

Priručnik iz kulturne medijacije za studente



PRIRUČNIK IZ KULTURNE MEDIJACIJE

ZA STUDENTE

Priručnik iz kulturne medijacije za studente

Originalni naslov:

Student's Handbook on Cultural Mediation

Izdavač:

Centar za kriznu politiku i reagovanje

Orfelinova 33, Beograd

office@crpc.rs

Za izdavača:

Vladimir Sjekloća

Urednik:

Dr Dragana Đorđević

Autori:

Marija Marjanović, Ivan Idris, Adam Harbutli, Vladimir Sjekloća i Rajko Matuško

Prevod:

Dejan Đošić i Maja Dragojević

Dizajn i prelom:

Miloš Marinković

Štampa:

Štamparija PROOF, Beograd

Tiraž: 500

ISBN-978-86-82368-01-4

Beograd 2023



Izrada ove publikacije podržana je sredstvima zvanične razvojne pomoći Slovačke Republike, u okviru projekta „Osnaživanje obuke iz kulturne medijacije na Filološkom fakultetu“. Publikacija nužno ne predstavlja zvaničan stav Vlade Slovačke Republike.



Ovo nije publikacija UNHCR-a. 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-a.

SADRŽAJ

Reč urednika	1
UVOD	3
OSOBE U MEŠOVITIM MIGRACIJAMA	4
Migracija i prisilno raseljavanje	4
Mešovite migracije na zapadnobalkanskoj ruti	8
KULTURNA MEDIJACIJA – UVOD	14
PRIPREMNA LISTA	17
KULTURNA MEDIJACIJA U PRAKSI	18
Kulturna medijacija u smeštajnim centrima	18
Kulturna medijacija na mestima okupljanja izbeglica i migranata (hotspot-ovi)	20
Kulturna medijacija u zdravstvenoj sredini	21
Kulturna medijacija u sredini mentalnog zdravlja	23
Kulturna medijacija u sredini socijalne zaštite	26
Kulturna medijacija u integraciji i inkluziji	28
Kulturna medijacija u obrazovanju	31
Kulturna medijacija na daljinu	32
SAMOSTALNI TERENSKI RAD	35
REFERENCE	37

Reč urednika

Kao profesionalni zadatak, kulturna medijacija se na našim prostorima intenzivno nametnula od 2015. godine, kada je naša zemlja postala neizostavni deo zapadnobalkanske rute mešovitih migracija. Danas je već sasvim jasno da je potreba za ciljanim teorijskim i praktičnim obrazovanjem kulturnih medijatora dugoročne prirode i da postoji više nego opravdan razlog da ono postane stalni deo naših univerzitetskih kurikulum, posebno na fakultetima na kojima se izučavaju strani jezici i kulture.

Priručnik iz kulturne medijacije koji se pred vama nalazi plod je dugogodišnjeg iskustva njegovih autora, kulturnih medijatora Centra za kriznu politiku i reagovanje, koji postoji od 2016. godine i implementacioni je partner UNHCR-a. Autori priručnika su svoje iskustvo sticali u neposrednom medijatorskom radu sa korisnicima najrazličitijeg porekla i u najrazličitijim okruženjima, kao i u organizovanju obuka za buduće kolege kulturne medijatore, ali i za zaposlene u Komesarijatu za izbeglice i migracije, socijalne radnike, lekare, pripadnike različitih odeljenja policije i druge učesnike u kontekstu mešovitih migracija na našim prostorima.

Priručnik je namenjen studentima Filološkog fakulteta i srodnih profila, koji su zainteresovani za rad u oblasti kulturne medijacije kao vida vrlo specifične nadogradnje stečenih jezičkih, prevodilačkih i kulturnoških znanja. Sadrži optimalan odnos teorijskih pojmove i saznanja neophodnih za početno upoznavanje sa različitim aspektima vrlo složenog konteksta u kojem se mešovite migracije odvijaju na ovim i drugim prostorima. Na te teorijske postulate skladno se nadovezuju brojni primeri iz prakse koji ilustruju mnogostrukе zadatke i izazove u okviru kulturne medijacije i humanitarnog rada, uz jasna objašnjenja i preporuke kako bi trebalo postupati u brojnim delikatnim situacijama, pripremajući na taj način studenta za konkretnu praksu u toj profesiji. Svaka lekcija je propraćena raznovrsnim zadacima za samostalni i grupni rad, temama za diskusiju, testovima za proveru znanja i tome slično, čime se studenti podstiču na kritičko razmišljanje i primenu stečenih znanja.

Dr Dragana Đorđević
Katedra za orijentalistiku
Filološki fakultet, Univerzitet u Beogradu

■ Uvod

Centar za kriznu politiku i reagovanje (CKPR) je organizacija civilnog društva osnovana 2016. godine u Srbiji, kao dobrovoljno, vanstranačko i neprofitno udruženje građana. CKPR je ubrzo postao akter koji kontinuirano pruža usluge svojim korisnicima, među kojima su i osobe u mešovitim migracijama - migranti, izbeglice, tražioci azila i druge osobe. CKPR je oformljen na vrhuncu izbegličke krize i implementacioni je partner UNHCR-a od osnivanja. Tokom dosadašnjeg rada sa ljudima u mešovitim migracijama, CKPR se posvetio osobama i zajednicama koje potiču iz više od 50 zemalja širom sveta.

Programi i projekti koje CKPR realizuje posebno su usmereni na marginalizovane i ranjive grupe i individue, među kojima su žene i devojčice, osobe koje su prebrodile nasilje i druge oblike kršenja ljudskih prava, naročito među migrantsko-izbegličkom i populacijom tražilaca azila, zatim nepräčena i razdvojena deca (eng. UASC¹), LGBTQIA+ osobe, osobe sa invaliditetom, starije i osobe u riziku od siromaštva, kao i ostale osobe koje se suočavaju sa rizikom diskriminacije.

Usluge koje pruža CKPR koriste kulturnu medijaciju kao oruđe u identifikaciji, zaštiti, inkluziji i integraciji izbeglica i tražilaca azila. Napore Centra na polju standardizacije kulturne medijacije podržali su UNHCR, Švajcarska Konfederacija i Slovačka agencija za međunarodnu razvojnu saradnju (SlovakAid).

Tokom 2022. godine, u saradnji sa UNHCR-om i Filološkim fakultetom Univerziteta u Beogradu, CKPR je održao obuku iz kulturne medijacije za studente. Nakon ohrabrujućih rezultata evaluacije obuke i pozitivne ocene studenata, dogovoren je da se u narednim godinama nastavi sa ovom aktivnošću.

Ideja o priručniku koji se bavi kulturnom medijacijom u mešovitim migracijama nastala je tokom predavanja. Priručnik je nastao uz podršku SlovakAid-a i daje studentima praktičan pisani instrument iz oblasti kulturne medijacije, a istovremeno predstavlja i rezultat višegodišnjeg rada CKPR-a na ovom polju. Osim što definiše pojmove u vezi sa kulturnom medijacijom, priručnik nudi i niz praktičnih vežbi, prilagođenih potrebama studenata i usklađenih sa programom same obuke.

Autori se zahvaljuju organizaciji Međunarodna mreža pomoći (IAN) na ukazanoj prilici da razmene iskustva u radu sa korisnicima u oblasti mentalnog zdravlja.

¹ UASC je skraćenica od izraza *unaccompanied and separated children* (nepräčena i razdvojena deca), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

■ OSOBE U MEŠOVITIM MIGRACIJAMA ■

■ Migracija i prisilno raseljavanje

Migracija može biti definisana kao kretanje ljudi od jednog do drugog prebivališta. Imajući u vidu ovu definiciju, može se reći da smo svi mi bili **migrant** u nekom trenutku svog života. Termin migrant nije definisan međunarodnim pravom i ne postoji opšteprihvачena definicija ovog termina (Sironi et al. 132). Ljudi se kreću iz različitih razloga, radi posla, studija, odmora, osnivanja porodice, a ponekad i sa namerom da se trajno nasele u novom mestu prebivališta. Ukoliko se migracija dogodi u okviru iste zemlje, to kretanje je definisano kao **interna migracija**, dok se osobe u ovim kretanjima nazivaju **internim migrantima**. Ukoliko ljudi pređu granicu jedne države i krenu ka državi čiji državljeni nisu, nazivaju se **međunarodnim migrantima**, a ovo kretanje definisano je kao **međunarodna migracija** (Sironi et al. 108-113). Svojevoljno napuštanje zemlje predstavlja **dobrovoljnu migraciju**.

Kretanje nazivamo **neregularnom migracijom** ukoliko se dogodi van zakona, propisa ili međunarodnih sporazuma koji upravljaju ulazom ili izlazom iz zemlje porekla, tranzita ili destinacije, a osoba koja učestvuje u ovakvim putovanjima definiše se kao **migrant u neregularnoj situaciji** (Sironi et al. 116, 133).

Prisilno raseljavanje označava kretanje ljudi koji su prinuđeni ili prisiljeni da napuste ili pobegnu iz svojih domova i prebivališta (bez obzira na to da li se kreću u okviru svojih država ili prelaze međunarodne granice). Ovo raseljavanje naročito može nastati kao rezultat ili razlog zbog kojih ljudi izbegavaju situacije koje im ugrožavaju život i dovode do kršenja ljudskih prava ("Displacement"). **Interno raseljavanje** je „nevoljno ili prisilno kretanje, evakuacija ili relokacija osoba ili grupa u okviru međunarodno priznatih državnih granica“ ("Internal Displacement"). „Osoba koja je prisiljena ili prinuđena da pobegne iz svog doma ili mesta prebivališta, naročito usled posledica ili da bi izbegla uticaj oružanih sukoba, opštег nasilja, kršenja ljudskih prava, prirodnih ili ljudskom rukom izazvanih katastrofa, a koja nije prešla međunarodno priznatu granicu države“ naziva se **interni raseljeno lice** ("Internally Displaced Person")².

Kada osobe moraju da pobegnu iz zemlje porekla nazivamo ih **izbeglicama**. Konvencija o statusu izbeglica iz 1951. godine, ključni je dokument u zaštiti izbeglica, i definiše izbeglicu kao nekog ko ne može ili ne želi da se vrati u zemlju porekla zbog opravdanog straha od progona na osnovu pripadnosti određenoj rasi, religiji, naciji, zatim određenoj društvenoj grupi ili zastupanja određenih političkih uverenja. U okvirima međunarodnog prava i mandata UNHCR-a, izbeglice su osobe izvan njihovih zemalja porekla koje su u potrebi za međunarodnom zaštitom zbog straha od progona ili koje se suočavaju sa ozbiljnim pretnjama njihovom životu, fizičkom integritetu ili slobodi u zemlji porekla, a koje su nastale kao rezultat progona, oružanog sukoba, nasilja ili događaja koji ozbiljno narušavaju javni red i mir ("Refugee").

Ponekad se ljudi različitog porekla i sa različitim potrebama za zaštitom kreću zajedno i prelaze granice. Takva migracija definisana je kao **mešovita migracija**. Ova migracija se definiše kao „prekogranično kretanje ljudi, generalno na neregularan način, koje uključuje individue i grupe koje putuju zajedno, koristeći slične rute i načine transporta ili vođe puta, ali iz različitih razloga. Ljudi koji su deo mešovitih migracija su različitog profila i potreba, a mogu da budu tražici azila, izbeglice, osobe koje su preživele krijućenje, nepraćena i razdvojena deca (UASC), lica bez državljanstva i migranti – uključujući migrante u neregularnim situacijama i migrante u ranjivim

2 Internally Displaced Person – eng. IDP (interni raseljeno lice). Ova skraćenica se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

situacijama“ ("Mixed Movement"). Između ostalog, osobe koje u preživele rodno-zasnovano nasilje (eng. GBV³), LGBTQIA+ osobe i osobe koje su preživele različite vrste eksploatacija mogu se takođe naći u mešovitim migracijama.

Da bismo imali bolji pregled i bolje razumeli potrebe za zaštitom određenih grupa u mešovitim migracijama, fokusiraćemo se na definisanje specifičnih termina koji se odnose na ove grupe, a koji, ukoliko se ne razumeju kako treba, mogu da stvore određenu konfuziju.

■ Tražici azila i izbeglice u Srbiji

Prema Zakonu o azilu i privremenoj zaštiti u Republici Srbiji (član 2, tačka 1), azil je pravo na boravak i zaštitu strancu kome je odobreno **utočište ili supsidijarna zaštita**.

Pravo na **utočište** je pravo boravka i zaštite dodeljeno izbeglici na teritoriji Republike Srbije za kojeg nadležna institucija određuje da li ta osoba ima opravdan strah od progona u zemlji porekla ili zemlji boravišta. Izbeglički status dodeljuje se na period od pet godina.

