sprva je niso jemali resno, a sčasoma si je pridobila spoštovanje. *»Morali smo se boriti s svojim delom,«* je dejala, kar govori o tem, kako lahko družbene pristranskosti vodijo do notranjega pritiska k previsoki uspešnosti.

Zanimivo je, da je nekaj udeležencev idejo o sramu odkrito zavrnilo. Hanis je priznal izzive, zlasti jezikovne ovire in način sprejema beguncev, vendar se je odločil, da jih ne bo opisal v negativnih čustvenih izrazih:

»Nerad gledam na stvari kot ... veste.«

Podobno je Luciano dejal:

»Ne bi rekel, da se sramujem katere koli naloge,« čeprav je priznal, da *»lahko postane zapleteno«*, ko se študenti upirajo ponujeni pomoči.

Skratka, čeprav je le malo udeležencev neposredno uporabilo besedo »sram«, je večina udeležencev navedla trenutke, ko so dvomili o svoji učinkovitosti, se čustveno borili ali so se morali soočiti z notranjimi in zunanjimi omejitvami. Ti premisleki razkrivajo čustveno kompleksnost dela v medkulturnih in humanitarnih kontekstih, kjer globoka skrb pogosto spremljajo osebni dvomi.

3.5 Pogled v prihodnost: Poklicne ambicije in obeti za prihodnost

Anketiranci so izrazili močan občutek izpolnjenosti in privilegiranosti v svojih vlogah medkulturnih mediatorjev. Mnogi so poudarili pomen svojih položajev, zlasti na Madžarskem, kjer je pomoč migrantom in beguncem lahko izziv. Eden od anketirancev je omenil, da se počuti srečnega, da ima položaj, kjer lahko deluje kot ključna vez med migranti in lokalnim sistemom:

»Pravzaprav se počutim precej privilegiranega, da imam ta položaj, saj, kot sem že rekel, Madžarska precej otežuje pomoč ali da te organizacije pomagajo migrantom in beguncem, zato se počutim zelo privilegiranega, da imam ta položaj in da sem lahko vez med migranti in begunci ter madžarskim sistemom.« (Naser Ali Zeinab)

Ta občutek privilegiranosti je tesno povezan z njihovim prepričanjem o smiselnem vplivu njihovega dela. Zanje ne gre le za olajšanje administrativnih nalog, temveč tudi za spodbujanje globljih povezav med skupnostmi.



Vendar pa je obstajala tudi precejšnja zaskrbljenost glede trajnosti njihovih vlog, zlasti ko živijo v tujini. Čeprav so globoko predani svojemu delu, jih negotovost dolgoročnih bivalnih ureditev v tujini sili k ponovnemu razmisleku o prihodnosti. Eden od intervjuvancev je povedal:

»Nisem prepričan, kako dolgo bo to trajalo in kako dolgo bom moral nenehno iti naprej in nazaj. Zato poskušam najti službo, ki je še vedno večkulturna in se ukvarja z medkulturnimi vprašanji.« (Soo Min)

Ta zaskrbljenost zaradi izzivov prehodnega načina življenja in morebitne potrebe po stabilnosti kaže na željo po vlogah, ki jim omogočajo nadaljnje delo na medkulturnih vprašanjih brez negotovosti mednarodne selitve.

Druga pomembna tema je bil čustveni in odnosni vidik njihovega dela. Več intervjuvancev je poudarilo pomen ustvarjanja varnega in prijaznega okolja za migrante, zlasti da bi jim pomagali pri vključevanju v njihove nove družbe. Eden od intervjuvancev je poudaril čustveni davek, ki ga lahko povzročijo migracije, in delil svojo željo po zagotavljanju podpornega okolja:

»Samo da se počutijo varne in dobrodošle, jim pomagajte, da se dobro vključijo v novo družbo. Vem, kako strašljiva je lahko selitev v tujino v novo državo, še posebej, če tega nisi zares načrtoval.« (Irina)

Ta izjava poudarja čustveno vlogo, ki jo imajo medkulturni mediatorji pri podpori migrantom, in kaže, da njihovo delo presega zgolj zagotavljanje praktične pomoči. Vključuje tudi zagotavljanje tolažbe, pomiritve in občutka pripadnosti.

Nenazadnje so mnogi intervjuvanci priznali nepredvidljivost svoje poklicne prihodnosti. Dinamična narava migracij in medkulturnega dela pomeni, da se njihove vloge vedno spreminjajo, bodisi zaradi sprememb v migracijski politiki, osebnih okoliščin ali širših družbenih dejavnikov.

»Prihodnosti ni mogoče zares napovedati. Veste, zaenkrat se mi zdi to najbolj izpolnjujoča kategorija ljudi za delo. Ker pa prihodnosti ali česar koli drugega ni mogoče zares napovedati, se lahko spremeni.« (Safaa)

To priznanje negotovosti kaže na spremenljivo naravo medkulturne mediacije. Kljub izzivom intervjuvanci ostajajo predani svojemu delu in kažejo pripravljenost za prilagajanje in krmarjenje po spreminjajoči se pokrajini medkulturne izmenjave in migracij.



3.6 Čezmejni dialog: Vprašanja za evropske vrstnike

Anketiranci so podali pronicljive poglede na to, kaj bi vprašali svoje kolege, ki delajo v drugih državah EU na področju medkulturne mediacije. Pojavila se je skupna tema o želji po vzajemnem učenju in izmenjavi najboljših praks za izboljšanje učinka njihovega dela.

Eden od anketirancev je izrazil željo, da bi razumel, kako bi lahko drugi povečali učinek svojih mediacijskih prizadevanj, zlasti pri spodbujanju stalne komunikacije z ljudmi, ki jim služijo. Poudaril je pomen ohranjanja stika z migranti, tudi potem, ko mine neposredna potreba po pomoči. Omenil je:

»Mislim, da je res pomembno, da se s temi ljudmi še naprej pogovarjamo, da poslušamo, kaj govorijo, kako se počutijo, kaj počnejo v življenju. Kako jim lahko bolj pomagamo ali kaj bi lahko storili drugače.« (Naser Ali Zeinab)

Ta komentar poudarja pomen ohranjanja stalnega dialoga, ki lahko vodi do bolj informiranih intervencij in zagotovi, da se mediacijska prizadevanja bolj odzivajo na razvijajoče se potrebe migrantov.

Drugo ključno področje zanimanja je bila potreba po usposabljanju o kulturni občutljivosti, ne le za migrante, temveč tudi za gostiteljske skupnosti. Eden od intervjuvancev je poudaril, da bi ozaveščanje o kulturnih razlikah lahko vodilo do večjega sobivanja in razumevanja. Izjavil je:

»Za gostiteljsko skupnost moramo izvesti veliko usposabljanj o kulturni občutljivosti ... da bodo ljudje razumeli, da je na Zemlji toliko kultur, kolikor je ljudi.« (Hanis)

To poudarja močno prepričanje v moč izobraževanja pri zmanjševanju predsodkov in ustvarjanju bolj vključujočega okolja za migrante. Prav tako opozarja na vlogo mediatorja pri spodbujanju tega razumevanja s strukturiranim usposabljanjem in ozaveščevalnimi kampanjami.

