



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

KVALIFIKAČNÍ KURZ PRO PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH SE ZAMĚŘENÍM NA PORADENSTVÍ A ASISTENCI MIGRANTŮM

Interkulturní kompetence v praxi

Jiří Kocourek

01.09.2014

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416
Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Obsah

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Vývoj a využití interkulturní práce v současné praxi v ČR..... | 3 |
| 2 | Místo interkulturality při výkonu profese..... | 11 |
| 3 | K metodice interkulturní asistence..... | 22 |
| 4 | K metodice komunitního tlumočení..... | 34 |



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

1 Vývoj a využití interkulturní práce v současné praxi v ČR

Do výkonu činností interkulturní práce zde řadíme následující podoblasti: komunitní tlumočení, interkulturní asistenci, interkulturní mediaci a facilitaci spolu s řešením kombinovaných interkulturních situací a sporů.

Pokud jde o osoby, které tlumočily migrantům v ČR, takové existovaly již dávno před rokem 1989. Patřili mezi ně jednak výborní obchodní tlumočníci, kteří vyjížděli na různá mezinárodní jednání, ale také vyhláškami ustanovení „organizátoři“ nebo „tlumočníci“, kteří měli za úkol starat se o různé skupinky cizinců, jež do tehdejší ČSSR přijížděli za studiem nebo za prací v rámci mezistátních dohod v duchu socialistické spolupráce. Tito lidé rovněž plnili jakousi roli interkulturního zprostředkování, které tehdy bylo velmi ovlivněno politickou ideologií a různými dalšími normami. Po roce 1989 z tohoto systému sice oficiálně nic nezůstalo, nicméně některé osoby se po roce 1989 této činnosti věnovaly i dále.

V nadcházejícím období se začala interkulturní asistence systémově řešit pro potřeby tehdejší integrační politiky pro národnostní menšiny, především pokud jde o romskou menšinu. Přestože se tehdy napsala o sociokulturních rozdílech mezi Romy a ostatními obyvateli ČR celá řada textů, v praxi se dle našeho názoru stále ještě nekladl dostatečný důraz na důslednou analýzu jazyků a jazykových dovedností aktérů, ani na jejich civilizační zázemí a hodnotový systém, ze kterých vyplývala velká nedorozumění. Proto nebylo možné některé závažné problémy v daných komunitách řešit a mnohdy to není možné dodnes.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Velmi problematickou také byla a zůstává již zmíněná interkulturní analýza. Často se stává, že měkké integrační nástroje jsou používány pro osoby, které již integrované jsou a česky rozumí. Ti, co rozumí, mají přitom v některých komunitách obrovskou moc, jíž mohou i zneužívat. Mnohdy tedy integrační nástroje přispívají takovýmto „mocipánům“, a naopak skupina málo integrovaných, která nerozumí (běžný cizinec nebo migrant), je mnohdy obviňována a trestána za věci, za něž téměř nemůže.

Jak rostl počet cizinců v ČR, a zejména cizinců ze zcela jiného civilizačního zázemí (nejen z velkých měst, ale také z rodových společenství a společenství), začala vznikat potřeba všech institucí v ČR, včetně soudů, zabývat se interkulturní problematikou. Všechna školení tehdy byla směřována k tomu, aby profesionálové státní a jiné správy byli schopni s cizinci jednat sami. Ukázalo se však, že tudy cesta nevede. Není přece možné, aby jeden úředník zvládl všechny zde zastoupené cizí jazyky, aby znal dopodrobna všechny kultury, včetně konkrétní situace, v rámci které se ten který migrant do ČR dostává.

Teprve později si začaly dané instituce uvědomovat potřebu zapojení interkulturních zprostředkovatelů.

V té době již v podstatě interkulturní zprostředkovatelé existovali, začali se vytvářet ihned po listopadu 1989. Byli to často imigranti, kteří již tuto funkci zastávali v minulosti nebo se zkrátka naučili dobře česky. z naprosté většiny to však nebyli odborníci na jazyk a interkulturní zprostředkování, své služby migrantům poskytovali za účelem zisku. Vedle nich samozřejmě fungovalo mnoho tlumočnicků, expertů na dané kultury ze specializovaných vědních oborů. Další specifickou skupinu tvořili soudní tlumočníci, kteří však mnohdy byli k soudům přijímáni bez jakýchkoli dalších znalostí. Není tedy divu, že také soudy se začaly potýkat s otázkou profesionalizace, neboť fakt, že někdo získal soudní razítko, nemusí zdaleka znamenat, že dotyčný umí dobře tlumočit,

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

natož komunitně tlumočit. Velkou otázkou z hlediska sociální psychologie zůstává schopnost komunikace některých soudů jak obecně, tak při práci s cizincem. Právnické vzdělání v této oblasti rozhodně nestačí, když si představíme, že soudce velmi často řeší i psychologické a jiné otázky.

Interkulturní asistenci rozvíjí zejména Klub Hanoi, který se specializuje na vietnamskou menšinu. V roce 2007 jako první organizace vytvořil pilotní vzdělávací modul pro česko-vietnamské interkulturní asistenty, jejichž posláním je dovést příslušníky české a vietnamské kultury k efektivní komunikaci na profesionální úrovni. Druhý pilotní modul realizoval Klub Hanoi v roce 2011 na základě zkušeností společnosti Partners Czech, Asociace mediátorů ČR, zkušeností s romskými asistenty a týmu aplikovaná sociologie Mgr. Jiřího Kocourka. z obou kurzů vznikla skupina vyškolených dvoujazyčných česko-vietnamských interkulturních asistentů, kteří mají široké uplatnění nejen v Klubu Hanoi, ale i mimo něj. V současné době kurzy absolvovalo přes 120 osob, z nichž řada je již zaměstnaná u jiných organizací, neboť Klub Hanoi klade důraz na síťování těchto asistentů.

V ČR v současné době působí ve spolupráci s neziskovými organizacemi komunitní tlumočníci vyškolení v rámci projektu občanského sdružení META, komunitním tlumočením se hlavně v teoretické rovině zabývá také Ústav translologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Profesní organizace komunitních tlumočnicků ani instituce, která by měla na starosti jejich odbornou přípravu a akreditaci, u nás zatím neexistuje.

Od roku 2011 proběhly již dva kurzy komunitního tlumočení a bylo vyškoleny na 50 komunitních tlumočnicků. Projekt Sociální tlumočení ve styku s cizinci byl realizován neziskovými organizacemi Meta o. s. – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů a jazyková škola OLD SCHOOL s.r.o. v rámci veřejné zakázky Ministerstva práce a

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

sociálních věcí ČR v letech 2011 a 2012. Jeho záměrem bylo přispět k řešení problémů pramenících z nedostupnosti kvalitních tlumočnických služeb v některých jazycích. Dále Meta realizovala v roce 2012–2013 projekt „Cizinci jako komunitní tlumočníci“. Součástí školení Mety bylo i vytvoření etického kodexu komunitních tlumočnicků Mety.

Komunitní centrum pro migranty a českou veřejnost InBáze, o.s., 1. 1. 2011 realizuje programy interkulturní asistence ve spolupráci s Odborem azylové a migrační politiky, kdy tým interkulturních pracovníků pracuje přímo na třech odděleních pobytu cizinců v Praze a poskytuje poradenství, tlumočení a asistenci v češtině, arabštině, mongolštině, ruštině, vietnamštině, francouzštině a angličtině. Další nevládní organizace rozvíjející interkulturní asistenci jsou členy tematické sítě projektu.

V roce 2012 podnítil Klub Hanoi díky projektu EURES setkání organizací, které v té době již měly s interkulturní asistencí větší zkušenosti, a vybraných ministerstev, kde podnítil vytvoření celorepublikového projektu interkulturní asistence. Patřili sem Mosty pro lidská práva, Integrační centrum Praha, META, Inbáze, MPSV ČR, MV ČR, MŠMT ČR.

V té době se pro post interkulturního pracovníka používaly různé názvy: komunitní tlumočnick, sociální tlumočnick, sociokulturní mediátor, interkulturní asistent apod.

Organizace Inbáze zahájila v prosinci 2012 realizaci dvouletého inovativního projektu s názvem **Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem** v rámci Evropského sociálního fondu a Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Jeho cílem je etablovat a systémově ukotvit nově vznikající profesi s novým pracovním názvem „interkulturní pracovník“ v ČR na základě analýzy tuzemské a zahraniční praxe. Hlavním zahraničním partnerem projektu je ACIDI

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

– Komisariát pro integraci a interkulturní dialog z Portugalska, kde je profese sociokulturních mediátorů etablována od roku 2004.