Nekada tražilac azila ne ispunjava kriterijume za dodeljivanje izbegličkog statusa ali, može mu se odobriti **supsidijarna zaštita**, ako postoje opravdani razlozi koji ukazuju na to da bi se, ukoliko se ta osoba vrati u zemlju porekla ili boravišta, mogla suočiti sa opravdanim rizikom od nasilja opštih razmera, biti izložena mučenju (kroz štetu ili patnju koje iz određenih razloga nanosi javni službenik), nečovečnom ili ponižavajućem postupanju ili kazni, pretnjama smrću u situacijama međunarodnih i unutrašnjih oružanih sukoba. Supsidijarna zaštita se dodeljuje na period od jedne godine i obnavlja se na godišnjem nivou.

Privremena zaštita je zaštita odobrena odlukom Vlade u slučaju masovnog ulaska raseljenih lica koja se ne mogu vratiti u zemlju porekla ili boravišta. Najskoriji primer primene ovog statusa su osobe iz Ukrajine, pobegle iz svoje zemlje tokom 2022. godine i kojima je odobrena privremena zaštita. Privremena zaštita dodeljuje se u trajanju do jedne godine, sa mogućnošću daljeg produžetka (Zakon o azilu i privremenoj zaštiti, članovi 74 i 75).

■ Trajna rešenja

Jednom kada je izbeglicama pružena zaštita i pomoć, na redu je pronalaženje rešenja koja će izbeglicama omogućiti da obnove svoje živote, postanu samoodržive i vode dostojne živote u miru, što je istovremeno i krajnji cilj svih agencija koje rade sa izbeglicama. Ta rešenja nazivamo **trajnim rešenjima**, i ona predstavljaju: asistirani dobrovoljni povratak i reintegraciju (eng. AVRR⁴), lokalnu integraciju i preseljenje.

Asistirani dobrovoljni povratak i reintegracija (eng. AVRR) predstavlja program koji obuhvata administrativnu, logističku ili finansijsku podršku, kao i pomoć u reintegraciji, migrantima koji ne mogu ili ne žele da ostanu u zemlji koja im je pružila utočište ili u zemlji tranzita i koji odluče da se vrate u zemlju porekla. U kontekstu AVRR-a, pretpostavlja se da dobrovoljnost postoji ukoliko se ispune dva uslova: sloboda izbora i informisana odluka (Sironi et al. 12-13). Države i različite agencije globalno blisko sarađuju sa Međunarodnom organizacijom za migracije (IOM) kako bi pomogle AVRR.

Lokalna integracija (integracija u okviru zajednice domaćina) predstavlja alternativu za one koji ne mogu da se vrate kući. Ovo je često složen i zahtevan proces kako za osobu u integraciji, tako i za zajednicu domaćina. Sa druge strane, ovaj proces ima prednosti jer omogućava ekonomski i društveni doprinos izbeglicama. Lokalna integracija uključuje ekonomsku inkluziju, inkluziju u glavne

3 GBV je skraćenica izraza gender-based violence (rodno-zasnovano nasilje), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

4 AVRR je skraćenica izraza assisted voluntary return and reintegration (asistirani dobrovoljni povratak i reintegracija), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

tokove obrazovanja, učenje jezika i socijalnu inkluziju (UNHCR, the UN Refugee Agency, n.d.). Kako bi se osnažio kapacitet jedne države za inkluziju i integraciju, neophodno je organizovati različite forme susreta koji uključuju aktivno i zajedničko učestvovanje tražilaca azila/izbeglica i pripadnika lokalnih zajednica, kojima bi se ostvarila kulturna razmena i premostile moguće prepreke.

Preseljenje iz zemlje azila u drugu zemlju alternativa je za one koji ne mogu da se vrate kući, zbog neprekidnog konflikta ili progona u zemlji porekla ili boravišta, niti da se integrišu u zemlju azila. Preseljenje je složen proces i nije pravo dostupno svim izbeglicama, već alternativno rešenje za određen broj osoba. Konačne odluke o preseljenjima osoba donose države koje ih primaju, a ne organizacije ili vlasti zemlje domaćina (UNHCR, the UN Refugee Agency, n.d.). Države i različite agencije globalno blisko sarađuju sa UNHCR-om da bi potpomogli inkluziju, lokalnu integraciju i preseljenje.

Kršenja ljudskih prava

Migranti, tražioci azila i izbeglice preživljavaju različite vrste kršenja ljudskih prava i nasilja u zemljama porekla, tranzita i destinacije. Ovde su definisani samo neki od najtežih oblika kršenja ljudskih prava sa kojima se CKPR susreo tokom rada.

„Omogućavanje neregularnog ulaska u državu, osobi koja nije građanin te države ili njen stalni stanovnik, a u svrhu sticanja, direktno ili indirektno, finansijske ili druge materijalne koristi“ naziva se **krijumčarenje** (Sironi et al. 200).

„Vrbovanje, prevoz, transfer, skrivanje ili čuvanje osoba, uz pomoć pretnje ili korišćenje sile ili drugih oblika prinude, otmica, prevara, obmana, zloupotreba moći ili ranjivosti, давanje ili primanje mita ili povlastica radi dobijanja saglasnosti jedne osobe radi kontrole nad drugom osobom, a u svrhu eksplatacije“ predstavljaju **trgovinu ljudima** (Sironi et al. 218). „Eksplatacija, u najmanju ruku, uključuje prostituciju ili druge vrste seksualne eksplatacije, prinudni rad ili služenje, ropstvo ili prakse slične ropstvu, prisilno služenje u domaćinstvu ili odstranjivanje organa“ (Sironi et al. 218).

Prema UNHCR-u, rodno-zasnovano nasilje (GBV), predstavlja ozbiljno kršenje ljudskih prava, kao i problem u zaštiti koji može ugroziti život i zdravlje osobe. GBV je „krovni termin za bilo koji štetni čin koji se vrši protiv volje neke osobe, a da je zasnovan društveno određenim (npr. rodnim) razlikama između muškaraca i žena. Uključuje dela koja nanose fizičku, seksualnu ili mentalnu štetu ili patnju, pretnje takvim delima, prinudu i druge vrste lišavanja sloboda. Ova dela mogu se desiti privatno ili u javnosti.“

GBV takođe opisuje nasilje izvršeno nad ženama, devojčicama, muškarcima i dečacima različitih seksualnih orientacija i rodnih identiteta, kao i nad nebinarnim osobama, jer je vođeno željom da kazni one koji prkose rodnim normama”... „Može uključivati seksualnu, fizičku, mentalnu i ekonomsku štetu načinjenu javno ili privatno. Takođe uključuje i pretnje nasiljem, prinude i manipulacije. Može imati više oblika kao što su: nasilje nad intimnim partnerom, seksualno nasilje, dečije brakove, sakacanje ženskih genitalija i takozvane zločine iz časti“. Tokom prisilnih raseljavanja i u kriznim vremenima, rizik od GBV-a drastično se povećava (Gender-based Violence, n.d.).

Štetni tradicionalni običaji (eng. HTP⁵) su oblik kršenja ljudskih prava koji ugrožavaju reproduktivno zdravlje i prava žena i adolescenata. Postoji široka lepeza ovih praksi, koje uključuju i sakacanje ženskih genitalija (eng. FGM), dečije i prinudne brakove, testiranje nevinosti i druge običaje i prakse, ekstremna ograničenja u ishrani, uključujući i ishranu tokom trudnoće (nasilno hranjenje, tabue u vezi sa hranom), vezivanje, skarifikaciju, žigosanje/nanošenje plemenskih znakova, telesne kazne, kamenovanje, nasilne inicijacije, običaje vezane za udovištvo, optužbe u vezi sa veštičarenjem, čedomorstvo, incest i telesne modifikacije koje se izvode u svrhu ulepšavanja ili povećanja šansi za brak kod devojčica i žena (Harmful Practices, 2020).

Eksplatacija može imati mnogo raznovrsnih oblika koji podrazumevaju nehumane i ponižavajuće tretmane i predstavlja postupak u kojem se najčešće iskorištavaju nešto ili neko, naročito u cilju ostvarivanja sopstvene koristi. Korist se ne odnosi samo na materijalni dobitak. Uobičajeno je da se eksplatacija pojavljuje u obliku podvođenja radi prostitucije ili drugim oblicima seksualne eksplatacije, prinudnog rada ili služenja, ropstva ili sličnim praksama, prisilnog služenja u domaćinstvu ili odstranjivanja organa i drugih oblika eksplatacije definisanih nacionalnim zakonima. Ova se lista ne treba smatrati konačnom (Sironi et al. 68).

Ne treba mešati GBV, HTP i druge oblike kršenja ljudskih prava sa kulturom iz koje potiče određena osoba! Svi navedeni i njima slični oblici kršenja ljudskih prava zakonom su kažnjiva dela u većini zemalja širom sveta. Izjednačavanje ovih oblika sa kulturom iz koje osoba potiče može doprineti stvaranju stereotipa, predrasuda i voditi ka diskriminaciji u društvu.

Pošto osobe u mešovitim migracijama putuju uglavnom na neregularan način do zemalja koje percipiraju kao zemlje destinacije, ova putovanja imaju određene **rute**. Rute kontrolišu kriminalci – krijumčari. Postoje različite rute koje ljudi u mešovitim migracijama vode do Evrope: zapadnomediteranska, centralnomediteranska i istočnomediteranska ruta.

⁵ HTP je skraćenica izraza *harmful traditional practices* (štetni tradicionalni običaji), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

Mešovite migracije na zapadnobalkanskoj ruti

Ljudi u mešovitim migracijama koji iz brojnih razloga napuštaju svoju zemlju porekla, pokušavaju različitim putevima da stignu do zemlje destinacije. Jedna od ruta mešovitih migracija koja vodi do evropskih zemalja jeste zapadnobalkanska ruta.

Gejm (eng. game) je kolokvijalni termin, koji koriste migranti i izbeglice, da bi označili pokušaj prelaska granice, gde određena osoba ide napred-nazad između granica, izbegavajući graničare, zaštitne ograde, itd. kao da je u igri (Vještica & Dragojević 6).

Počevši od 2015. godine, neregularne migracije iz pravca Turske slede nekoliko puteva do Srbije i predstavljaju deo zapadno-balkanske rute: Turska-Bugarska, Turska-Grčka-Severna Makedonija i Turska-Grčka-Albanija. Krećući se iz Srbije, ljudi pokušavaju da neregularno pređu granice sa Hrvatskom, Mađarskom, Bosnom i Hercegovinom i Rumunijom. Za najveći deo populacije, željene zemlje destinacije predstavljaju: Nemačka, Holandija, Francuska, Belgija, Velika Britanija i Italija.

Osobe iz Iraka i Sirije obično putuju u Tursku direktno iz zemlje porekla. Grupe iz Avganistana i Pakistana najčešće do Turske stižu preko Irana. Marokanci i Alžirci regularno dolaze do Turske avionom, a nastavljaju put na neregularan način. Delovi ruta i puteva stalno se menjaju u zavisnosti od dogovora sa krijumčarima i trenutnog stanja na granicama (Dragojević, et.al., 2021 16-17).

DA LI STE ZNALI?

Hawala (eng. Hawala) je metoda plaćanja gejma koju koriste osobe u mešovitim migracijama. Hawala može biti definisana kao „tradicionalni sistem transfera novca koji se upotrebljava u arapskim zemljama i južnoj Aziji, pri čemu se novac prebacuje agentu koji onda daje instrukcije saradniku u određenoj zemlji ili oblasti da uplati novac krajnjem primaocu“ ili „transfer novca bez kretanja novca“ (Ebenberger et al. 41-42).

Kako bi stigli do zemalja destinacije u Evropi, većina osoba u mešovitim migracijama koristi krijumčare za prelazak granica. Krijumčarske mreže rasprostranjene su i prisutne na putevima od zemalja porekla do zemalja destinacije (Dragojević et.al., 2021 21-37).

Osobe koje se kreću zapadnobalkanskim rutom najčešće potiču iz Sirije, Iraka, Avganistana, Pakistana, Alžira, Maroka, itd. Ovu populaciju većinom sačinjavaju porodice sa malom decom, muškarci koji putuju sami, UASC i njihove grupe.

Glavni razlozi odlaska iz zemlje porekla pre svega su oružani sukobi i drugi bezbednosni rizici, HTP, GBV, eksploracijom, siromaštvo, krvna osveta, nedostatak pristupa adekvatnoj zdravstvenoj nezi i generalno težnja ka boljem životu, zatim nedostatak obrazovanja i pripadnost određenoj etničkoj, religioznoj ili političkoj grupi (Vještica & Dragojević 8-16). Svedoci smo i klimatskih promena kao još jednog od razloga zbog kojeg osoba može da napusti zemlju porekla.