Več intervjuvancev je izrazilo tudi zanimanje za razumevanje, kako se njihovi kolegi spopadajo s širšimi izzivi, s katerimi se soočajo migranti, kot so dostop do izobraževanja, zdravstvenega varstva in zaposlitve:

»Kaj lahko storimo, da jih podpremo? Ali lahko otroci na začetku dobijo izobrazbo, stanovanje in so sposobni delati? Ali kako jim to uspe?« (Souphaluck Noudeang)

To kaže, da intervjuvanec išče bolj sistemske pristope k integraciji, pri čemer poudarja pomen zagotavljanja trajnostne podpore migrantom, ki presega neposredno humanitarno pomoč.

Drugo pogosto vprašanje se je nanašalo na vključevanje različnih strokovnjakov v mediacijsko delo. Intervjuvance je zanimalo, kako kolegi sodelujejo z drugimi strokovnjaki,



kot so terapevti ali otroški svetovalci, da bi bolje služili migrantskim populacijam. Eden od udeležencev je omenil:

»Ali povabite druge strokovnjake, kot je terapevt ali kdo drug, če delate z otroki? Kako vključujejo različne vloge ali različne poklice?« (Irina)

To odraža razumevanje, da je medkulturna mediacija pogosto multidisciplinarna in zahteva sodelovanje z drugimi strokovnjaki za reševanje kompleksnih potreb migrantov.

Nazadnje so nekateri intervjuvanci izrazili radovednost o tem, kako se procesi kulturnega prilagajanja razlikujejo med evropskimi državami. Spoznali so, da vsak kontekst predstavlja edinstvene izzive in priložnosti za vključevanje. Eden od intervjuvancev je pripomnil:

»Rad bi izvedel več o razlikah v procesu prilagajanja in me skrbi, da se ljudje, ki se naseljujejo v določeni državi, razlikujejo od regije do regije ... Na Finskem so stvari drugačne v primerjavi z Grčijo.« (Luciano)

To kaže na zavedanje pomena konteksta v procesu prilagajanja in željo po učenju od kolegov v različnih regijah, da bi bolje razumeli te nianse.

Na splošno vprašanja intervjuvancev odražajo zavezanost izboljšanju kakovosti in vpliva njihovega dela z učenjem od drugih in izmenjavo izkušenj čez meje. Obstaja jasna želja po večjem sodelovanju, boljšem kulturnem usposabljanju in globljem razumevanju izzivov, s katerimi se migranti soočajo v različnih evropskih državah.

3.7 Lokalni vpogledi: Nasveti za prihajajoče mediatorje na Madžarskem

Na vprašanje, kaj bi svetovali kolegu, ki se namerava preseliti na Madžarsko kot kulturni mediator, so anketiranci izpostavili več ključnih vidikov poklica, ki so ključni za uspeh v tej vlogi. Pomembna tema je bila potreba po potrpežljivosti in razumevanju, da proces integracije zahteva čas. Eden od anketirancev je poudaril pomen obvladovanja pričakovanj in izjavil:

»Integracija in vključevanje drugih se ne zgodita čez noč. Potreben je čas. Potrebna je potrpežljivost, zato ... vedite, da je za to potreben čas in potrpežljivost.« (Hanis)

To poudarja razumevanje, da je kulturna mediacija dolgoročen podvig, ki zahteva vztrajnost in realističen pristop k izzivom.

Poleg potrpežljivosti so nekateri anketiranci poudarili tudi vrednost kulturne občutljivosti, zlasti nujnost učenja jezika države gostiteljice. Eden od udeležencev je dejal:

»Predlagal bi učenje jezika države, v katero bodo odšli, saj to zelo pomaga pri razumevanju kulture in olajša komunikacijo s kolegi.« (Soo Min)



Ta predlog odraža prepričanje, da je jezik ključnega pomena ne le za komunikacijo, temveč tudi za spodbujanje globljih povezav s skupnostjo in olajšanje procesa vključevanja. V tem smislu lahko praktične jezikovne spretnosti štejemo za temeljno orodje vsakega kulturnega mediatorja.

Več anketirancev je poudarilo tudi pomen odprtosti, empatije in neobsojanja. Eden od anketirancev je na primer poudaril, da morajo kulturni mediatorji razumeti, da se migranti soočajo z najtežjimi izzivi, in da je ključnega pomena, da se do njih lotijo prijazno in odprto:

»Vedno bodite prijazni in odprti do svojih mentorirancev. Ker so oni tisti v težavah, ne vi.«
(Gabriela)

Ta nasvet poudarja empatično naravo dela, pri katerem se od mediatorjev pričakuje, da bodo dali prednost potrebam migrantov, hkrati pa ohranili profesionalen in podporen odnos.

Drug ključni nasvet je bil, da si pred popolno zavezo h karieri v mediaciji pridobijo praktične izkušnje s prostovoljstvom ali pripravništvom. Eden od intervjuvancev je pripomnil:

»Morda bi morali poskusiti s pripravništvom ali prostovoljstvom ... To ni nekaj, kar počneš samo zato, ker si želiš. To je nekaj, kar počneš, ker si oseba, ki lahko doda vrednost.«
(Safaa)

Ta izjava poudarja pomen notranje motivacije in osebne primernosti za vlogo. Poudarja, da pri kulturni mediaciji ne gre le za željo, ampak tudi za pravilno miselnost in močan občutek odgovornosti.

Nazadnje je več intervjuvancev poudarilo pomen neformalnih dogodkov in dejavnosti pri ustvarjanju okolja, ki spodbuja integracijo. Eden od udeležencev je priporočil organizacijo dejavnosti, kot sta kuhanje tradicionalnih jedi ali ples, ki bi lahko pomagale premostiti kulturne vrzeli v sproščenem okolju:

»Kar bi lahko storili ... je verjetno več neformalnih dogodkov in dejavnosti za mediacijo, kot sta kuhanje tradicionalnih jedi ali ples in petje.« (Irina)

Ta pristop poudarja vrednost ustvarjalnosti v procesu mediacije, kar omogoča kulturno izmenjavo na prijeten in ne zastrašujoč način.

Skratka, nasveti intervjuvancev se osredotočajo na potrebo po potrpežljivosti, kulturnem razumevanju, profesionalni pripravi in empatiji. Poudarili so, da pri kulturni mediaciji ne gre le za tehnične spretnosti, temveč tudi za čustveno inteligenco, prilagodljivost in predanost dobremu počutju migrantov in gostiteljske skupnosti.