Výstupy analýzy budou zúročeny ve vytvoření akreditovaného vzdělávacího kurzu pro interkulturní pracovníky v šesti jazykových mutacích a v rámci pilotního vyškolení 18 interkulturních pracovníků z řad migrantské populace, ve spolupráci s CARITAS – Vyšší odbornou školou sociální Olomouc.

Název profese se v průběhu projektu změnil ze sociokulturního mediátora na interkulturního pracovníka, což bylo dáno zejména legislativním pojetím mediace v České republice.

Koncept mediace v českém kontextu je od 1. 9. 2012 explicitně definován v zákoně č.202/2012 Sb., o mediaci, kde se mediací rozumí postup při řešení konfliktu za účasti jednoho či více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi stranami v konfliktu s cílem dosáhnout smírného řešení jejich sporu a uzavření mediační dohody. Mediátor je podle zákona fyzická osoba zapsaná v seznamu mediátorů, přičemž tento zápis je podmíněn několika okolnostmi. Mediátor musí být bezúhonný (bezúhonnost se dokládá výpisem z rejstříku trestů), musí být absolventem vysokoškolského magisterského programu a složit na Ministerstvu spravedlnosti mediátorskou zkoušku. Podmínkou úspěšnosti celého procesu je dobrovolnost, soukromá povaha setkání, uzavření formalizované mediační dohody a nestrannost mediátora. Proces mediace nesleduje zájmy veřejné, ale ryze soukromé povahy.

Mediace je nyní v českém prostředí legislativně ukotvená v oblasti mimosoudního řešení konfliktů, má tedy velmi úzkou vazbu na svět práva (zejména rodinné, obchodní a spotřebitelské právo). Tento zákon mediaci nepojímá jako nástroj veřejné politiky pro kultivaci soužití v etnicky pestré společnosti. Kvalifikace mediátorů definovaná českou

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

legislativou nezahrnuje oblast interkulturních kompetencí, problematiku migrace a integrace a sociálních služeb, ačkoliv nároky profese interkulturní mediace je vyžadují.

V České republice tak interkulturní mediace coby nástroj veřejné politiky státu stojí na svém počátku.

Z výše uvedených informací je patrné, že se toho již na poli interkulturní práce v ČR mnoho odehrálo. V současné době se zpracovává etický kodex a popisy profesí.

V praxi mají o interkulturní pracovníky zájem téměř ve všech oblastech – ve státní, neziskové i komerční sféře. Interkulturní pracovník pak pochopitelně kromě svého základního vzdělání musí nastudovat i konkrétní řešenou problematiku u svého zaměstnavatele či v dané řešené oblasti. Můžeme se s ním setkat na všech následujících pozicích:

- ❖ obchodní zástupci firem
- ❖ bilingvní manažeři
- ❖ asistenti advokátů
- ❖ asistenti exekutorů
- ❖ asistenti v porodnicích
- ❖ tlumočníci v nemocnicích
- ❖ asistenti u lékařů
- ❖ asistenti v knihovnách
- ❖ pracovníci bank a pojišťoven
- ❖ asistenti v neziskových organizacích s cílovými skupinami cizinců či příslušníků národnostních menšin

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

- ❖ komunitní tlumočníci pro státní úřady (policie, úřady, ministerstva)
- ❖ komunitní pracovníci v neziskových organizacích
- ❖ asistenti na školách
- ❖ lektori češtiny pro cizince
- ❖ interkulturní lektori a školitelé multikulturní výchovy dle RVP
- ❖ výzkumníci v daných komunitách
- ❖ konzultanti v oblasti vědeckých prací
- ❖ konzultanti v oblasti mediálních a filmových produktů
- ❖ tlumočníci záchranné služby
- ❖ tlumočníci na tlumočnických a poradenských linkách

Škála využití interkulturní práce je široká a dále se rozvíjí. Dnes je již možné všem zmíněným pozicím dát jeden odborný název – **interkulturní práce**.

Zdroje

Webové stránky

www.amcr.cz

www.partnersczech.cz

www.jirkoc.cz

www.inkluzivniskola.cz

www.meta-os.cz

www.interkulturnimediace.cz

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Zákon o probaci a mediaci

Zákon o mediaci v netrestních věcech

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416
Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

2 Místo interkulturality při výkonu profese

Stalo se:

Policista: „Dovezl do ČR padělky amerických dolarů.“¹

Vietnamista: „Ale v jeho kultuře to nejsou falešné dolary, jsou to peníze, které věřící spalují jako obětiny.“

Měl by být importér vytištěných dolarovek potrestán? Jaký vliv může mít znalost kultury posuzovaného na etické, potažmo právní hodnocení?

Pan A: „Téměř každý den si pro toho Vietnamka chodí někdo jiný, a ještě pozdě. To není dobře.“

Paní učitelka ze školky: „Ale vždyť oni to tak mají.“

Lze v případě vietnamského žáka ustrnout na tvrzení, že „to ve Vietnamu tak mají“? Není všeobecně špatné, když rodiče posílají pro dítě pokaždé někoho jiného, a ještě pozdě?

V praxi velmi často řešíme různé situace, přitom je třeba události, které se kolem nás staly, a osoby, které v nich vystupují, nějak hodnotit. V České republice jde stále častěji i o události týkající se střetu příslušníků z různorodých kultur. Patří sem neshody v domě, v manželství, trestání příslušníků jiných kultur, řešení problémů v zaměstnání, válečné spory, problém obřízky nezletilých, integrace migrantů v nových zemích... V

¹ Například odezva reálné události na Seznam.cz:

<http://www.novinky.cz/krimi/86063-pasovali-miliony-falesnych-dolaru-pry-k-pohrebnim-ritualum.html>. V České republice proběhlo několik kauz týkajících se zadržení vietnamských obřadních bankovek v podobě amerického dolaru. V některých případech byli importéři pokutováni, někdy padly i jiné tresty, někdy byly pouze zadrženy bankovky. Míra zapojení interkulturní analýzy tedy hrála velikou roli a výrazně ovlivnila výsledek u každé kauzy.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

některých zemích a obdobích mohou příslušníky jedné kultury trestat smrtí, jinde a jindy jim poskytnout právo na vzdělávání ve vlastním jazyce na státních školách či přiznat finanční prostředky na realizaci vlastních kulturních aktivit. V praxi se různé názvy kultur velmi často používají i zneužívají. Ať už však jedinec **vnímá kulturu sám**, nebo **ho jiný ke kultuře přiřadí, má příslušnost ke kultuře** v životě reálné a často také velmi závažné **důsledky**.

Stává se při tom, že lidé z odlišných kultur bývají vnímáni paušálně – **všichni pozitivně, nebo naopak negativně**. Oba dva (pozitivní i negativní) extrémy však vypovídají jen o tom, jak hodnotící danou skupinu nezná.

Nedávno se mě žáci češtiny z Vietnamu zeptali, kdy se v Čechách slaví ten svátek, během něž je dovoleno rozbít výlohy a lampy i útočit na policisty. Chvíli trvalo, než jsme přišli na to, že viděli demonstrace proti setkání G7.

Když jsem se zeptal vietnamských prodejců ve stánku, jak se v Čechách slaví Velikonoce, řekli mi: Chodí se víc nakupovat.

Někteří Češi zase říkají: Vietnamci vůbec nelžou, na rozdíl od Čechů. Čechovi nemůžete věřit nic.

V praxi kultury často popisují laici. Při řešení interkulturních a kombinovaných kauz se často setkáváme s nejrůznějšími výroky o různých kulturách, které jsou založeny na různorodých **stereotypech**. Tvrzení, která nemají žádnou oporu v realitě, naopak lze prokázat jejich opak – např. „blondýnky jsou hloupé“, zde považujeme za „čistý“ **předsudek**. Tvrzení, která člověk získal ze své jednotlivé zkušenosti, např. „Vietnamci jsou stánkaři“, která však nelze vztáhnout na všechny další členy skupiny, považujeme za **stereotypizovanou subjektivní zkušenost**. Objektivní zkušeností je například tvrzení, že v dané skupině podniká tolik a tolik procent ve stáncích a otevřených obchodech. U všech tří typů stereotypizace kulturních skupin vzniká **riziko chybné**

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

projekce na každého konkrétního jedince, který však vůbec vlastnosti popisované skupiny sdílet nemusí. Profesionální asistent by těmto stereotypům neměl podléhat a měl by s každým jednat individuálně. Stereotypy vznikají právě z nedostatku obnovování – aktuální intenzivní komunikace. Proto by měl profesionál s vědomím rozdílů **vždy aktivně obnovovat komunikační obsahy pojmů a stereotypů**. Měl by **analyzovat**, jaká je konkrétní skupina, jedinec, se kterým případ řeší, jaké **vlastnosti skutečně mají** a jak se tyto vlastnosti **promítají do zkoumaných událostí**.