AKTIVNOST

Da li možete da navedete primere migracija iz istorije i nabrojite razloge zbog kojih su ljudi tada napuštali svoje zemlje? Da li su navedeni razlozi u prošlosti isti kao i danas, ili se razlikuju?

Ljudi u mešovitim migracijama često se suočavaju sa različitim rizicima i opasnostima tokom puta. Mnogi od njih se zadužuju da bi mogli da plate putovanje. Nekada su suočeni sa lokalnim stanovništvom koje ih eksploratiše tokom rada. Nedostatak novca ili povrede zadobijene tokom prelaska granice često uzrokuju razdvajanje porodica na ruti. Osobe kojima je potrebna medicinska pomoć, a naročito trudnice, suočavaju se sa nedostatkom takve pomoći, a fizički naporima kojima se izlažu mogu da uzrokuju gubitak beba i smrt majki. Devojčice, dečaci i žene koje putuje same, rizikuju GBV, seksualnu eksploraciju i HTP (poput dečijih i prinudnih brakova, dečijeg rada, itd.) koje najčešće vrše krijumčari, članovi porodice ili druge osobe u mešovitim migracijama. Tokom puta, osobe se mogu iscrpeti, rizikujući da ih grupa ostavi. Neki od njih umiru od gladi ili žeđi ili od zdravstvenih komplikacija, poput nelečenih promrzlina. Često se suočavaju sa fizičkim i psihološkim traumama i mentalnim izazovima, kao i iskustvima opasnim po život.

Osobe u mešovitim migracijama su izložene i bandama i pljačkašima, kao i kidnapima koji ih zadržavaju i od porodice iznuđuju novac za otkup, pri čemu su kidnapovane osobe izložene verbalnom, fizičkom i seksualnom zlostavljanju sve dok ne budu oslobođene.

Osobe u mešovitim migracijama rizikuju da da ih vlasti deportuju ili „pušbekuju“⁶ (eng. push-back), da izgube lična dokumenta i budu pravno nevidljive. Tokom puta, ove osobe se oslanjaju na dezinformacije koje im daju krijumčari ili lični kontakti, a nedostaju im informacije o samom putu i rizicima sa kojima mogu da se susretnu (Vještica & Dragojević 8-13).

Pušbek ili deportacija?

„Termin pušbek predstavlja uskraćivanje pristupa teritoriji zemlje strancima i njihov povratak iz susednih zemalja u Srbiju na neformalan način, van dogovora o readmisiji i bez individualne procene njihove potrebe za međunarodnom zaštitom“ (Vukašević et al. 25).

Deportacija (u kontekstu migracija nazvana proterivanje) je zvaničan akt ili postupak koji se pripisuje državi, prema kojem stranac mora da napusti teritoriju te države (Sironi et al. 68).

Čak i kada osobe u mešovitim migracijama stignu u zemlje koje smatraju destinacijom, to nužno ne znači da će tamo biti bezbedne. Njihova sudska je nepoznata i nepredvidiva. Postoji velika verovatnoća da će se i dalje suočavati sa istim rizicima i opasnostima koje smo ranije pomenuli. Mnoge od ovih osoba i u zemlji destinacije mogu biti nevidljive za sistem zaštite, izložene teškom radu i raznim vrstama eksploracije. I dalje rizikuju da budu deportovane, postanu žrtve modernog ropstva i primorane da rade dok ne otplate dugove krijumčarima.

⁶ Pušbek potiče od engleskog izraza push-back koji se odnosi na kolektivno proterivanje stranih državljanina koji neregularno ulaze u zemlju iz pravca susednih zemalja. I ovaj izraz se ustalo u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvog ćemo ga koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

□ AKTIVNOST □

1. Zaokružite tačan/e odgovor/e:

| LGBTQIA+ osoba iz Avganistana prinuđena da napusti svoju zemlju je:

- a. migrant
- b. izbeglica
- c. interno raseljeno lice

| Kurdska porodica iz Irana koja je napustila svoju zemlju i krenula u Nemačku radi pronaleta boljeg zaposlenja je:

- a. izbeglička
- b. migrantska
- c. interno raseljena

| Grupu neregularnih migranata i izbeglica zarobili su i tukli krijumčari kako bi im iznudili više novca. Šta ovo može da predstavlja?

- a. krijumčarenje
- b. trgovinu ljudima
- c. prinudni brak

2. Odgovorite na pitanja:

| Da li migranti imaju pravo da traže azil?

| Zašto migranti napuštaju svoje zemlje?

| Zašto izbeglice napuštaju svoje zemlje?

| Koji su rizici neregularnog prelaska granice?

| Kako neregularni migranti/izbeglice putuju do zemalja destinacije?

3. Aktivnosti na mapi:

| Identifikujte bar tri zemlje iz kojih migranti i izbeglice neregularno stižu u Evropu i napišite odgovore na mapi.

| Na mapi nacrtajte bar dve rute neregularnih migracija od zemalja porekla do zemalja destinacije.



4. Identifikujte rizike

Izaberite odgovarajući pojam koji odslikava svaku od situacija iz navedene liste. Upamtite da je su neke situacije povezane sa više od jednog pojma.

migracija · HTP · krijumčarenje · trgovina ljudima · GBV · eksploatacija · azil

Situacija:

| Maloletnik iz Avganistana prekovremeno radi u fabriči cigala.

| Lezbejku iz Tunisa je na putu pretukao rođak koji je tera da se prostituiše.

| Žena iz Pakistana je napadnuta kiselinom zato što je odbila ponudu za brak.

| Muškarac iz Konga traži zaštitu u Francuskoj od prinudne regrutacije u zemlji porekla.

| Maloletnik iz Iraka je otet, nateran da ratuje za militantnu grupu i seksualno je zlostavljan.

| Grupa neregularnih migranata i izbeglica platila je krijumčaru da ih odvede do jedne od evropskih zemalja.

| Porodica iz Švedske putuje u SAD na odmor.

| Nepráčeni dečak iz Avganistana prinuđen je da se obuče kao devojčica i igra za odrasle muškarce. On traži zaštitu u Srbiji.

| Udovica iz Zapadne Afrike se udaje za brata pokojnog muža i mora da radi bez plate.

| UASC iz Somalije je nateran da prodaje drogu da bi zaradio novac za gejm.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Grupa neregularnih migranata/izbeglica vam prilazi na terenu i pita da li imate pasoš uz pomoć kojeg će moći da podignu novac.

Šta biste uradili u ovoj situaciji?

Zašto neregularni migranti i izbeglice često ne nose dokumenta sa sobom?

Kurd iz Irana često dolazi do vas sa razičitim grupama neregularnih migranata i izbeglica i traži NFI⁷ (eng. non-food items).

Da li biste posumnjali na nešto?

Porodica Hazara iz Avganistana stiže u smeštajni centar. Osoblje centra ih smešta u desetokrevetu sobu sa porodicom Paštuna, pošto su i oni iz Avganistana.

Da li u ovoj situaciji postoji neki rizik koji možete da identifikujete?

Obratila vam se trudnica iz Burundija. Sa svojim krijumčarom, planira skori odlazak na gejm.

O kojim rizicima je možete informisati?

Nekolicina muškaraca iz Bangladeša raspituje se o situaciji na granicama i traži od vas informacije o azilnoj proceduri u zemlji destinacije.

Koje informacije možete da im pružite kao kulturni medijator (eng. CM)⁸?

⁷ NFI je skraćenica od non-food items (neprehrabeni artikli), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takvu ćemo je koristiti u daljem tekstu. (prim. prev.)

⁸ CM skraćeno od cultural mediator (kulturni medijator), je termin koji se u srpskom jeziku ustalio u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima i kao takav biće korišćen u daljem tekstu. (prim. prev.)

KULTURNA MEDIJACIJA – UVOD

Kako bi adekvatno odgovorili na porast migracijskih trendova, prouzrokovanih oružanim sukobima, progonima, promenom klime i siromaštvom, razvijene su mnoge nove usluge na lokalnom i nivou države. Pružaoci ovih usluga su vladine, nevladine i međunarodne organizacije. Imajući u vidu da je komunikacija prvi korak u izražavanju potreba i osećanja, jedna od najvažnijih novorazvijenih usluga upravo je i kulturna medijacija.

Kulturna medijacija predstavlja oblik trostrane komunikacije koju medijatori, kroz tumačenje govora i kulturnog sadržaja, usmeravaju između dve ili više kulturno-različitih osoba ili grupa, sa ciljem da se ostvari međusobno razumevanje (Vještica & Sjekloća 11). Kulturni medijatori (CM-ovi) pomažu da se prevaziđu prepreke koje nastaju susretom dve ili više različitih kultura.

Upravljanje komunikacijom važno je kako bi se odgovorilo na posredne i neposredne potrebe, naročito imajući u vidu da osobe u migracijama stupaju u kontakt sa zajednicama koje ne govore istim jezikom, nemaju istu kulturu, religiju i iskustva, a samim tim imaju i poteškoća u međusobnom razumevanju.

Izbeglice i migranti mogu se naći u situacijama koje podsjeću njihovu ranjivost i biti dodatno izložene riziku od nasilja, krijumčarenja, eksploracije, iznude, prinudnog učešća u kriminalnim radnjama i slično. Kulturna medijacija može se koristiti kao oruđe u zaštiti izbeglica i migranata, jer se primjenjuje na pristupačan način i koristi instrumente i tehnike koje pomažu u promociji međusobnog razumevanja i prihvatanja (Marjanović and Harbutli 6).

Prateći potrebe izbeglica, migranata i tražilaca azila (koje ćemo dalje u tekstu zvati zajedničkim imenom - korisnici⁹), CM-ovi mogu da rade u različitim oblastima ili sredinama u skladu sa svojim ulogama i odgovornostima koje im utvrđuju organizacije, agencije ili institucije za koje rade.

Rad CM-ova počinje pružanjem kulturne medijacije na terenu na onim mestima na kojima se okupljaju migranti i izbeglice, poput hotspot-ova prihvatnih centara, itd. Pored prevođenja, CM-ovi učestvuju u identifikaciji novoprdošlih i ranjivih osoba, pružanju informacija o rizicima neregularnih migracija i postojećim uslugama, kao i u distribuciji NFI.

CM-ovi zatim pomažu prilikom registracije novoprdošlih osoba u smeštajnim centrima, gde obavljaju kulturnu medijaciju. Dalje aktivnosti zavise od individualnih potreba korisnika, stoga CM-ovi rade i u drugim sredinama, kao što su zdravstvena, sredina mentalnog zdravlja, zatim u obrazovnim sistemima i institucijama socijalne zaštite, inkluziji i integraciji, itd.

Tokom rada u svim ovim sredinama, CM-ovi bi trebalo da prate standardne principe koji se tiču kulturne medijacije, kao što su: ne nanositi štetu, zatim poverljivost, odgovornost, tačnost, etičnost, sigurnost, jednakost i odnositi se prema drugima sa poštovanjem i dostojanstvom (Marjanović and Harbutli 10). Ovi principi se ne odnose samo na kulturnu medijaciju, već njima treba da se vode i drugi učesnici na polju humanitarnog rada.

□ AKTIVNOST □

Identifikuj i definiji standardne principe kojih se treba pridržavati u sledećim situacijama.

CM pruža kulturnu medijaciju tokom razgovora socijalnog radnika sa tročlanom porodicom. Postoje izveštaji osoblja prihvatnog centra u vezi sa mogućim nasiljem u porodici. Socijalni radnik vodi intervju procene sa svakim od supružnika ponaosob. Nakon intervjuja, muž prilazi CM-u i ponavlja joj da osoblje centra laže i izmišlja priče i da žele da okrenu njegovu ženu protiv njega. Usputno pita CM-a o detaljima intervjuja socijalnog radnika sa njegovom ženom.

Odgovor:

Pored nesporazuma izazvanih kulturno-različitih i jezičkih barijera, postoje i određene situacije koje mogu da utiču ne samo na komunikaciju, nego i na pristup raspoloživim uslugama. Ove situacije uključuju rizike koji zahtevaju hitno delovanje, pitanja koja moraju biti brzo rešena ili slučajevi osoba koje su pretrpele traumatično iskustvo. Kada se CM-ovi nađu u ovakvim situacijama, potrebno je da koriste standardne alate i tehnike kulturne medijacije, kao i da primene odgovarajući pristup koji bi im omogućio da prevaziđu ove izazove.

Pored prevodilačkih tehnika (pisanje beleški, tehnike pamćenja, segmentiranje), kulturna medijacija koristi sledeće alate i tehnike: preformulisanje, sumiranje, traženje pojašnjenja i povratnih informacija, objašnjavanje i pružanje dodatnih informacija, prilagođavanje tona i intonacije, izbor odgovarajućeg registra, prikladna upotreba ličnih zamenica, pragmatično prenošenje osetljivih izraza, itd. (Marjanović and Harbutli 17-22). Više reči o alatima i tehnikama biće u praktičnom delu teksta.

