



Federal Department of Justice and Police FDJP
State Secretariat for Migration SEM



CRISIS
RESPONSE
AND POLICY
CENTRE



STANDARDI KULTURNE MEDIJACIJE U ZAŠTITI



STANDARDI KULTURNE MEDIJACIJE U ZAŠTITI



Beograd 2021

STANDARDI KULTURNE MEDIJACIJE U ZAŠTITI

Izdavač:

Centar za kriznu politiku i reagovanje
Orfelinova 33, Čukarica, Beograd
office@crpc.rs

Za izdavača:

Vladimir Sjekloća

Editor:

Vladimir Sjekloća

Autori:

Marija Marjanović i Adam Harbutli

Dizajn i prelom:

Milan Krotić

Prevod:

Đorđe Grubić

Naslovna fotografija:

CKPR

Štampa: Futura, Novi Sad

Tiraž: 100

ISBN-978-86-900467-7-5

Beograd 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Justice and Police FDJP
State Secretariat for Migration SEM

Izradu ove publikacije podržala je Vlada Švajcarske. Ova publikacija ne mora nužno predstavljati zvanične stavove Vlade Švajcarske.



Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije je dao podršku izdavanja publikacije "Standardi kulturne medijacije u zaštiti". Stavovi izrečeni u ovoj publikaciji predstavljaju stavove izdavača i nužno ne predstavljaju stavove Komesarijata za izbeglice i migracije Republike Srbije.



Ovo nije publikacija UNHCR. UNHCR ne odgovara za njen sadržaj niti ga nužno podržava. Svi izneti stavovi predstavljaju isključivo stavove autora ili izdavača i ne odražavaju nužno stavove UNHCR, Ujedinjenih nacija ili njenih država članica.

Sadržaj

UVOD	4
I. POJMOVI I DEFINICIJE	5
- Zaštita kroz kulturnu medijaciju	6
- Uloga kulturnih medijatora kao aktera u zaštiti	6
- Razlike između kulturne medijacije i drugih oblika prevođenja	8
II. STANDARDNI PRINCIPI KOJI SE PRIMENJUJU NA KULTURNE MEDIJATOR KAO AKTERE U ZAŠTITI	9
III. CILJEVI KULTURNE MEDIJACIJE	11
IV. STANDARDNE VEŠTINE I KOMPETENCIJE KULTURNIH MEDIJATORA	12
- Jezičke veštine	12
- Veštine prevođenja i tumačenja	13
- Međuljudske veštine	14
- Kulturne kompetencije	15
- Kvalifikacije, sertifikati i standardizacija	16
V. STANDARDNI ALATI I TEHNIKE	17
- Traženje pojašnjenja i povratnih informacija	17
- Objasnjanje	18
- Preformulisanje	18
- Sumiranje	19
- Odgovarajuća upotreba povratnih zamenica	20
- Prilagođavanje tona i intonacije	21
- Izbor odgovarajućeg jezičkog registra	21
- Pragmatično prenošenje osetljivih izraza	22
VI. STANDARDI KULTURNE MEDIJACIJE U RAZLIČITIM SREDINAMA	23
- Kulturna medijacija u centrima za smeštaj izbeglica i migranata	23
- Kulturna medijacija na mestima okupljanja izbeglica i migranata (hotspot)	25
- Kulturna medijacija u zdravstvenoj sredini	25
- Kulturna medijacija u sredini mentalnog zdravlja	26
- Kulturna medijacija u sredini socijalne zaštite	28
- Kulturna medijacija u obrazovnim institucijama	29
- Kulturna medijacija u inkluziji i integraciji	30
- Kulturna medijacija na daljinu (u digitalnoj sredini)	31
VII. SAMOSTALNI TERENSKI RAD KULTURNIH MEDIJATORA	33
VIII. PREPORUKE I ODGOVORNOSTI	34
IX. REFERENCE	35

UVOD

Mešovite migracije dovode ljudi iz različitih regionalnih grupa, koji govore različite jezike, obično jezike manje rasprostranjenosti, i koji pripadaju različitim kulturama i mogu imati različite potrebe – mogu biti izbeglice ili biti deo grupe međunarodnih migranata. Prvi korak u pružanju pomoći tim ljudima je pružanje načina za izražavanje njihovih misli, potreba, strahova, zabrinutosti, osećanja, itd. i učiniti ih razumljivim lokalnoj zajednici.

Da bi se to postiglo, neophodno je uspostaviti razumevanje između pojedinaca koji pripadaju dvema ili više karakterističnih grupa i razumeti kulturne razlike i sličnosti, otkloniti predrasude i pristrastnosti i takođe ih senzibilisati pri obraćanju ljudima različitog kulturnog i društvenog porekla. To je nešto što kulturna medijacija nastoji da postigne pružajući informacije o kulturama, pružajući kulturnu orientaciju, uspostavljajući komunikaciju i promovišući međusobno razumevanje. Za postizanje ovog cilja neophodno je da kulturni medijatori preispitaju svoje poimanje o raznolikosti kultura, jer „kulturna verovanja nisu homogena i trajna, već se uvek obnavljaju i preoblikuju sukobima, raseljavanjem, obrazovanjem, medijima i namernim naporima da se utiče na vrednosti putem revizija zakona ili vladinih politika“ (Emergency Preparedness and Response Section (EPRS) 187).

U kontekstu humanitarnog rada, kulturna medijacija može imati važnu ulogu u zaštiti izbeglica, tražilaca azila i migranata (kasnije u tekstu korisnika), posebno zato što mešovite migracije izlažu korisnike različitim situacijama gde im može biti ugrožena bezbednost.

Centar za kriznu politiku i reagovanje (kasnije u tekstu CRPC¹) je razvio model zaštite kroz kulturnu medijaciju i opisao ga u *Priročniku o zaštiti kroz kulturnu medijaciju*. Primena ovog modela je posmatrana u terenskom radu u kontekstu Srbije, kao jedne od zemalja zapadnobalkanske migracione rute, ali se može primeniti i u drugim okolnostima, na primer prilikom rešavanja pitanja marginalizovanih etničkih grupa ili migranata i izbeglica čija inkluzija i integracija nisu bile uspešne uprkos tome što su dugo živeli u određenom društvu (Vještice and Sjekloća 5).

Povećana potražnja za kulturnim medijatorima (kasnije u tekstu CM²) podstakla je rad na razvoju standarda za kulturnu medijaciju u ovom kontekstu. Ovi standardi definišu zaštitu kroz kulturnu medijaciju i ulogu CM-ova kao aktera u zaštiti, zatim principe i ciljeve koji se primenjuju na CM-ove kao aktere u zaštiti, alate i tehnike i standarde kulturne medijacije u različitim sredinama.

Standardi za kulturnu medijaciju u zaštiti namenjeni su CM-ovima i onima koji žele da

¹ Prim. prev. Naziv organizacije Centar za kriznu politiku i reagovanje na engleskom (CKPR) je Crisis Response and Policy Centre (CRPC), a sama organizacija je poznata po akronimu na engleskom jeziku CRPC.

² Prim. prev. CM je skraćenica od cultural mediator (kulturni medijator), koja se ustalila i u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima.

postanu CM-ovi, organizacijama, agencijama ili institucijama koje angažuju CM-ove i prevodioce, kao i pružaocima usluga i svim humanitarnim praktičarima uopšte koji imaju potrebu da komuniciraju sa korisnicima uz pomoć CM-ova.

I. POJMOVI I DEFINICIJE

Za razumevanje kulturne medijacije i uloge kulturnih medijatora kao aktera u zaštiti, sledeći termini će biti definisani u kontekstu pružanja pomoći tražiocima azila, izbeglicama i migrantima u različitim sredinama:

- **Korisnici** – odnosi se na tražioce azila, one kojima je azil ili drugi oblik zaštite već odobren poput izbeglica, ali i na migrante. Svi oni su korisnici različitih usluga u ovom kontekstu.
- **Kultura** – u najširem smislu predstavlja način na koji ljudi dolaze u kontakt sa drugima i sa svetom oko sebe. Kultura je skup znanja, vrednosti, ponašanja i izraza koji su zajednički za određenu grupu ljudi, koji se međusobno identifikuju kao pripadnici jedne kulture ili ih drugi identifikuju kao takve. Elementi koji često karakterišu pripadnike jedne kulture su poreklo, jezik, tradicija, etnička pripadnost, vera, zajednička istorija, pol i rod, socio-ekonomski status, fizičke karakteristike ili invaliditet, seksualna orijentacija, zanimanje itd. (Žegarac 7).
- **Kulturna medijacija** – oblik komunikacije koji uključuje medijatore koji prevode govor i saopštavaju kulturne sadržaje u zajedničkoj trosmernoj interakciji između kulturološki različitih pojedinaca ili grupa u cilju omogućavanja komunikacije i unapređenja međusobnog razumevanja (Vještica and Sjekloća 11).
- **Kulturni medijator (CM)** – osoba koja tečno govori najmanje dva jezika i poznaje najmanje dve kulture i koja koristi ove veštine i znanja da omogući komunikaciju između dve ili više strana i unapredi međusobno razumevanje.
- **Intervencije** – primena alata i tehnika kulturne medijacije u kontekstu mešovitih migracija zarad omogućavanja komunikacije, kao i pristupa korisnicima uslugama i pravima.
- **Mešovite migracije (mešovita kretanja)** – kretanje, najčešće neregularno, velikog broja ljudi koji putuju zajedno, koriste iste rute i prevozna sredstva, ali koji imaju različite potrebe i profile, uključujući izbeglice, tražioce azila, žrtve trgovine ljudima, nepraćenu i razdvojenu decu i migrante u neregularnoj situaciji (IOM Glossary 141-142).
- **Zaštita** – prema Glavnom rečniku pojmova UNHCR-a (UNHCR Master Glossary of Terms 13), zaštita se odnosi na sve aktivnosti koje imaju za cilj da obezbede puno poštovanje prava pojedinaca koja su u skladu sa „slovom i duhom međunarodnih zakona o ljudskim pravima, međunarodnim humanitarnim pravom i izbegličkim pravom”.

- **Pružaoci usluga** – sve institucije, organizacije ili agencije koje pružaju različite usluge korisnicima, poput zaštite, zdravstvenih i pravnih usluga, smeštaja, hrane, neprehrambenih proizvoda, informacija, socijalnih i psihosocijalnih usluga itd. Pružaoci usluga mogu takođe uključiti CM-ove da obezbede kulturnu medijaciju u različitim kapacitetima.
- **Ugrožene osobe ili grupe** - osobe ili grupe u pokretu koje mogu biti izložene povećanom riziku iz situacione i iz individualne perspektive. Situaciona ranjivost se odnosi na okolnosti na putu ili u zemljama odredišta i obično se javlja kada se ljudi kreću neregularno i izloženi su eksploraciji i zlostavljanju od strane krijumčara, trgovaca, itd. Individualna ranjivost se odnosi na „individualne karakteristike ili okolnosti koje stavljam osobu u određeni rizik“ (UNHCR, “‘Migrants in Vulnerable Situations’ UNHCR’s Perspective”). Ovo je slučaj kod dece, posebno kod nepräocene i razdvojene dece, žena koje putuju same, starijih osoba, osoba sa invaliditetom i medicinskim potrebama, osoba različitog pola, seksualne orijentacije i rodnog identiteta (LGBTI) (IOM Glossary 230).

Zaštita kroz kulturnu medijaciju

U kontekstu mešovitih migracija, kulturna medijacija može poslužiti kao posebno koristan alat za zaštitu izbeglica i migranata jer se na pristupačan način komunicira i koriste se sredstva i tehnike koje promovišu međusobno razumevanje i prihvatanje drugih.

Kulturni medijatori, iako sami po sebi možda nisu zaduženi za obezbeđivanje zaštite, obučeni su da olakšaju relevantnim profesionalcima pri identifikaciji i komunikaciji sa ranjivim osobama i grupama i da korisnicima olakšaju pristup uslugama i pravima.

Prilikom obavljanja samostalnog terenskog rada, CM-ovi su obučeni da upućuju korisnike u institucije, agencije i organizacije radi dobijanja neophodnih usluga i da intervenišu na licu mesta kako bi olakšali korisnicima kojima su uskraćena prava i to prijavili na odgovarajući način.

Uloga kulturnih medijatora kao aktera u zaštiti

Najvažnija uloga CM-ova je da ostvare komunikaciju između dve ili više osoba, a najvažnija uloga CM-ova kao aktera u zaštiti, pored poboljšanja komunikacije, jeste da olakšaju tražiocima azila, izbeglicama i migrantima pristup uslugama i pravima.

Uloge CM-ova se razlikuju od sredine do sredine i od konteksta do konteksta u kojem oni rade. Postoje dva glavna konteksta koja značajno utiču na ulogu CM-ova: tranzitni i integracioni kontekst (Vještica and Sjekloća 31).

Tranzitni kontekst, posebno u situacijama velikih mešovitih migracija, podrazumeva mobilizaciju velikog broja organizacija, institucija i agencija kako bi odgovorili na potrebe izbeglica i migranata. Sredine u kojima bi CM-ovi obavljali kulturnu medijaciju najčešće su otvoreni prostori za okupljanje, centri za izbeglice, ustanove zdravstvene zaštite, ustanove za mentalno zdravlje, ustanove socijalne zaštite kao i prilikom aktivnosti inkluzije. Neke od ovih sredina zahtevaju dodatnu pomoć korisnicima u vidu zaštite njihovih prava na licu mesta u datom trenutku.