Jak se vypořádat s otázkami, které si kladou odborníci a myslitelé napříč transkulturními a kulturně standardními teoriemi multikulturního vzdělávání²: „Liší se vůbec od sebe lidé, nebo ne?“ „Má vůbec cenu se o interkulturních rozdílech bavit?“

(k tlumočení) Rozumějí si spolu Němec a Brazilec, když spolu hovoří každý svým rodným jazykem (německou němčinou a brazilskou portugalským)?

*Bez znalosti jazyka toho druhého si Němec a Brazilec prostě nerozumí. I kdyby si byli lidsky jakkoli podobní, bez **dobrého tlumočnicka** si zkrátka neporozumí.*

(k asistenci) Dokáží spolu efektivně komunikovat Libanonec a Rus, když se spolu setkají poprvé v životě?

*Když se spolu poprvé setkají příslušníci různých kultur, často nechápou významy svého chování navzájem správně, a dochází tak k nedorozuměním. Někdo jim však může pomoci v komunikaci prostřednictvím **interkulturní asistence**.*

(k facilitaci) Může úspěšný manažer z Francie s dovednostmi v řízení tamní firmy aplikovat tyto dovednosti beze změny v jiné zemi, aniž by se změnila jeho úspěšnost?

² Teoriím multikulturního vzdělávání se věnuje v České republice mnoho osob. Jedním z odborníků, kteří velmi dobře propojují nejen teorii, ale také praxi ve svých odborných publikacích, je Dana Moree z fakulty humanitních studií v Praze.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

*Manažer bez úpravy/přizpůsobení svého stylu řízení nemůže být ve dvou různých kulturách stejně úspěšný. Proto také byli manažeři jedni z prvních, kteří o problému interkultury začali hovořit ve vědecké rovině – v teorii řízení interkulturního managementu. Beze změny stylu řízení a **facilitace** v novém prostředí nemohou prosperovat.*

Kultury se od sebe navzájem liší, právě proto používáme tlumočníky a interkulturní zprostředkovatele. Jde ovšem i o to, jak konkrétně s tématem různých kultur pracovat, abychom spíše nepřispívali k nepochopení interkulturního setkávání, stereotypním tvrzením, rasové nenávisti apod. Pojem „**interkulturní**“ v našem pojetí neznamena, že bychom lidem upírali jejich základní práva, že bychom jim odpírali naději na existenci přirozených společných lidských cílů, tužeb a ideálů. Každý se v zásadě potřebuje najít, naplnit své další potřeby, být milován apod. Každý má nějaký lidský potenciál. V praxi se však u každého kterákoli z těchto potřeb či tužeb **projevuje různým způsobem**. Proto lidem obvykle nestačí pouze si sdělit, že jsou přátelé, aby jimi opravdu byli. **Nestačí si říci, že budeme tolerantní, aniž bychom věděli vůči čemu či komu, kolik nás to bude stát úsilí a co to pro nás bude znamenat konkrétně, jaké aktivity budeme muset realizovat atp.** z obecných lidskoprávních hledisek bez posouzení konkrétních projevů nelze situace a problémy řešit.

Lidé z různých kultur se setkávají od pradávna. Ve většině národů světa bylo přísně zakázáno brát si za ženu či muže někoho, kdo pochází ze stejné rodiny, rodu. V dobách existence rodové struktury společnosti představoval rod zároveň i určitou míru homogenní kultury. Většina lidských sňatků byla, a dodnes v podstatě je, založena na bázi spojování různého sociálně-kulturního zázemí, nebo přinejmenším jeho rozdílné interpretace. Dokonce se s trochou nadsázky dá říci, že celá lidská historie je historií interkulturního setkávání, a to od uzavírání manželství přes předávání kulturního

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

dědictví. Lidé toto interkulturní setkávání již dávno popisovali a všímali si ho. Kouzelné autentické postřehy můžeme najít v pradávných cestopisech od Hérodota, Marca Póla či sv. Oldřicha a mnoha jiných.³ K základním **principům** smyslu interkulturní práce nepatří politická diskuse o tom, zda je, či není interkulturní setkávání správné. Jejím principem je **přijetí a zkoumání interkulturní reality – diverzity kolem nás**.⁴ Interkulturní setkávání je součástí každé společnosti. Profesionál by si měl být vědom toho, že se interkulturní výměna děje a patří k běžné součásti života každého z nás. Stejně tak, jako nemůžeme o všech cizincích říci, že jsou špatní a že škodí naší společnosti, nemůžeme ani říci, že jsou všichni dobří. Termín **interkulturní** zde vnímáme **bez etického zabarvení**. Co tedy vlastně znamená, že dva lidé pocházejí z různých kultur?

Z čistě praktického hlediska je užitečné vnímat interkulturní rozdíly (resp. sociokulturní rozdíly) v praxi dvěma významy. Může to být:

1. **zcela odlišná vlastnost** (byť u jednoho jedince), se kterou běžně nepočítáme, nebo si ji zcela jinak vysvětlujeme;
2. odlišná vlastnost nebo podobná vlastnost, která se však v dané **kultuře vyskytuje v daleko větším množství** než v té naší.

V prvním případě můžeme hovořit o určitých extrémních příkladech (např. nalezený voják, který se domníval, že stále trvá japonsko-americká válka, a to i po několika letech jejího ukončení), v druhém případě jde například o fakt, že lidé z daného státu používají jiný jazyk.

³ Dávných cestopisů o cizích kulturách existuje stovky a tisíce. Pro zajímavost nabízíme jeden, který byl zároveň první písemnou známkou v našem středoevropském prostoru o existenci Tibetu. Autorem byl bratr Oldřich (původem pravděpodobně Čech) s názvem Cesta do říše Velkého chána. Článek o něm najdete na www.klubhanoi.cz.

⁴ O míře prospěšnosti heterogenního složení společnosti rovněž psalo mnoho autorů. Mezi nimi můžeme zmínit například Michela Foucaulta.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Kultura v nejširším slova smyslu může být chápána **jako reakce člověka na jeho životní prostředí** (individuální i skupinová). Vlastně se v tomto termínu skrývá vše vnější, co působí na člověka, a to jak se s tímto člověk vyrovnává. I když kulturu a osobnost popisuje odborník, v ústním ani písemném projevu nelze zdaleka vyjádřit všechny podrobnosti o jedinci či skupině. Tyto podrobnosti jsou však při řešení problému velmi důležité. Proto se používají zjednodušující pojmy a tvrzení, popisuje se osobnost a kultura, vytváří se **redukce – určitý model osobnosti a kultury**. Ten pak profesionálovi poslouží především v **jeho přípravě**, aby si byl vědom možných netradičních způsobů chování a jednání v různých kulturách, aby je lépe odhadoval a chápal, aby si je dokázal představit. V žádném případě by je však **neměl projektovat při své konkrétní práci na konkrétní jedince či skupiny**. Profesionál by měl být schopen popsat, jaké má daná skupina v dané době vlastnosti a jak se tyto vlastnosti setkávají v praxi se situací v druhé kultuře (například situace migranta a kultura úředníka v prostředí ČR).

Z uvedených důvodů jsme se v našich seminářích mluvili i o tom, co znamená pojem multikultura a multikulturalismus, jak vzniká naše sociální identita, jak lidé označují skupiny určitými pojmy, jak vzniká a jak se projevuje xenofobie, jak vznikají a v čem spočívají interkulturní rozdíly, jaké interkulturní rozdíly existují, jak se mohou popsat a využít. Kromě popisu konkrétních interkulturních rozdílů je důležité rozeznávat v praxi, o **jaký druh rozdílu** se jedná (hodnoty, chování, jazyk apod.), **zda je daná kulturní charakteristika projevem nějaké potřeby, či potřebou samotnou**. Jinými slovy, zda se liší potřeby skupin, nebo jen způsob jejich naplnění. K tomu všemu je třeba **znát dobře situaci**, ve které celé setkávání dvou kultur hodnotíme. V jednom prostředí se daný přístup nemusí jevit jako konfliktní, v jiném ano. Proto jsme zmiňovali teorie konfliktů a způsoby jejich řešení.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Je třeba také brát v potaz **čas, intenzitu a kvalitu vztahu**. Jestliže totiž dva subjekty delší dobu žijí společně (ať již jde o jedince nebo o skupinu), tím, že spolu stále interagují, ať již chtějí, nebo nechtějí, vytvářejí si vlastní novou kulturu (ať už je výsledkem kultura jednoho, nebo nová kultura pro oba dva). Čím více se lidé znají a dokáží odhadnout příčiny svého chování a jednání, tím menší úlohu pak hrají interkulturní rozdíly. Při prvním setkání však hrají interkulturní rozdíly zpravidla vždy významnou roli ve vytváření jejich vzájemného vztahu. Můžeme tedy zjednodušeně říci, **že čím více se lidé navzájem znají, tím více vytvářejí společnou kulturu**, jež způsobuje, že jejich původní rozdíly již nebývají jako interkulturní tolik vnímány.