Iako kulturna medijacija nije novi koncept, potražnja na tržištu rada je uticala na njen dalji razvoj i standardizaciju. Napor na standardizaciji ove profesije napravljeni su u nekoliko evropskih zemalja, pa je profesija *interkulturnog medijatora* standardizovana, te odgovarajuća vladina i nevladina tela daju sertifikate i organizuju treninge iz interkulturne medijacije. Tako na primer, INTERPRET iz Švajcarske ili Federalni javni servis za zdravlje, bezbednost lanca ishrane i životne sredine iz Belgije, standardizuju model interkulturne medijacije u zdravstvu (Verrept & Coune 1). U nekim zemljama (najviše u SAD i Kanadi) standardizovana je profesija *tumača u zajednici* (eng. community interpreter) po ISO standardima. Zemlje kao što su Srbija, Grčka, Italija, itd. opredelile su se za termin *kulturni medijator*. CKPR u Srbiji razvija model *zaštite kroz kulturnu medijaciju*, a *Standarde kulturne medijacije u zaštiti* objavljuje 2021. godine.

⁹ U ovom kontekstu, termin korisnici se odnosi na tražioce azila, izbeglice i/ili migrante pošto su svi oni korisnici različitih vrsta humanitarne pomoći, zaštite i usluga.

□ ZADATAK □

Identifikuj alate i tehnike koje CM koristi u sledećoj situaciji.

Tim koji sačinjavaju CM, socijalni radnik i NVO¹⁰ službenik za zaštitu (PO)¹¹, stiže do napuštene zgrade u kojoj izbeglice i migranti spavaju, sa ciljem da identificuje ranjive osobe i informiše celu grupu o rizicima neregularnih migracija i postojećim uslugama. Na ulazu ih zaustavljaju dva muškarca iz Avganistana koji pričaju dari, već iranski persijski. Tim ne puštaju unutar zgrade i agresivno odbijaju pomoći. Jedan od članova tima pita:

PO: U čemu je problem? Ranije smo ulazili u ovu zgradu.

CM: dalil wojud dāra ke vāred šoda namitānim? qablan injā āmādim¹².

(Da li postoji neki razlog zbog kog ne možemo ući? Dolazili smo ranije ovde.)

Men 1: āre, mā šomā ro mišnāsim. Mā ba komaketān lāzem nadārim. ākharin dafa ke šomā injā budin, čapa bud.

(Da, znamo ko ste. Ne treba nam nikakva pomoći. Nakon vaše poslednje posete, došla je policija i sve odvela.)

CM: bebakhšin, na fahmidam 'čapa' čist?

(Izvinite, nisam razumeo šta je 'čapa')?

Men 1: polis āmad va hamaro bord.

(Došla je policija i sve odvela.)

CM: Prepoznali su nas i ne žele ništa. Plaše se da će policija doći nakon naše posete; kaže da je, nakon što smo poslednji put bili ovde, policija došla i sve ih odvela.

Odgovor:

10 NVO je skraćenica za nevladinu organizaciju (*prim. prev.*)

11 PO – eng. Protection Officer (*prim. prev.*)

12 Za govorni dari, u tekstu je korišćen sistem transkripcije persijskog jezika UN-a

■ PRIPREMNA LISTA

- Informisan/na sam o detaljima mog zadatka (jezici/dijalekti, teme, način prevoda, okruženje, pisani materijal, uloge i zaduženja, očekivani broj radnih sati, potrebna tehnička oprema).
- Ne postoji sukob interesa; nisam ni u kakvom odnosu ni sa jednom uključenom stranom.
- Tečno koristim i jezik (varijante jezika) i/ili dijalekt potreban za specifični zadatak.
- Obučen/na sam za pružanje kulturne medijacije u određenoj sredini.
- Mogu da pružim tačnu i vernu interpretaciju na oba jezika u traženoj oblasti.
- Dobio/la sam dodatne informacije koje su mi potrebne iz određene oblasti.
- Pripremio/la sam specijalizovanu terminologiju koja će mi možda biti potrebna za izvršenje zadatka.
- Kulturološki sam kompetentan/na za medijaciju tokom ovog zadatka (odnosi se na poznavanje kulture i tradicije, prikladno ponašanje i govor tela, poznavanje istorije, geografije i trenutne političke situacije).
- Nemam predrasude, stereotipe, nisam pristrastan/na prema uključenim stranama.
- Nemam traumatično iskustvo koje se tiče ovog zadatka i koje može uticati na kvalitet kulturne medijacije.
- Mogu da pružim kulturnu medijaciju tokom razgovora koji može imati eksplicitan i uvredljiv sadržaj (psovke, bogohuljenje).
- Spreman/na da se suočim sa emotivno zahtevnim zadatkom.
- Nemam više od jednog emotivno zahtevnog zadatka u toku dana.

Na licu mesta:

- Uključene strane razumeju moje uloge i odgovornosti.
- Uključene strane me razumeju i ja razumem njih.
- Način prevoda dogovoren je sa svim uključenim stranama (konsekutivno, simultano, šušotaž - šaputanje).
- Alati i tehnike kulturne medijacije koje će koristiti tokom razgovora, dogovoreni su na licu mesta sa svim uključenim stranama.
- Okruženje u kojem se obavlja razgovor je što je moguće prijatnije (mogući problemi: loše vreme, skučeni prostori, buka, nedostatak mesta za sedenje, mračna mesta, nebezbedna mesta i situacije).
- Raspored sedenja postavlja se prema potrebama sredine (prikladno rastojanje između uključenih strana, sedišta nisu nameštena na način koji bi se mogao činiti pretećim, postoji mesto za pisanje beleški).

KULTURNA MEDIJACIJA U PRAKSI

Kulturna medijacija u smeštajnim centrima

Kulturna medijacija u ovoj sredini obavlja se tokom razgovora između pojedinaca ili grupa smeštenih u azilnim ili tranzitnim centrima sa različitim pružaocima usluga koji rade sa migrantima, izbeglicama i tražiocima azila. U nekim slučajevima, kulturna medijacija se obavlja i tokom razgovora između grupa ili pojedinaca koji potiču iz različitih kulturnih miljea.

Jedna od uloga CM-ova u centrima za smeštaj izbeglica, migranata i tražilaca azila jeste da olakšava komunikaciju i međusobno razumevanje između korisnika i medicinskog osoblja, radnika centra, socijalnih radnika, nevladinih organizacija, pripadnika policije, itd. Ukoliko je tokom rada sa mešovitim populacijama drugim profesionalcima potrebno pružiti ovu vrstu usluge, neophodno je da CM-ovi prethodno prođu obuke u domenu humanitarnog rada u kontekstu mešovitih migracija.

Prema pravilnicima koji uređuju profesionalno ponašanje prevodioca, kada CM preuzme ulogu prevodioca, ne preporučuje se upuštanje u razgovor koji će CM-a predstaviti kao nekog ko će zastupati interes i brige korisnika centra. Cilj komunikacije jeste da se razvije odnos poverenja i istovremeno zadrži odgovarajuća distanca (Zimányi 209).

Pored toga što pomažu radu drugih profesionalaca, CM-ovi koji su obučeni za samostalni terenski rad mogu da pruže informacije o azilu i o drugim pravnim procedurama, promovišu proces integracije korisnika dajući korisne informacije o zemlji domaćinu, pomognu pristup uslugama u smeštajnim centrima, a da, u nekim situacijama, u skladu sa utvrđenim smernicama i razvijenim sistemima upućivanja, pruže i prvu psihološku pomoć - pre svega ranjivim kategorijama i grupama ljudi. Imajući u vidu nezavisnu ulogu koju CM može imati u ovakvoj sredini (više o ovome u delu priručnika o samostalnom terenskom radu CM-a), CM bi trebalo da vodi računa o sopstvenim radnim ograničenjima i da radi isključivo u oblasti za koju je obučen/a.

U zavisnosti od zadataka koje CM sprovodi, poznavanje jezika može da varira od osnovnog do naprednog nivoa, dok radni zadaci mogu biti u vezi sa prihvatom, registracijom, medicinskim pregledima, asistiranjem socijalnim radnicima tokom intervjua i asistiranjem drugim profesionalcima tokom rešavanja konflikata, podnošenja zahteva za azil, izveštavanja o incidentima, identifikacije potreba, distribucije NFI-a, upućivanjima, itd. I CM-ovi i pružaoci usluga treba da obrate posebnu pažnju na osetljive slučajeve i da budu svesni nivoa CM-ovog poznavanja jezika, ali i sopstvenog nivoa poznavanja različitih kultura i tradicija koje se tiču specifične populacije sa kojom će raditi.

Pošto je u smeštajnim centrima dobra saradnja sa različitim akterima od velike važnosti, CM-ovi treba da se pridržavaju kućnog reda, zatim pravila i propisa koja se primenjuju u zemlji domaćina, kao i standarda profesije i kodeksa ponašanja organizacija ili pružaoca usluga koji angažuju kulturne medijatore. Tokom rada na slučaju za koji nemaju prethodnog iskustva, CM-ovi treba da se konsultuju sa svojim supervizorima.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Žena iz Avganistana u jednom od smeštajnih centara prilazi CM-u, kojeg/ju poznaje već godinu dana i pita za savet lične prirode i želi da razgovor ostane poverljiv. Objasnjava CM-u da date informacije ne može da podeli ni sa kim. Žena se kaže da doživljava nasilje svake večeri, kad se njen suprug vrati sa posla. U početku je to bilo verbalno, da bi se sada pretvorilo u fizičko nasilje. Žena se plaši da o ovome priča sa bilo kim drugim. Po njenim rečima, njen muž bi je ubio ukoliko bi saznao da je ikome pričala o nasilju. Žena zatim govori o tome kako su pretnje njenog muža ponekad opravdane. Pominje da, kada bi ponekad zaboravila da mu spremi večeru ili da sredi sobu, on imao puno pravo da je tuče, jer su to njene dužnosti i obaveze.

CM nema ženinu saglasnost da deli ovu informaciju, niti da se konsultuje sa drugim profesionalcem. Kako bi on/a trebalo da postupi?

Nakon dužeg vremena neuspjelog smirivanja sukoba, počinje fizički obračun između dve etničke grupe ispred glavne kancelarije centra za azil. Trideset osoba učestvuje u tuči, a prisutno je samo nekoliko članova osoblja centra, uključujući CM-a, kao i grupa dece koja se igrala blizu mesta započete tuče. Policija je pozvana, ali im je potrebno dvadeset minuta da stignu do centra. CM govori ova jezika sukobljenih grupa i osoblje centra traži od CM-a da im pomogne da smire situaciju.

Kako bi CM trebalo da pristupi ovoj situaciji? Koji su rizici u kojima se CM i ostali mogu naći?

Dve novoprdošle osobe smeštene u jedan od centara kažu CM-u da su gej. Pominju i da su pobegli iz svoje zemlje zato što je, prema lokalnim zakonima, biti gej zločin kažnjiv smrću. Dve stotine osoba iz iste zemlje već se nalaze u tom centru.

Kako bi CM trebalo da se odnosi prema ovom saznanju?

□ PITANJA □

Postoje li slučajevi koji bi omogućili CM-u da odstupi od poštovanja principa poverljivosti?

Sa kojim izazovima bi CM-ovi mogli da se susretu tokom pružanja kulturne medijacije i prevoda između tražilaca azila, migranata, izbeglica i različitih pružaoca usluga u smeštajnim centrima?

Kulturna medijacija na mestima okupljanja izbeglica i migranata (hotspot-ovi)

Sa porastom populacije u mešovitim migracijama, raste i potreba za mestima koja će omogućiti pristup osnovnim ljudskim potrebama, kontaktima i informacijama. Dok su ljudi u pokretu, neki od ovih hotspot-ova pretvaraju se u neformalna mesta privremenog smeštaja, kao što je to većinom slučaj sa zabačenim regijama koje se nalaze u blizini državnih granica – poput mesta Kara Tepe u Grčkoj (Mixed Migration Flows in the Mediterranean and Beyond 14).

Ponekad je vrlo teško dopreti do izbeglica, migranata i tražilaca azila na ovim mestima, jer veliki broj njih dотle dolazi preko već utvrđenih ruta, kojima najčešće upravljaju krijumčari. Ljudi su često dezinformisani, nepoverljivi i skeptični prema bilo kakvoj pomoći koju im nudi neko ko ne govori njihovim jezikom. Zato CM-ovi, kao profesionalci koji poznaju dati jezik i kulturu, mogu da doprinesu izgradnji međusobnog poverenja, što je i prvi korak ka daljoj komunikaciji.