Integracioni kontekst obično počinje kada ljudi odluče da ostanu na jednom mestu i da se integrišu u zajednicu na toj lokaciji. Ponekad integracija u određenu zajednicu može biti veoma izazovna i CM-ovi mogu olakšati ovaj proces korisnicima.

U vezi sa ovim kontekstima, postoje tri dodatne aktivnosti, pored omogućavanja komunikacije, koje CM-ovi obavljaju samostalno na terenu: olakšavanje identifikacije ranjivih osoba i grupa, olakšavanje pristupa uslugama i olakšavanje pristupa pravima korisnicima (Vještica and Sjekloća 32).

Jedna od uloga CM-ova kao aktera u zaštiti, gde je pomoć CM-ova od suštinskog značaja, je pomaganje profesionalcima u identifikaciji ugroženih osoba i grupa. Ova vrsta pomoći se obično pruža na mestima na kojima se izbeglice i migranti okupljaju ili borave, a najčešće se identifikuju novoprdošle osobe. Pošto CM-ovi govore njihove jezike i poznaju njihovu kulturu, lako mogu uspostaviti kontakt, pristupiti korisnicima i izgraditi odnos. Prilikom samostalnog rada na terenu, CM-ovi su osposobljeni za obavljanje inicijalnog intervjuja radi dobijanja potrebnih informacija, kao i identifikaciju izuzetno ranjivih pojedinaca i osoba sa posebnim potrebama i njihovo upućivanje u relevantne institucije ili organizacije (Vještica and Sjekloća 32-33).

CM-ovi su upoznati sa uslugama koje se mogu pružiti korisnicima, a koje se odnose na reagovanje na hitne potrebe, kao što su smeštaj, medicinske, pravne, socijalne i psihološke potrebe ili potrebe za neprehrambenim proizvodima. Oni korisnicima pomažu da ostvare te potrebe ili ih upućuju relevantnim institucijama, agencijama ili organizacijama koje mogu pomoći. Po upućivanju, CM-ovi obično prate korisnike i vrše dalju kulturnu medijaciju između korisnika i pružalaca usluga (Vještica and Sjekloća 34).

Kada olakšavaju pristup pravima korisnika, CM-ovi preuzimaju ulogu aktera u zaštiti. U nekim posebnim sredinama, CM-ovi bi samostalno asistirali korisnicima i olakšavali komunikaciju sa pružaocima usluga. Za rad u ovim sredinama CM-ovi treba da budu obučeni da intervenišu

na licu mesta, prijave incident supervizoru i nadležnim institucijama u skladu sa utvrđenim mehanizmima prijavljivanja, ukoliko uoče da su korisnicima bila uskraćena prava.

Razlike između kulturne medijacije i drugih oblika prevođenja

Konsekutivno prevođenje naspram kulturne medijacije

Konsekutivno prevođenje je jedan od četiri načina usmenog prevođenja³, a podrazumeva slušanje nečijeg govora ili dela govora i reprodukciju izrečenog na drugom jeziku nakon toga. Pošto govor može trajati više od 15 minuta, prevodilac se obično oslanja na pravljenje beleški, tehnike pamćenja i prevođenja kako bi što preciznije preneo značenje originalne poruke (Gillies 5).

Prevodilac koji prevodi konsekutivno obično prevodi između dve osobe ili između grupa ljudi. Konsekutivno prevođenje se dešava u različitim sredinama koje su shodno tome regulisane. Najčešće sredine uključuju poslovne sastanke ili prevođenje u pratnji, konferencijsko prevođenje (iako simultano prevođenje preovlađuje u ovoj sredini), prevođenje u zdravstvu, u pravosuđu i u zonama sukoba.

Glavna razlika između konsekutivnog prevođenja i kulturne medijacije je u tome što kulturna medijacija uključuje i prevođenje i pružanje dodatnih informacija sa ciljem olakšavanja komunikacije. U zavisnosti od uloge koju imaju CM-ovi, oni mogu dodatno da intervenišu kako bi korisnicima olakšali pristup uslugama i pravima, na primer u slučajevima kada je korisnicima potreban pristup zdravstvenoj zaštiti, smeštaju i tako dalje (videti odeljak VI).

Prevođenje u društvenim zajednicama naspram kulturne medijacije

Prevođenje u društvenim zajednicama je uspostavljena profesionalna vrsta prevođenja i međunarodni standard (ISO 13611:2014) ga definiše kao „dvosmerno prevođenje koje se odvija u komunikacijskim sredinama između govornika različitih jezika radi pristupa društvenim uslugama“.

Iako je to standardizovana profesija u nekim zemljama, još uvek postoje zabune oko naziva ove profesije, pa se često naziva interkulturna medijacija, kulturna medijacija, prevođenje dijaloga, prevođenje za izbeglice, humanitarno prevođenje ili prevođenje za javne usluge.

Ovaj oblik prevođenja razvijen je kao odgovor na potrebe velikog broja izbeglica i migranata koji su se preselili u Evropu i Severnu Ameriku. Pošto ove grupe ljudi govore jezike manje

³ Ostala tri načina prevođenja obuhvataju simultano prevođenje (oblik prevođenja u kome prevodilac prenosi poruku na drugi jezik približno u isto vreme kada je i sluša), prevođenje na znakovni jezik i prevod „s lista“ (usmeni prevod pisanih teksta).

rasprostranjenosti, obično se osobe iz ovih grupa koje tečno govore jedan ili više jezika (obično jezik lokalne zajednice i/ili engleski) obuče da budu prevodioci u zajednici. Uglavnom je potrebno napraviti razliku između prevođenja koje obavljaju profesionalci i onog koje obavljaju pojedinici koji nisu prošli obuke za prevodioce u pogledu sredina u kojima treba da se prevodi. Za interakcije niskog rizika, kao što su interakcije između korisnika i različitih nevladinih organizacija i osoblja društvenih centara, može biti dovoljno prevođenje koje obavljaju neobučeni prevodioci, dok je za interakcije većeg rizika, koje uključuju prevođenje u institucijama, potreban profesionalni prevod (Tipton 80).

Pojam kulturna medijacija je mlađi od pojma prevođenja u društvenim zajednicama i pored razlika u njihovim regulatornim okvirima u različitim zemljama, ova dva pojma se razlikuju i po onome što označavaju. Kao što je već pomenuto, prevođenje u društvenim zajednicama podrazumeva da je pripadnik određene zajednice obučen za prevođenje, dok kulturna medijacija podrazumeva da osoba vrši medijaciju u komunikaciji između osoba različitih kultura.

Štaviše, nedavni primeri iz Slovenije, gde su 2020. godine razvijeni novi profesionalni standardi za prevodioce u društvenim zajednicama i za interkulturne medijatore, pokazuju da iako oba ova profila zahtevaju iste kompetencije, poput kompetencije da se izvrši prenos značenja, jezičke kompetencije, tematske kompetencije, kulturne kompetencije, i kompetencija za rešavanje sukoba i medijaciju, težina koja se daje svakoj kompetenciji se razlikuje. Kompetencije koje su više izražene kod prevodilaca u društvenim zajednicama su kompetencije prenosa i jezičke, dok se kompetencije rešavanja sukoba i medijacije više vezuju za interkulturne medijatore (Mikolič Južnič and Pokorn 28-32).

II. STANDARDNI PRINCIPI KOJI SE PRIMENJUJU NA KULTURNE MEDIJATORE KAO AKTERE U ZAŠТИ

Priručnik o zaštiti kroz kulturnu medijaciju, koji je razvio CRPC, naveo je nekoliko principa koji su ključni za kulturnu medijaciju i dodao listu principa koji se primenjuju na CM-ove koji obavljaju samostalan terenski rad, kao što su *Ne nanosi štetu, Poverljivost, Odgovornost i Bezbednost* (Vještica and Sjekloća 18-20). U ovom odeljku će ti principi biti detaljnije razmotreni.

- **Ne nanosi štetu** – dok obavljaju kulturnu medijaciju, CM-ovi ne bi trebalo da se ponašaju na način koji bi mogao da dovede korisnika u opasnost ili da mu nanese štetu. CM-ovi bi trebalo da budu svesni da prilikom intervencije u određenim situacijama, njihovo poznavanje kulture, kojoj korisnici određene zajednice pripadaju, ne mora biti primenljivo

na sve pojedince te zajednice. To je važno kako CM-ovi ne bi stvarali pristrasna mišljenja ili uticali na nečiju odluku.

- **Poverljivost** – ovaj princip se primenjuje u svakom aspektu koji se odnosi na pomoć izbeglicama i migrantima. Važno je sve informacije čuvati u najstrožoj tajnosti, jer u suprotnom svako kršenje poverljivosti može imati teške posledice, može uništiti poverenje i u najgorem slučaju čak ugroziti korisnike. Povremeno, jedan CM će vršiti medijaciju u različitim sredinama i sa različitim akterima, ali sa istim korisnicima. Ovo je posebno izazovno, jer znanje CM-ova iz prethodne komunikacije ne bi trebalo da utiče na medijaciju u sledećoj.
- **Odgovornost** – potrebno je da CM-ovi budu svesni svoje uloge u svakoj sredini i treba da budu svesni svojih odgovornosti, koje bi mogle biti drugačije definisane, u zavisnosti od pravila i procedura organizacije sa kojom sarađuju. Dok vrše medijaciju, CM-ovi ne bi trebalo ni na koji način da utiču na donošenje odluke bilo koje strane ili da svojim mišljenjem i intervencijama predlažu rešenja.
- **Tačnost** – CM-ovi treba da prenesu poruku što je vernije moguće. Ponekad, zbog razlika u jezicima i kulturama ili drugih poteškoća, ovo može da bude izazovno, ali CM-ovi bi trebalo da teže maksimalno mogućoj preciznosti. Tačnost je takođe važna u pružanju dodatnih objašnjenja i informacija u vezi sa kulturom.
- **Etika** – CM-ovi bi trebalo da ispravno prenesu poruku i u slučaju da dođe do nesporazuma ili poteškoća u komunikaciji, CM-ovi treba da obaveste uključene strane za koje obavljaju kulturnu medijaciju. CM-ovi treba da budu svesni sopstvenog znanja i veština i da obaveste uključene strane o sopstvenim ograničenjima.
- **Bezbednost** – lako nije u nadležnosti CM-ova da osiguravaju bezbednost korisnika, oni treba da intervenišu kada uoče da korisnici nisu bezbedni ili kada identifikuju ugrožene korisnike i prijave nadležnim organima i upute ih institucijama ili organizacijama na odgovarajući način.
- **Postupanje prema drugima sa poštovanjem i dostojanstvено** – U svom poslu, CM-ovi se mogu susresti sa izazovima u ophođenju sa korisnicima koji su prošli kroz traumatska iskustva, koji se mogu osećati frustrirano zbog svog trenutnog statusa, ali CM-ovi treba da budu smireni i da se prema njima odnose sa poštovanjem i dostojanstvено.
- **Jednakost** – Sve osobe treba da budu tretirane jednakо bez obzira na njihovu nacionalnost, etničku pripadnost, rasu, rod, pol, godine, veru, jezik, pravni status, društveni status, politička ili druga mišljenja itd.

III. CILJEVI KULTURNE MEDIJACIJE

Najvažniji cilj kulturne medijacije je **obezbeđivanje međusobnog razumevanja**. Ovo je prvi korak neophodan za uspešnu komunikaciju, pa čak i za rešavanje konfliktnih situacija, kad god su uključene dve ili više strana.

Međutim, ponekad čak i manje prepreke mogu uticati na postizanje ovog cilja, a kako bi ih prevazišli, CM-ovi koji deluju kao akteri u zaštiti na terenu koriste različita sredstva i tehnike. U zavisnosti od potrebe za intervencijom i u zavisnosti od kapaciteta u kom su CM-ovi angažovani na određenom zadatku, oni treba da uzmu u obzir sledeću listu ciljeva čijem ostvarivanju je potrebno nastojati tokom vršenja kulturne medijacije:

- **Olakšavanje komunikacije** – CM-ovi olakšavaju komunikaciju između dve ili više strana koristeći različite alate i tehnike kulturne medijacije o kojima će biti reči u odeljku V ovog dokumenta.
- **Izbegavanje nesporazuma** – U nekim situacijama, kulturološke razlike i verovanja ili nepoznavanje jezika zemlje domaćina i sistema mogu izazvati nesporazume između uključenih strana, a pošto CM-ovi poseduju neophodan skup znanja o uključenim stranama, CM-ovi mogu intervenisati kako bi izbegli nesporazume.
- **Izbegavanje sukoba** – Sukobi obično nastaju kao rezultat nesporazuma, tako da pomažući u rešavanju nesporazuma, CM-ovi pomažu u izbegavanju sukoba između uključenih strana.
- **Pomoći u rešavanju sukoba** – CM-ovi mogu biti dobar izvor za predlaganje potencijalnih strategija i razvoj novih strategija za rešavanje sukoba budući da su upoznati sa kulturama uključenih strana.
- **Olakšavanje identifikacije ranjivih osoba i grupa** – CM-ovi olakšavaju profesionalcima da identifikuju izuzetno ranjive osobe i osobe sa posebnim potrebama, pošto imaju neophodno poznavanje kulture i znanja o određenim društvenim grupama i govore njihove jezike.
- **Olakšavanje pristupa uslugama** – Pored jezičke barijere, koja je prva prepreka za korisnike u stranoj zemlji, oni se dalje suočavaju sa različitim izazovima kada treba da pristupe određenim uslugama. CM-ovi im mogu pomoći da prevaziđu jezičku barijeru, kao i da im olakšaju pristup uslugama, intervenišući na licu mesta ili prateći utvrđene mehanizme upućivanja i prijavljivanja.
- **Pomaganje u bržem pristupu uslugama** – CM-ovi su obično obučeni za rad sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima i upoznati su sa procedurama koje se primenjuju na ove grupe korisnika u različitim sredinama, tako da mogu pomoći korisnicima u bržem pristupu uslugama.

