



SOCIAL CHAMBER OF
SLOVENIA



Programme co-funded by the
EUROPEAN UNION



Erasmus+



CELOSTNI PRISTOP ZA USPEŠNO INTEGRACIJO MIGRANTOV

Izhodišča za novo poklicno kvalifikacijo: 'KULTURNI
MEDIATOR/KULTURNA MEDIATORICA'



Gerontološki Raziskovalni Inštitut
Gerontological Research Institute



1. Naziv poklicnega standarda

Kulturni mediator / kulturna mediatorka

2. Raven kvalifikacije

SOK: V, EQF: IV

3. Poklicne kompetence

Kandidat/ka je zmožen/na:

- načrtovati in organizirati svoje delovne aktivnosti na področju vključevanja migrantov
- zagotoviti kakovost in učinkovitost dela, opravljenega v skladu z obstoječimi standardi
- služiti kot kulturni posrednik v institucionalnem in neinstitucionalnem okolju
- služiti kot komunikacijski most med priseljenci/migranti in akterji na področju vključevanja
- služiti kot kulturni mediator, tolmač in prevajalec na področju izobraževanja, zdravstva, upravnih zadev, socialnega varstva, zaposlovanja in drugod
- vzpostaviti odprt odnos do kulturnih razlik ciljnih skupin
- skrbeti za lasten strokovni razvoj na področju vključevanja migrantov
- racionalno uporabljati energijo, material in čas ter varovati zdravje in okolje

4. Opis poklicnega standarda

Področja dela	Tipična dela	Znanja in spretnosti
Analiza, načrtovanje in organizacija dela	Načrtuje in organizira svoje delovne aktivnosti	<ul style="list-style-type: none">• deluje v skladu s temeljnimi načeli načrtovanja, spremljanja in dokumentiranja rezultatov njegovega dela• dela z osnovnimi računalniškimi programi in drugo komunikacijsko tehnologijo• sodeluje pri vrednotenju dela

Operativna dela	Deluje kot kulturni posrednik v institucionalnem in neinstitucionalnem okolju	<ul style="list-style-type: none"> • ima razvito socialno mrežo in je aktivno vključen v lokalno okolje • ima »ozadje« (background) z eno ali več regijami, iz katerih prihajajo posamezniki z migracijskim ozadjem v državi • je sposoben učinkovito sodelovati z ljudmi iz različnih kultur • pomaga zagotoviti potrebe različnih članov skupnosti • je sposoben prepoznati kulturne, družbene in druge vzorce obnašanja in uspešno posredovati v situacijah, ko nastanejo kulturni, jezikovni, socialni in drugi nesporazumi
	Deluje kot interpretator in prevajalec na področju izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, uprave, socialnega varstva in drugod	<ul style="list-style-type: none"> • aktivno komunicira v jeziku države prebivališča (ustno, pisno, ustno in neverbalno) • aktivno komunicira v enem ali več jezikih, ki jih govori migrantska skupnost, ki živi v državi • sposoben je zagotoviti ustrezno tolmačenje in prevajanje na različnih področjih (izobraževanje, zdravstveno varstvo, upravna, socialna oskrba itd.) • prepozna jezikovne ovire in uspešno razrešuje jezikovne nesporazume
	deluje kot kulturni posrednik na področju izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, uprave, socialnega varstva in drugod	<ul style="list-style-type: none"> • razume vlogo in organizacijsko strukturo ministrstev, javnega sektorja in drugih organizacij • posameznike z migracijskim ozadjem opolnomoči, tako da jih seznanja o svojih pravicah in olajša njihovo komuniciranje (pisno in ustno) z različnimi organizacijami • pomaga zagotavljati komunikacijo in premošča jezikovne in kulturne ovire • zaposlenim v različnih organizacijah pomaga, da razumejo in razvijajo ustrezen odnos do različnih kulturnih praks in prepričanj
Administracija	Vodi evidenco	<ul style="list-style-type: none"> • upravlja evidenco dohodne in odhodne pošte, • vodi evidenco porazdeljenega materiala, • deluje v skladu s pravili ravnanja z dokumentacij
Nadzor	Zagotavlja kakovost	<ul style="list-style-type: none"> • spoštuje načelo zaupnosti, ščiti osebne

kakovosti	opravljenega dela	<p>podatke in podatke o delu</p> <ul style="list-style-type: none"> • obnaša se etično in strokovno • je odločno in globoko posvečen ukrepom proti nepravilnosti, diskriminaciji in rasizmu, • zagovarja človekove pravice in spoštovanje različnih kulturnih, jezikovnih, verskih in drugih prepričanj in praks.
Varovanje zdravlja in okolja	Varuje zdravje in okolje	<ul style="list-style-type: none"> • sledi navodilom za varnost in zdravje pri delu, • vzdržuje red in čistočo, • ustrezno ravna z odpadki • • spoštuje pomen ustreznega upravljanja naravnih virov • • razume razmerje med zdravjem ljudi in ohranjanjem zdravega okolja