Jestliže spolu budou Němec a Brazilec žít a nenajdou možnost, jak spolu komunikovat efektivně, budou spíše posilovat potenciál konfliktu. Na druhou stranu – ačkoli se oba naučí jazyk toho druhého anebo využijí tlumočníka a porozumí si – není vždy vyhráno. Jejich vzájemné jazykové porozumění totiž může odkrýt i problémy, o kterých dosud nevěděli, neboť se dobře neznali (nerozuměli si). Proto interkulturní práce nemusí vyústit vždy v pozitivní vztah, někdy naopak vyúští v rozchod zúčastněných aktérů, protože mohou poprvé přijít na to, jak moc spolu nesouhlasí.

S interkulturními rozdíly je rozhodně třeba počítat, ale nelze jimi vysvětlit vše, co se kolem nás děje, nelze je ani přeceňovat ani podceňovat. Je třeba přesně znát, kdy se jedná o interkulturní rozdíl, jak je intenzivní, čím je dán a jak konkrétně interaguje s rozdíly na druhé straně. Co konkrétního se děje, když se setkají dva lidé z různých kultur? **To, že existují problémy mezi jedinci různých kultur, nemusí a priori znamenat, že tyto problémy jsou způsobeny jejich odlišnými kulturami.** Problém může být způsoben jejich osobnostním nastavením, ekonomickou situací, sociálním okolím apod. V našem konceptu se tedy pod pojmem „interkulturní“ skrývá neustálá

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

debata a komunikace o tom, jaké vlastnosti opravdu můžeme vyslovit o druhých kulturách, co to kultura je a jak se vyvíjí, na jakém základě jsou naše tvrzení založena, neustálá debata o tom, **jak konkrétně a zda vůbec se tyto rozdíly projevují v realitě kolem nás**. Profesionál by měl dokázat odhadnout, popsat i vysvětlit, jaké prvky se při řešení problému posilují, kde dochází k nedorozumění právě z těchto interkulturních důvodů, kde může přispět svým dílem, a kde naopak mají nastoupit odborníci z jiných oborů.

Základní otázkou dobré aplikace určité profese je schopnost správně využívat vztahy mezi teoretickým zázemím profese a jeho praktickým využitím ve prospěch zadání. Ač teoretický název profese obsahuje termín interkulturní, můžeme říci, že kvalitní výkon této profese spočívá nejen ve **znalosti interkulturní problematiky**, ale zejména v návaznosti na **přesné rozlišování toho, co interkulturní je, a co není**.

V reálném životě však nelze stavět jen na profesních principech. Do reality se vždy promítá etické hodnocení, zejména tam, kde je třeba situaci a jedince hodnotit, zaujímat rozhodnutí. Právě proto by interkulturní pracovníci, kteří rozumí oběma kulturám, měli z etického hlediska v tomto procesu vnímat, že v obou kulturách existují „dobří“ i jiní lidé. Proto je tak důležité znát, co je v dalších kulturách běžné, a co nikoli, co je etické, a co nikoli. **Projev neznalosti kultury** každého může být způsoben **skutečnou neznalostí, nebo neznalostí předstíranou**.

Profesionálové by neměli a priori napomáhat ani cizincům, ani např. úředníkům. Jejich cílem by neměla být touha, aby se měly obě dvě strany rády, ale v první řadě snaha, **aby si lidé navzájem porozuměli**. Aby jejich vzájemná **komunikace** mohla být **efektivní** a jejich **reakce** na sebe navzájem **adekvátní**. Na druhou stranu mohou výrazně **přispět k vytvoření adekvátního hodnocení** situace i po etické stránce.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Mohou tak přispět i k boji **proti zneužívání ze strany xenofobních a rasistických teorií**. To je však důsledkem, nikoli základem jejich práce.

Existence interkulturních rozdílů mezi dvěma sobě navzájem neznámými, konkrétními subjekty z odlišného sociálně-kulturního zázemí, z konkrétních kultur, v konkrétním čase a situaci, vytváří perspektivu, která dává náplň práce interkulturním pracovníkům. Proto se dále budeme věnovat tomu, jaké **kroky a postupy by měl interkulturní pracovník** volit a **proč**, aby naplnil svou funkci a aby řešení problémů dodal profesionální know-how, které jiné profese nemají.

Zdroje

Zkušenosti organizace Klub Hanoi s výukou češtiny a realizace interkulturní práce

BAAR, V. *Národy na prahu 21. století – Emancipace, nebo nacionalismus?* Ostrava: Tilia, 2002. 415 s.

BAUMAN, Z. *Globalizace: důsledky pro člověka*. Praha: MF, 1999. 157 s.

BRÁZOVÁ, K. *Odvrácená strana migrace*. In: *Migrace a rozvoj. Rozvojový potenciál mezinárodní migrace*. Praha: IOM, 2011.

DRBOHLAV, D. *Nelegální ekonomické aktivity migrantů (Česko v evropském kontextu)*. Praha: Karolinum, 2008. 311 s.

GRYGAR, J. Superdiverzita a antropologie globálního města na začátku 21. století. *Sociologický časopis*. 2007, roč. 43, č. 1, 2007. s. 264–266.

Hajská, M., BOŘKOVCOVÁ, M., MORVAYOVÁ, P. a MOREE, D. *Situační analýza zaměřená na zmapování stávající nabídky na trhu institucionální podpory a realizace programů multikulturní výchovy v ČR ve vztahu k různým cílovým skupinám*.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Praha: Varianty, Člověk v tísní, 2008. Závěrečná zpráva z výzkumu. 95 s.

Dostupná z: <http://www.varianty.cz/download/doc/books/35.pdf>.

HIRT, T. Svět podle multikulturalismu. In: HIRT, T. a JAKOUBEK, M. (eds.) *Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit: Antropologická perspektiva*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. s. 9–77.

JESENSKÝ, J. *Integrace – znamení doby*. Praha: Karolinum, 1998. 216 s.

JANEBOVÁ, E. *Interkulturní komunikace ve škole*. Praha: Fortuna, 2010. 96 s.

JANATA, J. *Agrese, tolerance a intolerance*. Praha: Grada, 1999. 220 s.

JANATA, J. *Kapitoly z multikulturní tolerance*. Praha: I. – IV. SVLP EIS UK, 2002.

KRUPÍČKA, J. *Flagelantská civilizace*. Praha: Hynek, 1999.

DUKA, D. (ed.). Migrace a integrace. *Salve* 14, 2004, č. 1., s. 3-4

MOREE, D. a BITTL, K-H. *Dobrodružství s kulturou; transkulturní učení v česko-německé práci s mládeží*. Plzeň: Koordinační centrum česko-německých výměn mládeže Tandem, 2007.

MORVAYOVÁ, P. a MOREE, D. *Dvakrát měř, jednou řež*. Praha: Varianty, Člověk v tísní, 2009.

MORVAYOVÁ, P. *Multikulturní výchova jako (filosofický) problém*. Disertační práce. Katedra občanské výchovy a filosofie. Praha: PedF UK, 2008.

PATOČKA, J. *Co jsou Češi?* Praha: Panorama, 1992. 237 s.

POSPÍŠIL, L. J. *Etnologie práva: teze ke studiu práva z mezinárodní perspektivy*. Praha: Set Out, 1997.

PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál, 2004. 199 s.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

ŘÍHOVÁ, M. *Integrace cizinců na lokální úrovni: Evropská města*. Praha: Slovo 21, 2012.

SOKOL, J. *Malá filozofie člověka*. Praha: Karolinum, 1994. 74 s.