- **Osiguravanje kvaliteta usluga** – Za kvalitetnu uslugu, važno je da svi korisnici imaju jednak tretman, bez diskriminacije i da im se pruži prilika da izraze svoja osećanja i misli na jeziku koji im najviše odgovara.
- **Izbegavanje negativnih osećanja i emocija** – Kulturna medijacija može uticati na izbegavanje i prevazilaženje određenih negativnih osećanja i emocija, kao što su stid, bespomoćnost, osećanje diskriminisanosti, bes, frustracija itd.
- **Pomaganje u rešavanju problema** – CM-ovi u određenim sredinama mogu predložiti ideje za rešavanje određenih problema, pošto poznaju specifičnosti kultura koje bi mogle biti od koristi u takvima situacijama.

Kao širi cilj, kulturna medijacija na kraju olakšava inkluziju i integraciju tražilaca azila, izbeglica i migranata jer „promoviše uklanjanje kulturnih i jezičkih barijera, razvija kulturu otvorenosti, inkluzije i zagovaranja prava, kao i poštovanje građanskih dužnosti“ (Catarci 128).

IV. STANDARDNE VEŠTINE I KOMPETENCIJE KULTURNIH MEDIJATORA

S obzirom na to da će CM-ovi obavljati kulturnu medijaciju, kao i samostalan terenski rad, u veoma osjetljivim sredinama, a biće uključeni u i zaštitu izbeglica, tražilaca azila i migranata, neophodno je da imaju adekvatne veštine i kompetencije, kao i da prethodno uspešno obave relevantne obuke.

Skup veština potrebnih CM-ovima se može podeliti u nekoliko različitih grupa: jezičke veštine, veštine prevođenja, međuljudske veštine i kulturne kompetencije.

Jezičke veštine

Pre svega, poznavanje jezika je od suštinskog značaja. CM-ovi bi trebalo da tečno govore najmanje dva jezika, od kojih je jedan njihov maternji jezik.

U zavisnosti od sredine u kojoj CM-ovi vrše medijaciju, potreban nivo njihovih jezičkih veština može da varira. Za neke zadatke, kao što je distribucija humanitarne pomoći, nivo znanja jezika A2 (standard CEFR⁴) bi mogao biti dovoljan, dok su za druge složenije zadatke potrebni viši nivoi znanja.

⁴ CEFR – skr. Zajednički evropski okvir za žive jezike.

Iako se jezičke veštine sastoje od 4 različite veštine: čitanja, pisanja, slušanja i govora, za zadatke CM-ova ponekad bi bile dovoljne samo gorovne veštine. Zbog toga što neki jezici nisu standardizovani, ili su njihova upotreba i objavljanje dela na tim jezicima zabranjeni (na primer, kurdski jezici), neki CM-ovi će samo umeti da govore na tim jezicima. CM-ovi koji su rođeni i odrasli na takvim prostorima nisu imali priliku da se obrazuju na svojim maternjim jezicima u školama ili jednostavno zato što su neki CM-ovi naučili jezik u kontaktu sa zajednicom, bez formalnog obrazovanja.

CM-ovi mogu tečno govoriti jedan dijalekat nekog jezika, ali bi bilo poželjno da razumeju i govore standardni jezik i da mogu da prepoznaju dijalekte tog jezika. Ovo je posebno bitno kod jezika sa mnogo međusobno nerazumljivih dijalekata, kao što je arapski. CM-ovi koji tečno govore levantinski arapski mogu imati poteškoća u razumevanju korisnika iz severne Afrike.

CM-ovi bi takođe mogli da komuniciraju sa korisnicima na jeziku koji nije maternji jezik korisnika, na primer, CM-ovi koji tečno govore persijski i engleski i poznaju kulturu Avganistana mogu da komuniciraju na engleskom sa korisnicima iz Avganistana, čiji je maternji jezik paštunski, a ne govore persijski.

Viši nivoi jezičkih veština uključuju poznavanje idioma, kulturološki osetljiv jezik i jezik prilagođen deci, između ostalog.

Veštine prevodenja i tumačenja

Iako se termin prevodenje koristi kao krovni termin za sve vrste prevoda i načina tumačenja, glavna razlika između prevodenja i tumačenja je u tome što se prevodenje bavi pismenom, a tumačenje usmenom komunikacijom ili komunikacijom na znakovnom jeziku. Stoga se veštine i obuka potrebni za uspešno prevodenje i za uspešno tumačenje veoma razlikuju⁵.

I obučeni i neobučeni prevodioci mogu postati CM-ovi, kroz dodatne obuke. Obučeni prevodioci se za prevodenje obučavaju kroz univerzitetsko obrazovanje ili stručne kurseve. Oni mogu biti tumači pod zakletvom ili sertifikovani tumači ili samo prevodioci. Procesi sertifikacije se razlikuju od zemlje do zemlje, pa u nekim zemljama tumači moraju da polože dodatne ispite da bi dobili sertifikat.

Za jezike manje rasprostranjenosti u većini zemalja obično ne postoje kursevi niti obuke za prevodenje, tako da bilingvalne osobe obično prevode, tj. one osobe koje su naučile da tečno govore jedan od ovih jezika kroz privatne časove, ili se često praktikuje relejno prevodenje⁶.

⁵ Prim. prev. U srpskom jeziku se termin prevodenje koristi i za pismene i za usmene prevode, pa dalje u tekstu je terminom pismeno prevodenje naglašeno kad se radi o takvoj vrsti prevodenja.

⁶ Relejno prevodenje je vrsta prevodenja koja se koristi u konsekutivnom i simultanom načinu prevodenja, a odnosi se na prevodenje sa jednog na drugi jezik preko trećeg jezika (potrebna su dva prevodioca), koji je obično lingua franca (Diriker 174).

U zavisnosti od oblasti rada, svaka agencija ili organizacija koja angažuje CM-ove treba da razmotri pružanje osnovne obuke i za usmeno i za pismeno prevođenje, ili samo za usmeno prevođenje, pošto bi u većini slučajeva CM-ovi samo usmeno prevodili.

Osnovne prevodilačke veštine koje CM-ovi treba da steknu su priprema za prevodilačke zadatke, istraživanje terminologije, tehnike prevođenja, poput pravljenja beleški i tehnika pamćenja.

Međuljudske veštine

Empatija je sposobnost da se učestvuje u iskustvu drugih osoba pomoći mašte i sposobnosti emocionalnog povezivanja sa osobama. Veštine koje pokazuju empatiju su aktivno slušanje, pokazivanje saosećanja i posmatranje situacija iz više uglova (Deardorff 70).

Aktivno slušanje je sposobnost slušanja i razumevanja ljudi i obuhvata posmatranje, neverbalnu komunikaciju, izraza lica, upotreba jezičkih nijansi i tišine. Aktivno slušanje nije važno samo za izgradnju poverenja i odnosa, već može biti i način da se pokaže poštovanje (Global Protection Cluster Group 90).

Dobre komunikacijske veštine su svakako neophodne za uspešnu kulturnu medijaciju. One predstavljaju širok spektar verbalnih i neverbalnih veština, kao što su sposobnost da se poruka prenese u nekoliko reči, sposobnost da se govori na koncizan i jasan način, prilagođavanje visine i tona glasa, tumačenje i korišćenje govora tela, gestova, izraza lica i kontakta očima, kao i svest o odgovarajućoj društvenoj distanci tokom razgovora i kolicići dozvoljenog fizičkog kontakta (Lynch and Hanson 98). Kao što je ranije pomenuto, slušanje ima važnu ulogu u komunikaciji, pošto je ona dvosmeran proces koji uključuje primanje i slanje informacija.

Iako su veštine aktivnog slušanja, empatije i komunikacije uobičajene međuljudske veštine, postoje specijalizovane obuke koje bi trebalo organizovati za sve CM-ove, jer je neophodno da su ove osobine dobro razvijene kod humanitarnih praktičara. Obično su aktivno slušanje i empatija deo treninga komunikacijskih veština, ili su čak sve ove veštine deo obuke za upravljanje konfliktima i medijaciju. Ove obuke bi organizacije ili agencije koje angažuju CM-ove trebalo da im obezbede, bilo interno ili preko eksternih pružalaca obuka.

CM-ovi bi trebalo da uspešno artikulišu i verbalizuju ideje i misli, kao i da prepoznaju kada se uključene strane suočavaju sa izazovima u artikulisanju svojih misli i da to na odgovarajući način prenesu do obe strane. Zbog različitih okolnosti, korisnici možda neće uspeti da jasno artikulišu svoje potrebe, tako da CM-ovi treba da pomognu korisnicima prilikom razjašnjavanja tih potreba.

Sposobnost da se dobro povežu sa osobama, kao i sposobnost pronaalaženja najboljeg načina za prilaženje korisnicima su takođe od suštinskog značaja, posebno imajući u vidu da korisnici dolaze iz različitih sredina i da su različitih profila. Ovi koraci u izgradnji odnosa promovišu međusobno razumevanje i održavaju vezu.

CM-ovi bi trebalo da razumeju paraverbalne signale, kao što su jačina zvuka, intonacija i brzina govora, koji daju važne informacije, jer mogu da pokažu emocionalnu uznemirenost, frustraciju, strah itd. (Stachl-Peier and Pöllabauer 89). Prilagođavanje sopstvenog tona i visine govora prema situaciji je nešto čime bi CM-ovi takođe trebalo da vladaju.

Pored toga, CM-ovi bi trebalo da mogu da pokažu empatiju i emocionalnu rezilijentnost. U nekim slučajevima koji su emocionalno teški, gde korisnici iznose svoje traumatična iskustva, preporučljivo je da se CM-ovi ponašaju profesionalno i da pokažu visok nivo emocionalne samokontrole, kao i empatije. Pored empatije, ključno je aktivno slušanje, koje može biti korisno za izgradnju poverenja, efikasnu komunikaciju, prepoznavanje potreba i tako dalje.

Kulturne kompetencije

Kulturne kompetencije predstavljaju skup veština, znanja, stavova, ponašanja i sposobnosti za efikasnu interakciju i komunikaciju sa osobama različitih kultura, etničkog porekla, vere, socioekonomskog porekla itd. (Žegarac et al. 29-30). Biti kulturno kompetentan znači biti kulturno svestan i moći primeniti ovaj skup veština u različitim sredinama i ponašati se na način koji se očekuje i smatra odgovarajućim.

Biti svestan različitosti koja definiše ljudi i modifikovati svoja očekivanja u skladu sa tim je prvi korak u razvoju kulturne kompetencije. U zavisnosti od nečijih jezičkih veština, ovo obično obuhvata osetljivost na jezičke varijacije u izgovoru, rečniku, izrazima itd. Dalje sugeriše da ste svesni verskih i istorijskih tenzija ili saveza. Poznavanje geografije i istorije određenog regiona ili zemlje je takođe važno za bolje razumevanje ljudi koji dolaze sa tih prostora i za bolje povezivanje sa njima. Poznavanje lokalne i regionalne politike je takođe korisno kako bi se razumeli njihovi trenutni problemi i kako bi bili svesni potencijalnih tema koje izazivaju sukobe (Deardorff 189).

Drugi deo ove kompetencije je kulturna osjetljivost, koja se odnosi na toleranciju, poštovanje ili osjetljivost na kulturne norme i pravila drugih kultura (Žegarac et al. 32). Za CM-ove je takođe važno da budu osetljivi na kulturne i jezičke nijanse, te da budu u stanju da prenesu poruku na senzitivisan način.

Kvalifikacije, sertifikati i standardizacija

Da bi neko bio kvalifikovan za obavljanje kulturne medijacije, moraju biti ispunjeni određeni uslovi, u zavisnosti od sredine u kojoj bi se kulturna medijacija obavljala. Ovi uslovi uključuju znanje jezika, obrazovanje, završene obuke i međuljudske veštine.

Nivo znanja jezika se može utvrditi pomoću jezičkih sertifikata, ako su dostupni, ili kroz univerzitetske diplome i testiranja pre zapošljavanja. Slično tome, kulturne kompetencije se mogu utvrditi kroz univerzitetske diplome i testiranja.

U poslednjih nekoliko godina povećava se broj kurseva o kulturnoj medijaciji na studijama, kao što su trogodišnje osnovne akademske studije⁷ i jednogodišnje master studije⁸, koji se nude na evropskim univerzitetima, kao i kurseva bez diploma i onlajn kurseva koje organizuju univerziteti⁹, međunarodne organizacije i različite nevladine organizacije¹⁰ ili vladine službe¹¹. Projekat *Obučite interkulturnalne medijatore za multikulturalnu Evropu* (TIME) takođe je istraživao kurseve i obuke o interkulturnoj medijaciji koje se nude na evropskim univerzitetima ili u institucijama na različitim nivoima¹².

