



Neformalni izobraževalni program

**TEMELJNO STROKOVNO USPOSABLJANJE MEDKULTURNIH MEDIATORJEV IN
MEDIATORK**

Avtorji: Juš Škraban, Uršula Lipovec Čebren, Vera Haliti, Mira Grabanica

Ljubljana, junij 2023

Kazalo

1	IME PROGRAMA	3
2	UTEMELJENOST PROGRAMA	3
3	CILJNA SKUPINA	4
4	CILJI PROGRAMA	5
5	TRAJANJE PROGRAMA	5
6	POGOJI ZA DOKONČANJE PROGRAMA	6
7	VSEBINE PROGRAMA	6
8	KOMPETENCE	8
	8.1. Vzpostavlja in omogoča medkulturno komunikacijo zunaj in znotraj institucij na področju vključevanja priseljencev	8
	8.2. Posreduje informacije ciljnim skupinam priseljencev o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo v Sloveniji	9
	8.3. Krepi medkulturni dialog med priseljenci in drugimi ljudmi v slovenski družbi	9
9	DIDAKTIČNO-METODIČNA PRIPOROČILA	10
10	ORGANIZACIJA IZOBRAŽEVANJA	10
11	UČNA GRADIVA	11
12	POSEBNA ZNANJA IZVAJALCEV PROGRAMA	12
13	EVALVACIJA PROGRAMA	12
14	LITERATURA IN VIRI	13

1 IME PROGRAMA

Ime neformalnega programa je Temeljno strokovno usposabljanje medkulturnih mediatorjev in mediatork.

2 UTEMELJENOST PROGRAMA

Temeljno strokovno usposabljanje medkulturnih mediatorjev in mediatork je neformalni izobraževalni program, namenjen odraslim osebam, ki se želijo usposobiti na področju medkulturne mediacije v različnih sektorjih. S tem programom, ki je na temeljni ravni, se bodo udeleženci spoznali z osnovami na tem področju, razvijali različne veščine in pridobili ključna znanja.

Medkulturna mediacija je poklic, ki je namenjen premoščanju jezikovnih, kulturnih in drugih ovir v različnih javnih ustanovah, vključno z izobraževalnimi, socialnimi in zdravstvenimi institucijami. Medkulturni mediatorji delujejo kot posredniki v skupnosti, kjer predstavljajo most med priseljenci in ostalimi prebivalci. V tujini jezikovne in kulturne ovire premoščajo z medkulturno mediacijo in njej sorodnimi storitvami, kot je tolmačenje ali skupnostno tolmačenje. Medkulturna mediacija se od tolmačenja razlikuje v tem, da svoje naloge razume širše kot zgolj jezikovno posredovanje. Razlog za širši nabor nalog je spoznanje, da samo jezikovno tolmačenje marsikdaj ni dovolj za učinkovito sporazumevanje med zaposlenimi in tujejezičnimi uporabniki.

Na podlagi nam dostopne znanstvene literature ugotavljamo, da na dostopnost in kakovost javnih storitev za tujejezične uporabnike v veliki meri vplivajo tako jezikovne in kulturne ovire kot tudi diskriminacija, rasizem in podobno. Za zmanjševanje neenakosti tujejezičnih uporabnikov moramo čim bolj zmanjšati vpliv teh ovir. Ugotovitve v znanstveni literaturi so precej enotne, in sicer da je vpeljevanje medkulturnih mediatorjev v javne ustanove ena izmed pomembnejših strategij pri izboljšanju kakovosti javnih storitev za tujejezične uporabnike. Z vpeljevanjem medkulturnih mediatorjev prihaja do zmanjšanja težav v komunikaciji; uporabnik je bolj informiran; storitev je bolj učinkovita, zato pa je tudi lažje primerljiva s tisto, ki jo prejmejo uporabniki, ki govorijo isti jezik kot zaposleni.