Webové stránky

www.jirkoc.cz

www.jirkoc.cz/thuathienhue

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

3 K metodice interkulturní asistence

Zatímco komunitní tlumočnické zasahuje (intervenuje) do komunikace pouze v rozsahu požadavku na efektivní porozumění zúčastněných stran a nesmí ke sdělení přidávat jiný obsah, doplňovat či směřovat jakoukoli ze stran k nějakému cíli apod., interkulturní asistent má relativně širší pole působnosti. Jednou z jeho rolí může být i komunitní tlumočení, ve srovnání s komunitním tlumočnickem, jenž tlumočí za všech situací stejně a nevybočuje z role, se však role interkulturního asistenta může situace od situace lišit.

V návaznosti na teorie kulturního šoku a procesy změn kulturní identity je podstatné pracovat s motivací klientů – migrantů, ale i členů majoritní společnosti. S úředníky (členy majoritní společnosti) často proto, že jejich motivací není přispět k integraci a podpořit život migranta, ale jen splnit daný úkol dle daných pravidel. S migranty často proto, že v důsledku své nedostatečné znalosti českého prostředí mohou narážet na stále nové a nové neúspěchy. Pokud obě dvě strany nebudou ochotné spolu jednat, v procesu integrace se mnoho kupředu neposune. Určitou motivací je nicméně již skutečnost, že existuje profese, která může komunikaci obou stran napomáhat.

Dále mohou motivovat:

- ❖ podáváním zajímavých informací o druhé kultuře pomocí správné metodiky

V první řadě by měl být interkulturní asistent vybaven dovednostmi, jak snižovat xenofobní tlaky z jedné či druhé strany.

Patří sem dovednost zrcadlení nepříjemných pocitů, analýza příčin negativních vztahů, schopnost rozšířit spektrum povědomí o dané skupině, která je napadána apod.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

Patří sem schopnost porovnávat obě dvě kultury takovým způsobem, aby byly vždy zmiňovány podobnosti a rozdíly (nejen rozdíly samotné), nadto takovým způsobem, aby si každý mohl uvědomit, z jaké potřeby člověka odlišné chování toho druhého vychází. Měl by vést strany ke zvnitřnění daných poznatků.

Interkulturní asistent by měl dokázat upozorňovat na to, že reálný jedinec či skupina nikdy plně neodpovídají zmíněným stereotypům (předsudkům, omezeným subjektivním zkušenostem, rigidním objektivním modelům).

Zároveň by neměl zapomínat na informace pozitivní, zajímavé, o tom, na co by kdo mohl být pyšný, o bohatosti kulturního dědictví, společných vztazích apod.

- ❖ umožněním, aby klient získal základní praktické informace pro život v hostitelské zemi, které většinou domácí obyvatelé považují za banální (přeci tohle ví každý) nebo je zkrátka nepovažují za zmínkyhodné, často i v dobrém úmyslu (přeci jsou cizinci slušní lidé, přeci by tohle věděli); avšak cizinci tyto informace často nemají, a velmi je potřebují.

Sem mohou patřit informace opravdu širokého záběru – např. o tom, jak funguje zdravotnictví i proč se chodí k lékaři, jakou roli v zemi mají školy nebo jak se používají toalety, proč se musí platit daně, jak číst v jízdnicích řádech, jak vyplnit podací lístek na poště atd.

- ❖ umožněním, aby klient získal jednak první pozitivní zkušenosti a jednak odvahu řešit něco samostatně

Interkulturní asistent může:

- vysvětlovat vlastnosti a příklady daných kultur a setkávání migrantů s majoritní společností v ČR

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

- cvičně s klientem připravit některý z běžných praktických úkonů (např. z úředního styku – vyplnit formulář, napsat dopis)
- klienta někam doprovodit a tlumočit mu
- klienta někam doprovodit a pomáhat mu jednat
- za klienta něco vyřídit
- klienta připravit na návštěvu úřadů či jinou situaci, v níž si jako migrant neví rady
- s klientem analyzovat jeho situaci (s pomocí různých metod).

Tyto motivační prvky jsou zároveň základnou intervencí, které interkulturní asistent může v praxi realizovat.

Následující obsah se bude mnohdy podobat metodice sociální práce. Ze zkušenosti proto jen upozorníme na některé činnosti, které interkulturní asistent velmi často musí vykonávat se zřetelem na ty skupiny migrantů, kteří pochází z přírodního, tradičního rodového nebo vesnického prostředí.

Vzhledem k nejrozličnějším kulturním a jiným bariérám je podstatnou součástí práce interkulturního asistenta realizovat s klientem úvodní pohovor. Ten může realizovat asistent sám, ale někdy bývá vhodné realizovat jej s jiným odborníkem, aby oba mohli volit nejvhodnější způsob řešení. Úvodní pohovor by měl být efektivní, ale i dostatečně obsažný. Často se stává, že migranti z některých kultur informace skrývají nebo nemají jasno v tom, co by sami chtěli. Úvodní pohovor si klade za cíl tyto bariéry odstranit. Klient by měl získat důvěru v kvality asistenta a jeho schopnost porozumění, asistent by měl pomoci klientovi vyznat se v jeho situaci a celý problém si utřídit. Dále uvádíme jen stručné poznámky k tomu, co doporučujeme v praxi vyzdvihnout oproti běžným postupům sociální práce.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Úvodní rozhovor v krocích:

Role zúčastněných a prezentace

1. krok: Představení interkulturního asistenta, případně i dalších přítomných účastníků
2. krok: Stručné představení organizace
3. krok: Představení rolí zúčastněných (kdo, co a proč může a nemůže udělat)

Analýza situace

4. krok: Naslouchání klientovi
5. krok: Dotazy a další analýza situace klienta
6. krok: Ověřování informací od klienta
7. krok: Kontaktování všech zúčastněných subjektů
8. krok: Ověřování informací od ostatních subjektů
9. krok: Rozhodnutí pracovníka i klienta, zda půjdou do spolupráce

Hledání dalšího postupu

10. krok: Sít'ování
11. krok: Návrhy řešení (krátkodobé)
12. krok: Ověřování realizovatelnosti řešení u klienta
13. krok: Ověřování realizovatelnosti řešení u zúčastněných subjektů
14. krok: Výběr řešení

Uzavření smlouvy

15. krok: Plán řešení (alespoň hrubý)

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

16. krok: Smlouva s klientem o realizaci řešení

17. krok: Naplánování prvního dalšího nejbližšího kroku realizace řešení

Propagace

18. krok: Propagace služeb a další nabídky

19. krok: Výzva k předání informací o službě jiným osobám, které by měly podobnou potřebu či problém

Z praxe vyplývá, že čím důkladněji provedeme úvodní pohovor, tím efektivněji následně hledáme řešení situace. Nyní se zastavíme u některých jeho kroků podrobněji.

Kroky 1–3: Představení rolí je velmi důležité proto, že si nemůžeme být jisti, zda v kultuře klienta existuje něco jako nezisková organizace, která poskytuje služby, a zda funguje stejně, nevíme, jak v dané kultuře fungují právníci apod. Vyjasnění základních rolí je velmi důležitým prvkem i při běžné sociální práci, s interkulturními rozměry však roste potřeba podávat opravdu základní informace právě kvůli možným velkým rozdílům v očekávání klienta od praxe.

Kroky 4–9: Vzhledem k tomu, že napříč kulturami existuje i odlišné pojetí vyjednávacích strategií, pojetí používání a vyžadování pravdy, mezilidských vztahů a úcty ke druhým, je nutné důkladně sdělení klienta analyzovat – kromě jiného provést analýzu faktorů s interkulturním prvkem. K této analýze se z věcného hlediska ještě vrátíme v části Mediace a facilitace. Občas se stává, že se sociální pracovníci či interkulturní asistenti snaží klientovi pomoci za každou cenu. Těžko se ovšem pomáhá, pokud klient nepodá pravdivé informace, pokud něco skrývá, nebo pokud je dokonce klientem ten, kdo není obětí, ale sám druhé utlačuje. z profesionálního hlediska by tedy interkulturní asistenti měli být ostražití a měli by hledět i na etické hodnoty, aby se nenaklonili na stranu, která si to nezaslouží. Měli by profesionálně odhadnout a

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

nezávisle ověřit stav situace. Měli by také zvážit, jaké řešení je pro ně osobně eticky přijatelné. Teprve poté mohou rozhodnout, zda s daným člověkem vůbec smlouvu uzavřou a řešení realizují. Domníváme se totiž, že bez etického hlediska není možné reálné kauzy provést správně. Vzhledem k odlišnostem a bariérám a také vzhledem k tomu, že k sociálním službám pro cizince se často dostanou nejprve zprostředkovatelé, kteří je zneužívají ve prospěch svých výdělků, je nutné ověřovat nejen informace od státních úřadů, ale také od klientů. Nesmíme zapomínat na to, že jak státní úředník, tak klient mohou chybovat, splést se. Teprve, když se přesvědčíme o tom, jak se situace vyvíjela, můžeme se lépe rozhodnout, zda někomu asistenci poskytneme, či nikoli. Záleží samozřejmě také na tom, jaký je etický kodex organizace, kde pracujeme, zda pracujeme v komerční či státní sféře apod. Profesní cesta jde ruku v ruce s cestou hledání etických norem.