Preduzeti su određeni koraci u procesu definisanja i standardizacije kulturne medijacije u Srbiji. Na primer, CRPC je razvio obuku koja se nudi centrima za socijalni rad (CSR) i profesionalcima koji su zaposleni u državnim institucijama koje nude kulturnu medijaciju i usluge tumačenja/prevođenja. Takođe, CRPC je razvio priručnik - *Zaštita kroz kulturnu medijaciju*¹³ u partnerstvu sa UNHCR-om. Drugi dobri primjeri uključuju IOM-ov *Kurikulum kompetencija u oblasti kulturne medijacije* i set obuka koje organizuje IOM¹⁴.

Osim fakultetskih diploma, kursevi i obuke koje nude različite institucije i organizacije nisu sertifikovane. Međutim, profesija prevodioca u društvenim zajednicama je sertifikovana u mnogim zemljama i međunarodno standardizovana u okviru Tumačenje – *Smernice za*

⁷ Italijanski univerziteti, kao što su univerziteti u Veneciji, Sijeni, Kataniji, Lumsi i škola EAC u Francuskoj, nude trogodišnje programe osnovnih akademskih studija iz oblasti lingvistike i kulturne medijacije ili kulturne medijacije i komunikacije.

⁸ Master studije kulturne medijacije se za sada nude na Univerzitetu SOAS u Londonu, kao i na univerzitetima u Utrehtu, Veneciji, Hajdelbergu, Veroni, Hildešajmu i Udinama.

⁹ Univerzitet na Malti nudi dvogodišnji program za kulturne medijatore, a Univerzitet u Liježu nudi kurs od 92 sata obuke.

¹⁰ Najnoviji primer bi bio Podrška žrtvama nasilja: Uloga jezičkih i kulturnih medijatora, sa fokusom na rodno zasnovano nasilje i seksualno nasilje nad muškarcima i dečacima, nastavni plan i program koji su razvili Ženska komisija za izbeglice i UNICEF 2021 (<https://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/>).

¹¹ Italijanski INDIRE (Nacionalni institut za dokumentaciju, inovacije i obrazovna istraživanja) i UNAR (Nacionalna kancelarija za borbu protiv rasne diskriminacije) razvili su besplatni kurs Modello formativo per mediatori culturali (Model obuke za kulturne medijatore) („Formazione per Mediatori Culturali – Indire“) i Policijska akademija Grčke i Odjeljenje za socijalnu inkluziju Generalnog sekretarijata za imigracionu politiku i socijalne integracije takođe su organizovali kurseve i obuke (Pokorn et al. 24).

¹² Za više informacija pogledajte Izveštaj o istraživanju interkulturne medijacije za imigrante u Evropi nastao u okviru projekta TIME (Theodosiou i Aspioti 44-54).

¹³ Ova publikacija, kao i mnoge druge koje je kreirao i sastavio CRPC, dostupna je na adresi: <https://www.crpc.rs/publikacije/>.

¹⁴ Za više informacija o nastavnom planu i programu pogledajte <https://serbia.iom.int/node/678>. Osoblje CRPC-a sa velikim iskustvom pomoglo je u razvoju ovog nastavnog plana i obuka.

tumačenje u društvenim zajednicama (ISO 13611:2014), čime je standardizovana i profesija interkulturnog medijatora¹⁵. Postoje i razvijeni nacionalni standardi za tumače u društvenim zajednicama, koji pružaju usluge prevodenja u zdravstvu, uglavnom u SAD i Kanadi¹⁶.

Međutim, organizacije koje angažuju CM-ove bi trebalo da obezbede dodatne obuke i sesije osvežavanja znanja bilo interno ili posredstvom specijalizovanih organizacija ili institucija i za one CM-ove koji nisu pohađali kurseve o kulturnoj medijaciji i za one koji su ih pohađali. Ove obuke treba da ih opreme neophodnim znanjima za pružanje kulturne medijacije tražiocima azila, izbeglicama i migrantima, uključujući ugrožene osobe i grupe. CM-ovi treba da nauče kako da pomognu profesionalcima koji rade u različitim oblastima, kao što su zaštita, zdravstvo, socijalna zaštita, obrazovanje, oblasti prava, kao i o postojećim mehanizmima upućivanja i prijavljivanja, u zavisnosti od prirode kontakta koji ostvaruju.

V. STANDARDNI ALATI I TEHNIKE

Pošto prevodenje može biti deo kulturne medijacije, kulturna medijacija i prevodenje dele tehnike koje se obično koriste u konsekutivnom prevodenju, kao što su vođenje beleški, tehnike pamćenja i korišćenje alata za računarski potpomognuto prevodenje (CAT – Computer-assisted translation).

Alati koje koriste CM-ovi uglavnom su povezani sa upotrebom jezika i ovi alati, koji se ponekad nazivaju i intervencijama, primenjuju se kako bi se olakšala komunikacija i uspostavilo međusobno razumevanje, te omogućio korisnicima brži i kvalitetniji pristup uslugama.

Prilikom biranja između odgovarajućih alata i tehnika, CM-ovi uvek treba da uzmu u obzir ko su primaoci poruke, pošto različiti jezici imaju različite dijalekte, regiolekte¹⁷ i koriste širok spektar registara. Isti termini i izrazi neće biti podjednako razumljivi za sve članove jedne zajednice. Osim lingvističkih faktora, druge relevantne informacije o primaocima uključuju njihovo znanje, iskustva, sklonosti, ukuse, kompetencije, godište, socijalno i geografsko poreklo, zanimanje itd. (Hlebec 65).

Traženje pojašnjenja i povratnih informacija

Da bi se izbegli nesporazumi, CM-ovi će morati da pitaju korisnike da razjasne neke stavke kako bi bili sigurni da su pravilno razumeli značenje ili će CM-ovi morati da pitaju korisnike za povratnu informaciju, kako bi bili sigurni da su korisnici razumeli rečnik ili konstrukcije koje su koristili CM-ovi.

¹⁵ U nekim zemljama interkulturna medijacija se smatra produžetkom građanske medijacije, kao na primer u Velikoj Britaniji i Nemačkoj (Olimpic Training and Consulting Ltd 9), dok je u drugim, kao što je Švajcarska, sertifikovana i standardizovana od strane Asocijacije za interkulturno prevodenje i medijaciju Švajcarske – Interpret.

¹⁶ Kalifornijski standardi za prevodioce u zdravstvu (2002), Nacionalni standardi prakse za prevodioce u zdravstvu u SAD (2005), kanadski Nacionalni vodič za standarde za usluge prevodenja u društvenim zajednicama (HIN 2007) i evropsko Tumčenje u javnim službama: minimalne potrebne kompetencije u smislu znanja, veština i stavova, kao i u Sloveniji – Nacionalne stručne kvalifikacije za interkulturne medijatore (Mikolič Južnič and Pokorn 24).

¹⁷ Regiolek je varijetet jezika koji se govori u određenom geografskom regionu.

Ovo se često dešava u kontekstu mešovitih migracija zato što CM-ovi rade sa velikim brojem korisnika koji dolaze iz različitih regiona i govore različite dijalekte i regiolekte. Korisnici mogu koristiti imena koja CM-ovima nisu poznata, što da bi CM-ovi trebalo da provere da li su ih dobro čuli.

Problemi u razumevanju se ponekad javljaju kada korisnici ne mogu jasno da se izraze ili kada govore tiko ili brzo, pa u takvim situacijama može biti potrebno dodatno pojašnjenje. CM-ovi takođe moraju obavestiti drugu stranu ukoliko su intervenisali na ovaj način.

Tražeći pojašnjenje i potvrđujući da su se razumeli, CM-ovi pokazuju korisnicima da ih aktivno slušaju i drže razgovor usredsređenim, što takođe pomaže u izgradnji poverenja.

Objašnjavanje

Može se pojaviti potreba za dodatnim objašnjenjima ili pružanjem informacija jer nijedna strana nije upoznata sa poreklom druge. Kada obavljaju kulturnu medijaciju između korisnika i institucija, kao što su bolnice, opštine, itd. CM-ovi pružaju objašnjenja obema stranama ako to smatraju neophodnim radi poboljšanja međusobnog razumevanja ili radi izbegavanja konflikta.

Pošto CM-ovi obavljaju svoje dužnosti i samostalno, veliki deo njihovog posla uključuje objašnjavanje. Oni objašnjavaju korisnicima kako sistem funkcioniše, korake određenih procedura kroz koje korisnici treba da prođu, ali i kulturološke razlike, osetljiva pitanja itd. što je od značaja za obe strane.

Često bi korisnici pretpostavili da je druga strana možda upoznata sa nekim kulturnim konceptima, osobama, mestima ili slično, ili bi mogli da izostave neke važne informacije jer smatraju da je CM-ovima to već poznato i pretpostavljaju da će CM-ovi to preneti tokom prevođenja. U ovim slučajevima, CM-ovi treba da zatraže od korisnika da razjasne svoje poruke ili da od korisnika traže saglasnost da daju svoja objašnjenja (Vještica and Sjekloća 16).

Kad god CM-ovi daju sopstvena objašnjenja ili dodatne informacije, standardna je procedura da CM-ovi obaveste obe strane o intervenciji koju obavljaju i da jasno saopštite razliku između interpretiranog govora i objašnjenja koja su oni pružili.

Preformulisanje

Preformulisanje poruke znači „prenošenje ideja i informacija iz jednog kulturnog konteksta u drugi bez menjanja onoga što je izraženo u originalnom tekstu ili govoru“ (Clouet 148). U ovom slučaju, menjanje se odnosi na izostavljanje, dodavanje ili na bilo koju drugu izmenu značenja poruke.

Najvažnija svrha preformulacije je da primaoci poruke razumeju njeno značenje. Pošto su CM-ovi oni koji dobijaju povratne informacije direktno od primalaca, oni mogu signalizirati ili dodatno objasnitи пошиљаоцима поруке ако одређена порука nije shvaćena ili u kojoj meri je shvaćena.

Imajući u vidu specifične kognitivne, društvene i komunikativne potrebe i sredine u kojoj se komunikacija odvija, CM bi takođe mogli da koriste „determinologizaciju“, koja je deo šireg procesa rekонтекстуализације и preformulacije. To je krovni termin koji uključuje „objašnjavanje, definisanje, davanje primera, ilustrovanje, analogije, poređenje i zamene“ (Montalt-Resurrecció and Shuttleworth 16).

Preformulisanje ne znači podsticanje ili instruisanje strana da odgovaraju na pitanja na određeni način, vođenje i preusmeravanje razgovora kako se ne bi skrenulo sa teme. Time bi se kršili gore pomenuti principi i ozbiljno bi se podrivale kompetencije koje se očekuju od svake strane (Mulayim and Lai 87-88).

U nekim slučajevima, samo preformulisanje ili parafraziranje će biti moguće, jer će CM-ovi prevoditi termine koji su veoma specifični za određene kulture. Ovi termini obično nemaju ekvivalentne termine na jeziku na koji se prevodi ili CM-ovi neće biti spremni za određeno prevođenje na licu mesta, tako da jedini način da se ovi termini tačno prevedu je korišćenjem duže parafraze ili objašnjenja. Ove parafraze se ne smatraju dodacima ili izmenama (Hebenstreit et al. 73).

Međutim, preformulacija, posebno potpuna preformulacija ili reorganizacija izvornog govora, obično se ne preporučuje u određenim sredinama, kao što je prevođenje na saslušanjima za azil, jer može uticati na percepciju priča tražilaca azila. Kao što sugerise Priručnik za tumače u postupcima azila koji je izdao UNHCR Austrija „viškovi, implicitni predlozi, nedovršene rečenice, detaljni opisi događaja, jezički registar“ svi zajedno ukazuju na stanje tražioca azila, i ako se sve to preformuliše kako bi zvučalo koherentno, bez signalizacije ovih zapažanja, druga strana možda neće u potpunosti razumeti situaciju (Stachl-Peier and Pollabauer 89).

Sumiranje

Sumiranje je alat koji CM-ovi koriste u različitim sredinama i odnosi se na pružanje sumiranih verzija ili „sažetih izvođenja“ izvornog govora korisnicima (Licoppe and Boeri 57). Postoji mnogo razloga za korišćenje ovog alata, a neki od njih su navedeni u studiji Likopea i Boerija o sumarnom prevođenju (Licoppe and Boeri 57), kao što su tehnički problemi koji ometaju komunikaciju (posebno u prevodenju preko telefona i video prevodenju na daljinu), kognitivno preopterećenje za prevodioce, vremenska ograničenja u komunikaciji, zahtev institucija ili društveno-politička strategija koju predlažu prevodioci ili CM-ovi.

Do sada se sumiranje nije mnogo proučavalo, jer se davanje sažetih prevoda originalnog govora ili teksta često smatra neprikladnim i neprofesionalnim i nužno implicira da će nešto biti izostavljeno. Upotreba sumiranja je posebno problematična u pravnim okvirima gde su potrebni tačni i precizni prevodi. Međutim, poznato je da se sumiranje koristi (ponekad kao poslednje sredstvo) i može biti korisno, pa čak i prikladnije od konsekutivnog prevođenja, u hitnim slučajevima, kriznim situacijama ili kada govornici ne mogu ili neće da pauziraju svoj govor (Licoppe and Boeri 57).

Često zaposleni u institucijama kako bi uštedeli vreme zahtevaju od CM-ova da korisnicima pruže samo „sažetke“ onoga što je relevantno i najvažnije za korisnika. Taj sažetak mogu dati sami predstavnici institucija ili mogu ostaviti CM-ovima da procene šta bi to bilo. U ovim slučajevima, predstavnici institucija se obraćaju korisnicima u trećem licu i jasno izražavaju da im je potrebna brza i efikasna komunikacija.