Čeprav se je v različnih državah Evropske unije ta strokovni profil vpeljal v različne javne ustanove (bolnišnice, šole, centre za socialno delo itd.) že pred leti, se v Sloveniji uveljavlja v zadnjem desetletju. Kot odziv na številne jezikovne in kulturne nesporazume med tujejezičnimi uporabniki in zaposlenimi so namreč različne javne ustanove začele sodelovati in tudi zaposlovati medkulturne mediatorje in mediatorke. Sočasno se je na tem področju oblikovala in sprejela nacionalna poklicna kvalifikacija za medkulturnega mediatorja, ki jo je do sedaj opravilo že 15 oseb.

Potreba po izobraževalnem programu se je pojavila zlasti zaradi vse večje potrebe po medkulturnih mediatorjih v različnih ustanovah v različnih slovenskih krajih. Ljudske univerze, centri za socialno delo, bolnišnice in druge ustanove na področju vzgoje in izobraževanja, zaposlovanja, sociale, zdravstva ter uprave in se pri svojem delu srečujejo z številnimi priseljenci, ki imajo težave pri razumevanju slovenskega jezika, kulture in družbe. V Sloveniji po zadnjih podatkih Statističnega urada RS predstavljajo 8,5 % prebivalcev, pri svojem vključevanju v družbo nujno potrebujejo pomoč. To vlogo vse pogosteje opravljajo medkulturni mediatorji, ki vzpostavljajo in omogočajo medkulturno komunikacijo zunaj in znotraj institucij, posredujejo informacije ciljnim skupinam o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo v Republiki Sloveniji in krepijo medkulturni dialog med priseljenci in drugimi ljudmi v slovenski družbi.

V tem trenutku v slovenskem prostoru ni urejenega usposabljanja za medkulturne mediatorje in mediatorke, zaradi česar se je pojavila potreba po izvedbi pilotnega temeljnega strokovno izobraževanje medkulturnih mediatorjev in mediatork.

3 CILJNA SKUPINA

Temeljno strokovno usposabljanje bomo izvedli za skupino medkulturnih mediatorjev in mediatork, ki že imajo daljše izkušnje z medkulturno mediacijo, vendar se še niso izobraževali na tem področju. Izobraževanje bo namenjeno osebam, ki znajo slovenski jezik na najmanj ravni B1, in dobro poznajo vsaj še en tuj jezik, pri čemer je lahko to njihov materni jezik ali kasneje priučen jezik.

Program je še posebej primeren za tiste, ki si želijo opravljati poklic medkulturnega mediatorja v javnih ustanovah, še posebej na področju vzgoje in izobraževanja, zaposlovanja, sociale, zdravstva in uprave.

Zaželeno je, da imajo udeleženci vsaj osnovna predhodna znanja o delovanju javnih ustanov v Sloveniji ter izkušnje z vzpostavljanjem medkulturnega dialoga ter s pomočjo pri vključevanju priseljencev v novo družbo.

4 CILJI PROGRAMA

Splošni cilj izobraževanega programa je vključevanje priseljskih skupin v neformalno izobraževanje, s čimer si posamezniki povečujejo možnosti samostojnega udejstvovanja in zaposlovanja v slovenski družbi. Hkrati pa program pri priseljencih, katerih prvi/materni jezik ni slovenski, spodbuja sposobnost samostojnega poklicnega razvoja v javnih ustanovah v Sloveniji.

Glavni učni cilj programa je krepitev in pridobivanje temeljnih znanj, spretnosti in kompetenc za samostojno in učinkovito opravljanje poklica medkulturni mediator. Pri tem bodo udeleženci razvijali tudi specifična znanja in veščine, ki so potrebne za ta poklic: vzpostavljanje in omogočanje medkulturne komunikacije zunaj in znotraj institucij na področju vključevanja priseljencev; posredovanje informacij ciljnim skupinam priseljencev o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo v Sloveniji; krepitev medkulturnega dialoga med priseljenci in drugimi ljudmi v slovenski družbi.