Mnoge osobe u pokretu spavaju gde ih put zatekne, tražeći zaklon u napuštenim zgradama, parkinzima, podižu šatore u šumama ili spavaju na otvorenom. One putuju u teškim uslovima, susreću se sa nedostatkom vode i hrane, vremenskim neprilikama, a takvo stanje povećava šanse da osobe u mešovitim migracijama, naročito one ranjive i neregistrovane, budu izložene i mnogim vrstama zlostavljanja, eksploracije i nasilja. Takođe, loši higijenski uslovi i nedostatak vode odgovarajućeg kvaliteta dovode ih u rizik od infektivnih i drugih bolesti. Pošto boravak van zvaničnog smeštaja može da se kosi sa lokalnim zakonima i politikama, ove osobe rizikuju i da budu pritvorene ili poslate u zatvor, kao i da trpe druge pravne posledice (UNHCR, UNHCR Policy on Alternatives to Camps 2014).

Ljudi se nadaju da će se kratko zadržati u zemljama tranzita i brzo stići do zemlje destinacije, kao i da će se spojiti sa članovima porodice, a to su ujedno i glavni razlozi zbog kojih ljudi borave izvan centara za smeštaj. Takođe, imajući u vidu njihova različita verovanja i tradicije, u slučaju da cela porodica deli jednu sobu u centru, neke osobe biraju da borave napolju, kako bi obezbedile privatnost porodici i/ili rođacima (Aburamadan et al. 10).

U ovakvoj sredini, CM često radi nezavisno od drugih aktera i pruža informacije o rizicima neregularnih migracija i potrebi za posedovanjem dokumenata, informiše o dostupnim procedurama za smeštaj i azil u zemlji, radi na identifikaciji ranjivih grupa i na daljem upućivanju na odgovarajuće organizacije i institucije. Kako bi uopšte mogli da nezavisno obavljaju date aktivnosti, CM-ovi moraju biti obučeni za rad u ovakvoj sredini.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Tim CM-ova radi sa etnički raznolikom grupom u napuštenoj zgradi blizu granice koju izbeglice i migranti često pokušavaju neregularno da pređu. Tokom razgovora sa grupom primećujete da u grupi ima mnogo dece mlađe od 15 godina. Kada god pokušate da pitate decu sa kim putuju, jedan od odraslih odgovara umesto njih, a drugi pokazuje na osobu za koju tvrdi da su deca u srodstvu. Štaviše, primećujete da su deca u lošem higijenskom stanju i da nose prljavu odeću. Informišete grupu o dostupnom smeštaju i rizicima neregularnog boravka, ali grupa odbija da ide u smeštajni centar ističući da je on daleko, a da će oni uskoro krenuti na gejm.

Treba li CM da insistira na razgovoru sa decom?

Šta CM treba uraditi na početku ovog razgovora?

Koji su rizici u zaštiti?

Koje korake CM treba da preduzme u ovoj situaciji?

U kontaktu ste sa ljudima koji su učestvovali u neregularnim migracijama i koji su stigli do željene zemlje destinacije. Podelili su sa vama njihova iskustva koja se tiču puta i zemlje u kojoj su: kako su stigli do tamo, koliko je put koštao i koliko je trajao, iskustva iz smeštajnih centara, o uslugama koje su koristili, itd. Tokom rada na terenu susrećete grupe koje traže vaš savet o zemljama u kojima je azilna procedura najbrža i pitaju vas da li možete da im date kontakt nekoga čiji je gejm uspeo.

Šta možete da savetujete ovim grupama?

Deo ste tima CM-ova koji obavlja samostalni terenski rad u šumi gde se nalazi mnoštvo podignutih šatora.

Dok pružate informacije o smeštajnim centrima i rizicima neregularnih migracija, primećujete ženu koja sedi sama u jednom od šatora. Prilazite šatoru, pozdravite je i predstavite se, ali ona ne odgovara. Jedan od muškaraca žuri ka vama i govori vam da ona nije raspoložena za razgovor bilo sa kim i tvrdi da je takva otkad je stigla. Pokušavate da razgovarate sa ženom, ali ona i dalje ne odgovara. Ovog puta, muškarac agresivno ponavlja ono što vam je već rekao.

Kako biste postupili u ovoj situaciji?

Kulturna medijacija u zdravstvenoj sredini

Kulturna medijacija u ovoj sredini obuhvata medijaciju i prevod u različitim zdravstvenim institucijama, poput ambulanti u okviru centra za smeštaj izbeglica, migranata i tražilaca azila, domova zdravlja, bolnica i specijalizovanih klinika – sve sa ciljem da se olakša komunikacija i razumevanje između osoba koje potiču iz različitih kultura i pružalaca usluga zdravstvene nege.

Kulturna medijacija u zdravstvenoj sredini zahteva odlično poznavanje izvornog i jezika na koji se prevodi, kao i stalni rad na unapređenju poznavanja stručne medicinske terminologije. Kao što je to najčešće slučaj sa specijalističkim pregledima, neophodno je da, pre odlaska na takav zadatak, CM pripremi medicinske termine iz određene oblasti. Ukoliko to okolnosti dozvole, tokom samog pregleda treba proveriti sa pacijentima da li su razumeli pitanje/dijagnozu/tok lečenja. Njihovo razumevanje zdravlja i bolesti može biti veoma različito usled kulturno-geografskih faktora i nivoa obrazovanja. Tako pacijenti možda prvi put čuju za neke pojmove za koje se smatra da su opštepoznati. U tim slučajevima, a pogotovo kada se radi sa UASC pacijentima, neophodno je preneti poruku na jednostavan i razumljiv način, u koordinaciji sa lekarima i starateljima.

Jedna od aktivnosti CM-a u ovoj sredini obuhvata i praćenje korisnika koji žive na privatnim adresama (tražioci azila i izbeglice) i pružanje prevoda u različitim institucijama zdravstvene zaštite. Pored prevoda, CM-ovi korisnicima pomažu i da razumeju kako funkcioniše sistem zdravstvene zaštite u zemlji (zakazivanje specijalističkog pregleda, uzimanje dokumenata za bolovanje, itd.), i tako olakšaju njihovu integraciju u društvo.

Uvezvi u obzir da CM-ovi često moraju da saopšte loše vesti korisnicima i/ili njihovim rođacima (ozbiljne bolesti, informacije o invaliditetu nakon povrede i operacije, itd.), neophodno je da CM-ovi budu empatični i emocionalno otporni. Svaka organizacija čiji CM-ovi rade u ovoj sredini, treba da im organizuje specijalizovane obuke kako bi se bolje pripremili za date emocionalno zahtevne zadatke. Takođe, CM-ovi nikada ne bi trebalo da pacijentima daju savete ili sugestije o tretmanima ili detalje u vezi sa njihovim zdravstvenim stanjem. Važno je da CM-ovi budu svesni i rade u okviru svoje uloge, kako bi se izgradilo poverenje između pacijenata i pružaoca zdravstvenih usluga, ali i između CM-ova i uključenih strana.

SAVETI I TRIKOVI

Pošto CM-ovi mogu nekada provesti celu smenu sa jednim pacijentom u jednoj zdravstvenoj ustanovi (zbog gužve ili dugotrajne dijagnostike), uvek treba da sa sobom nose i bocu vode i užinu. Takođe se preporučuje i da CM-ovi na telefonu instaliraju rečnik medicinskih termina (koji će po mogućству raditi i u oflajn modu) u slučaju da se u datom trenutku ne mogu setiti nekog medicinskog termina.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

CM za arapski jezik prati ženu iz Iraka iz centra za azil na hitni ginekološki pregled. Ona je u sedmom mesecu trudnoće, žali se na jake bolove i krvarenje. Sa njom je i njen suprug.

Po dolasku u bolnicu, žena je primljena na pregled, a jedini ginekolog u smeni je muškarac. Suprug izjavljuje da muški doktor nikada neće pregledati njegovu suprugu i zahteva ženskog doktora. CM preformuliše ovu izjavu i saopštava doktoru da je pacijent iz Iraka i da je u njihovoj kulturi prikladno da žene pregledaju samo ženski doktori i da supružnici žele ženskog ginekologa.

Doktor, vidljivo iznerviran, izjavljuje da pol lekara nije bitan i kaže trudnici da sedne na stolicu da je pregleda. CM, obraćajući se direktno pacijentu, objašnjava da je u našoj zemlji uobičajeno da žene pregledaju ginekolozi oba pola. Na to suprug ponavlja da neće dozvoliti da muškarac pregleda njegovu ženu. Potom doktor traži od pacijentkinje da potpiše da odbija pregled, što ona i radi i svi napuštaju ordinaciju.

Koji su sledeći koraci koje CM treba da preduzme?

Da li bi ovo bio primer dobro vođene kulturne medijacije?

Vi ste CM koji prevodi u ambulanti azilnog centra. UASC iz Avganistana dolazi na pregled, uz pratnju staratelja. Nakon uzimanja anamneze, doktor izjavljuje da se radi o infekciji i da je potrebno da dečak uzima antibiotike narednih sedam dana (jedna tableta na svakih 8 sati), da se infekcija ne bi proširila. Pošto je mesec ramazanskog posta, tokom koga muslimani ne jedu niti piju od svitanja do sumraka, počeo dan ranije, dečak odbija da uzima terapiju tokom dana i kaže da će uzimati sve tri tablete tokom noći. Doktor kaže da takvo uzimanje terapije neće imati efekta i da dečakov život može biti u opasnosti.

Na koji način biste preneli poruku dečaku i njegovom staratelju? Da li biste ponudili dodatna objašnjenja?

Vi ste CM u ambulanti azilnog centra, gde je UASC došao na pregled i dobio penicilinsku terapiju. Doktor ga pita da li je alergičan na penicilin, na šta dečak odmah odgovara da nije.

Kako ćete intervenisati obzirom da ste vremenom, kroz rad sa UASC-ovima u azilnom centru, naučili da ovi dečaci koriste reč „alergija“ za razne tipove svraba (ujed insekta, osipi, šuga)?

Kulturna medijacija u sredini mentalnog zdravlja

Vrlo često, a posebno u kriznim vremenima sa velikim prlivom migranata i izbeglica, obučeni i iskusni CM-ovi prednjače u pružanju prve psihološke pomoći pojedincima i grupama. CM-ovi su, tokom rada u drugim sredinama, takođe obučeni da identifikuju osobe kojima je psihološka podrška potrebna, da im predstave raspoložive usluge i eventualno ih usmere ka specijalizovanim profesionalcima. Očigledni su razlozi u kojima nastaje potreba za psihološkom podrškom – to mogu biti okolnosti koje dovode do toga da se postane izbeglica ili migrant i napusti domovinu, što su sama po sebi traumatična iskustva. Zatim, tokom puta do krajnje destinacije, osobe u migracijama se neretko susreću sa dodatnim traumatičnim događajima i doživljajima, kao što su razdvajanje ili smrt člana/ova porodice, GBV i neregularni prelazak granice.

U ovakvoj sredini, gde nijanse u jeziku i pravi izbor reči pomažu da se ostvari pozitivan uticaj profesionalne usluge (Verkerk et.al 4), CM-ovi moraju dobro da poznaju jezik i specijalizovanu terminologiju i ne mogu da koriste određene tehnike kulturne medijacije, kao što su preformulacija i sumiranje. Bez obzira na dužinu razgovora, CM-ovi nikada ne smeju zaboraviti svoju ulogu i samoinicijativno odlučiti da izbace neke delove prevoda, smatrajući ih nebitnim. Prevod u prvom licu će ubrzati konverzaciju i učiniti je manje zbumenjućom (bez „on/ona je pitao/la“ napomena). Sa druge strane, prevod u prvom licu u ovoj sredini često je emocionalno iscrpljujući, te CM-ovi mogu nesvesno preći na prevod u trećem licu, koristeći indirektan govor.

CM-ovi treba da objasne specijalizovanim pružaocima usluga način na koji korisnici govore - da ukažu, na primer, da korisnici često ponavljaju određene reči, da su nekoherentni ili s mukom završavaju rečenicu ili daju izjavu. To može biti znak retramatizacije, a takva napomena može biti važna za dalji rad specijalizovanih pružalaca usluga.

Tokom sesije sa psihologom, psihijatrom i sličnim profesionalcima, korisnici se često „otvaraju“ i pričaju u dugačkim celinama, bez pauze, a mogu se i rasplakati. U ovim situacijama, CM-ovi treba da ostanu mirni i fokusirani. Ukoliko ih preplave emocije koje prete da ometu terapeutsku sesiju, potrebno je da zatraže kratku pauzu i da objasne korisniku da su dirnuti njihovom pričom. Nakon pauze, CM-ovi treba da nastave sa medijacijom.