3.8 Učenje in razvoj: kompetence, potrebe in poklicna rast

Udeleženci so poudarili, da je razvoj medkulturnega mediatorja vseživljenjski proces, ki zahteva tako formalno kot neformalno učenje. Ponavljajoča se skrb je bilo pomanjkanje strukturiranih izobraževalnih poti, specifičnih za ta poklic na Madžarskem, kar je poudarjalo vrzel med naraščajočimi večkulturnimi potrebami družbe in institucionalnim priznavanjem vloge mediatorja.

»Mislim, da Madžarska nima formalnega izobraževanja za medkulturne mediatorje ... večina prebivalstva tega dela ne jemlje resno.« (Naser Ali Zeinab)

Površno ali v kvadratkah zasnovano usposabljanje je bilo deležno široke kritike, zlasti kadar ga institucije ponujajo le za izpolnjevanje zahtev glede raznolikosti, namesto da bi smiselno obravnavale medkulturna vprašanja.

»Mislim, da je pomembno biti previden pri obsedenosti z medkulturnim usposabljanjem ali izobraževanjem na delovnem mestu. Postal sem skeptičen do dela v večkulturnem okolju, ko je bilo obvezno usposabljanje za občutljivost, ki ga je zagotavljalo delovno mesto, le površno in nihče ni bil pozoren nanj, saj ga je imel za še eno dolžnost, ki jo je treba opraviti.« (Soo Min)

Poleg pozivov k strukturiranemu izobraževanju je bil pomen izkustvenega učenja stalna tema. Udeleženci so poudarili, da teorija sama po sebi ni dovolj in da je treba mediacijske veščine izpopolnjevati z večkratnim in praktičnim izpostavljanjem različnim kulturnim situacijam.

»Vedno se moraš naučiti, kako biti boljši mentor, kot si bil doslej ... in to lahko storiš le z izkušnjami.« (Gabriela)

»Še posebej, če delaš z ljudmi iz različnih držav ... se ves čas spreminjajo ... ne veš vedno, kako ravnati.« (Irina)

Čeprav so nekateri priznali, da imajo nekateri posamezniki morda naravno nagnjenost k medkulturni mediaciji, to ni bilo videti kot nadomestek za strukturiran razvoj. Zanašanje izključno na nagon ali osebno ozadje brez stalnega usposabljanja je bilo videti kot omejitev za poklicno rast.

»Nekateri ljudje imajo naravno sposobnost, da postanejo medkulturni mediatorji ... vendar se na to ne smemo zanašati. Učenje ... se nikoli ne konča.« (Safaa)

Poudarjena je bila tudi potreba po širjenju veščin, ki presegajo kulturno znanje. Da bi se medkulturni mediatorji učinkovito odzvali na kompleksne realnosti migracij, razseljevanja in prilagajanja, morajo biti opremljeni z mehкими veščinami in interdisciplinarnimi kompetencami.



»Zahteva nenehno učenje ... ne le o različnih kulturah, temveč tudi o komunikacijskih stilih, generacijskih razlikah in celo ozaveščanju o duševnem zdravju.« (Luciano)

Intervjuji skupaj poudarjajo potrebo po združevanju formalnega izobraževanja, refleksivne prakse in čustvene pismenosti pri profesionalnem razvoju medkulturnih mediatorjev. To področje, ki se nahaja na križišču etike, empatije in strokovnega znanja, si ne more privoščiti stagnacije ali površnosti.

4. Zaključek

Intervjuji, opravljeni na Madžarskem z aktivnimi medkulturnimi mediatorji, ki delajo v različnih nevladnih organizacijah in organizacijah, ponujajo bogato in utemeljeno sliko prakse mediacije v nacionalnem kontekstu, ki ga zaznamujejo naraščajoča raznolikost in institucionalni izzivi. Ti strokovnjaki delajo z različnimi migrantskimi skupnostmi, od beguncev in prosilcev za mednarodno zaščito do delovnih migrantov in mednarodnih študentov, ter se vsakodnevno spopadajo s kompleksnostjo identitete, institucionalne kulture in socialne integracije.

Ena najmočnejših tem v vseh intervjujih je ključni pomen medkulturne mediacije pri olajševanju dostopa migrantov do osnovnih pravic in storitev. Mediatorji so poročali, da delujejo kot kulturni in čustveni prevajalci, pojasnjujejo institucionalne procese, se zavzemajo za pravično obravnavo in pomagajo migrantom, da se počutijo vidne in slišane. Njihova vloga ni bila opisana kot nevtralna posredniška dejavnost, temveč kot aktivno pogajanje: mediatorji se redno srečujejo z asimetrijami moči, kulturnimi nesporazumi in sistemskimi ovirami, ki od njih zahtevajo presojo, empatijo in odpornost.

Kljub tej osrednji vlogi so udeleženci soglasno opozorili na pomanjkanje formalnega priznanja in dosledne podpore za njihovo delo. Mnogi so opisali prekarne pogodbe, omejene ali neplačane vloge ter pomanjkanje jasnosti glede njihovega statusa v organizacijah. Nekateri so menili, da jih institucije bolj dojemajo kot neformalne pomočnike ali člane skupnosti kot pa kot usposobljene strokovnjake. To spodkopava dolgoročno trajnost njihovega prispevka in ustvarja napetosti glede poklicne identitete in pričakovanj.

Druga ključna ugotovitev se nanaša na usposabljanje in veščine, potrebne za učinkovito mediacijo. Medtem ko sta bili jezikovna in kulturna ozaveščenost bistveni, so udeleženci poudarili potrebo po širših kompetencah, vključno s psihološko podporo, institucionalnim znanjem, obvladovanjem konfliktov in komunikacijo pod pritiskom. Mnogi so omenili, da so te veščine razvili »na delovnem mestu«, pogosto brez strukturiranega vodenja ali povratnih informacij. Več jih je izrazilo željo po usposabljanju, ki bi vključevalo tudi refleksivno prakso, ki bi jim pomagala pri obdelavi lastnega položaja znotraj sistemov, obvladovanju čustvenega dela in postavljanju zdravih meja.

Poudarjena je bila tudi čustvena in etična kompleksnost dela. Mediatorji pogosto doživljajo moralne napetosti, ujeti med organizacijskimi omejitvami in potrebami ljudi, ki jim služijo. Pogosto so edini člani osebja s tesnimi vezmi z migrantskimi skupnostmi, ta edinstven



položaj pa je lahko hkrati opolnomočujoč in osamljujoč. Brez vrstniške podpore, nadzora ali institucionalne podpore so nekateri mediatorji poročali o izgorelosti, frustraciji in dvomih o svojem vplivu.