U slučajevima kada se koristi sumiranje, pored specifične upotrebe povratnih zamenica, standardi predlažu i drugi element sumiranja – „povratne formulacije“, odnosno specifične dodatne oblike uvođenja i zatvaranja sumiranih prevoda, kada CM-ovi koriste „dvostrukе pozdrave“ kako bi najavili da će sumirati govor druge strane i kako bi završili razgovore (Licoppe and Boeri 67).

Odgovarajuća upotreba povratnih zamenica

Kao što je gore pomenuto, upotreba povratnih zamenica se obično prilagođava sredini u kojoj CM-ovi obavljaju kulturnu medijaciju. Ova tehnika se skoro uvek navodi kao primer kada se kulturna medijacija poredi sa prevođenjem, jer je to najočiglednija razlika.

Standardno pravilo za prevodioce je da prevode govor koristeći zamenice u prvom licu, kao što to čini govornik. Međutim, za kulturnu medijaciju ovo nije uvek najpogodnije ili najprikladnije rešenje. U nekim slučajevima, kada je razgovor žustriji, kada se umešane strane prepisu ili kada je jedna strana frustrirana ili ljuta, korišćenje zamenice u prvom licu prilikom prevođenja može izazvati još veći bes i biti kontraproduktivno.

Postoje i hitne ili krizne situacije, prilikom kojih je cilj kulturne medijacije da pomogne u pružanju neophodne usluge što je brže moguće, pa CM-ovi treba da budu efikasni i da koriste sažimanje, što podrazumeva i specifičnu upotrebu povratnih zamenica.

Još jedan razlog zašto CM-ovi biraju da ne koriste zamenice u prvom licu tokom kulturne medijacije je njihova strategija suočavanja. Priče koje izbeglice prepričavaju mogu biti veoma stresne i intenzivne i kao takve mogu imati snažan uticaj na dobrobit CM-ova. Naročito tokom kulturne medijacije u sredini kao što su institucije mentalnog zdravlja, korišćenjem zamenica u prvom licu dok prevode uz nemirujuće sadržaje, CM-ovi mogu da ponesu ova iskustva u svoje domove (Miller et al. 36).

Prilagođavanje tona i intonacije

Prema Kodeksu Udruženja vizuelnih jezičkih tumača Kanade, „verno prevođenje ne treba mešati sa bukvalnim prevođenjem. Vernost interpretacije uključuje prilagođavanje kako bi se forma, ton i dublje značenje izvornog teksta osetili u ciljnem jeziku i kulturi“ (Hale 112). Stoga je ton važan element poruke i treba ga preneti ciljnoj publici, bilo dodavanjem informacija ili objašnjavanjem.

Nije važno samo prevođenje sadržaja iskaza govora, već i prevođenje načina na koji su ti iskazi izraženi, budući da oni predstavljaju nameravano značenje govornika (Hale 25). Neki prevodioci oponašaju ton glasa i na taj način prenose sav sadržaj poruke. Međutim, oponašanje tona može pretvoriti razgovor u podsmeh (Mikkelsen 89) ili čak dovesti do sukoba ili dovesti jednu od strana u poziciju nejednake moći, posebno u slučajevima kada ton jednog govornika deluje snažno, kolebljivo, preteće ili slično. Standardno je pravilo za CM-ove da ne oponašaju taj ton, već da ga reprodukuju na neutralan način, uz dodatno pojašnjenje kako deluje ton govornika.

U situacijama kada je sukob već počeo ili eskalirao između dve osobe ili grupe osoba, CM-ovi bi trebalo da koriste smiren ton i ublaže uznemirujuće sadržaje kako bi pomogli u rešavanju sukoba i smirivanju situacije, iako poruke treba da budu prenete u celosti.

Izbor odgovarajućeg jezičkog registra

Registri su samo jedan element jezičke raznolikosti koju ljudi koriste. Drugi element se odnosi na dijalekat i postoje dve glavne vrste dijalekta: geografski dijalekat, koji je povezan sa lokacijom govornika, i društveni dijalekat, koji je povezan sa određenom demografskom grupom kojoj govornici pripadaju (Biber and Konrad 11). Sve ove varijante treba uzeti u obzir tokom kulturne medijacije jer mogu uticati na komunikaciju, posebno ako govornici ne razumeju ili ne mogu da koriste standardnu varijantu određenog jezika.

Registrar je definisan kao „raznovrsnost povezana sa određenom situacijom korišćenja“, koja takođe uključuje svrhu komunikacije. Postoje tri glavna elementa koji opisuju registre, a to su situacioni kontekst (da li je govor ili pisanje, da li je interaktivni ili ne, da li uključuje komunikativnu svrhu), jezičke karakteristike (leksičke i gramatičke) i funkcionalni odnosi između njih (Biber and Konrad 6).

ISO standard o tipologiji jezičkih registara (ISO/TR 20694:2018) identifikovao je niz različitih registara, od kojih su neki formalni, neformalni, neutralni, pravni, interni, tehnički, tabu, sleng, vulgarni itd. Neki od ovih registara, poput vulgarnih, mogu biti društveno neprikladni u određenim društvenim zajednicama, tako da CM-ovi treba da upozore uključene strane ako je to slučaj. CM-ovi takođe treba da budu svesni tabua prisutnih u kulturama između kojih vrše medijaciju i trebalo bi da intervenišu objašnjavajući kako se uključene strane osećaju prema određenim konceptima ili rečima.

Kulturno poreklo je takođe faktor u odabiru odgovarajućeg registra, jer govornici iz jednog kulturnog ili društvenog porekla mogu smatrati da je razgovor o sopstvenim osećanjima i stavovima sa strancima neprikladan, dok govornici različitog kulturnog ili društvenog porekla možda neće misliti tako (Biber and Konrad 299). Ove vrste razlika mogu neke korisnike dovesti u tešku poziciju ako im je neprijatno da dele probleme sa kojima se susreću, a takođe mogu uticati na svrhu komunikacije. CM-ovi bi trebalo da budu svesni ovih razlika i da intervenišu ako uoče da postoje prepreke u komunikaciji izazvane ovakvom vrstom nerazumevanja.

CM-ovi takođe treba da vode računa da ne podignu nečiji registar i učine da zvuči drugačije. Recimo, ako situacija zahteva formalni registar, a korisnici toga nisu svesni, standardi sugerišu da CM-ovi intervenišu i objasne kontekst situacije korisnicima, a ne da menjaju registar bez znanja korisnika.

Pragmatično prenošenje osetljivih izraza

Izražavanje emocija se razlikuje od kulture do kulture¹⁸ i od jedne grupe ljudi do druge, iako su tipovi emocija univerzalni i iste vrste emocija se doživljavaju u sličnim situacijama (Hale et al. 3).

Psovke, nepristojan ili grub način izražavanja je uobičajen u nekim jezicima, dok na drugima može zvučati vulgarno, kao izraz nepoštovanja, sramno, uvredljivo ili čak može izazvati sukob. U ovu grupu osetljivih izraza spada i bogohuljenje, do te mere da se u nekim zemljama primenjuju čak i zakoni protiv bogohuljenja. CM-ovi bi trebalo da skrenu pažnju obema stranama na ovo osetljivo pitanje, ukoliko jedna od njih počne da koristi ovakvu vrstu jezika.

Iako je važno obezbititi tačne prevode, ponekad se ovi nepristojni iskazi mogu preformulisati sa dodatnim objašnjenjem zašto se koristi ovaj način izražavanja. Ovo je standardno pravilo u neformalnim sredinama, gde je CM-ovima dozvoljeno da zaštite korisnika od nepotrebnog osećaja nelagodnosti.

Vulgarnost se koristi iz više različitih razloga, od kojih je jedan za prenošenje emocionalne izražajnosti, a to je faktor koji varira između kultura i konteksta. Vulgarnost može izražavati i negativne (ljutnja, frustracija) i pozitivne emocije (iznenađenje, radost), a može se koristiti i neutralno, iz navike (Hale et al. 3).

Čak i za verno prevođenje vulgarnosti, ponekad će biti potrebno preformulisati i zauzeti pragmatičan pristup. Diskurs treba posmatrati kao celinu, zajedno sa namerom iza iskaza i njegovim željenim efektom, koji zavise od kulture, konteksta, sredine, odnosa, tona glasa,

¹⁸ Kulture niskog konteksta (individualističke) izražavaju više emocija visokog uzbuđenja nego niskog, dok kulture visokog konteksta (kolektivističke) izražavaju suprotno (Hale et al. 3).

itd. Stoga, da bi se obezbedila tačnost prenošenja potrebno je „proceniti emotivnu težinu i pragmatičnu funkciju vulgarnog jezika“, te upotrebiti najprikladniji ekvivalentni izraz (Hale et al. 6).

VI. STANDARDI KULTURNE MEDIJACIJE U RAZLIČITIM SREDINAMA

Mešovite migracije u poslednjih nekoliko godina najviše su pogodila sektore zdravstva, socijalne zaštite, prava i obrazovanja u nekim evropskim zemljama. Razvoj kulturne medijacije pratio je rastuću potrebu za unapređenjem odnosa i omogućavanjem komunikacije. Sektori kao što su zdravstvo i socijalna zaštita su bili pod najvećim pritiskom i bila im je potrebna pomoć kako bi odgovorili na potrebe izbeglica i migranata koji dolaze iz različitih regiona.

U poređenju sa prevodenjem, kulturna medijacija je pružala više od samog prevodenja. CM-ovi su bili obučavani da pomažu korisnicima pružanjem relevantnih informacija, pratnjom do institucija, intervencijama po potrebi, olakšavanjem pristupa pravima i procesima inkluzije i integracije. Međutim, kada CM-ovi obavljaju kulturnu medijaciju između korisnika i profesionalaca, kao što su socijalni radnici, policija, medicinski radnici, nivo njihove intervencije treba da bude ograničen na pružanje relevantnih informacija u vezi sa jezičkim i kulturološkim razlikama, dok oni treba da ostanu nepristrasni i da obezbede prevod.

Pošto CM-ove obično angažuju nevladine organizacije ili agencije koje pružaju usluge izbeglicama i migrantima, do CM-ova je lakše i brže doći i oni su dostupni za urgentnu pomoć. Ovo poglavlje se fokusira na pružanje kulturne medijacije u različitim sredinama i predlaže preporuke i odgovornosti koje se odnose na CM-ove i pružaoce usluga.

Kulturna medijacija u centrima za smeštaj izbeglica i migranata

Najčešća sredina u kojem CM-ovi rade su mesta gde boravi veliki broj tražilaca azila, izbeglica i migranata, kao što su azilni centri, prihvatni centri, specijalizovane ustanove za decu, sigurne kuće, jednodnevni centri, itd. Ovi centri i institucije su skoro uvek pod rukovodstvom državnih institucija ili agencija, a ređe ih vode nevladine organizacije.

U ovim sredinama CM-ovi obično vrše medijaciju između izbeglica i migranata i drugih aktera koji predstavljaju državni ili nevladin sektor, ponekad čak i između različitih grupa samih izbeglica i migranata. Državni akteri koji su prisutni u ovakvoj sredini su specijalizovane agencije koje pružaju smeštaj i gostoprivrstvo i brojne druge usluge (kao što je Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije – KIRS), pripadnici policije, centri za socijalni rad, zdravstveni radnici itd. Nevladin sektor u ovoj sredini najčešće predstavljaju humanitarne agencije (npr. organizacije koje pružaju pravnu pomoć, kulturnu medijaciju i

prevodenje, psihosocijalnu podršku itd.), kao i međunarodne organizacije u okviru svog mandata.

U ovoj konkretnoj sredini, opseg uloga i odgovornosti CM-ova određen je u okviru organizacije/agencije u kojoj su angažovani, ali i pravilima i propisima koji se primenjuju u određenom centru ili instituciji i pravilima i propisima koji se primenjuju u određenoj zemlji. Koje god uloge i odgovornosti preuzimali, dužnosti i aktivnosti koje obavljaju CM-ovi treba da budu jasno definisane, kao i mehanizmi upućivanja i prijavljivanja.

Pored medijacije, CM-ovi se obučavaju da obavljaju određene poslove samostalno, ali u bliskoj saradnji sa drugim pružaocima usluga, a to podrazumeva pružanje informacija, identifikaciju ugroženih lica, upućivanje lica nadležnim institucijama i organizacijama, prijavljivanje nadležnim organima, pružanje pratnje do različitih institucija, vođenje radionica kulturne orientacije za korisnike, olakšavanje upravljanja konfliktima, pružanje prve psihološke pomoći itd.

CM-ovima ovakve obuke obično nude organizacije ili agencije koje ih angažuju, interno ili preko neke druge organizacije, agencije ili institucije specijalizovane za ove oblasti rada. Čak i medijatori koji ne rade samostalno treba da završe ove obuke, jer bi im to pomoglo da pruže bolji kvalitet usluga.

Obuke koje treba organizacija/agencija da obezbede CM-ovima koje angažuju treba da uključuju obuke koje se tiču identifikacije potreba, identifikacije ugroženih osoba i grupa, postojećim mehanizmima upućivanja i prijavljivanja. Ovo je veoma važno, jer nakon identifikacije potreba korisnika, posebno onih koji su najranjiviji i sa posebnim potrebama, odgovarajuće upućivanje i prijavljivanje treba da bude u skladu sa postojećim mehanizmima. U sredinama u kojima korisnici borave neko vreme neregularno, posebno u uslovima mešovitih kretanja, uloga mehanizama upućivanja i prijavljivanja je ključna, jer u samostalnom terenskom radu CM mogu da identifikuju ranjive osobe ili grupe.