5. Dodatni opis kvalifikacije/poklica

Kulturni mediator/kulturna mediatorica (v nadaljevanju kulturni mediator) deluje v organizaciji z dobrimi izkušnjami na področju integracije, ki ima številne in dobre povezave ter sodeluje z vsemi akterji: vladnimi službami, ministrstvi, zavodi za zaposlovanje, socialnimi centri, UN agencijami, nevladnimi organizacijami in organizacijami civilne družbe, uradi za pravno svetovanje, zdravstvenimi centri, izobraževalnimi ustanovami, mestnimi pisarnami itd.

Kulturni mediator/ka:

- se zavzema za pravice migrantov z vsemi akterji v procesu vključevanj,
- svoje delo opravlja tudi v nujnih primerih, kot so urgentne zdravstvene situacije, družinska mediacija, izredne policijske situacije v zvezi z migranti ipd.,
- pozna kulturno ozadje migranta, pri čemer je zaželeno, da izhaja iz kulture, iz katere izhajajo migranti, saj lahko razloži ne samo, kaj oseba pove, temveč po potrebi tudi interpretira,
- organizira in izobražuje zaposlene v institucijah o kulturnih razlikah in potrebah migrantov,
- organizira kulturne in družbene dejavnosti za migrante, ustvarja partnerstva s kulturnimi ustanovami in ustvarja programe za kulturno zavest v lokalni družbi. Vabi in vključuje znane kulturne akterje (igralce, gledališča, fotografe, slikarje ..) za sodelovanje v aktivnostih,
- organizira športne dejavnosti, ki vključujejo lokalno družbo, vključno z lokalnimi klubi, nacionalnimi zvezami športnih klubov za mladino ipd.,
- dela s posameznimi skupinami (mladi moški, mlade ženske ali mešane skupine mladih), z ženskami, z moškimi, starejšimi,
- vodi in izobražuje prostovoljce v kulturnih mediacijah. Ima dobro mrežo prostovoljcev vseh starosti, moških in žensk, ki lahko opravljajo delo pri pomoči migrantom pri

gostujočih ustanovah; zbira informacije od prostovoljcev o določenem vedenju in potrebah migrantov ter jih ravna po njih; migrantom pomaga tudi na individualni ravni.

- sodeluje z migranti na področjih, kot so izobraževanje otrok in odraslih, zdravje, socialna pomoč, pravna podpora, zaposlovanje, namestitve, kultura in ima odgovorno vlogo mediatorja med migranti in institucijami, da bi se le-ti izognili konfliktom, nesporazumom, frustracijam. Skrbi za integracijski proces uporabnikov in ve, kako usmeriti migrante za pridobitev posebne podpore.
- je v stiku z mestnimi pisarnami za izobraževalne namene (vrtec, osnovna šola, srednja šola, univerze). Deluje kot stik med starši in vzgojitelji; starše in otroke povezuje z vzgojitelji. Izobraževalcem razlaga potrebe in vedenje staršev in otrok ter razlaga kulturo in obveznosti staršev. Deluje z obema stranema, z namenom, da bi se bolje razumeli.

V komunikaciji z uradniki je diplomatski, pozna integracijski sistem v državi in tudi v drugih državah z dobrimi integracijskimi praksami. Seznanjen je s pravnimi okviri in njegovimi spremembami. Je iznajdljiv pri iskanju informacij in ustvarjalen pri iskanju rešitev.

Deluje na način, da kot predstavnik migrantov, izobražuje družbo gostiteljico in delodajalce o kulturnih razlikah migrantov na delovnem mestu, da razrešuje konflikte ter da izobražuje migrante o pričakovanem vedenju na delovnem mestu gostiteljske skupnosti. Na koncu mu pomaga najti rešitve, ki so sprejemljive za vse.