Udeleženci so podali več predlogov za izboljšanje komunikacije in strokovnega razvoja na tem področju:

1. Vzpostavitev strukturiranih, modularnih programov usposabljanja, ki vključujejo praktične in psihološke razsežnosti mediacijskega dela.
2. Oblikovanje uradnih akreditacijskih poti za zaščito statusa in stabilnosti poklica.
3. Krepitev podpornih mrež med mediatorji, vključno s sistemi mentorstva in olajšano izmenjavo med vrstniki.
4. Povečanje institucionalne ozaveščenosti o tem, kaj mediacija vključuje, zagotavljanje, da organizacije razumejo kompleksnost vloge in zagotovijo ustrezne vire.

Nazadnje je bilo sporočilo, ki je bilo skupno vsem intervjujem, da medkulturna mediacija ne more uspeti sama od sebe. Da bi bili mediatorji učinkoviti, se morajo organizacije in institucije razvijati, da postanejo bolj odzivni, vključujoči in samozavedni. Mediacija ni enosmerno dejanje prevajanja, temveč dinamičen proces, ki zahteva odprtost in preobrazbo na vseh straneh.

Skratka, ti mediatorji s sedežem na Madžarskem dokazujejo, da je medkulturna mediacija ključen, a krhek most znotraj vse bolj raznolikih družb. Da bi okrepili ta most, morajo deležniki preseči zgolj dojemanje mediatorjev kot neformalnih pomočnikov in jih prepoznati kot usposobljene strokovnjake, katerih delo je bistveno za vključenost, enakost in medsebojno razumevanje. Glasovi teh posameznikov ponujajo načrt za bolj humano, ozaveščeno in odprno medkulturno sodelovanje na Madžarskem in drugod.



ITALIJA

Fokusna skupina iNTERCULT, ki jo je organizirala Futura, je potekala na spletu 19. marca 2025 z devetimi medkulturnimi mediatorji, ki delujejo na različnih območjih in v različnih pokrajinah regije Emilije-Romanje. Kljub zavedanju nekaterih omejitev, povezanih s srečanja na spletu v primerjavi z osebnimi srečanja (večja formalnost, manj izmenjav odnosov, pomanjkanje toplote, značilne za srečanja iz oči v oči), je bila odločitev za izvedbo fokusne skupine na spletu sprejeta predvsem zato, da bi lahko pridobili različna in raznolika pričevanja, vključno z upoštevanjem teritorialnih posebnosti.

Po razlagi pravil sodelovanja na srečanju smo na kratko predstavili Futuro in njene sodelavce. Nato sta bila predstavljena projekt in partnerski konzorcij ter ponazorjeni cilji projekta Intercult, začeni s prepoznavanjem napredka medkulturne mediacije v različnih državah in nato s poskusom izgradnje nečesa skupnega.

Najprej so bili mediatorji pozvani, naj se predstavijo in povedo, kaj počnejo kot mediatorji.

N. je mediatorka za druge organizacije in socialna delavka v centru za prosilce za mednarodno zaščito v Finale Emiliji. Ima regionalno kvalifikacijo kot mediatorka. Ta dvojna vloga ji včasih povzroča težave, saj je biti socialna delavka eno, biti varuh človekovih pravic pa nekaj drugega. Vendar je bil to edini način, da je dosegla stabilnost pri svojem delu.

A. od leta 2001 dela kot mediatorka v zdravstvenem sektorju v centru za zdravje tujih žensk v Emiliji-Romagni. Da bi imela stabilnejšo in donosnejšo službo, dela tudi kot medkulturna operaterka v zadrugi, ki deluje na področju migracij v imenu nekaterih občin. Za ta projekt poleg mediacijskih veščin uporablja tudi jezikovne spretnosti.

B. je mediator, ki dela za zadrugo. Dela kot mediator že več let, vendar mora opravljati tudi druga dela na socialnem področju.

R. je mediatorka za urdujščino in pandžabščino v Reggio Emiliji in dela za zadrugo. Čeprav je kot mediatorka šele šest mesecev, so bili to intenzivni meseci, v katerih se je imela priložnost veliko naučiti in se zagotovo še veliko mora naučiti. Po poreklu je pakistanskega porekla, rojena in odraščala pa je v Italiji.

S. je socialna delavka in mediatorka (v zadnjem času, zlasti v španščini). V Italiji je že pet let in v tem obdobju se je veliko ukvarjala s socialnimi vprašanji. Ima diplomu iz psihologije.

M. je Slovenka in je predvsem socialna delavka, hkrati pa tudi mediatorka za jezike nekdanje Jugoslavije za prevajalsko, telefonsko in spletno mediacijsko agencijo, ki deluje po vsej Italiji. Službo je našla po naključju, po močnejši začetni predanosti v devetdesetih in zgodnjih 2000-ih, vendar jo še vedno opravlja.



O. dela za zadrugo v provinci Ravenna, kjer se ukvarja z medkulturno mediacijo v šolah in socialnih službah, zato deluje na več področjih. Je tudi učiteljica italijanščine za tujce.

Na. je zaposlena v zadrugi v Reggio Emilia in je od leta 2001 medkulturna mediatorica, zlasti za arabščino in francoščino, tako v šolah kot na socialnem in zdravstvenem področju.

F. je Senegalka in se z medkulturno mediacijo ukvarja od leta 2006. Dela za dve zadrugi, ki se ukvarjata predvsem z mediacijo v šolah, pa tudi v socialnem delu (tukaj dela tudi za "roza linijo", telefonsko linijo za ženske, ki so žrtve nasilja) in v zdravstvenem sektorju.

Zakaj in kako ste postali medkulturni mediatorji?

F.: Sprva, leta 2006, je bilo to po naključju. Delala je v šolski menzi, a so jo v hčerinem vrtcu prosili, da se vrne po pouku in spregovori o svoji kulturi. Šla je z drugo senegalsko materjo in imela to izkušnjo. Čez nekaj časa je k njej prišla učiteljica in ji povedala, da iščejo Senegalko, ki govori italijansko, za mediacijo v šolah. Tako je začela, najprej s srečanji v šolah, kjer je razlagala senegalsko kulturo, nato pa je začela delati za zadrugo, ki jo je usposobila in ji pomagala pridobiti diplomu. Delo jo je tako navdušilo, da je nehala delati v menzi.

O.: V Ukrajini se je poleg učiteljskega dela ukvarjala tudi z bojem proti nasilju na podlagi spola kot raziskovalka in popularizatorica. Njene veščine in izkušnje s komunikacijo z institucijami in učenci so bile koristne tudi po prihodu v Italijo, kjer je naletela na združenje, kjer je lahko uporabila svoje veščine, tj. poučevala in pomagala pri odnosih. Koristne so bile tudi njene izkušnje z bojem proti nasilju na podlagi spola, saj je isto združenje (ki je kasneje postalo zadruga) sodelovalo s centrom za boj proti nasilju, ki je upravljal »rožnato linijo«. To delo sovпада z njeno idejo, da bi lahko ljudem pomagala, da se počutijo dobro, da bi jih podprla na poti, ki jih vodi iz ene države v drugo. Gre za posebno nalogo, saj so migranti pogosto popolnoma izkoreninjeni in izgubljeni za določeno obdobje, skoraj brez identitete, in doživljajo številna čustva, ki pogosto niso pozitivna. Prav to, da jim lahko pomaga premagati te težave, je vidik, ki jo k tej nalogi najbolj privlači.