U zavisnosti od potreba uključenih strana, treba voditi računa o poznavanju jezika CM-ova. Tako na primer, za distribuciju humanitarne pomoći bi mogli biti dovoljni osnovni nivoi znanja jezika, dok bi kulturnu medijaciju između korisnika i predstavnika državnog sektora bili potrebni viši nivoi poznavanja jezika.

S obzirom na to da se u izbegličkim centrima nalaze pripadnici različitih kultura, preporučljivo je da se sa njima komunicira uz pomoć CM-ova specijalizovanih za pružanje kulturne medijacije za određene kulture, budući da zaposleni u zdravstvu, socijalnoj zaštiti, zaštiti izbeglica, pružaoci usluga smeštaja, službenici javnog reda, možda nisu upoznati sa određenom kulturom.

Kulturna medijacija na mestima okupljanja izbeglica i migranata (hotspot)

Mesta na kojima se izbeglice i migranti okupljaju ili borave na kraći vremenski period obično su punktovi za distribuciju pomoći, punktovi za informacije, mesta za spavanje, pogranična područja i slično.

Aktivnosti u koje su CM-ovi uključeni u ovoj sredini su u rasponu od davanja informacija o redovnom smeštaju i rizicima od spavanja na otvorenom, distribucije pomoći, pružanja kulturne medijacije za različite vrste savetovanja i druge pružaoce usluga itd. Trenin CM-ova za obavljanje medijacije u ovim sredinama treba da bude predviđen i usklađen sa specifičnostima sredine. Ovde je karakterističan nedostatak pouzdanosti i obično su naglašeni nehumani uslovi, pa shodno tome CM-ovi treba da budu obučeni da obezbede kulturnu medijaciju za razne aktivnosti i da imaju adekvatan nivo interesovanja, veština i znanja za rad na takvim mestima.

CM-ovi treba da budu obučeni da identifikuju ugrožena lica i da ih blagovremeno upućuju nadležnim institucijama i organizacijama. Ovo je posebno važno jer su osobe koje spavaju na otvorenom izložene povećanom riziku jer se radi o mestima na kojima ljudi borave neregularno, u lošim uslovima i izloženi su vremenskim uslovima i raznim kriminalnim radnjama, a bez pristupa osnovnim uslugama i uz malo ili nimalo prisustva predstavnika vlasti, organizacija, itd.

Na mestima gde se izbeglice i migranti okupljaju ili borave u kratkom vremenskom periodu, CM-ovi bi obično bili angažovani za samostalan terenski rad, što bi uključivalo davanje informacija, identifikaciju ugroženih lica, upućivanje lica nadležnim institucijama i organizacijama, mehanizme prijavljivanja, pružanje pratnje do raznih institucija i sl. za šta treba da budu obučeni od strane organizacija ili agencija sa kojima sarađuju.

Iz svih navedenih razloga, treba napomenuti da su uslovi rada na ovim mestima često veoma teški (Pokorn et al. 22) i ponekada CM-ovi moraju da obezbede kulturnu medijaciju u veoma stresnim situacijama.

Kulturna medijacija u zdravstvenoj sredini

Kulturna medijacija u zdravstvenim institucijama je takođe poznata kao medicinsko prevođenje i prevođenje u zdravstvu i obično se razlikuje od drugih načina prevođenja jer zahteva dodatni skup veština i specifičnih znanja, pa je kao takvo standardizovano u nekim zemljama.

Standardni elementi koji karakterišu kulturnu medijaciju u zdravstvenoj sredini su obezbeđivanje pratnje do institucija, olakšavanje komunikacije, olakšavanje pristupa pravima i psihosocijalna podrška.

Moguće je da će CM-ovi sami pratiti korisnike u zdravstvene ustanove. Ova vrsta pratnje zahteva od CM-ova da korisnicima pruže neophodne informacije o zdravstvenom sistemu zemlje domaćina i potrebnim dokumentima. Olakšavanje komunikacije je od suštinskog značaja kako bi korisnici dobili kvalitetnu negu i prevazišli prepreke koje se mogu pojaviti. CM-ovi bi mogli da predlože različite strategije i koriste različite alate i tehnike kako bi osigurali uspešnu komunikaciju. Olakšavanje pristupa pravima je glavni element koji razlikuje kulturnu medijaciju od drugih načina prevođenja. CM-ovi su upoznati sa mehanizmima i procedurama upućivanja i prijavljivanja i mogu koristiti ova znanje ako se pojave takve potrebe. U nekim slučajevima, korisnici mogu biti uznemireni ili frustrirani zbog neprijatnih vesti, tako da su CM-ovi, ako su obučeni, ti koji bi mogli da pruže psihološku prvu pomoć.

Dobra komunikacija je neophodna za obezbeđivanje kvalitetne nege i sigurnosti korisnika, što uključuje izgradnju odnosa, uzimanje anamneze, razumevanje simptoma, dobijanje informisanog pristanka za pretrage, objašnjavanje dijagnoze, objašnjavanje opcija lečenja, pregovaranje o protokolu lečenja, podučavanje o stanju ili korišćenju medicinske opreme, praćenje prilikom kontrolnih pregleda (Roat and Crezee 241). Štaviše, dobra komunikacija takođe uključuje uzimanje u obzir i poštovanje kulturnog porekla korisnika, što se obično obezbeđuje uz pomoć CM-a.

Ovakšavanje komunikacije i pristupa pravima su međusobno povezani elementi, budući da imaju isti cilj, kao što je gore navedeno. CM-ovi često služe kao osobe koje će to olakšati, posebno u situacijama kada je poremećena ravnoteža odnosa moći, što je uglavnom posledica komunikacijske barijere. Ove komunikacijske barijere uključuju nepoznavanje jezika, kulture i zdravstvenog sistema zemlje domaćina, zdravstvenu nepismenost i nizak nivo obrazovanja, kao i osećaj stida izazvan različitim razlozima.

Postoje neki uslovi za CM-ove koje treba da budu ispunjeni pre obavljanja kulturne medijacije u zdravstvenoj sredini. Potrebno je poznavanje specijalizovanog rečnika i dodatne obuke za prevodenje i kulturnu medijaciju u zdravstvenoj sredini. CM-ovi takođe treba da poseduju specifičan skup međuljudskih veština, kao što su emocionalna rezilijentnost, empatija, suočavanje sa osećajem stida itd.

Kulturna medijacija u sredini mentalnog zdravlja

Posebna pažnja je posvećena prevodenju i kulturnoj medijaciji u sredini mentalnog zdravlja zbog više faktora. Ovi faktori uključuju izloženost tražilaca azila, izbeglica i migranata ekstremnom nasilju, pretnjama po život, mučenju, ratnim nevoljama, brutalnosti i

naknadnim psihičkim traumama, kao i iskustvu gubitaka, poput gubitka porodice i društvenih mreža, vrednih društvenih uloga itd. (Miller et al. 27).

Imajući ovo u vidu, CM-ovi koji obavljaju kulturnu medijaciju između psihologa, psihoterapeuta i psihijatara će učestvovati u veoma intenzivnim i emotivno nabijenim razgovorima, intervjuiima, sesijama savetovanja ili terapijama. Prema tome, standardni zahtevi za CM-ove koji rade u ovoj sredini su da poseduju neophodne kompetencije, kao što su poznavanje jezika, poznavanje specijalizovanog rečnika, znanja specifična za kulturu, da završe obuke za obavljanje kulturne medijacije u ovoj sredini. Takođe je potrebno je da CM-ovi imaju niz međuljudskih veština, od kojih su empatija i emocionalna rezilijentnost presudne, jer treba da budu u stanju da slušaju i reprodukuju veoma stresne i emocionalne priče.

Ono što razlikuje kulturnu medijaciju u sredini mentalnog zdravlja od kulturne medijacije u sredini zdravstvene zaštite je potreba za dugoročnim uključivanjem CM-a. U idealnom slučaju, isti CM-ovi bi obavljali kulturnu medijaciju za iste korisnike kako bi osigurali poverljivost, izgradili poverenje i olakšali terapijski proces za korisnike. Važno je smanjiti ranjivost korisnika, jer osobe koje su preživele ratne traume, nasilje ili mučenje moraju da podele svoja traumatska iskustva, iskustva viktimizacije i poniženja sa dve osobe, tj. svedocima, terapeutom i CM-om (Miller et al. 28-30).

Korisnici treba da izgrade odnos i poverenje i sa terapeutom i CM-om, tako da CM-ovi takođe treba da uzmu u obzir svoje ponašanje u ovoj sredini – korisnici ne bi trebalo da percipiraju CM-ove kao „nezainteresovane, one koji osuđuju ili odbacuju“. CM-ovi takođe treba da uzmu u obzir svoj ton govora, da ne zvuči opušteno, sarkastično, skeptično, itd. (Miller et al. 30). Ovo je razlog zašto je potrebna empatija i zašto CM-ovi ne mogu da deluju kao „nevidljiva mašina za prevođenje“ ili „senka“, kako se često pogrešno opisuju.

Što se tiče izbora CM-ova koji bi mogli da budu prikladni za ovakve komunikacijske sredine, treba napomenuti nekoliko stvari. Etničke razlike mogu značajno uticati na komunikaciju i poverenje između terapeuta i korisnika (Miller et al. 31), tako da ako CM-ovi dolaze iz iste zemlje kao i korisnici, trebalo bi prethodno proveriti sa korisnicima da li bi se osećali prijatno da podele svoja lična iskustva sa ovim CM-ovima. Još jedna stvar koju je važno napomenuti u ovom slučaju je da ovi CM-ovi takođe mogu doživeti priče korisnika kao veoma traumatične, posebno ako su prošli kroz slična iskustva u prošlosti. Imajući ove stavke na umu, CM-ovi koji nisu iz iste zemlje kao korisnici bi bili poželjniji za ovu postavku.

Obuke za kulturnu medijaciju ili prevođenje u sredini mentalnog zdravlja su retke i obično ih organizuju organizacije koje pružaju kulturnu medijaciju ili prevođenje psihosocijalne podrške izbeglicama i migrantima. Obuke su neophodne i za CM-ove i za terapeute kako bi se korisnicima pružila kvalitetna usluga i osećaj sigurnosti.

Alati i tehnike kulturne medijacije koje koriste CM-ovi moraju biti dogovorenii sa terapeutima, a terapeuti takođe treba da razjasne ciljeve koje očekuju da će postići svakim razgovorom, kako bi kulturna medijacija bila efikasna.

Kulturna medijacija u sredini socijalne zaštite

Kulturna medijacija u ovoj sredini podrazumeva pružanje kulturne medijacije za socijalne radnike, privremene i zakonske staratelje, razne terenske radnike, voditelje slučaja centara za socijalni rad itd. Vrste razgovora u kojima bi CM-ovi obavljali kulturnu medijaciju su dijalozi, intervjui, konsultacije, grupne sesije sa korisnicima, radionice ili intervencije i vanredne situacije. Većina komunikacije se odvija licem u lice, iako bi CM-ovi mogli da obezbede kulturnu medijaciju na daljinu (prevod preko telefona, prevod pomoću video poziva na daljinu).

Ovo je veoma osetljiva sredina, pošto korisnici mogu biti deca, LGBTI+ osobe, žrtve trgovine ljudima ili osobe koje su preživele rodno zasnovano nasilje itd, tako da standardi zahtevaju od CM-ova da poznaju jezik ili dijalekat koji će prevoditi, da su kulturološki kompetentni, da imaju adekvatan nivo obrazovanja i da su dodatno sposobljeni za obavljanje kulturne medijacije u ovoj oblasti. Važno je da CM-ovi razumeju koncepte i tehnički jezik i da mogu da ih prevedu kao takve, bez dodavanja, parafraziranja ili izostavljanja informacija i bez ublažavanja ili eufemizacije ako smatraju da bi članovima porodice to bilo teško da prihvate (Lynch and Hanson 105) .

Imajući ovo u vidu, treba napomenuti da će često postojati jezici i dijalekti koji ne prepoznaju određene pojmove ili termine, odnosno biće reči koje neće imati direktnе ekvivalente u izvornom ili ciljnem jeziku ili će biti reči stranog porekla sa kojima korisnici možda nisu upoznati. Da bi prevazišli ovaj izazov, CM-ovi bi mogli primeniti jedan od standardnih alata – preformulisanje. U idealnom slučaju, CM-ovi bi mogli da objasne pružaocu usluga kako se određeni koncepti i termini, koji su neophodni za razgovor, prevode na ciljni jezik i težinu koju imaju, tako da mogu zajedno da osmisle strategije za pružanje tačnih prevoda. U ovom slučaju, CM-ovi bi trebalo da razumeju prirodu i svrhu razgovora sa članovima porodice i sadržaj koji će biti obrađen (Lynch and Hanson 105).

Interakcija u ovoj sredini teži da bude kooperativnija od interakcije u sredinama kao što su sudovi i policijske stanice (Hale 174), pošto saradnja vodi efikasnom dijalogu. Dalje se savetuje da CM-ovi treba da budu u stanju da „vode pružaoca usluga s poštovanjem i asertivnošću u pogledu tempa, odgovarajući na signale porodice i značajne verbalne i neverbalne odgovore, i posmatrajući različite stvari koje su se pokazale i koje se nisu pokazale“ (Lynch and Hanson 105).