SAVETI I TRIKOVI

Zbog mnogih izazova i komplikovanih situacija poput gore navedenih, koji naročito mogu da nastanu tokom sesija sa specijalizovanim pružaocima usluga, preporučljivo je da i pružaoci usluga i CM-ovi odvoje vreme za pripremu i to - pre sesije (sa ciljem da međusobno prodiskutuju o ciljevima i pristupima, kao i da se adekvatno pripreme) i posle sesije (da porazgovaraju i razmisle o sesiji i emocijama CM-a). Pošto je kulturna medijacija u ovoj sredini emocionalno zahtevna, preporučuje se da CM-ovi redovno prisustvuju individualnim i grupnim supervizijskim sesijama, da se konsultuju sa koordinatorima i/ili kolegama, kao i da pohađaju specijalizovane obuke kako bi naučili raznovrsne tehnike koje će im pomoći da se bore sa stresom i spreče sindrom sagorevanja, vikarijsku traumu i saosećajni zamor.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Vi ste CM koji prisustvuje sesiji između muške izbeglice iz Irana (I) i psihoterapeuta u azilnom centru (P). Ovo je izvod iz razgovora:

P: Zašto nisi mogao da spavaš sinoć?

I: Bio sam malo uplašen pošto ne mogu da zaključam svoju sobu. Postavio sam sto ispred vrata i stavio na njega sve teške stvari koje imam, kako niko ne bi mogao da mi uđe u sobu. [zatim pogleda u CM-a i doda] Ja sam gej, a ima ljudi u centru koji možda znaju za moju seksualnu orientaciju i koji će me pretući zbog toga, ali nemoj joj to reći [psihoterapeutu] pošto ne želim da ti ljudi saznaju za to.

Kako ćete rešiti ovu situaciju?

Vi ste CM koji prevodi za dvadesetogodišnjeg izbeglicu iz Avganistana (A) tokom psihijatrijskog pregleda. Psihijatar (P) mu postavlja neka pitanja da bi odredio njegovo trenutno stanje (psihijatar priča srpski, korisnik dari).

P: Kako se zoveš i odakle si?

CM: esm-e to čist va az koja hasti? (Kako se zoveš i odakle si?)

A: mustafa nāderi, az āfghanestan. (Mustafa Naderi, iz Avganistana)

CM: Mustafa Naderi, iz Avganistana.

P: Koji ti je datum rođenja?

CM: tarikh-e tavalodet čist? (Koji ti je datum rođenja?)

A: namidānam, man bist sāl dāram. (Ne znam, imam dvadeset godina.)

CM: Ne znam, imam dvadeset godina.

P: Koja je sada godina?

CM: emruz če sāli ast? (Koja je sada godina?)

A: motmaen nistam, 2021 ya 2022. (Nisam siguran, 2021. ili 2022.)

CM: Nisam siguran, 2021. ili 2022.

Šta bi bili elementi specifični za određenu zemlju koji zahtevaju korišćenje alata i tehniku kulturne medijacije?

Koje alate i tehniku kulturne medijacije biste koristili u ovoj situaciji?

Vi ste CM na sesiji između ženske izbeglice (I) i psihologa (P):

P: Zdravo Samira, zašto si došla na razgovor?

CM: Zdravo Samira, zašto si došla na razgovor?

I: Razgovarala sam telefonom uveče... Ne, popodne, sa mojom sestrom. Ili je bilo veče... ne sećam se. Možda je bilo dan ranije ili te večeri. Stvarno nisam sigurna. Imam te glavobolje i moj sin stalno plače. Život je ovde tako težak, sama sam sa svojom decom [počinje da plače]. Ne mogu svojoj deci ništa priuštiti, te glavobolje su užasne, sama sam ovde, sestra me je zvala i rekla mi da je moj muž možda... nisam ga videla tri godine. Sama sam ovde sa svojom decom, stvarno tražim bogu da mi uzme život, te me glavobolje ubijaju. Moja sestra, moja sestra, moja sestra, ona, ona je zaplakala kad me je zvala. Ne mogu se brinuti o svojoj deci sada...

Koje biste alate i tehniku kulturne medijacije koristili u ovoj situaciji?

Koju biste dodatnu informaciju preneli psihologu u vezi sa govorom korisnice?

Kulturna medijacija u sredini socijalne zaštite

Pošto je ovo veoma osetljiva sredina i uključuje ranjive osobe, koje mogu biti u dodatnom riziku, veoma je važno pratiti utvrđene standarde kulturne medijacije u ovoj sredini, posedovati odgovarajući nivo poznavanja jezika, prevoda, kulturne i profesionalne kompetencije. CM-ovi u ovakvoj sredini deo su terenskog tima i pomažu socijalnim radnicima u raznim smeštajnim centrima, institucijama socijalne zaštite i slično. Oni prevode intervjuje, savetovanja, sesije, radionice itd. (Marjanović and Harbutli 28).

CM-ovi obično timski sarađuju sa socijalnim radnicima, kako bi diskutovali o tehnikama intervjuisanja koje će socijalni radnici koristiti i kako bi se dogovorili o alatima kulturne medijacije koje će CM-ovi primeniti. Alati kulturne medijacije su u ovoj sredini međutim, ograničeni na alate koji se koriste prilikom prevoda. Od izuzetne je važnosti da se ne prave nikakve pretpostavke tokom prevoda. Poznavanje kulture i trenutnih geopolitičkih događaja veoma je važno, ali pružanje dodatnih informacija o određenim temama treba prepustiti uključenim stranama. Korisnik kao i pružalac usluga određeno pitanje može uputiti samo CM-u. U tom slučaju CM može potražiti objašnjenje od druge strane i u skladu sa njim, odgovoriti onoj strani koja je pitanje i postavila.

Ipak, preporučljivo je da CM pomaže socijalnom radniku u vezi sa onim što se u određenoj kulturi smatra dopuštenim ili nedopuštenim, zatim u vezi sa tabuima, neverbalnim znakovima koje CM primećuje, itd. i važno je da informaciju neutralno prenese, bez ublažavanja njenog značenja ili bilo kakvog menjanja prevedenog sadržaja (Lynch and Hanson 105).

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Na terenu ste i pomažete terenskom socijalnom radniku, u hotspot-u na kojem se izbeglice i migranti okupljaju. Prisutno je nekoliko NVO-a i neke od njih imaju mobilne terenske stanice koje socijalni radnici koriste kako bi obavili razgovore sa ranjivim osobama koje su identifikovali na terenu. Vaš zadatak jeste da pomognete socijalnim radnicima u dotoj komunikaciji. Kao što je dogovorenno sa terenskim timom, ukratko predstavljate tim i rad koji obavljate na terenu, usluge koje su im na raspolaganju i informišete ih da mogu imati zaseban razgovor sa timom terenskih socijalnih radnika. Prilazi vam grupa od četiri UASC-a iz Avganistana. Nakon što su se predstavili, socijalni radnici ih pozivaju da uđu u najbližu mobilnu stanicu da bi procenili potrebe i ponudili usluge. UASC ulaze jedan po jedan i vi počinjete da prevodite standardna pitanja tokom ove procedure. Prilikom odgovora na postavljeno pitanje, jedan od dečaka dodaje sledeće:

Dečak: Oh, i ja sam oženjen.

CM: I ja sam oženjen.

Socijalni radnik: [izenađen] Oženjen si! Kada si se oženio?

CM: Kada si se oženio?

Dečak: Pre nekoliko meseci. Bio je to *baad*.

CM: Pre nekoliko meseci. Bio je to *baad*. [koristi gestikulaciju rukama da bi naznačio da je sledeće CM-ovo obraštenje] *Baad* je naziv za oblik prisilnog braka.

Socijalni radnik: Možeš li nam reći nešto više o *baad*-u? Šta je *baad*?

CM: Možeš li nam reći nešto više o *baad*-u? Šta je *baad*?

Dečak: [izenađen; obraća ce CM-u] Ne znaš šta je *baad*?

CM: [obraća se socijalnom radniku] Izenađen je jer ne znam šta je *baad*. [obraća se dečaku] Znam o tome, ali sada samo prevodim razgovor između tebe i socijalnog radnika.

Dečak: Ok, ok. Mog brata je ubio naš komšija, pa nam je njegova porodica dala njegovu sestru da mi bude supruga.

DA LI STE ZNALI?

Nekoliko oblika prisilnih brakova smatraju se štetnim tradicionalnim običajima - dečiji brak; *baad* davanje devojčica kao kompenzaciju za dug u krvi; *badal* razmena devojčica između dve porodice; leviratski brak - udovica je u obavezi da se uda za brata pokojnog supruga (UNAMA & OHCHR 6)

Koji je alat kulturne medijacije koristio CM?

Da li bi bilo bolje za razumevanje situacije da je CM objasnio šta je *baad* umesto što je pitao dečaka da objasni?

Zašto je poznavanje kulture bitno za CM-a ili prevodioca u ovoj sredini?

Pružate kulturnu medijaciju tokom razgovora između socijalnog radnika i četveročlane porodice iz Etiopije (majka, otac i dva deteta). Socijalni radnici vas pre intervjuja informišu o situaciji i smatraju da je veoma važno da uspostave odnos poverenja sa porodicom.

Znajući da postoje mnoge razlike između dve kulture, kakve biste komunikacijske strategije predložili (na primer, kako se pozdravlja, obraća, koji su modeli učitivosti)?

Kulturna medijacija u integraciji i inkluziji

Kulturna medijacija igra važnu ulogu u procesu inkluzije i integracije izbeglica i migranata. Ona može da doprinese uspostavljanju boljeg odnosa i interkulturne razmene između korisnika i lokalne zajednice, da pomogne da se prevaziđu eventualne kulturne razlike i nesporazumi, da pruži informacije o lokalnim i drugim zajednicama, kao i da promoviše društveni diverzitet i pluralizam. U ovakvoj sredini, CM-ovi mogu samostalno da obavljaju kulturnu medijaciju ili pak zajedno sa drugim pružaocima usluga.

“**Pluralizam** podrazumeva da diverzitet doprinosi određenom društvu, u kome različite funkcionalne i kulturološke grupe, poput religioznih grupa, sindikata, profesionalnih organizacija i etničkih manjina, treba da imaju autonomiju.” (Encyclopedia Britannica)

Kulturni medijatori mogu da pružaju podršku korisnicima u obrazovanju, traženju posla i smeštaja, da pružaju različite vrste informacija, održavaju ili prevode seminare, kao i da učestvuju u raznovrsnim aktivnostima u zajednici. CM-ovi pomažu korisnicima u pronalaženju posla i olakšavaju njihovu komunikaciju sa poslodavcima. Uloga CM-ova u obrazovanju šire je objašnjena u delu koji se bavi medijacijom u obrazovnoj sredini. Takođe, CM-ovi mogu da asistiraju korisnicima u pronalaženju odgovarajućeg smeštaja i da im pomognu u komunikaciji sa vlasnicima stanova.

CM-ovi pružaju korisnicima informacije potrebne za kvalitetniji pristup raspoloživim uslugama – prilikom pribavljanja dokumenata poput vozačke dozvole ili otvaranja računa u banci itd. CM-ovi takođe mogu da informišu korisnike o gradu i državi u kojoj borave, aktivnostima koje nude drugi pružaoci usluga i slično, zatim da vode različita predavanja, seminare i radionice o zemljama porekla korisnika, kulturnoj orientaciji i kulturološkim razlikama i druge, a koje su namenjene lokalnoj zajednici, pružaocima usluga i samim migrantima i izbeglicama. CM-ovi mogu raditi sa migrantima i izbeglicama tokom različitih sportskih, kulturnih, umetničkih, ekoloških i drugih aktivnosti sa lokalnom zajednicom.

Kulturna medijacija u integraciji i inkluziji doprinosi da se, kroz svakodnevnu komunikaciju i interakciju između kulturnih medijatora, korisnika i lokalnih zajednica, ostvare bolji suživot, međusobno prihvatanje i saradnja, kao i da se ublaže društvena marginalizacija, segregacija i mogući konflikt.

□ PRIMER □

Izbeglica iz Palestine radi u jednoj kompaniji. Poslodavac vas (CM-a) kontaktira nakon mesec dana i žali vam se da njegov radnik nije poštovao radnu etiku kompanije i da se loše poneo. Izbeglica vam je rekao da nije zadovoljan poslom koji obavlja i da poslodavac želi da ga otpusti. Vi predlažete da se održi zajednički sastanak kako biste prodiskutovali o problemima.

Na sastanku:

Izbeglica se žali da:

- Nedovoljno poznaje jezik lokalne zajednice i traži da mu se kolege obraćaju na engleskom.
- Kolege su jele pred njim dok je postio.
- Jedan od njegovih kolega je samoinicijativno naručio sendviče sa svinjetinom, koju on ne jede.
- Kolege izbegavaju razgovor sa njim, dok on sumnja na etničku i rasnu diskriminaciju.
- Da mu je poslodavac platio manje nego ostalim zaposlenima i da nisu potpisali nikakav ugovor.