Kroky 10–14: Pro práci s klientem při pohovoru nestačí jen navrhnout u stolu nějaké řešení. Právní normy nemohou v žádném případě vysvětlit všechny životní situace. Proto aby navržené řešení mělo naději na realizaci, je třeba ověřit jeho realizovatelnost, poté teprve řešení vybrat a naplánovat ho. V rámci toho (ale i průběžně dále) by měl interkulturní asistent pracovat se síťováním, které mu napomůže k tomu, aby jeho služby byly co nejkvalitnější a zároveň nejširší. Hovoříme zde zejména o spolupráci s odborníky (organizacemi), jejichž kvality si asistent předem ověřil, a může je tak klientovi doporučit. Vzhledem k tomu, že nemůže zvládnout veškeré služby v rámci organizace, kterou zastupuje, nepřijde tím o práci a zároveň neztratí klienta, neboť ten mu může být vděčný za doporučení dobrého kontaktu. Síťování tak může velmi výrazně rozšířit potenciál poskytovaných služeb.

Kroky 15–17: Před uzavřením smlouvy je vhodné, aby všechny zúčastněné strany měly rámcovou představu o tom, co konkrétně se bude dále realizovat a proč a také kdo

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

co bude realizovat (rozdělení rolí a odpovědnosti). Nemusí v žádném případě jít o smlouvu písemnou, převážně se jedná o dohody ústní. Je ovšem odpovědností interkulturního asistenta, aby klient odcházel s představou, co, jak a proč se bude dít. Pokud asistent realizuje podporu klienta krátkodobě nebo není na přípravu klienta čas, může za klienta některé činnosti realizovat sám. V případě, že jde o spolupráci, na níž je více času, měl by interkulturní asistent přenášet na klienta určitou míru zodpovědnosti, a to dle jeho možností a schopností. Opět je zde třeba pracovat i s etickým měřítkem. Někteří klienti nemají žádnou odpovědnost a pouze žádají, aby za ně ostatní odvedli jejich povinnosti. V takovém případě se asistent opět může rozhodnout, co a jak za klienta vyřídí nebo nevyřídí. Ani v komerční sféře by asistent neměl dávat přednost zisku před etickými pravidly.

Kroky 18–19: Klient přichází často s určitým problémem a nemusí ho zajímat (nesoustředí se), jak asistent na začátku rozhovoru představuje činnosti organizace. Je proto vhodné, klienta nejprve uklidnit, dodat mu pocit, že se bude záležitost realizovat ku jeho prospěchu, a teprve poté mu znovu představit možnosti, které daná organizace nabízí, popřípadě (zejména u kultur, kde písemné materiály nehrají velkou roli) požádat klienta o kontaktování i dalších osob z jeho komunity.

Po ukončení úvodního pohovoru následuje další postup řešení kauzy. Zde se mnohdy některé kroky úvodního pohovoru opakují. Nesmíme však zapomenout na metodickou podporu klienta v průběhu realizace, hodnocení výsledku, včetně dlouhodobého hodnocení dopadu kauzy, a případnou identifikaci nových cílů a potřeb klienta. Připomínáme zde, že klientem nemusí být jen migrant, ale naopak třeba právě český úředník a další subjekty.

Z hlediska typů subjektů, které se obracejí na organizace s požadavkem poskytnutí interkulturní asistence, můžeme uvést např.:

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

- ❖ jednotlivé osoby – migranti
- ❖ jednotlivé osoby – čeští úředníci či odborníci
- ❖ jednotlivé osoby – česká veřejnost
- ❖ manželské interkulturní páry
- ❖ domácnosti (migranti i majority)
- ❖ skupiny (zájmové, profesní, firemní)
- ❖ komunitu (zástupci komunit)
- ❖ celou obec (zástupci obcí, měst, krajů, státu)
- ❖ zainteresované instituce potenciálně utvářející systém sociální práce a integrace na různých úrovních

V rámci realizace kauz by se nemělo zapomínat na některé principy:

- ❖ přímá interaktivní práce s klientem
- ❖ etické posuzování kauz z hlediska jednotlivce, domácnosti i společnosti
- ❖ princip společenské solidarity
- ❖ důstojnost a lidská práva
- ❖ využití potenciálu jedince
- ❖ podpora schopností jedince
- ❖ zprostředkovávání a rozšiřování sociálních a společenských sítí
- ❖ ohledy na prostředí jedince
- ❖ skupina vytváří část identity jedince
- ❖ informace přímo z terénu

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

- ❖ teoretický odstup
- ❖ osobní přístup
- ❖ systematičnost
- ❖ předsudky je často nejvíce zatížena chudoba
- ❖ práce s motivací, projevem a příčinou jednání
- ❖ jedinečnost klienta

V rámci realizace určitého případu může dále interkulturní asistent užívat jednotlivých intervencí, které jsme zmínili již v části motivace. z hlediska metodik určitých činností se může jednat o:

- ❖ tlumočení
- ❖ překlady
- ❖ komunitní tlumočení
- ❖ poskytování informací
- ❖ výuka
- ❖ poradenství
- ❖ rozhovor
- ❖ výzkumný rozhovor
- ❖ nabídka služeb TSP
- ❖ zprostředkování aktivit
- ❖ asistence klientovi
- ❖ vyjednávání

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

❖ realizace aktivit za klienta

Intervence může asistent provádět přímo, pomocí dalšího asistenta, po telefonu či v rámci telefonické konference.

Interkulturní asistent by měl přijímat odpovědnost za klienta jen tam, kde je to předem dáno a kdy plní předem stanovený cíl.

Zdroje

BRTNOVÁ ČEPIČKOVÁ, I. Přípravenost studentů učitelství na vyrovnávání handicapů žáků ze sociokulturně znevýhodněného prostředí z pohledu psychosémantického výzkumu. In: BRTNOVÁ ČEPIČKOVÁ, I., WEDLICOVÁ, I. et al. *Edukace v kontextu sociální exkluze*. Ústí nad Labem: PF UJEP, 2008. s. 45–77.

FLESCHIG, K.–H. (2000). *Transkulturelles Lernen*. Internet Arbeitspapier. Gottingen: Institut für interkulturelle Didaktik, 2000. Dostupný z: <http://www.gwdg.de/~kflechs//iikdiaps2-00.htm> [6.5. 2008].

JESENSKÝ, J. *Integrace – znamení doby*. Praha: Karolinum, 1998. 216 s.

JANEBOVÁ, E. *Interkulturní komunikace ve škole*. Praha: Fortuna, 2010. 96 s.

KOCOUREK, J. *Vybrané faktory vysvětlující současné česko-romské vztahy v ČR – teoretický rámeček*. Praha: AMČR, 2005.

KOCOUREK, J. Interkulturní rozdíly v komunikaci vietnamských dětí a rodičů. In: *Výchova k demokratickému občanství a vzájemné toleranci v multikulturní společnosti*. Olomouc: UP, 2005.

KOCOURKOVÁ, J.: *Jiný kraj, jiný mrav*. Praha: Olympia, 2003.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

LANG, G. a BERBERICHOVÁ, Ch. *Každé dítě potřebuje speciální přístup*. Praha: Portál, 1998.

MICHÁLEK, M., FRANCOVÁ, P. a Jakeš, J. *Nevídáno*. Praha: Okamžik, 2002.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 309 s.

NOVÝ, I. a SCHROLL-MACHL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Praha: Management Press, 1999.

ŘÍHOVÁ, M. *Integrace cizinců na lokální úrovni: Evropská města*. Praha: Slovo 21, 2012.

SEKYT, V. Dospívající Romové a rizikové chování. In: *Rizikové chování dospívajících a jeho prevence*. Praha: Free Teens Press, 2001.

ŠOTOLOVÁ, E. *Vzdělávání Romů*. Praha: Grada, 2001. 84 s.