5 TRAJANJE PROGRAMA

Program traja 30 andragoških ur.

6 POGOJI ZA DOKONČANJE PROGRAMA

Pogoji za uspešno dokončanje programa so:

- vsaj 60-odstotna uspešnost na vmesnem testu, ki se izvede po končani prvi polovici izobraževanja in s katerim udeleženec izobraževanja dokaže, da ima dovolj razvite zmožnosti, ki mu omogočajo uspešnost pri nadaljnjem usvajanju vsebin;
- aktivno sodelovanje na tečaju in aktivno samoučenje;
- vsaj 80-odstotna udeležba pri organiziranem izobraževanju;
- uspešno končno ustno preverjanje, ki se izvede ob koncu izobraževanja.

7 VSEBINE PROGRAMA

Izobraževanje bo oblikovano na osnovi analize sorodnih izobraževanj v tujini, pri čemer bo sledilo temeljnim nalogam oziroma ključnim delom, ki jih predvideva nacionalna poklicna kvalifikacija za medkulturnega mediatorja. Tako se bo osredotočalo na vzpostavljanje in omogočanje komunikacije zunaj in znotraj javnih ustanov; na posredovanje informacij o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo priseljenci v Sloveniji ter na krepitev medkulturnega dialoga med priseljenci ter drugimi ljudmi v Sloveniji.

Izobraževalni program je sestavljen iz petih modulov, ki se nanašajo na temeljna področja, na katerih najpogosteje delujejo medkulturni mediatorji, pri čemer bodo praktične naloge osredotočene predvsem na šolstvo, saj so potrebe po medkulturni mediaciji na tem področju največje.

Teme programa, s katerimi bomo zasledovali cilje programa, so:

1. Standardi in naloge medkulturne mediacije

- uvod v medkulturno medicijo
- izkušnje v različnih evropskih državah
- vpejevanje medkulturne mediacije v Sloveniji

- model lestve ter naloge medkulturne mediacije
- ključni standardi in etika pri medkulturni mediaciji

2. Medkulturna mediacija v šolstvu

- sistem vzgoje in izobraževanja v Sloveniji
- izobraževanje in vloga medkulturnih mediatorjev
- izzivi učencev priseljencev v slovenskem šolskem prostoru
- ključni pojmi z izbranih področjih šolstva

3. Medkulturna mediacija v zdravstvu

- zdravstveni sistem v Sloveniji: primarna, sekundarna in terciarna raven
- vloga in pomen medkulturnih mediatorjev v zdravstvu
- sistem zdravstvenega zavarovanja v Sloveniji
- ovire v dostopu do zdravstva za različne skupine priseljencev
- ključni pojmi z izbranih področjih zdravstva

4. Medkulturna mediacija v socialnem varstvu

- centri za socialno delo in mreža ustanov v loknem okolju
- vloga in pomen medkulturnih mediatorjev v socialnem varstvu
- nasilje v družini in druge izbrane teme na področju socialnega varstva
- ključni pojmi z izbranih področij socialnega varstva

5. Medkulturna mediacija na področju zaposlovanja

- zavodi za zaposlovanje in mreža organizacij na področju zaposlovanja
- vloga in pomen medkulturnih mediatorjev na področju zaposlovanja
- nostrifikacija in druge izbrane teme na področju zaposlovanja
- ključni pojmi z izbranih področij zaposlovanja

6. Medkulturna mediacija na področju upravnih postopkov

- upravne enote in druge organizacije na področju uprave
- vloga in pomen medkulturnih mediatorjev na področju upravnih postopkov

- pravni statusi in druge izbrane teme na področju upravnih postopkov
- ključni pojmi z izbranih področij upravnih postopkov

Teme so izbrane po aktualnosti, zanimivosti in potrebah udeležencev ter se med seboj prepletajo, dopolnjujejo in nadgrajujejo.

8 KOMPETENCE

Evropski parlament in Svet EU ključne kompetence opredeljuje kot kombinacijo znanja, spretnosti in odnosov, upoštevajoč okoliščine.