Poslodavac se žali da radnik:

- Ne poznaje dobro jezik.
- Odbija da sedi pored koleginica.
- Želi da se moli nekoliko puta tokom radnog vremena.
- Deluje nezadovoljno izborom odeće koju oblače njegove koleginice.
- Negoduje što mu je nadređena osoba ženskog pola.
- Deluje nevaspitanu jer izbegava da se prilikom pozdravljanja rukuje sa koleginicama.
- Često zaboravlja svoje obaveze.

Poslodavac u rešavanju gorepomenutih problema traži pomoć CM-a. Na koje načine CM može pomoći komunikaciji između poslodavca i izbeglice?

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Korisnik iz Irana, koji se nalazi u azilnoj proceduri, živi na privatnoj adresi. CM primećuje da je izolovan i da ne učestvuje ni u jednoj integrativnoj aktivnosti, zatim da se ne druži sa ljudima iz lokalne zajednice, kao i da tek ponekad provodi vreme sa njegovim zemljacima. Korisnik ne govori lokalni jezik i ima poteškoća da nađe posao.

Šta biste preporučili ovom korisniku? Kako biste ga savetovali (kao vid podrške)?

Izbeglica iz Sirije živi u Srbiji duži niz godina, radi puno radno vreme i uspešno se integrisao. Iznenada vam saopštava da napušta Srbiju i da planira da neregularno otputuje u drugu zemlju.

Koje biste predloge i savete dali korisniku? Koji bi razlog mogao stajati iza ove odluke?

Zamislite da ste izbeglica koja po dolasku u određenu zemlju podnosi zahtev za azil. Vlasti pozitivno odgovaraju na vaš zahtev.

Objasnite koje korake morate preduzeti da biste poboljšali i ubrzali svoju integraciju i koju vrstu podrške očekujete da dobijete od pružalaca usluga.

■ Kulturna medijacija u obrazovanju

Pružanje kulturne medijacije u obrazovnoj sredini, učenicima iz populacije izbeglica i migranata koji slabije poznaju jezik na kojem se održava nastava, zatim njihovim roditeljima, nastavnicima i drugom osoblju škole je od izuzetnog značaja, jer može da ubrza i poboljša kvalitet obrazovanja ovih osoba, što dalje vodi ka njihovoј uspešnijoj integraciji u društvo. Uprkos njenoj važnosti, ova se sredina često zanemaruje i ne postoje specijalizovani kursevi ili sertifikati za usmeno prevodenje u ovoj sredini. Sa druge strane, interes za ove teme raste, a postojeće procedure koje uređuju medijaciju prevodilaca u školama u zemljama Evropske unije, predložila je evropska Izvršna agencija za obrazovanje i kulturu - EACEA (Tipton and Furmanek 166-192).

Kulturna medijacija u obrazovanju predstavlja mnogo više od usmenog prevodenja profesorima i nastavnicima. U kontekstu formalnog obrazovanja, kulturna medijacija u obrazovanju obuhvata različite aktivnosti, od pomoći pri upisu u školu i kulturne orientacije do vannastavnih aktivnosti (školski izleti, sportovi), savetovanja, psiholoških evaluacija, roditeljskih sastanaka, testova za utvrđivanje nivoa znanja, ispita, pomoći kod izrade domaćih zadataka, itd. Obično se obavlja u višim razredima osnovne škole, kao i u srednjim školama. U slučaju neformalnog obrazovanja u azilnim i prihvatinim centrima, CM-ovi mogu imati širu ulogu, te mogu biti predavači (držati časove stranih jezika, opismenjavanja i pripremati učenika za školu) ili voditi radionice sa korisnicima na njihovim maternjim jezicima.

Neke škole praktikuju metod potpune imerzije đaka, te zato traže prisustvo prevodilaca ili CM-ova samo tokom trajanja ispita ili vannastavnih aktivnosti. Ipak, u zavisnosti od institucije, pomoći u vidu kulturne medijacije se pruža do trenutka u kojem učenik može samostalno da prati jezik na kome se vodi nastava. CM-ovi treba stalno da ohrabruju učenike da postanu nezavisniji i preuzmu aktivnu ulogu u svom obrazovanju (Conrad and Stegenga 303).

Osim veština prevodenja, međuljudske komunikacije i poznavanja kulturoloških kompetencija, neophodno je da CM-ovi budu obučeni i kompetentni za rad sa decom. Njihove uloge u ovoj sredini treba da budu jasno definisane od strane obrazovne institucije. CM-ovi i nastavnici treba da međusobno sarađuju kako bi se spremili za čas, pripremili nastavne materijale, a nastavne beleške i program treba da se unapred podele sa CM-om. CM-ovi takođe moraju biti svesni ciljeva i očekivanja nastavnika (Conrad and Stegenga 303).

CM će često voditi sesije kulturne orientacije i učenicima i njihovim roditeljima, kako bi ih upoznali sa kulturološkim razlikama i obrazovnim sistemima, razlikama u stilovima držanja nastave (na primer, otvorenija komunikacija između učenika i nastavnika), razlikama u školskim predmetima, itd. (UNCHR, Refugee Resettlement 262). Od CM-ova se često traži da i osoblju škole pruže kulturnu orientaciju, podele informacije o zemljama porekla i iskustva izbeglištva.

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Pružate kulturnu medijaciju u učionici, za dečaka iz Avganistana, koji je upisao prvu godinu srednje tehničke škole. Dečak pohađa časove jezika koji se koristi u nastavi i van škole, ali je i dalje početnik. Dve godine je stariji od ostale dece u razredu. Već je pohađao dve godine srednje škole u Avganistanu, ali neredovno, zbog nebezbedne situacije u zemlji. Ne poseduje diplomu, pa je upisan u prvi razred nove škole, što čini da se oseća pomalo osramoćeno. Pored toga, preživljava kulturni šok, jer je obrazovni sistem u Avganistanu sasvim drugačiji, te se dečak i dalje privikava na novu situaciju.

Sedite pored njega i prevodite lekcije za nekoliko teških predmeta, koristeći šušotaž tehniku (šaputanje). Tokom časa prave se kratke pauze tokom kojih učenici razgovaraju među sobom i sa nastavnikom. Svi pričaju glasno u isto vreme, pa se ne možete fokusirati na to šta ćete prevesti

dečaku. Jedna grupa počinje da se smeje, a ostali im se pridružuju. Dečak se oseća isključenim, ne razume šta se dešava i pita vas da li se njemu smeju.

Hoćete li njegovo pitanje prevesti nastavniku?

Koje pristupe i tehnike možete upotrebiti u ovim situacijama, da bi se učenici koji ne razumeju dobro jezik osećali uključenim?

Pružate kulturnu medijaciju tokom sastanka roditelja sa nastavnikom. Prisutni su nastavnik, školski psiholog i oba roditelja devojčice koja pohađa osmi razred. Nastavnik primećuje da se devojčica oseća nelagodno tokom časova fizičkog, pa često izostaje sa njih. Ne nosi istu sportsku odeću kao ostale devojčice iz razreda, pa je neka deca zadirkaju. Nastavnik i psiholog su u međuvremenu razgovarali sa tom decom i sa njihovim roditeljima, a zatim i sa devojčicom. Devojčica im je rekla da joj otac ne dozvoljava da se oblači kao ostala deca, jer tu odeću smatra neprikladnom za muslimanske devojčice. Otac se oseća ugroženo na ovom sastanku i predlaže da se devojčica prebaci u drugu školu. Nastavnik se obraća samo vama i kaže vam da pričate sa ocem, pošto bolje razumete njegovu kulturu i religiju, kako bi on dozvolio svojoj kćerki da se oblači kao i ostale devojčice, pošto je to ono što devojčica želi.

Šta je po vama kao CM-u ispravan pristup ovoj situaciji?

□ PITANJA □

Koje mogu biti razlike između školskog okruženja zemlje porekla izbeglice/migranta i zemlje tranzita ili destinacije? Koje su od navedenih razlike u obrazovnom sistemu, a koje su kulturološke?

Na koji način biste pristupili prevodu redovnog školskog gradiva koje dete iz izbegličke/migrantske populacije i/ili roditelji tog deteta mogu smatrati neprikladnim?

Kulturna medijacija na daljinu

Kulturna medijacija može se pružiti na daljinu, preko telefona ili aplikacija za video komunikaciju, u slučajevima kada direktno, fizičko prisustvo CM-a nije neophodno ili preporučljivo (na primer kada postoji rizik od prenosa infektivne bolesti) ili ukoliko je kulturna medijacija hitno potrebna, a CM-ovi nisu prisutni na licu mesta. Kulturna medijacija u ovoj sredini koristi alate i tehnike kulturne medijacije i prevoda na daljinu. Ukoliko se kulturna medijacija obavlja na daljinu, to dodatno otežava korišćenje nekih od alata i tehnika. Na primer, potrebno je da CM-ovi razviju strategije za preuzimanje reda (eng. *turn-taking*), pogotovo ako se razgovor odvija preko telefona (a naročito u slučaju kada telefon kruži iz ruke u ruku), zatim *preklapanje* (*govorenje uglas*), pogotovo kada učesnici komunikacije koriste zvučnik, kao i *pisanje beleški*, što je nekad teško izvesti u uslovima koji se ne mogu kontrolisati (Kuang & Zheng 2).

Tokom kulturne medijacije na daljinu mogu se javiti i mnoge poteškoće. Nedostatak fizičkog prisustva otežaće uspostavljanje veza i poverenja ili razmenu empatije sa učesnicima u razgovoru. Tokom kulturne medijacije preko telefona ili drugih sredstava komunikacije gde je samo verbalna komunikacija moguća, nedostatak vizuelnih znakova može uticati na kvalitet kulturne medijacije,

ili stvoriti stalnu potrebu za ponavljanjem ili preformulacijom. Drugi izazovi, koji se mogu prevazići, tiču se opreme (kvalitet zvuka i slike, kvalitet interneta, korišćenje zvučnika (Amato et al. 21)) kao i lokacije (postojanje eha, pozadinska buka, itd).

Pružanje kulturne medijacije na daljinu dragoceno je jer može pomoći da se poboljšaju pristup i kvalitet usluga, pogotovo u slučaju kada njihovi korisnici žive u udaljenim naseljima i na raspolažanju nemaju prevodioca ili kulturne medijatore, ili u slučajevima karantina ili ograničenog pristupa zdravstvenim institucijama usled epidemija zaraznih bolesti, kao što su KOVID-19, virus ebole, itd.

Ove situacije tiču se prava da osoba dobije odgovarajuću negu na jeziku koji razume, a koje bi se, bez pomoći prevodioca ili CM-a, moglo odraziti na nejednak pristup zdravstvenoj nezi (Bernardi & Gnani 58-59).

□ GRUPNA DISKUSIJA □

Nastala je žestoka svađa između dve grupe izbeglica (grupa 1 je iz Irana, a grupa 2 iz Avganistana) i volontera društvenog centra u kome se korisnicima dele NFI. Dve grupe izbeglica govore istim jezikom, ali dolaze iz različitih zemalja. Samo jedan čovek govori engleski i može da se sporazume sa volonterima, ali mu druga grupa ne dozvoljava da prevodi, jer ne veruje u verodostojnost njegovog prevoda i smatra da će voditi razgovor u korist svoje grupe.

Volonteri vas zovu telefonom da biste pružili kulturnu medijaciju. Svi govore veoma glasno i svađaju se u isto vreme. Volonteri prethodno nisu mogli da shvate šta se dešava i šta je izazvalo sukob, kao ni da razumeju koliko je rasprava ozbiljna, niti da li će rezultirati fizičkim obračunom.

Volonteri vam opisuju situaciju, uključuju zvučnik na telefonu i mole vas da prevedete sledeći dijalog:

Volonter: Pitajte ih da vam kažu šta se desilo, grupu po grupu.

CM: [pozdravlja obe grupe i predstavlja se] Možete li nam molim vas reći šta se desilo, grupa po grupa?

Član grupe 1: [detaljno opisuje situaciju povišenim tonom; drugi članovi grupe 1 počinju da pričaju, svi u isto vreme; članovi grupe 2 ih prekidaju; svađa se nastavlja]

[Svi ponovo pričaju veoma glasno i istovremeno pa ne možete da razumete šta kažu.]

Šta biste uradili da pomognete kod rešavanja ove situacije?

Šta možete da predložite volonterima kako bi vam pomogli da bolje čujete i razumete razgovor?

Zašto se volonteri obraćaju vama, a ne korisnicima? Da li biste preveli pitanja volontera u prvom ili trećem licu?

Da li biste prekinuli dugo i detaljno objašnjenje situacije? Ukoliko da, na koji način biste ga prekinuli?