ŠTĚCHOVÁ, M. *Interetnické konflikty jako důsledek rasové nevraživosti*. Praha: IKSP, 2001.

Webové stránky

www.inkluzivniskola.cz

www.interkulturnimediace.cz

www.jirkoc.cz/thuathienhue

www.czda.cz

www.gfmd.org

www.iom.cz

www.slovo21.cz

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

www.asvsp.org/standardy.htm

http://ec.europa.eu/comm/external_relations/vietnam/csp/index.htm

www.clovekvtisni.cz

www.czechaid.cz/files/vietnam2.pdf

www.fors.cz

www.mpsv.cz

www.oecd.org/dac

www.oneworld.net/article/archive/6297

www.rozvojovka.cz

Výzkumy

Dimensions of Integration: Migrant Youth in Central European Countries. IOM Vienna
2005. 186 s.

Gabal Analysis and Consulting: Analýza postavení cizinců dlouhodobě žijících v ČR a
návrh optimalizačních kroků, pracovní studie 2004.

IOM: Interní restrikce cizineckých komunit na trhu práce v ČR. 2006.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

4 K metodice komunitního tlumočení

Nebudeme se zde zabývat obecnou metodikou tlumočení. Zmíníme jen ty části, které více využívá komunitní tlumočnick.

Komunitní tlumočení: Klade důraz na efektivitu vzájemného porozumění dvou stran z různých sociokulturních prostředí (předvídání nepochopení, výrazná práce s rolí tlumočnicka, ověřování pochopení, ověřování a podávání informací, vysvětlování pojmů, prvek pedagogického působení).

Dá se říci, že vztah komunitního tlumočení a tlumočení je vlastně analogický ke vztahu interkulturní a sociální práce. Umožňuje podrobněji zohlednit a prozkoumat jevy, které si při běžném tlumočení tolik neuvědomujeme, a v běžné komunikaci osob stejného jazyka, kde není tlumočnick, o to více.

V první řadě by měl komunitní tlumočnick znát kromě běžné slovní zásoby obou jazyků také specifickou slovní zásobu. Měl by se zaměřovat na následující oblasti:

- ❖ administrativní a právní systém domovského státu
- ❖ administrativní a právní systém hostitelského státu
- ❖ kolonky z formulářů obou států
- ❖ způsoby identifikace v obou státech
- ❖ integrační slovní zásobu hostitelského státu (bydlení, sociální služby, zdravotnictví, školství, zaměstnávání atd.)
- ❖ slovní zásobu cizineckého zákona v hostitelské i domovské zemi
- ❖ slovní zásobu používaná migranty z integrační oblasti v domovské zemi

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

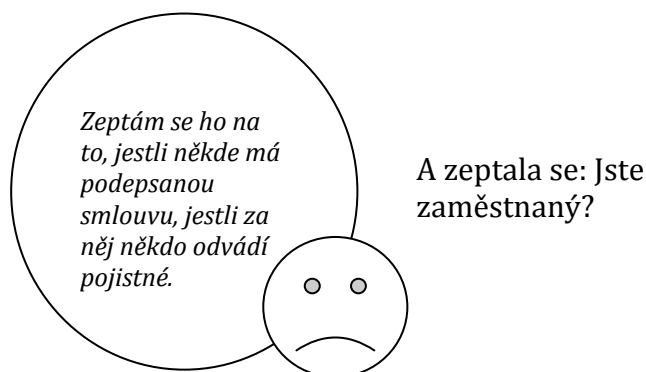
CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

Znalost této slovní zásoby mu umožní přesně odhadovat významy, které se skrývají za promluvou aktérů v komunikaci mezi migrantem a úředníkem. Na základě toho dokáže odhadnout, které výrazy se nedají přeložit nebo jsou sociálně nepřeložitelné, u kterých je třeba vysvětlení – například názvy některých úřadů, základní slovní zásoba daných jazyků apod. Zároveň taková znalost umožňuje tlumočnickovi chápat, co si představují aktéři komunikace pod výrazy, které používá druhá strana a tlumočnick. Jsou to často výrazy, které neprofesionální komunitní tlumočnick přeloží správně „dle slovníku“, ale výsledkem tlumočení je buď stále stejné, nebo ještě daleko větší nedorozumění mezi oběma aktéry, kterým je tlumočeno.

Pro vysvětlení podstaty výše řečeného se nám osvědčila „metoda dvouhlavého draka“. Představme si draka, který má dvě hlavy. Obě hlavy ho bolí, protože se neustále hádají, jedinou jeho nadějí je pro něj tělo, které může činnost a porozumění obou hlav zkoordinovat. To je tlumočnick.

„Pohádka o tom, proč draka bolí hlava“: Jedna hlava si jednou myslela (hlava jednoho z českých úředníků):



Tlumočnick do hlavy neviděl, a tak se chytil přirozeně toho, co hlava řekla. A tlumočil: „Anh có việc làm không?“ (Máte práci?) Tento překlad je dle slovníku naprosto v pořádku. Podívejme se, co se v tu chvíli dělo s druhou hlavou.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

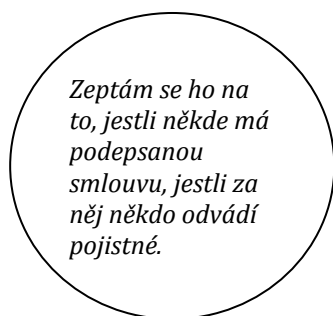
PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

Druhá hlava
slyšela: Máte práci?



Tak tedy hlava (hlava jednoho z migrantů) odpověděla „ano“. První hlava si ovšem domyslela – ano, má podepsanou pracovní smlouvu. Zkontroluji tedy na OSSZ, zda zaměstnanec odvádí povinné pojistné. Následně zjistila, že to tak není, a protože jí to dalo dost práce, začala se na druhou hlavu zlobit a obviňovat ji, že lže. A už byly v sobě. Mračily se a stále se obviňovaly.

Přišel komunitní tlumočnick. Jako profesionál vlídně poprosil, aby mu hlavy zopakovaly, jak rozhovor proběhl, že jim zkusí s hádkou pomoci. První hlava tedy poctivě zopakovala svou úvodní otázku.



A zeptala se: Jste
zaměstnaný?

Komunitní tlumočnick však věděl, co se často na (českých) úřadech stává a odkud migranti do ČR přijíždí. Znal velmi dobře významy jednotlivých slov. Místo aby hned překládal, zeptal se: „Promiňte, prosím, tuto větu nemohu jednoznačně přeložit. Myslíte tím, jestli někde (druhá hlava) pracuje – obecně, nebo jestli má u někoho podepsanou