N. pravi, da je bila že od otroštva mediatorica, saj je prevajala za starše in prijatelje. Kot odrasla oseba se je ta dejavnost spremenila v strast, lepota dela mediatorice, v katerem resnično uživa, pa je v tem, da ji daje priložnost za mediacijo v več sektorjih, od socialnih služb do zdravstva, od policije do odvetnikov. Vse to ji omogoča, da pridobi izkušnje in spretnosti na različnih področjih.

R. se je oglašila in se popolnoma strinjala s tem, kar je povedala N. Tudi zanjo je bila postati mediatorica svobodna in zaželena izbira, tako zelo, da je že od otroštva iskala informacije o prisotnosti mediacijskih služb v svojem kraju stalnega prebivališča. Medirala je tudi s spremstvom staršev, družine in prijateljev, saj je bila zadovoljna, ker je vedela, da nekemu pomaga. Poleg tega je to, kot je dejala N., tudi način učenja in rasti veščin. Torej daješ, a tudi nekaj prejemaš v zameno.



Na. izjavlja, da morda predstavlja starejšo generacijo mediatorjev (ker N. in R. vidi kot drugo ali tretjo generacijo). Tega področja si ni izbrala, ampak se je vpisala na univerzo. Nato jo je prijateljica, ki je bila mediatorica, prosila za pomoč, ko je imela veliko dela, ki mu ni mogla slediti. Zato je začela s prevajanjem, nato pa počasi delala osebno, dokler ni bil aktiviran tečaj za mediatorje, na katerega se je vpisala. Nato je s prihodom otrok in dejstvom, da je bila tujka, kar ji je otežilo iskanje drugih služb, postala mediatorica. V tem sektorju je bila in še vedno obstaja potreba po osebnju. Čeprav se je vloga spremenila, samo pogledajte drugo ali tretjo generacijo, ki veliko bolje govori italijansko in je bolj integrirana, je še veliko dela, začeni z raziskovanjem, da bi razumeli, kaj je potrebno, da postaneš mediator, pa tudi pridobivanjem izkušenj na različnih področjih in jasnim ugotavljanjem lastnih veščin. Čeprav obstajajo že dolgo časa, so še vedno nekateri, ki s to vlogo, ki je vedno zelo potrebna, niso seznanjeni. To delo ji je všeč in je lepo, ker ni nikoli dolgočasno, a vedno se je mogoče naučiti kaj novega. Vedno obstaja možnost, da te kaj presenetijo, da bo podrlo vse tvoje gotovosti ali da bo obremenilo tisto, kar si se naučil. Vedno so tu stalne novosti, samo pomislite na menjavo generacij, politike in geografije, s tem pa se spreminja tudi pristop do kulture in pričakovanj. Vedno moraš biti na tekočem in pripravljen na presenečenja, zato ji je všeč.

A. je edina mediatorica brez tujega porekla v tej skupini. Tudi ona je "tudi" mediatorica, ker se ne da živeti samo od mediacije. Dela v zdravstvu kot učiteljica italijanščine in kot telefonska prevajalka. Ker ima rada jezike, jih je študirala kot tolmačka, in ker so bili izpiti, ki jih je bilo mogoče opraviti le z vsaj šestmesečnim bivanjem v tujini, je imela več kot eno izkušnjo, v kateri se je počutila kot tujka.

Prav zato, ker se je počutila kot tujka in ljubila jezike, se je lotila tega poklica. Čuti se tudi del prve generacije tolmačev, vendar z dodatno težavo, in sicer, da takrat Italijanov niso imeli za možne tolmače, ker niso bili tujci. Pogumno je plavala proti toku, prepričana, da ima, ker je veliko potovala, živela v tujini in se poročila s tujcem, vse kvalifikacije, da se lahko vživi v kogar koli. Seveda se je treba tega naučiti in očitno mora imeti strast tako do jezika kot do kulture ter vedeti, da je to delo, ki se nenehno razvija.

Seveda se vedno najde primer, ki nas premakne, ki nas ujame nepripravljene, vedno obstaja narečje ali kadenca, ki se uporablja v določeni regiji določene države, a je v Italiji slabo zastopana. Biti medicinska sestra je tudi nekoliko podobno vračanju nečesa, saj vemo, da ne morejo vse ženske na svetu študirati, da ne morejo biti svobodne pri izbiri partnerja, študija in če je tako, katerega, skrbi zase in tako naprej. Do teh žensk obstaja občutek dolžnosti in zavedanje, da so koristne. Ukvarjanje z imigracijo ti vedno omogoča, da se veliko naučiš. Obstaja ogromen, ogromen človeški vidik, zaradi katerega se počutiš dobro. Seveda ne smemo pozabiti na krhkost dela z vidika pogodb in priznanja. S. se je zdelo zelo koristno primerjati delo medicinske sestre z akademsko kariero psihologinje, saj se oba vidika dopolnjujeta in pomagata razumeti obe različni kulturi in nekoliko bolje razumeti čustva. Sprva ni vedela za obstoj takega dela, zato je bila izbira naključna.

Vendar pa to zagotovo rada počne in lepo je bilo najti te priložnosti in odkriti številna področja, na katerih lahko dela, kot so zdravstvo, socialne storitve itd. V Emiliji-Romagni na



splošno zdaj vidi, da obstajajo številne realnosti, tudi v soglasju s svojimi kolegi, kjer je ta vloga še vedno zelo dvoumna.

B. ima posebno ozadje. Medkulturni mediator je postal po naključju, ker so ga sprejeli v sprejemnem centru za tuje mladoletnike brez spremstva in se je takoj naučil razumeti in govoriti italijansko, veliko bolje kot drugih. Zato so se drugi gostje zanašali nanj, ko ustanova ni imenovala medkulturnega mediatorja, k čemur je pripomoglo dejstvo, da je govoril številne afriške jezike, kot so mandinska angleščina, pidžinska angleščina in drugi neuradni jeziki. Ker si je vedno prizadeval delovati kot vezni člen med otroki in upravljavci centra, je ta sposobnost postala poklicna priložnost. Zdaj študira jezike tudi na univerzi in zaenkrat ostaja na tem področju, v katerem še vedno uživa in se v njem počuti udobno.