S programom udeleženci pridobijo oziroma razvijajo kompetence, navedene spodaj:

- 1.vzpostavlja in omogoča medkulturno komunikacijo zunaj in znotraj institucij na področju vključevanja priseljencev
- 2.posreduje informacije ciljnim skupinam priseljencev o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo v Sloveniji
- 3.krepi medkulturni dialog med priseljenici in drugimi ljudmi v slovenski družbi

8.1. Vzpostavlja in omogoča medkulturno komunikacijo zunaj in znotraj institucij na področju vključevanja priseljencev

- medkulturno in jezikovno posreduje v slovenščini in jeziku priseljencev na področju izobraževanja in usposabljanja, zaposlovanja, zdravstvenega in socialnega varstva, nastanitve, javne uprave in drugod
- uporablja različne načine jezikovnega posredovanja
- razume najpogostejše ovire priseljencev pri integraciji v Sloveniji
- uporablja in prilagaja terminologijo na področju medkulturne mediacije
- upošteva družbenokulturne in ekonomske značilnosti (vključno z jezikovnimi, verskimi, političnimi in drugimi) vsaj enega tujega območja/države ter svoje znanje o tem v procesu vseživljenjskega učenja dopolnjuje
- razume delovanje javnih služb

- razume različna prepričanja in prakse priseljencev, za katere deluje kot medkulturni mediator, ter razume kulturno pogojenost prepričanj in praks, ki so prisotne zunaj in znotraj institucij v Sloveniji

8.2. Posreduje informacije ciljnim skupinam priseljencev o pravicah in dolžnostih, ki jih imajo v Sloveniji

- razume delovanje državne in javne uprave in drugih organizacij v Sloveniji in na območju/države priseljencev, za katere deluje kot medkulturni mediator
- pozna kategorije oz. statute priseljencev in razume pravice in dolžnosti priseljencev v Sloveniji
- priseljence seznanja z delovanjem državne in javne uprave ter drugih organizacij v Sloveniji
- priseljence seznanja z njihovimi pravicami in dolžnostmi v Sloveniji na področju izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, upravnih postopkov, socialnega varstva itd.
- razume družbenokulturne in ekonomske značilnosti (vključno z jezikovnimi, verskimi, s političnimi in z drugimi) vsaj enega tujega območja/države ter svoje znanje o tem v procesu vseživljenjskega učenja dopolnjuje

8.3. Krepi medkulturni dialog med priseljenci in drugimi ljudmi v slovenski družbi

- razume pomen integracije kot dvosmernega procesa in to zna posredovati ciljni skupini in drugim prebivalcem in prebivalkam Slovenije v procesu opravljanja nalog medkulturne mediacije
- prispeva k širjenju socialnih mrež
- razume pomen medkulturnega dialoga na različnih področjih: kulturnem, socialnem, ekonomskem itd.
- spodbuja in spoštuje enakost med spoloma
- razume migracijske procese in pomen integracije/vključevanja priseljencev
- zaposlenim v različnih organizacijah in drugim ljudem podaja znanja o kulturah priseljencev ter jim pomaga pri razvijanju ustreznega odnosa do kulturnih navad, običajev, praks in prepričanj priseljencev

9 DIDAKTIČNO-METODIČNA PRIPOROČILA

S kombiniranjem različnih oblik in metod dela popestrimo proces učenja, zato naj bodo le-te raznovrstne in hkrati prilagojene udeležencem programa. Pri izobraževanju je zaželena in priporočena tudi uporaba sodobne tehnologije in vizualne predstavitve. Udeleženci naj bodo aktivno vključeni v učni proces in izvajalci programa naj spodbujajo njihovo sodelovanje.

Pomembno je, da pri udeležencih spodbujamo samostojno učenje (samostojno iskanje informacij na spletu, pregled slovenskih in tujih virov, primerjava različnih informacij itd.). Ključne so tudi sprotne povratne informacije, obenem pa je smiselno udeležence navajati na ocenjevanje lastnega napredka.