Da bi se osigurala tačnost interpretiranog sadržaja, CM-ovi bi takođe trebalo da budu upoznati sa tehnikama intervjuisanja koje bi koristili profesionalci, jer bi mogli „svesno ili nesvesno da utiču na tok i uspeh intervija“ (Krainz and Bergaus 27).

Osim toga, CM-ovi treba da ispolje profesionalizam u svom izgledu, senzitivnosti i ponašanju, da poštaju princip poverljivosti i da ostanu neutralni. Neutralnost je posebno naglašena, jer bi članovi porodice mogli da pokušaju da prisile CM-ove i pružaoce usluga da odgovore na njihove uočene potrebe ili očekivanja, a koje bi mogla biti neprikladne (Lynch and Hanson 105-106) ili bi pružalac usluga mogao da traži od CM-ova da procene tačnost informacija koje pružaju korisnici, što ne spada u ulogu i odgovornost CM-ova.

Standardno je pravilo da se uvek koriste obučeni CM-ovi za potrebe prevođenja između porodice i dece, pre nego da se koriste neki od njihovih rođaka ili članovi zajednice radi pomoći u prevođenju. Ovo pravilo treba posebno primeniti na kulturnu medijaciju u ovoj sredini. Članovi porodice i zajednice mogu dozvoliti da njihove brige oblikuju poruku koju prenose (Lynch and Hanson 60) ili nisu upoznati sa mogućim alatima za prevođenjem i strategijama koje bi trebalo da se koriste. Međutim, to je ponekad teško postići, jer možda ne postoje CM-ovi ili prevodioci dostupni za određene jezičke parove.

Međukulturalna kompetencija je neophodan uslov za CM-ove koji rade u ovoj sredini. Prema Linču i Hansonom (Lynch and Hanson 75), postoje 4 elementa koja obuhvataju međukulturalnu kompetenciju: razjašnjavanje sistema vrednosti i prepostavki pružaoca usluga, prikupljanje i analiza etnografskih informacija u vezi sa zajednicom u kojoj porodica odseda, određivanje stepena u kojoj meri porodica funkcioniše transkulturnalno i ispitivanje orijentacije porodice na konkretna pitanja vaspitanja dece.

Međukulturalna kompetencija, koja se ostvaruje angažovanjem CM-ova, pomaže u postizanju određenih ciljeva, kao što je pomoći pružaocima usluga da se „osećaju prijatno i efikasno u svojim interakcijama i odnosima sa porodicama čije se kulture i životna iskustva razlikuju od njihovih, da komuniciraju na načine koji omogućavaju porodicama iz različitih kultura da se osećaju pozitivno u vezi sa interakcijama i da ostvare ciljeve koje svaka porodica i pružalac usluga postavlju“ (Lynch and Hanson 75).

Kulturna medijacija u obrazovnim institucijama

Kulturna medijacija u obrazovnim institucijama, kao što su osnovne i srednje škole, igra važnu ulogu u razvijanju veza, promovisanju efektivnih odnosa između ljudi iz različitih kultura i u olakšavanju socijalne inkluzije izbeglica i migranata, kako sugerisu Catarci (128) i Assenza (32).

CM-ovi su obično angažovani da obezbede kulturnu medijaciju u ovoj sredini kada pedagozi vrše neophodne procene i konsultacije sa decom i njihovim roditeljima i kada nastavnici obavljaju konsultacije sa decom i njihovim roditeljima.

U većini slučajeva, roditeljima treba više vremena da nauče jezik zajednice domaćina, tako da bi CM-ovi mogli da im pomognu da se više uključe u obrazovanje dece, poboljšavajući njihovo razumevanja školskog sistema, pravila i propisa, sadržaja školskog materijala, očekivanja, a kasnije i razvoja njihove dece.

U zavisnosti od školskog programa, kada deca počnu da pohađaju školu, ona prvo uče jezik zajednice domaćina, a zatim počinju da pohađaju redovnu nastavu, ili se odmah uvode u redovnu nastavu bez obzira na znanje jezika zajednice domaćina. U drugom slučaju, CM-ovi takođe ponekad mogu pomoći nastavnicima u pripremi dece za školu.

Ako deca borave u centrima za azil, prihvatnim centrima ili institucijama za nepracenu i razdvojenu decu, CM-ovi bi mogli da obezbede kulturnu medijaciju za vaspitače, koji rade u ovim centrima, prilikom pomaganja deci u razumevanju školskog materijala. Pored toga, u okviru mnogih centara za smeštaj postoji pristup neformalnom obrazovanju, u vidu časova jezika i umetničkih i zanatskih radionica, što je kontekst u kome CM-ovi mogu obavljati kulturnu medijaciju ili čak organizovati ove aktivnosti, ukoliko ispunjavaju neophodne uslove, u pogledu obrazovanja i kompetencija.

Kulturna medijacija u inkluziji i integraciji

Cilj kulturne medijacije u inkluziji i integraciji je „razvijanje veza i promovisanje efikasnih odnosa između ljudi iz različitih kultura“ (Catarci 127), što dovodi do lakše i brže inkluzije i integracije u zajednicu domaćina.

Kao što je gore pomenuto, CM-ovi bi mogli da pomognu i korisnicima i institucijama da u različitim sredinama i kontekstima dođu do međusobnog razumevanja, omogućavajući komunikaciju u različitim oblastima života (Vještica and Sjekloča 43). zapažaju da kulturna medijacija u velikoj meri doprinosi integraciji kroz olakšavanje boljeg pristupa uslugama, poboljšavanje veza sa drugim zajednicama kroz niz aktivnosti, koje ponekad sami CM-ovi obavljaju, i kroz pružanje dodatne podrške u sticanju različitih veština, znanja i stavova neophodnih za integraciju.

Jedna od najvećih prepreka za uspešnu inkluziju i integraciju je jezička barijera. Usvajanje jezika zajednice domaćina ili jezika koji zajednica može razumeti (lingua franca) može biti veoma težak poduhvat i dug proces za neke osobe, posebno starije ljude.

Još jedna prepreka za inkluziju i integraciju su kulturne razlike koje je teško prevazići. CM-ovi mogu značajno pomoći u prevazilaženju ove prepreke pružanjem informacija, dodatnih objašnjenja, promovisanjem kulturnog prihvatanja i premošćavanjem kulturnog jaza između zajednica.

Posebnu pažnju treba posvetiti prepoznavanju sistema vrednosti koji krše ljudska prava i zakone i propise zemlje domaćina i treba nastojati da se pomogne korisnicima da shvate i

prihvate da se takvi običaji, kao što su štetni običaji, ne mogu primenjivati (Vještica and Sjekloća 44).

Još jedan aspekt inkluzije i integracije gde pomoć CM-ova može biti korisna je pomaganje tražiocima azila, izbeglicama i migrantima da dobiju smeštaj, uz istovremeno pružanje povratne informacije pružaocima usluga kako bi njihove objekte i programe mogli učinili dostupnijim (ICMC Europe).

Zajedno sa pronalaženjem smeštaja, CM-ovi takođe podržavaju integraciju izbeglica i migranata na tržištu rada, pružajući im korisne informacije u vezi sa radnim biografijama, prijavama za posao i intervjuima (ICMC Europe).

Takođe treba napomenuti da se, kako iskustvo pokazuje, „jezička i/ili kulturna medijacija koja se obično pruža formalno preko vladinih agencija, kurseva jezika i kurseva znanja o društvu pokazalo da nije uvek dovoljna sa stanovišta pojedinih izbeglica i migranata koji vode svoj svakodnevni život i treba da steknu uporište u društvu domaćinu.“ Neformalno učenje, koje se ogleda u komunikaciji sa svim članovima određene zajednice – komšijama, pružaocima usluga, izbeglicama i migrantima, volonterima, itd. – predloženo je kao dobar primer koji vodi efikasnoj inkluziji i integraciji, imajući u vidu da se i inkluzija i integracija dvosmerni procesi (“Linguistic and Cultural Mediation”).

Kulturna medijacija na daljinu (u digitalnoj sredini)

Kao što je već pomenuto, kulturna medijacija se takođe može pružiti na daljinu, a dobro poznati i razvijeni daljinski načini rada uključuju prevođenje preko telefona i video prevođenje na daljinu. Međutim, potrebe za komunikacijom prevazilaze ove dve platforme, a digitalne komunikacione tehnologije danas nude širok spektar načina onlajn komunikacije, kao što su sajtovi i aplikacije društvenih medija, onlajn igre, multimediji, komunikacija zasnovana na tekstu (kao što su instant poruke i sobe za časkanje), onlajn platforme za učenje, itd. Zavisno od sredine za koju bi CM-ovi pružali kulturnu medijaciju na daljinu korišćenjem bilo kog od gore navedenih sredstava komunikacije, koriste se svi standardi i alati kulturne medijacije. Pored toga, uloge i opšti uslovi svake uključene strane treba da budu jasno saopšteni svakoj strani (Vještica and Sjekloća 46).

Potreba za kulturnom medijacijom na daljinu se povećala sa izbijanjem epidemija i pandemija izazvanih zaraznim bolestima, kao što su Kovid-19, ebola, itd, jer nameće ograničenja kretanja i kontakta licem u lice. U ovim situacijama, deca posebno, ali i druge ranjive grupe, izložene su povećanom riziku iz različitih razloga, pri čemu je tada dodatno izražen nedostatak reakcija na ugroženu bezbednost ili su te reakcije ograničene (Fischer et al. 7).

Kako bi nastavile sa pružanjem podrške i pomoći u ovakvim okolnostima, humanitarne organizacije i vladine institucije, poput škola i centara za socijalni rad, morale su da pređu na onlajn komunikaciju i shodno tome prilagode svoje aktivnosti. Svi akteri uključeni u onlajn komunikaciju, uključujući CM-ove, treba da budu obučeni da obezbede bezbednu onlajn sredinu za korisnike, jer bi povećana onlajn aktivnost takođe mogla da izloži decu potencijalno štetnim sadržajima. Tu spadaju sadržaji koji nisu primereni uzrastu i potencijalno štetni sadržaji, uključujući sadržaje koji su nasilni, mizogini, ksenofobični, koji promovišu političko ili ideološko nasilje ili podstiču na samoubistvo i samopovređivanje i dovode decu i ranjive osobe u opasnost od onlajn šteta, kao što su seksualna eksploracija, sajber maltretiranje (UNICEF et al. 1-2). CM-ovi bi takođe trebalo da budu upoznati sa politikama zaštite i prikupljanja podataka u ovoj sredini.

Postoje određene preporuke za CM-ove koje se tiču komunikacije na daljinu, poput komunikacije isključivo preko uspostavljenih kanala komunikacije i nekorišćenje privatnih brojeva telefona i naloga za komunikaciju sa korisnicima. Ako je to neizbežno, onda to mora biti odobreno od strane voditelja slučaja ili supervizora. (UNICEF et al. 3).

Da bi se obezbedila kvalitetna usluga, važno je da CM-ovi budu računarski pismeni i da imaju odgovarajuću opremu, uključujući stabilnu internet vezu.

Osim ovih sredina u kojima je definisana uloga CM-ova, postoje i neke druge sredine i aktivnosti u kojima bi CM-ovi mogli biti angažovani, jer profesionalni prevodioci nisu dostupni ili zato što nema prevodilaca za određeni jezik, što je čest slučaj sa jezicima ograničene difuzije. Takve sredine su obično policijske stanice i sudovi, a aktivnosti uključuju policijsko ispitivanje, saslušanja za azil, sudske rasprave itd. U većini zemalja ove aktivnosti obavljaju sudski tumači ili prevodioci pod zakletvom i postoje posebna pravila i propisi koji definišu njihove uloge i odgovornosti, ali u slučaju kada postoji nedostatak sudskih tumača, kao što praksa pokazuje, neovlašćeni prevodioci, koji su obično CM-ovi sa odličnim znanjem oba jezika ili dijalekta, mogu da obavljaju prevod u ovim sredinama¹⁹.

Još jedna aktivnost koja se ponekad može tražiti od CM-ova, bilo u ovim sredinama ili tokom prijema korisnika, je procena zemlje porekla na osnovu jezičke analize²⁰. CM-ovi bi trebalo da se uzdrže od donošenja ovih procena, jer to prevaziđa njihovu stručnost i može našteti korisnicima.

¹⁹ Prema Zakoniku o krivičnom postupku Republike Srbije, član 87. stav 3: Ako tumač ili prevodilac nije ranije zaklet, položiće zakletvu da će verno preneti pitanja koja se okrivljenom upućuju i izjave koje on bude davao.

²⁰ LADO (Language Analysis for the Determination of Origin) - Analiza jezika za utvrđivanje porekla (Patrick 533).

VII. SAMOSTALNI TERENSKI RAD KULTURNIH MEDIJATORA

Kao što je gore pomenuto, CM-ovi takođe mogu da obavljaju kulturnu medijaciju samostalno. Ovaj način rada uključuje direktnu komunikaciju sa korisnicima, olakšavanje njihovog pristupa pružaocima usluga (ovo uključuje i komunikaciju) i intervenisanje u situacijama kada su prava korisnika uskraćena.

Postoje različite sredine u kojima CM-ovi mogu da pomognu radeći samostalno, a jedna od tih sredina su mesta gde se izbeglice i migranti okupljaju ili borave, kao što su centri za azil, prihvativni centri, hotspot itd., posebno u mestima gde je smešten veliki broj lica.