(To vprašanje ni bilo vključeno v urnik, vendar je povezano s tem, kar je bilo povedano v prejšnjih odgovorih.) Ali ste na podlagi svojih izkušenj opazili kakršne koli spremembe v odnosu organizacij ali subjektov, za katere delujete kot mediator, vključno s tujci? Z drugimi besedami, ali menite, da so se javne službe odprle in se zavedajo, da obstajajo državljani drugega porekla, ali menite, da še vedno obstaja določena stopnja ozkoglednosti in da je še vedno težko komunicirati z javno upravo?

O.: To vprašanje vključuje različne odgovore in se mora vedno nanašati na to, s kom imate opravka: posploševanje o tem, kako se občina, policijska uprava ali sistem javnega zdravstva odzivajo na konkretno potrebo, se mora vedno nanašati na to, kako se njihovi zaposleni obnašajo do strank. Vedno govorimo o odnosih ena na ena, zato obstajata tako odprtost kot zaprtost. Če so javni uslužbenci in javni delavci opravili tečaj usposabljanja, da bi razumeli, kako različne stvari delujejo, se lažje najdemo pred ljudmi, ki so pripravljene pomagati in ki poskušajo nekaj spremeniti, ki poskušajo ljudi sprejeti in jim pomagati. Vedno pa obstajajo ljudje, ki so zelo zaprti, in tukaj ima medkulturni mediator zelo težko nalogo, ne le da deluje kot posrednik med uporabnikom in organom, ampak tudi da vzpostavi profesionalni odnos s temi javnimi operaterji. Odgovor je, da je odvisno od tega, kaj najdemo pred seboj.

Na.: Strinja se s tem, kar je pravkar povedala njena kolegica, in dodaja, da je pogosto odvisno tudi od financiranja, od naložb v storitev in, ko gre za integracijo, včasih tudi od tega, kdo je zmagal na volitvah. Odvisno je tudi od morebitne nujnosti primera, s katerim se srečujemo in na katerem tako ali tako delamo. Izdelujejo se projekti, ki imajo seveda začetek in konec, vendar se ne izvajajo več dolgoročne, strukturne naložbe. V tem pogledu ni sprememb. Seveda sta zdaj prišli druga in tretja generacija in struktura državljanstva se je spremenila, vendar sistem ostaja.

F.: Poveže se z O. in poudarja, kako podati odgovor, ker je, kot že omenjeno, odvisno od situacije, pa tudi od primerov. Zgodi se, da je medkulturni mediator, ko obstajajo določene zahteve ali potrebe po pozornosti, vključen in dobro usposobljen za zadevo, sicer pa se ga uporabi in zavrže kot cunja.



A.: Strinja se s tem, kar so povedali njeni kolegi, in dodaja, da poleg jezikovnih zahtev obstaja tudi zahteva po medkulturnih interpretacijah, in to ne nujno za nove prišleke. Navaja primer učiteljice, ki sprašuje o ramadanu v zvezi z dekletom druge generacije, rojenim in vzgojenim v Italiji, ki odlično obvlada jezik in zelo dobro govori italijansko, pri čemer sprašuje ne le o postu, ampak tudi o tem, zakaj zjutraj ni nikoli zavrnila določenih stvari. Medkulturnega mediatorja se pokliče tudi zaradi kulturnih vidikov, ki morda niso takoj očitni in jih ni mogoče najti na Googlu, če ne veste, kaj iskati. Vendar pa se prav zato, ker je to vedno odvisno od operaterjev storitev, s katerimi imamo opravka, spreminja tudi definicija "nujnega primera", prav tako pa tudi njihovo dožemanje potrebe in posledično potreba po zahtevi za mediacijo.

Na., ki vzame za primer A.-jeve besede, poudarja, kako absurdno se zdi, da bi bilo v šolah leta 2025 še vedno treba razlagati, kaj je ramadan in kaj ta praksa pomeni. Če bi to veljalo za vse, se ne bi nič spremenilo. To bi jasno pokazalo, da je treba še veliko delati na medkulturnih projektih, pa tudi na pripravi učiteljev (in drugih javnih delavcev) na kulturno raznolikost. Učitelj, ki pozna različne kulture, ne more biti presenečen, če je med ramadanom toliko odsotnosti ali če se otroci ne želijo ukvarjati s športom. Poleg tega se starši otrok ne bi smeli sramovati reči: jutri ne bodo prišli v šolo, ker imamo "praznik prekinitve posta", morda pa kot opravičilo za odsotnost napisati, da se otrok ne počuti dobro. Vztrajati moramo pri teh projektih kulturne ozaveščenosti, da bomo lahko pozvali medkulturne mediatorje k ustrežnejšim mediacijskim posegom.

Govorili smo o lepoti pomoči drugim in zadovoljstvu, ki ga to lahko prinese. Vaše delo. Po drugi strani pa, kaj pomeni nezadovoljstvo ali frustracija z bolj profesionalnega vidika? Kateri so najmanj zadovoljivi vidiki vaše mediacije?

Na.: Med mediacijo se globoko poglabimo v izkušnjo osebe ali družine, a ko enkrat opravimo svoj majhen del, nismo prepričani o kontinuiteti. Bodisi zato, ker storitev ne potrebuje več nadaljnjih posegov, bodisi zato, ker subjekt, za katerega se mediacijska storitev zagotavlja, zaradi pomanjkanja virov ne more zagotoviti njene kontinuitete. Ker v odnosu z uporabnikom veliko delamo na empatiji, se ob prekinitvi storitve pojavijo težave tako za mediatorja kot za uporabnika. Če gre za razdrobljene posege z isto osebo, je še huje: ker morajo isto zgodbo pripovedovati znova in znova. Njihovo trpljenje je v tem, da morajo razlagati in ponovno razlagati, če pozabijo kateri koli del. Za stranko je normalno misliti, da delamo kot ekipa in da obstaja mapa, podobna tisti, ki jo uporabljajo socialne službe. Vendar to ne drži. Ne le, da so primeri drugim mediatorjem neznani, ampak so tudi informacije pogosto razdrobljene, pri čemer so nekateri deli znani nekaterim, drugim pa ne. Brez mape ali stalne izmenjave primopredaje mediator ne more razumeti, ali je dobro opravil mediacijsko delo ali pa kaj manjka, kar je treba obravnavati v prihodnjih pogovorih. Poleg tega ne vedo, zakaj, ker se učiš z delom, vendar ne poznaš končnega izida. Ko si enkrat na začetku, kar dobro poznaš, po šestih mesecih ali letu ne vidiš več napredka, težav in stvari, ki jih je treba popraviti. Ta vprašaj vedno ostaja: sem ravnal dobro? Sem ravnal narobe? Ali ne bi smel tega reči? ... In to je velika težava.