Obvezna znanja, spretnosti in kompetence:

- vnaprej mora vedeti, katera vprašanja postaviti migrantu; pozna t.i. »mehke stvari« o kulturi / ozadju kulture, iz katere prihaja migrant, npr. v zdravstvenem domu bi moral vedeti, da mora migranta vprašati, če želi moškega ali ženskega zdravnika,
- oceni lahko pričakovano vedenje migranta glede na razmere in kulturo ter kakšno vedenje potrebuje za napotitve in ali potrebuje posebno pozornost, da bi te migrante posredovali drugim osebam na določenem področju (npr. psihologu) za nadaljnje dejavnosti,
- Imeti mora odlično govorno, neverbalno in verbalno komunikacijo,
- Poznati mora podrobnosti o določenih področjih, zlasti glede zakonov in predpisov, biti iznajdljiv, vedeti kje najti informacije in kam usmeriti migrante v določenih situacijah ter imeti splošno poznavanje domače kulture in kulture upravičencev, tako da lahko pojasni podrobnosti/razlike obema stranema,
- Dobro je, če izhaja iz kulture, iz katere izhajajo uporabniki, da bi lahko v celoti razumeli posebnosti ozadja, zgodovine, jezika in obnašanja,
- Razume kulturo, specifično obnašanje, razloge za določeno vedenje; institucijam zagotavlja znanje in izobraževanje delavcev v institucijah o tem specifičnem vedenju,
- Razviti mora občutljivost za medosebno komuniciranje, da lahko razlikuje med resničnimi težavami in pretiranimi vprašanji ter ustrezno ukrepa. Mora se zavedati bistva kulture, ne le za prepoznavanje ustreznih elementov znotraj etnične skupine, temveč za razlikovanje in interpretacijo njihove vrednosti,
- Ostati mora fokusiran in jasno misleč, da se lahko mirno reši in se odzove na vse situacije.

Neobvezna znanja, spretnosti in kompetence:

Priporočljivo je, da ima kulturni mediator posebno znanje in veščine za delo z otroki in mladostniki, saj bo otrok s temi interakcijami pridobil tudi skupno znanje o kulturi, od koder prihaja in o kulturi gostitelja.

Priporočljivo je tudi, da ima kulturni mediator predhodne izkušnje z družinami in otroki; za delo z otroki s posebnimi potrebami ter na področju prostovoljnega dela. Morebitne izkušnje s poučevanjem jezika otrokom, mu lahko dajo znanja in spretnosti pri prilagajanju komunikacije in poučevanja osebam na različnih ravneh znanja.

Splošna znanja, spretnosti in kompetence:

- Kulturni mediator je sposoben prenašati znanje na prostovoljce, lokalno družbo, uradnike in druge uporabnike/migrante,
- kulturni mediator si prizadeva ne le da razlaga kulturo vedenja, temveč tudi da seznaní obe strani o kulturnih razlikah enih in drugih, z namenom medsebojnega razumevanja in sporazumevanja,
- pri tolmačenju, kulturni mediator komunicira med obema stranema ter daje navodila kako naprej v komunikaciji,
- kulturni mediator bi moral imeti večjo medkulturno zavest o »drugačni kulturi«, da bi zgradili mostove med različnimi kulturami,
- kulturni mediator mora vzpostaviti pravi odnos do kulturnih razlik, imeti mora visoko raven jezikovne usposobljenosti in dobro obvladati veščine tolmačenja, da lahko natančno izrazi pomen izvirnega jezika, da odraža slog in kulturni kontekst izvirnega sporočila
- kulturni mediator mora natančno razumeti in rekonstruirati kontekst situacije in diskurza na kulturni ravni,
- kulturni mediator bi si moral prizadevati za vseživljenjsko učenje in strokoven razvoj na svojem področju dela,
- kulturni mediator mora imeti bogato znanje o različnih kulturnih okoljih in pomembne funkcije medkulturnega zavedanja med medkulturno komunikacijo, saj je kultura sestavni del vsakega komunikacijskega procesa.

Bolj ko je je kulturno ozadje posameznika drugačno, bolj bodo njihovi načini komuniciranja različni, zato mora kulturni mediator vedeti čim več o kulturnem ozadju migranta in njegovih idejah ter prepričanju že pred samo interpretacijo.

6. Delovna skupina:

- Internationaler Bund e.V., IB Sud, Germany
- Hrvatski crveni križ, Croatia
- SOS Detsko selo, Makedonija
- Gerontološki raziskovalni inštitut, Slovenia
- Institute for Vocational education and training, Slovenia

Coordination: Institute for Vocational education and training (CPI), Slovenia