Aktivnosti koje CM-ovi obavljaju u ovoj sredini uključuju: 1) pristup osobama u cilju pružanja informacija i kulturne orientacije, 2) identifikaciju izuzetno ugroženih pojedinaca i osoba sa posebnim potrebama, 3) olakšavanje korisnicima da pristupe uslugama, upućivanje korisnika pružaocima usluga, pratnju do relevantnih službi pružaoca usluga i pružanje kulturne medijacije između njih, 4) olakšavanje korisnicima da ostvare svoja prava.

Da bi obavljali samostalan terenski rad, CM-ovi treba da poseduju neophodne veštine, znanja, kompetencije i da prođu dodatne obuke, koje bi se razlikovale u zavisnosti od potreba na terenu i prirode posla kojim se određena organizacija bavi. CM-ovi bi takođe trebalo da se konsultuju sa svojim supervizorima ili voditeljima slučaja tokom obavljanja terenskog rada. Trebalo bi da slede utvrđene mehanizme prijavljivanja i upućivanja (Vještica and Sjekloća 35).

Oblast intervencije CM-ova može se razlikovati od sredine do sredine i može varirati od konsekutivnog prevodenja do promocije inkluzije i integracije, podizanja svesti i rešavanja sukoba. Najčešći zadaci tokom samostalnog terenskog rada, prema Projektnom partnerstvu TIME – Kurs za samostalno učenje za trenere interkulturnih medijatora, mogu se podeliti na:

1. olakšavanje komunikacije – što podrazumeva izgradnju odnosa i uspostavljanje poverenja i obezbeđuje efikasnu saradnju između svih strana;
2. pružanje informacija korisnicima – ove informacije se odnose na administrativne procedure, prava i dužnosti, pristup uslugama i resursima, kulturnu orientaciju. Korisnici treba da budu upućeni relevantnim pružaocima usluga prema utvrđenim mehanizmima upućivanja;
3. unapređenje međusobnog razumevanja – medijacija između dve ili više strana koje pripadaju različitim kulturama i pomaganje u njihovom međusobnom razumevanju;
4. intervencija na licu mesta – pod određenim okolnostima, podrška korisnicima u prepoznavanju kršenja njihovih prava i intervenisanje, posebno u situaciji kada je narušen odnos snaga (Olimpic Training and Consulting Ltd 8). O izvršenim intervencijama treba izvestiti u skladu sa utvrđenim mehanizmima prijavljivanja.

VIII. PREPORUKE I ODGOVORNOSTI

Sledi lista preporuka i odgovornosti koja treba da služi kao vodič za obezbeđivanje ispunjenja minimuma uslova za obavljanje kulturne medijacije i postizanje ciljeva kulturne medijacije.

CM-ovi bi trebalo da:

- se pridržavaju Kodeksa ponašanja odgovarajućih organizacija ili agencija sa koje ih upošljavaju i poštuju principe kulturne medijacije;
- se pripremaju za zadatke na odgovarajući način;
- se ponašaju profesionalno, dolaze na vreme na zadatke, poštuju kodeks oblačenja i ostala pravila;
- informišu organizacije ili agencije koje su ih angažovale o sopstvenim ograničenjima u kontekstu njihovog nivoa poznavanja jezika i kulturnog znanja ili o njihovoj spremnosti za učešće u emocionalno teškim i stresnim zadacima;
- brinu o sebi i svojoj dobrobiti;
- prijave neposredne rizike, incidente, nepravilnosti nadležnim organima, organizacijama, agencijama ili institucijama, poštujući mehanizme upućivanja;
- intervenišu kada je to potrebno, u skladu sa ulogom koju imaju u određenoj sredini;
- obrate pažnju na sredinu u kojoj pružaju kulturnu medijaciju, u idealnom slučaju, raspored sedenja treba da liči na trougao (Krainz i Bergaus 29) i udaljenost od govornika treba da bude prikladna.

Pružaoci usluga koji angažuju CM-ove bi trebalo da:

- stalno rade na polju standardizacije kulturne medijacije, koriste razvijene resurse i po mogućnosti da stvaraju nove;
- obezbede adekvatnu obuku za usluge i aktivnosti koje sprovode;
- uvedu Kodeks ponašanja i druge pravilnike za CM-ove;
- razmenjuju znanja i iskustva stečena tokom terenskog rada sa CM-ovima;
- brinu o dobrobiti CM-ova i drugih članova osoblja;
- pružaju neophodne informacije o okolnostima i uslovima koji mogu uticati na dobrobit CM-ova;
- dele korisne informacije sa CM-ovima o traženim zadacima, tako da se CM-ovi mogu pripremiti;
- sa CM-ovima dele ciljeve i zadatke traženih zadataka;
- predstave CM-ove i uloge CM-ova drugim strankama;
- provere da li bi se korisnici osećali prijatnije ako je CM istog pola kao i oni;
- provere na kom jeziku ili dijalektu je korisnicima prijatnije da komuniciraju;
- rade na razvoju registra CM-ova za određene geografske regije kako bi se obezbedio lakši pristup uslugama kulturne medijacije.

IX. REFERENCE

- Assenza, Katia. "La Mediazione Culturale in Ambito Scolastico: Una Strategia per l'inclusione." *Italian Journal of Educational Technology*, vol. 25, no. 1, 2017, pp. 31–43, doi:10.17471/2499-4324/837.
- Biber, Douglas, and Susan Conrad. *Register, Genre, and Style (Cambridge Textbooks in Linguistics)*. 2nd ed., Cambridge University Press, 2019.
- Catarci, Marco. "Intercultural Mediation as a Strategy to Facilitate Relations between the School and Immigrant Families." *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, vol. 19, no. 1, 2016, pp. 127–40, doi:10.6018/reifop.19.1.244161.
- Clouet, Richard. "Intercultural Language Learning: Cultural Mediation within the Curriculum of Translation and Interpreting Studies." *Iberica*, no. 16, 2008, pp. 147–67.
- Deardorff, Darla. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. 1st ed., Thousand Oaks, California, SAGE Publications, Inc, 2009.
- Diriker, Ebru. "Conference Interpreting." *The Routledge Handbook of Interpreting*, edited by Holly Mikkelsen and Renée Jourdenais, New York, Routledge, 2015, pp. 236–53.
- Emergency Preparedness and Response Section (EPRS). *Handbook for Emergencies*. 3rd ed., UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), 2007.
- Fischer, Hanna-Tina, et al. *Guidance Note: Protection of Children during Infectious Disease Outbreaks*. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, 2021.
https://alliancecpcha.org/en/system/tdf/library/attachments/cp_during_ido_guide_0.pdf?file=1&type=node&id=30184. Accessed 25 Aug 2021.
- "Formazione per Mediatori Culturali – Indire." *INDIRE*, www.indire.it/progetto/mediatoriculturali. Accessed 20 Aug. 2021.
- Gillies, Andrew. *Consecutive Interpreting: A Short Course (Translation Practices Explained)*. 1st ed., Routledge, 2019.
- Global Protection Cluster Group. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons. United Nations High Commissioner for Refugees, 2010.
- Hale, S. *Community Interpreting*. London, United Kingdom, Palgrave Macmillan, 2007.
- Hale, Sandra, et al. "Interpreting Profanity in Police Interviews." *Multilingua*, vol. 39, no. 4, 2020, pp. 369–93. Crossref, doi:10.1515/multi-2019-0065.
- Hebenstreit, Gernot, et al. "Professional Ethics and Professional Conduct." *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, Vienna, UNHCR Austria, 2017, pp. 70–84.
- Hlebec, Boris. *Opšta načela prevodenja*. Beograd, Beogradska knjiga, 2009.
- ICMC Europe. "Protection and Service Delivery project. Cultural Mediation and volunteering to assist refugee arrivals. Discussion paper for a 2.5-day European Exchange Visit Milan, 23-25 November 2016".
<http://resettlement.eu/sites/icmc.ttp.eu/files/Cultural%20Mediation%20Discussion%20paper.pdf>. Accessed 29 Aug. 2021.

International Organization for Standardization (ISO). 2015. ISO 13611:2014 *Interpreting – Guidelines for Community Interpreting*. <https://www.iso.org/standard/54082.html>.

[17] International Organization for Standardization (ISO). 2018. ISO/TR 20694:2018 A typology of language registers. <https://www.iso.org/standard/68852.html>.

“INTERPRET.” *Interpret*, www.inter-pret.ch/de/interpret/interpret_0-35.html. Accessed 25 Aug. 2021.

IOM. *IOM Glossary on Migration*. Vol. 34, International Organization for Migration (IOM), 2019. https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf. Accessed 29 Aug 2021.

Krainz, Klaus, and Alexandra Bergaus. “The Personal Interview and Interview Techniques.” *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, edited by UNHCR Austria, Vienna, UNHCR Austria, 2017, pp. 27–37.

Licoppe, Christian, and Julie Boéri. “Is There Such a Thing as Summary Interpreting? ‘Cross-Linguistic Formulation’, Facilitation and Mediation in French Asylum Proceedings.” *Language & Communication*, vol. 77, 2021, pp. 56–69. *Crossref*, doi:10.1016/j.langcom.2020.12.002.

Lynch, Eleanor W, and Marci J. Hanson. Developing Cross-Cultural Competence: *A Guide for Working with Children and Their Families*. e-book, Baltimore, Md: Paul H. Brookes Pub, 2011.

Mikkelsen, Holly. *Introduction to Court Interpreting (Translation Practices Explained)*, 2nd ed., New York, Routledge, 2017.

Mikolič Južnič, T., and N. K. Pokorn. “In Search of the Essential Competencies for Overcoming Language Barriers in Public Services”. *ELOPE: English Language Overseas Perspectives and Enquiries*, vol. 18, no. 1, June 2021, pp. 15-35, doi:10.4312/elope.18.1.15-35.

Miller, Kenneth E., et al. “The Role of Interpreters in Psychotherapy with Refugees: An Exploratory Study.” *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 75, no. 1, 2005, pp. 27–39. *Crossref*, doi:10.1037/0002-9432.75.1.27.

Montalt-Resurrecció, Vicent, and Mark Shuttleworth. “Research in Translation and Knowledge Mediation in Medical and Healthcare Settings.” *Linguistica Antverpiensia New Series - Themes in Translation Studies*, vol. 11, 2012, pp. 9–29.

Mulayim, Sedat, and Miranda Lai. *Ethics for Police Translators and Interpreters*. Abingdon, United Kingdom, Taylor & Francis, 2017.

Olympic Training and Consulting Ltd, editor. *Self-Study Course for Trainers of Intercultural Mediators - Module 7 - Resources on Intercultural Mediation*. Olympic Training & Consulting Ltd., 2016.

Patrick, Peter L. “Language Analysis for Determination Of Origin: Objective Evidence For Refugee Status Determination.” *The Oxford Handbook of Language and Law*, edited by Peter M. Tiersma and Lawrence M. Solan, New York, Oxford University Press, 2012, pp. 533–46.

Pokorn, Nike K., et al. “The Profiles of a Community Interpreter and of an Intercultural Mediator in Greece, Italy, Norway and Slovenia.” Teacher education for community interpreting and intercultural mediation, edited by Nike K. Pokorn et al., Ljubljana, Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani and Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2020, pp. 18–79.

Roat, Cynthia E., and Ineke H. M. Crezee. “Healthcare Interpreting.” *The Routledge Handbook of Interpreting*, edited by Holly Mikkelsen and Renée Jourdenais, New York, Routledge, 2015, pp. 236–53.

Stachl-Peier, Ursula, and Sonja Pöllabauer. "Interpreting Modes." *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, edited by UNHCR Austria, Vienna, UNHCR Austria, 2017, pp. 85–103.

Theodosiou, A., and M. Aspioti, editors. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe*. TIME project partnership, 2016.

http://mediation-time.eu/images/TIME_O1_Research_Report_v.2016.pdf. Accessed 20 Aug. 2021.

Tipton, Rebecca. "Community Interpreting." *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, edited by Mona Baker and Gabriela Saldanha, 3rd ed., New York, Routledge, 2020, pp. 79–84.

UNHCR. "'Migrants in Vulnerable Situations' UNHCR's Perspective." *Refworld*, June 2017, www.refworld.org/docid/596787174.html. Accessed 11 Nov 2021.

UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), UNHCR Master Glossary of Terms, June 2006, Rev.1, <https://www.refworld.org/docid/42ce7d444.html>. Accessed 17 Sep 2021.

UNICEF, et al. *Covid-19 and Its Implications for Protecting Children Online*. 2020. <https://www.unicef.org/media/67396/file/COVID-19%20and%20Its%20Implications%20for%20Protecting%20Children%20Online.pdf> Accessed 25 Aug 2021.

Vještica, Saman Ali, and Vladimir Sjekloća. *Protection through Cultural Mediation: Handbook*. Belgrade, Crisis Response and Policy Centre, 2020. <http://www.crpc.rs/wp-content/uploads/2021/02/Cultural-Mediation-Handbook.pdf> Accessed 20 Aug. 2021

Zakonik o krivičnom postupku: 72/2011-3, 101/2011-272, 121/2012-7, 32/2013-12, 45/2013-35, 55/2014-41, 35/2019-6, 27/2021-8 (US), 62/2021-95 (US), Službeni Glasnik RS, 89. https://www.paragraf.rs/propisi/zakonik_o_krivicnom_postupku.html. Accessed 25 Aug 2021.

Žegarac, Nevenka, et al. *Pojmovnik Kulturno Kompetentne Prakse*. Novi Sad, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu, 2016.

BELEŠKE

BELEŠKE

BELEŠKE