F. dodaja, da primanjkuje tudi spoštovanja do mediatorjev, tako zelo, da jih pogosto ne obvestijo v primeru odsotnosti uporabnika, s katerim medirajo, ali pa jim dajo uro mediacije v bolnišnici, morda da se do tja pripeljejo z avtomobilom, nato pa, ko so tam, odkrijejo, da so to osebo uporabili kot mediatorja zaradi drugega pacienta ali urejenega človeka, ki govori jezik. In to absolutno ni v redu. Ne le zato, ker ko enkrat prispete, ni več potrebe, ampak predvsem zato, ker se prezrejo profesionalnost, spoštovanje zasebnosti in stroški vsega tega. Pomislite, kdaj lahko uporabijo moža za mediacijo ženi pri vprašanjih, za katera mož ne bi smel vedeti ali da je bila ona vir problema.

N. je opozorila, da pogosto, zlasti v socialnih službah, zahtevajo uvodni sestanek, da se pojasni namen intervencije. Nato, ko je mediacijska intervencija izvedena, se opravi tudi pogovor, da se pridobi mnenje mediatorja. Žal se to običajno ne dogaja na drugih področjih (šola, zdravstvo), pa bi bilo zelo pomembno.

O. Velik problem so potovanja, ko delo vključuje na primer dve uri v eni šoli, dve uri v drugi, eno uro v socialnih službah in končno eno uro za katero koli drugo potrebo. Zelo težko je organizirati urnike glede na različne potrebe. Vendar pa se pričakuje, da se morajo medkulturni mediatorji prilagajati urnikom ljudi v šolah ali ustanovah, ne da bi upoštevali dejstvo, da so lahko obveznosti že določene za več mesecev, glede na to, da smo res zaposleni in zato vedno govorimo o skupnem delu in ne o nečem načrtovanem. Te skupne naloge, skupaj s potovanjem z enega kraja na drugega, ustvarjajo precejšen stres.

A. V nekaterih realnostih so medkulturni mediatorji del osebja zdravstvene službe, kar pomeni, da je ideja o delu po projektih zastarela. Delo na projektni osnovi vedno daje predstavo, da so migracije izredne razmere, medtem ko so nekaj strukturnega, zato bi morali biti tudi tisti, ki imajo znanje na tem področju, strukturni in sodelovati od faze načrtovanja naprej, namesto da bi jih poklicali, ko je to potrebno. Mediator se torej pogodbeno šteje za diplomiranega, vendar bi ga bilo treba šteti za diplomiranega, saj se mora vedno učiti in študirati, skoraj tako kot zdravniki.

Nato dodaja, da mora obstajati pravica do nadzora psihologa, da bi imeli možnost delati na čustvih, ki jih v vročici trenutka absorbira izvirni jezik in se zato neposredno prenesejo. Z mediacijo se vse preoblikuje v italijanščino in oslabi, vendar izvirna različica ostane in spremeni ljudi, ker se jim vrne v spomin tudi v trenutkih sprostitve. Ti vtisi po eni strani omogočajo učenje, a na koncu imajo lahko retroaktivne učinke, zato mora obstajati pravica do nadzornikov, ki pomagajo v tem smislu.

M.: Včasih se mediacija zamenjuje s prevajanjem. Zgodilo se je, da je bil na primer na sodišču poklicani mediator uporabljen kot prevajalec namesto kot tolmač. Zato pride do izkrivljene uporabe mediacije. Potem se zgodi, da se tam, kjer jezik ni znan, narodnost uporablja kot sinonim za jezik, vendar sta narodnost in jezik različni stvari. Na primer, v Jugoslaviji ali Sovjetski zvezi je bilo veliko jezikov, a samo en potni list.

Ali se čez tri leta še vedno vidite kot mediator in če je tako, kakšne potrebe po usposabljanju menite, da jih najbolj potrebujete, da bi še naprej ostali/e



medkulturni mediator z določeno stopnjo usposobljenosti in zadovoljstva? Kaj je izziv pri trditvi, da boste tam čez tri leta, pod pogojem, da ...?

S. bi zagotovo rada ostala mediatorica, vendar bi rada začela tudi svojo kariero v psihologiji ali psihoterapiji. Če bo še naprej mediatorica, bi rada organizirala metode mediacije tako, da bi obstajala možnost obvladovanja čustev in jih ne bi odnesla domov. Želela bi si tudi psihološko usposabljanje o obvladovanju čustev, da bi se izognila škodi zaradi stresa.

O.: Vaša zadruga razpravlja o tem, kako stabilizirati medkulturni mediator, začeni z boljšim načrtovanjem intervencij v šolah, pri čemer bi mediatorji prevzeli tudi vlogo vzgojiteljev. To pa pomeni, da potreba po usposabljanju ni več povezana le s priseljevanjem, temveč tudi s sprejemom ter didaktičnimi in pedagoškimi procesi, da bi tujim študentom pomagali ne le pri jeziku, temveč tudi pri drugih predmetih študija. Ne da bi pozabili, da je treba pridobiti tudi veščine, da bi lahko obravnavali specifične izobraževalne potrebe učencev. Če bo medkulturni mediator postal del šolskega osebja, je zelo pravilno in daljnovidno za prihodnost, da se bolje usposobi, da bo to vplivalo na poučevanje.

Čez tri leta upa, da bo medkulturna mediatorica, vendar v novi obliki, saj če se ne spremeniš, je težko nadaljevati, ne da bi tvegali izgorelost. Rada bi izboljšala tudi svoje jezikovne spretnosti, ne le italijanščine, ampak tudi maternega jezika ali drugih govornih jezikov, saj se jeziki spreminjajo, kulture in tudi države izvora. In vsekakor morate biti na tekočem z dogajanjem tukaj v Italiji, ne da bi pozabili, kaj se dogaja v vaših državah izvora. Rada bi videla tudi zaposlene s temno poltjo ali tiste, ki nosijo tradicionalna oblačila, v zdravstvenih službah, šolah ali občinskih uradih: rada bi videla multikulturalizem znotraj storitev.

O: Poudarja potrebo po usposabljanju za pomoč v odnosih, pa tudi za samozavedanje, kar pomeni, da znamo razumeti svoje "središče", kje smo in kako smo. To pa zato, ker po dolgem času pridobiš veščine, druge pa izgubiš. Čeprav ima redni nadzor s psihologom vsaka dva meseca, ni dvoma, da so medkulturni mediatorji izpostavljeni najrazličnejšim in zelo dramatičnim situacijam. Predstavljajte si, da medkulturni mediatorji na večini delovnih mest nimajo te možnosti; zato bi si želela psihološkega usposabljanja o tem, kako se spopasti s tistimi, ki trpijo za posttravmatskim stresnim sindromom, kako razumeti njihove simptome in kako jih lahko zdravijo specialisti. Ne prosi, da bi postala psihologinja, ampak da bi lahko bolje razumela nekatere situacije. Čez tri leta bi rada še naprej delala kot medkulturna mediatorica, vendar z določeno mero ekonomske varnosti. Če se odločite za medkulturno mediacijo, ne bi smeli biti prisiljeni biti odvisni od partnerja, ki vas lahko preživlja ali ima denar za plačilo računov eden od staršev, ampak imeti ekonomsko zmogljivost, ki vam omogoča, da imate družino in otroke. In pri tem mora biti poštenost.