Od vas se traži da pružite kulturnu medijaciju na daljinu, preko video aplikacije, tokom razgovora između grupe koju čine sedmoro UASC-a i pedagoškog osoblja ustanove za smeštaj maloletnika. Razgovor se tiče svakodnevnih tema; uobičajeni je nedeljni sastanak. Tokom razgovora, jedan UASC vam se poverava i govori vam o incidentu koji mu se desio izvan ustanove, uz molbu da o incidentu ne govorite osoblju ustanove. Osoblje vas pita da prevedete šta je UASC rekao.

Kako biste rešili ovu situaciju?

Treba da pružite kulturnu medijaciju preko telefona, u razgovoru između hirurga i pacijenta koji je ozbiljno povređen i kome je potrebna hitna operacija. Pacijent ne govori engleski i uplašen je zbog povrede i okruženja u kojem se nalazi. Hirurg vrši pritisak na vas kako bi dobio saglasnost za operaciju pacijenta, pošto ranu treba odmah tretirati, a hirurg u tom danu ima zakazane i druge operacije. Dok slušate pacijentove odgovore shvatate da on ne razume medicinsku terminologiju i da veoma malo toga zna o funkcijama tela, tako da ne razume ozbiljnost njegove povrede. Odbija operaciju jer se plaši, ali i zbog toga što nije svestan zdravstvenih rizika. U međuvremenu, hirurg mu daje jedan minut da doneše odluku o operaciji.

Kako ćete postupiti dalje?

□ PITANJA □

Navedite kulturološke aspekte koji bi mogli da utiču na pružanje kulturne medijacije na daljinu?

U kojim slučajevima ne može da se obavlja kulturna medijacija na daljinu?

■ SAMOSTALNI TERENSKI RAD ■

CM-ovi mogu da rade samostalno i to se naziva samostalnim terenskim radom koji podrazumeva rad na terenu pod nadzorom organizacije koju CM-ovi predstavljaju. Osim kulturne medijacije i upravljanja komunikacijom između korisnika i lokalne populacije/državnih institucija ili drugog pružaoca usluga, CM-ovi koji rade samostalno, pružaju kulturnu orientaciju i informacije, identifikuju ranjive osobe (EVI¹³ i PSN¹⁴) i upućuju ih na relevantne pružaoce usluga, zatim intervjuišu izbeglice i migrante kako bi prikupili informacije o njihovim potrebama, olakšavaju korisnicima pristup servisima i pravima, itd. (Marjanović and Harbutli 33).

Nekoliko faktora utiče na odgovornosti i uloge koje CM-ovi usvajaju dok obavljaju samostalni terenski rad. To su standardi i modeli profesije koji se koriste u zemlji u kojoj rade, zatim uloge i odgovornosti samih agencija, organizacija ili institucija koje zapošljavaju CM-a, veštine i kompetencije samih CM-ova, obuke iz oblasti zaštite ili drugih relevantnih oblasti, itd.

Iako se ovakav terenski rad naziva samostalnim, CM-ove angažuje neko od aktera na ovom polju. Najčešće su to NVO specijalizovane za pružanje određenih usluga na terenu. CM-ovi pružaju kulturnu medijaciju i dodatne usluge za koje su obučeni u skladu sa ulogom i odgovornostima poslodavca, propisanim principima i kodeksom ponašanja. Svaka organizacija ili agencija imaju svoje kanale upućivanja i mehanizme izveštavanja (Vještica & Sjekloča 35).

Oblasti u kojima CM-ovi mogu da rade samostalno vezane su za sredinu inkvizicije i integracije, kao i za mesta na kojima se izbeglice i migranti okupljaju ili borave, poput hotspot-ova, centara za izbeglice (eng. refugee hubs), centara za integraciju, prihvavnih i azilnih centara, itd. (Marjanović and Harbutli 33). Ove sredine ističu se velikim brojem ljudi i to predstavlja jedan od glavnih razloga zbog kojih su CM-ovi obučeni za samostalni rad na terenu – kako bi usluge i pomoći stigle do što većeg broja ljudi.

□ AKTIVNOSTI □

Zaokružite tačan odgovor:

1. Tokom samostalnog rada na terenu CM-u nije dopušteno da radi sledeće:

- Pruži informacije o uslugama
- Prevede lekarski recept
- Podeli informacije o traženju azila
- Sprovodi psihološko savetovanje

2. Ukoliko CM vidi da neko više na dete i tuče ga, CM će:

- Otići, pošto CM nije javni službenik zadužen za migracije, niti je policija
- Udariti izvršioca i pomeriti dete na sigurno
- Prijaviti incident u skladu sa zakonom i utvrđenim smernicama

13 EVI je skraćenica od izraza *extremely vulnerable individuals* (veoma ranjive osobe), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima. (prim. prev.)

14 PSN je skraćenica od izraza *persons with special needs* (osobe sa posebnim potrebama), koja se ustalila u srpskom jeziku u kontekstu humanitarnog rada sa izbeglicama i migrantima. (prim. prev.)

3. Koje od sledećih aktivnosti može da obavlja CM obučen za samostalni rad na terenu?

- Ponudi psihološku prvu pomoć
- Deli NFI
- Prati povređeno dete do bolnice
- Savetuje o azilnoj proceduri

4. Odgovorite na sledeća pitanja:

- Koje su razlike između kulturne medijacije tokom samostalnog rada na terenu i kulturne medijacije isključivo u sredini integracije i inkluzije?

- Tokom redovnih aktivnosti na terenu, žena izbeglica prijavljuje da je poslednjih nekoliko noći spavala sama na ulici. Ne razume jezik domaćina i ne zna gde može potražiti pomoć. Kako joj možete pomoći? Koje potrebe može imati? Koje su joj usluge dostupne? Kome ćete prijaviti ovaj slučaj?

■ REFERENCE ■

- Aburamadan, R., Trillo C. and B. C. Ncube Makore. "Designing Refugees' Camps: Temporary Emergency Solutions, or Contemporary Paradigms of Incomplete Urban Citizenship? Insights From Al Za'atari." *City, Territory and Architecture*, vol. 7, no. 1, Springer Science and Business Media LLC, Sept. 2020, <https://doi.org/10.1186/s40410-020-00120-z>.
- Amato, A., Spinolo N. and G. Rodríguez. *Handbook of Remote Interpreting - SHIFT in Orality*. University of Bologna, Department of Interpretation and Translation, 2018, <https://doi.org/10.6092/unibo/amsacta/5955>.
- Bernardi, Eleonora, and Francesca Gnani. "The Impact of the COVID-19 Pandemic on Medical Interpreters / Cultural Mediators in Italy." *FITISPos International Journal*, vol. 1, no. 9, Universidad de Alcalá, June 2022, <https://doi.org/10.37536/fitispos-ij.2023.1.9.307>.
- Conrad, Patricia, and Susan Stegenga. "Case Studies in Education: Practical Application of Ethics and Role." *Topics in Signed Language Interpreting: Theory and Practice*, edited by Terry Janzen, 2005, pp. 293–322. John Benjamins Publishing Company, <https://doi.org/10.1075/btl.63.16con>.
- Displacement. (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#d>.
- Dragojević, M., Đošić, D., Milikić, Ž., Sjekloća, V., Vukašević Beti, I., Buha, V., Lainović, M., and Popović, N. *Between Closed Borders 2020-21: Joint Agency Paper on Refugees and Migrants in Serbia 2020 and 2021*. Novi Sad, Humanitarian Centre for Integration and Tolerance, 2021.
- Dragojević, M., Đošić, D., Milikić, Ž., and Vukašević Beti, I. *Between Closed Borders 2018: Joint Agency Paper on Refugees and Migrants in Serbia 2018*. Novi Sad, Humanitarian Centre for Integration and Tolerance, 2019.
- Ebenberger, A., Idris, I., Momand, F., and Vjestica, S. *Cultural Mediation Competences Curriculum*. International Organization for Migration (IOM), 2018.
- Gender-based Violence. (n.d.). UNHCR. Retrieved January 26, 2023, from <https://www.unhcr.org/gender-based-violence.html>.
- Gender-based violence. (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#g>.
- Harmful Practices: Information Series on Sexual and Reproductive Health and Rights. (2020). OHCHR. Retrieved January 26, 2023, from https://www.ohchr.org/sites/default/files/INFO_Harm_Pract_WEB.pdf.
- Internal displacement. (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#i>. Internally displaced person (IDP). (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#i>.
- Kuang, H., and Zheng, B. "Note-taking Effort in Video Remote Interpreting: Effects of Source Speech Difficulty and Interpreter Work Experience." *Perspectives*, Taylor and Francis, 2022, pp. 1–21. <https://doi.org/10.1080/0907676x.2022.2053730>.
- Lynch, Eleanor W., and Marci J. Hanson. *Developing Cross-cultural Competence: A Guide for Working With Children and Their Families*. Brookes Publishing Company, 2011.
- Marjanović, Marija, and Adam Harbutli. *Standards on Cultural Mediation in Protection*. Belgrade, Crisis Response and Policy Centre, 2021.
- Mixed Migration Flows in the Mediterranean and Beyond: Compilation of Available Data and

Information. Reporting Period 17 Mar - 23 Mar 2016. International Organization for Migration (IOM), 2016.

Mixed movement. (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#m>.

Refugee. (n.d.). In UNHCR. Retrieved January 20, 2023, from <https://www.unhcr.org/glossary/#r>.

Sironi, A., Bauloz, C., and Emmanuel, M. (Eds.). Glossary on Migration: International Migration Law. 34th ed., Geneva, International Organization for Migration (IOM), 2019.

Tipton, Rebecca, and Olgierda Furmanek. Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community. Routledge, 2016.

The Editors of Encyclopedia Britannica. "Pluralism | Politics." Encyclopedia Britannica, 20 July 1998, www.britannica.com/topic/pluralism-politics. Accessed 23 Jan. 2023.

UNAMA and OHCHR (Eds.). (2010). Harmful Traditional Practices and Implementation of the Law on Elimination of Violence against Women in Afghanistan. UN Assistance Mission in Afghanistan (UNAMA). <https://www.refworld.org/docid/4d00c4e82.html>. Accessed 29 Jan. 2023.

UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), UNHCR Policy on Alternatives to Camps, 22 July 2014, UNHCR/HCP/2014/9, available at: <https://www.refworld.org/docid/5423ded84.html>. Accessed 22 Jan 2023.

UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), UNHCR Resettlement Handbook, 2011, July 2011, available at: <https://www.refworld.org/docid/4ecb973c2.html>. Accessed 18 Jan. 2023.

UNHCR, the UN Refugee Agency. (n.d.). UNHCR. <https://www.unhcr.org/rs/en/durable-solutions>. Accessed 29 Jan. 2023.

Verkerk, L., Backus, A., Faro, L., Dewaele, J., and Das, E. "Language Choice in Psychotherapy of Multilingual Clients." *Language and Psychoanalysis*, vol. 10, no. 2, *Language and Psychoanalysis*, 2021, pp. 1–22. <https://doi.org/10.7565/landp.v10i2.5542>.

Verrept, Hans, and Isabelle Coune. Guide for Intercultural Mediation in Health Care. Brussels, FPS Health, Safety of the Food Chain and Environment, 2016, www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/en_2016_04_20_leidraad.pdf. Accessed 29 Jan. 2023.

Vještica, Saman Ali, and Maja Dragojević. Game People: Irregular Migration and Risks. Belgrade, Crisis Response and Policy Centre, 2019.

Vještica, Saman Ali, and Vladimir Sjekloča. Protection through Cultural Mediation: Handbook. Belgrade, Crisis Response and Policy Centre, 2020.

Vukašević Beti, I., Isakov, I., Dragojević, M., Đošić, D., Milikić, Ž., and Sekulović, M. Between Closed Borders 2017: Joint Agency Paper on Refugees and Migrants in Serbia 2017. Novi Sad, Humanitarian Centre for Integration and Tolerance, 2018.

Vukašević Beti, I., Dragojević, M., Đošić, D., Milikić, Ž., and Sjekloča, V. Between Closed Borders 2019: Joint Agency Paper on Refugees and Migrants in Serbia 2019. Novi Sad, Humanitarian Centre for Integration and Tolerance, 2020.

Zakon o azilu i privremenoj zaštiti: Službeni glasnik RS, br. 24/2018 <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-azilu-i-privremenoj-zastiti.html> Accessed 23 Jan 2023.

Zimányi, Krisztina. "Conflict Recognition, Prevention and Resolution in Mental Health Interpreting." *Journal of Language and Politics*, vol. 11, no. 2, John Benjamins Publishing Company, 2012, pp. 207–28. <https://doi.org/10.1075/jlp.11.2.03zim>.

Mapa prilagođena sa: <https://freevectormaps.com/world-maps/WRLD-EPS-01-0018?ref=atr>, n.d.

■ BELEŠKE

CIP



ISBN-978-86-82368-01-4



9

788682

368014