Izvajalci programa naj upoštevajo medkulturnost, spodbujajo naj spoštovanje kulturne raznovrstnosti ter hkrati različnost maternih jezikov udeležencev.

10 ORGANIZACIJA IZOBRAŽEVANJA

Program predvideva kombinacijo organiziranega izobraževanja in samostojnega učenja. Organizirano izobraževanje bo potekalo v tečajni obliki, in sicer skupinsko oziroma individualno, in traja 30 ur. Razdeljeno bo na 5 modulov, vsak modul bo obsegal do 6 ur, skupno 30 ur ter imel svojo tematsko usmeritev. Izobraževanje bo potekalo v obliki predstavitev ter praktičnih, interaktivnih delavnic. Poudarek bo na izkustvenem učenju.

Priporočeni časovni potek organiziranega izobraževanja:

1. Del izobraževanja (15 andragoških ur)	<ul style="list-style-type: none">- Uvod v izobraževanje (4 andragoške ure)- Obravnava tematik, določenih s programom (11 andragoških ur)
2. Del izobraževanja (15 andragoških ur)	<ul style="list-style-type: none">- Obravnava tematik, določenih s programom (11 andragoških ur)

	<ul style="list-style-type: none">- Prilagojenost pouka potrebam in željam udeležencev izobraževanja odraslih (ponavljanje, utrjevanje, poglobljanje znanja, pridobivanje novega znanja, test, ustno preverjanje ...) (4 andragoške ure)
--	--

11 UČNA GRADIVA

Kot ključni didaktični pripomoček bomo uporabili Standarde medkulturne medicije v zdravstvu (Huber in Lipovec Čebren 2020), ki so bili posebej prilagojeni za slovenski prostor, saj so tako jezikovno kot pomensko skušali izvirne belgijske standarde približati medkulturnim mediatorjem v Sloveniji. Čeorav so bili ti standardi primarno razviti za področje zdravstva, se jih smiselno uporablja tudi na drugih področjih, saj predstavljajo temeljne principe in naloge delovanja. Gradivo je prosto dostopno in v elektronski obliki (glej https://nijz.si/wp-content/uploads/2022/07/medkulturna_mediacija.pdf).

Poleg tega bodo za uvodni del uporabljena posamezna poglavja Priročnika za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev (Lipovec Čebren 2016), v katerih so predstavljeni različni problemi s pojmovanjem culture, saj je ta priročnik napisan v enostvanem jeziku in obsega vrsto didaktičnih nalog. Če se bosta izkazala interes in potreba po gradivu za nadaljnje učenje in bo zagotovljeno financiranje novega gradiva, bo to tudi izdelano.

Predavatelji izobraževanja bodo uporabili tudi druge učbenike in si sami pripravijo gradivo, vendar mora to obsegati v programu predvidene vsebine. Večinoma predvidenih vsebin bodo predstavili v obliki power-pointa, ki bo vsem udeležencem dostopen med in po koncu usposabljanja. Poleg tega bodo predavatelji poučevali tudi preko IK-tehnologije in udeležencem predstavili različne videe ter drugo avdio-vizualno gradivo. Pri izbiri oziroma pripravi dodatnega gradiva je treba upoštevati temeljne cilje smernice programa. Merila pri pripravi naj bodo ustreznost, kakovost in primerna zahtevnost, upoštevajoč strukturo udeležencev.

12 POSEBNA ZNANJA IZVAJALCEV PROGRAMA

Program bodo predvidoma izvajali strokovnjaki na področjih, ki jih bodo predavali, obenem pa je zaželeno, da so že imeli že izkušnje z razvijanjem in vpeljevanjem medkulturne mediacije ali vsaj stik z medkulturnimi mediatorji. Potrebno je, da izvajanje programa vodijo in izvajajo strokovnjaki s področij antropologije, jezikoslovja in/ali andragogike. Priporočljivo je, da imajo izvajalci specifična znanja in izkušnje s področja poučevanja.