F. pravi, da bi za usposabljanje sprejela karkoli, saj življenje zahteva, da si vedno na tekočem, v vsakem primeru je to dobro in ne škodi. Usposabljanje pa mora biti izmenjava; ne smeš se usposabljeti samo ti, ampak moraš biti tudi trener, pa tudi spoštovanje do veščin. Tudi drugi strokovnjaki, ki se obrnejo na medkulturne mediatorje, morajo zato spoštovati profesionalnost in usposabljanje, ki stoji za njihovo osebnostjo.



Čez tri leta bi rada opravljala isto delo, če bi se pogodbeni in plačni vidiki okrepili in boljje uredili.

R. upa, da bo čez tri leta še vedno medkulturna mediatorka, vendar je očitno nekoliko odvisno tudi od okoliščin in ali bodo spremembe, ki se bodo zgodile, to omogočile. Kar zadeva usposabljanje, se strinja z vidikom psiholoških veščin, saj če si na tem področju bolj ozaveščen, lahko opaziš stvari, ki so lahko koristne tako zase kot za druge. Torej, če si ozaveščen, olajšaš tako svoje delo kot delo drugih, saj opaziš stvari, ki jih morda brez usposabljanja ne bi mogel narediti. Dela z uporabniki z duševnimi težavami in s svojo zadrugo izvaja usposabljanja o teh vprašanjih. Poleg tega meni, da je to usposabljanje lahko koristno za vsakogar, saj ponuja priložnost za učenje, tudi če se ni nujno treba spopadati z duševnimi težavami.

Ali kaj zavirate medkulturnim mediatorjem, ki delajo v drugih državah, ali bi radi šli delat v tujino? Kaj bi radi povedali, svetovali ali predlagali nekemu, ki bi rad prišel v Italijo delat kot medkulturni mediator?

Na. pozna francoske in kanadske razmere in ve, da so medkulturni mediatorji del servisnega osebja in delujejo kot stalna prisotnost skupaj s servisnim osebjem. To zagotavlja kontinuiteto prisotnosti medkulturnih mediatorjev, poznavanje državljanov in tudi prihodnje načrtovanje na konkretni osnovi. V Italiji pa nikoli nismo del mize za načrtovanje; prejemamo le projekte, ki jih pripravijo drugi. Nasvet, ki bi ga dala nekaterim medkulturnim mediatorjem iz drugih držav, ki želijo priti delat v Italijo, je, da imajo zagotovljeno še eno plačo, ne pa da so samo medkulturni mediatorji.

A. bi zelo cenila možnost sodelovanja v izmenjavi izkušenj, četudi le za nekaj tednov, da bi videla, kako je drugje, in se tako naučila dobrih praks. Tukaj obstajajo zelo dobre prakse, ki morda ne obstajajo v drugih državah, ki imajo drugačne izkušnje z migracijami ali druge politične in upravne strukture, in obratno. Nekoč v Londonu je obiskala šolo in med osebjem videla žensko, oblečeno v tradicionalna bengalska oblačila. Ko jo je vprašala, je izvedela, da je ta oseba del osebja, ki pripravlja jedilnike v menzi in daje navodila o halal hrani. Pomembno je vedeti, da lahko obstajajo takšne osebnosti, ki so del osebja, in to lahko ugotoviš le prek izmenjav.

M. slovensko realnost pozna precej dobro, ker je tam študirala in ima veliko kolegov, ki tam delajo. Ve, da je lik kulturnega mediatorja precej nov, saj je sam pojav migracij v Sloveniji nov (seveda je vedno obstajalo notranje priseljevanje iz Jugoslavije, vendar so bile jezikovne težave zagotovo manj očitne). Ve, da šole in zdravstvene službe zdaj ponujajo vse potrebne storitve za pomoč ranljivim ljudem: socialne delavce, vzgojitelje, psihologe in v zadnjem času tudi kulturne mediatorje, zlasti za mlade, mladoletnike in otroke brez spremstva. Če pa bi slovenski mediator prišel delat v Italijo, bi mu povedala, da mora imeti načrt B, da samo mediacija ni dovolj in da je, zlasti za slovenščino, zelo malo dela.



Imate še kakšne predloge za usposabljanje v prihodnosti?

Na. bi si želela intenzivnega usposabljanja o zakonodaji, zlasti glede prosilcev za mednarodno zaščito, saj se zakonodaja nenehno spreminja. Prav tako bi rada bolje razumela »vizije« različnih služb, da bi lahko delila njihove namene, hkrati pa bi poznala potrebne previdnostne ukrepe, ki jih je treba sprejeti v zdravstvenih službah, kjer obstaja nevarnost okužbe. A. je grozil mož ženske, ki ji pomaga pobegniti iz situacije nasilja v družini. Zelo zanimivo bi bilo pridobiti orodja za ravnanje z ljudmi, ki so v stanju sprememb, za njihovo sposobnost odločanja ter za učenje in usvajanje teh signalov. Kolegica v socialnih službah ji je svetovala, naj nikoli ne puščamo škarij na mizi, in to ni pretiravanje, saj je to v vsakem primeru vedno delo, ki vključuje čustva in včasih tudi obup. S čustvenega, pa tudi s fizičnega vidika, ste prisotni in zato bi morali poznati tudi tehnike, da bi lahko na trivialen način razumeli, da morate vedno imeti izhod, imeti pogled na cilj in imeti drže, ki ne povečujejo agresije in vam omogočajo, da se rešite, še posebej, ko niste v triadi.

R. dodaja, da ne obstajajo le grožnje, ampak tudi neustrezni pristopi, zlasti moških do mediatorok. V teh primerih ne veste, kako se obnašati, in postane zelo težko izstopiti iz situacije ali pa ne veste, kako se obnašati, da bi izstopili iz slepe ulice.



VKLJUČENE ORGANIZACIJE

VODILNA ORGANIZACIJA

SLOVENSKA FILANTROPIJA-ZDRUŽENJE ZA PROMOCIJO
PROSTOVOLJSTVA

Slovenija



PARTNERSKE ORGANIZACIJE

InBáze, z. s.

Češka



Cap Ulysse

Francija



Szubjektív Értékek Alapítvány

Madžarska



FUTURA SOC CONS RL

Italija



Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča avtorja(-jev) in ne odražajo nujno stališč Evropske unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Niti Evropska unija niti EACEA ne moreta biti odgovorni zanje. (Številka projekta: 2024-1-SE01-KA220-ADU-000247978)