13 EVALVACIJA PROGRAMA

Evalvacija programa je predvidena med in po izpeljavi programa. Ovrednotijo se cilji, vsebina, gradivo in organizacija izobraževanja. Pri evalvaciji sodelujejo izvajalci programa in udeleženci izobraževanja. Evalvacija se izvede z anketnim vprašalnikom, opazovanjem z udeležbo in ustno povratno informacijo med potekom in po koncu izobraževanja.

Izvajalci programa naj v razmislek vključijo predvsem odgovore na naslednja vprašanja:

- Ali program zagotavlja uresničevanje opredeljenih ciljev?
- Ali vsebina programa ustreza potrebam udeležencev izobraževanja?
- Ali je gradivo ustrezno in v pomoč izvajalcu in udeležencu?
- Ali je trajanje programa ustrezno glede na predvideno vsebino?
- Katere so možnosti za izboljšave?

Predlagamo, da se program evalvira po vsaki izpeljavi.

14 LITERATURA IN VIRI

Farkaš Lainščak, Jerneja in Lipovec Čebren, Uršula (ur.) (2016) *Standard za zagotavljanje enakosti v zdravstveni oskrbi »ranljivih« skupin in Orodje za samoocenjevanje zdravstvenih ustanov*. Ljubljana: NIJZ.

Huber, Ivanka in Uršula Lipovec Čebren (ur.) (2020) *Standardi medkulturne mediacije v zdravstvu*. Ljubljana: NIJZ.

Kaufert, Joseph in Putsch, Robert (1997) Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language and power. *The Journal of Clinical Ethics* 8(1): 71–87.

Lipovec Čebren, Uršula (ur.) (2016) *Priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev*. Ljubljana: NIJZ.

Lipovec Čebren, Uršula, Pistotnik, Sara, Jazbinšek, Simona in Farkaš-Lainščak, Jerneja (2017) Evaluation of the implementation of intercultural mediation in preventive health-care programmes in Slovenia. *Public health panorama* 3(1): 114–119.

Potočnik Nussdorfer, Katja (2022) Migracije in izobraževanje odraslih na ljudskih univerzah: Quo vadis? - Kam greš? Kam gremo?. V A. Gerželj, E. Mermolja, T. Bazjako, A. Benko, N. Ličen (ur.), *Sto let je znanja: 100 let ljudskih univerz na Slovenskem*. Zveza Ljudskih univerz Slovenije: 106-119.

<https://www.zlus.si/wp-content/uploads/2023/01/Sto-let-je-znanja-Monografija.pdf>

Potočnik Nussdorfer, Katja (2022) Vloga medkulturnega mediatorja v izobraževanju odraslih – Primer dobre prakse. Zaključna konferenca projekta Jeziki štejejo 2022/2022 Languages

Matter Final Conference, Zbornik povzetkov. Univerza v Ljubljani Pedagoška fakulteta: 212-213.

https://jeziki-stejejo.si/wp-content/uploads/2022/09/Zbornik-povzetkov_konf-JEST_final.pdf

Škraban, Juš (2020) Raziskava obsega medkulturne mediacije v zdravstvenih domovih v letu 2019: izsledki projekta Krepitev zdravja za vse. *Javno zdravje* 9: 1-16.

Škraban, Juš in Lipovec Čebren, Uršula (2021) *Medkulturna mediacija in zdravstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Filozofska fakulteta in NIJZ.

Škraban, Juš, Oprešnik, Denis, Pistotnik, Sara in Lipovec Čebren, Uršula (2020) Implementation of intercultural mediation at the primary level in preventive healthcare in Slovenia. *Javno zdravje* 1:1–7.

Verrept, Hans in Coune, Isabelle (2017) *Guide for intercultural mediation in health care*. Bruselj: FPS Health, Safety of the Food Chain and Environment.