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

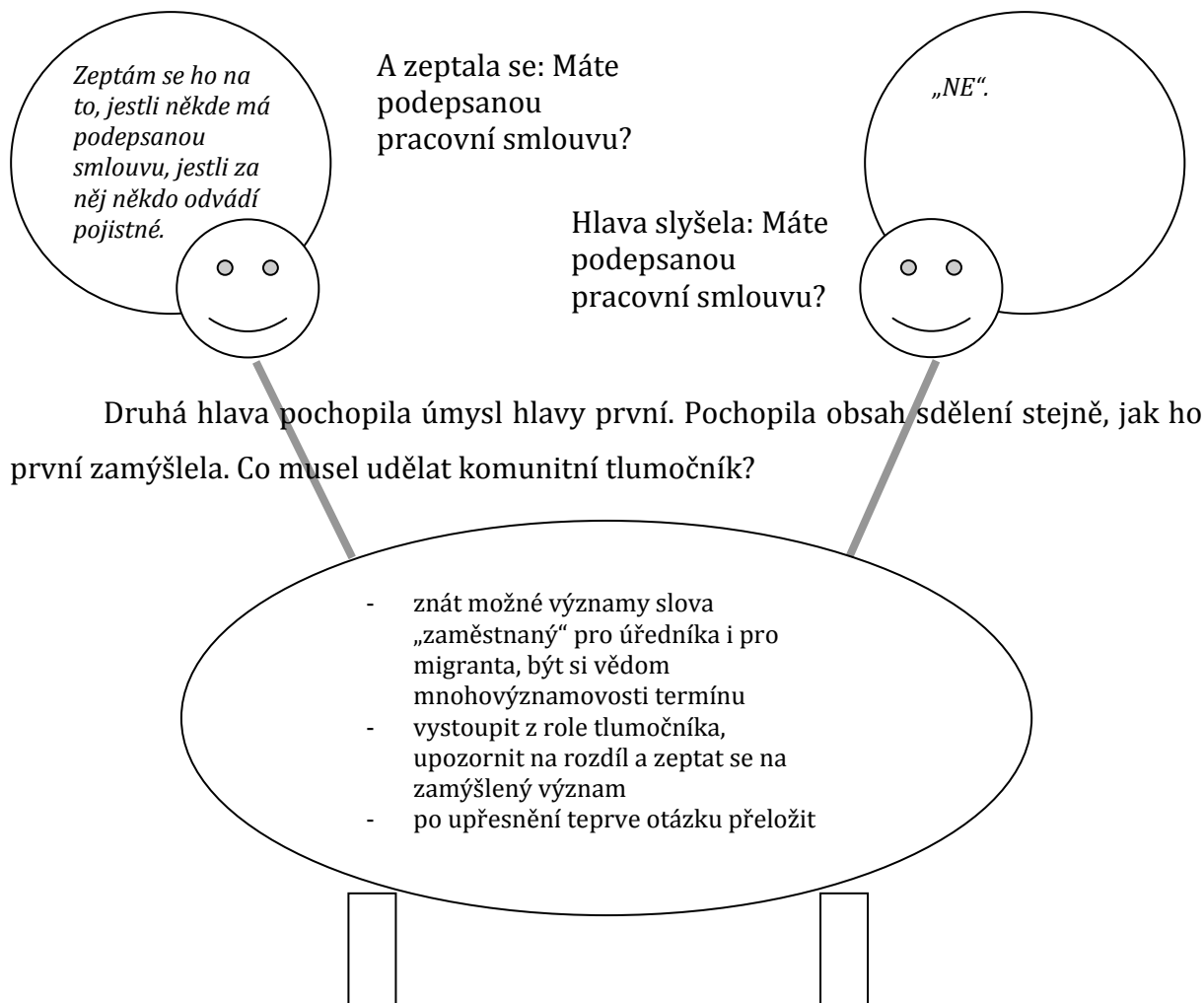
PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416**Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem**

pracovní smlouvu?“. První hlava odpověděla: „Myslím tím, zda je někde v pracovněprávním vztahu“. Komunitní tlumočnick tedy druhé hlavě přeložil: „Pracujete u někoho – s kým jste podepsal pracovní smlouvu?“. Druhá hlava odpověděla: „NE“. Obě hlavy se najednou usmály. První hlava se zeptala druhé: „Proč jsi mi předtím řekla něco jiného?“. Druhá hlava odpověděla: „Protože předchozí tlumočnick říkal něco jiného, než tento komunitní tlumočnick“. A bylo po hádce. A protože to byly kouzelné hlavy, řekly si rovnou, že nebudou sedět na starém těle, a vybraly si tělo nové, aby je lépe koordinovalo: komunitního tlumočnicka. Od té doby lidé potkávali už jen draka, jehož hlavy si rozuměly, ať už se hádaly, či nikoli. Co bylo příčinou jejich spokojenosti?

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416
Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem


Podobných situací se u běžného tlumočení v integračním prostoru vyskytuje poměrně dost.

Z předchozího příkladu si tedy můžeme odvodit vybrané metodické kroky, které by tlumočnick měl vždy brát v úvahu. V praxi samozřejmě profesionální komunitní tlumočnick volí takové kroky, které jsou adekvátní dané situaci a slouží pro zefektivnění komunikace mezi stranami:

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416
Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem
A: Zvládání role komunitního tlumočnicka

1. Vždy se **hned v úvodu představit jako tlumočnick**, aby všechny zúčastněné strany věděly, že nenese zodpovědnost za obsah sdělení, ale jen za jeho přetlumočení (často se v praxi stává, že úředníci jednají přímo s tlumočnickem, což nedoporučujeme)
2. Pokaždé, když z role tlumočnicka **vystupuje** do role komunitního tlumočnicka, **musí dát tuto změnu stranám jasně najevo**, aby přítomní měli přehled, kdy tlumočí a kdy tlumočení přerušuje za účelem nějakého ujasnění apod.

Např.: Promiňte, abych mohl dále tlumočit, musím se zeptat na upřesnění...

Nyní klient nehovořil na Vás, ale na mě, musím mu vysvětlit, že se má obracet na Vás...

Promiňte, prosím, abych si ověřil, zda mi strana rozumí, zeptám se...

3. Pro předejití nedorozumění způsobených různým očekáváním od role jedné či druhé strany může vždy požádat **strany, aby nejdříve samy představily svou roli / pole působnosti atp.**
4. Pokud neslyší či nerozumí, musí **požádat mluvčího o zopakování**
5. Může si **přizpůsobit prostor i pozice** zúčastněných tak, aby měl vyhovující podmínky k dobrému tlumočení

B: Zásahy do tlumočení

1. Měl by si **ověřovat, jak chápou mluvčí to, co sami říkají**

Např.: Mohl byste mi říci, zda tím myslíte to..., nebo to...

Myslíte tím, prosím, toto...

Mohl byste mi, prosím, přiblížit jinými slovy, co jste chtěl říci...

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

 CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416
Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem
2. Měl by upozorňovat, když se domnívá, že k porozumění nedošlo

Např.: Promiňte, domnívám se, že posluchač nerozumí otázce (může se stát, že např. migrant dává najevo svou mimikou, že nerozumí, ale druhá strana si toho nemusí všimnout nebo mimiku správně nepochopí). Následuje ověření porozumění...

3. Měl by ověřovat, zda došlo k porozumění mezi oběma stranami

Např.: Mohl byste prosím zopakovat, jak rozumíte tomu, co Vám mluvčí řekl?

4. Měl by dodávat informace týkající se sociolingvistiky, aby odůvodnil svůj zásah

Např.: V rámci komunity se tento termín obvykle chápe jako... Měli bychom ověřit, zda nedošlo k nedorozumění...

Promiňte, tento termín nelze přeložit, mohl byste vysvětlit, co znamená...

5. V extrémním případě může podat určité „dovysvětlení“ způsobu chápání různých tvrzení a pojmů, pokud to napomůže vzájemnému efektivnímu porozumění stran

Např.: Ze své zkušenosti mohu dodat, že se tento pojem vnímá takto..., protože v dané zemi mají... (např. přikládají větší význam tradičnímu sňatku než sňatku před úřadem).

Z hlediska metody i vzhledem k pozici interkulturního asistenta může mít komunitní tlumočení zároveň určité pedagogické prvky. Aby nedocházelo k nedorozuměním typu:

- ❖ migrant již dlouho nebyl v zemi svého původu a nezná daná slova ve svém rodném jazyce

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

 CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

- ❖ termín se dá do jazyka přeložit, ale znamená v každé zemi něco jiného

Komunitní tlumočnick může používat česká slova tam, kde to má smysl. Zejména v takovém případě, kdy si ověří, že jim strany rozumí a že je budou potřebovat v dalším jednání, resp. pro život (pobyt) v České republice vůbec.

Zdroje

ČERNÝ, J. *Úvod do studia jazyka*. Olomouc: Rubico, 1998. 248 s.

GENZOR, J. a KRUPA, V. *Jazyky sveta v priestore a čase*. Bratislava: Veda, 1996.

GRAY, J. *Muži jsou z Marsu, ženy z Venuše*. Praha: Práh, 2002.

HLAVATÁ, L. a SLAVICKÁ, B. *Praktická vietnamština – Tieng Viet thuc hanh*. Praha: Fortuna, 2003.

JANEBOVÁ, E. *Interkulturní komunikace ve škole*. Praha: Fortuna, 2010. 96 s.

KLEIN, Z. *Atlas sémantických gest*. Praha: HZ, 1998.

KOCOURKOVÁ, J. *Jiný kraj, jiný mrav*. Praha: Olympia, 2003.

NGUYEN, Phan Canh. *Základy vietnamštiny*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství + FF UK, 1984.

BUŠOVÁ, L. *Překladový slovníček základních pojmů učiva ZŠ (chemie, přírodověda a přírodopis, český jazyk a literatura, fyzika, matematika, humanitní vědy)*. Praha: SPN, 2002

VASILJEV, I. *Za dědictvím starých Vietů*. Praha: Etnologický ústav AVČR, 1999. 223 s.

VASILJEV, I. Co bychom měli vědět o vietnamštině. In: KOCOUREK, J. a PECHOVÁ, E. (ed.) *S vietnamskými dětmi na českých školách*. Praha: H&H + Klub Hanoi, 2006. s. 49–56.

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



INBÁZE

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT OP LZZ CZ.1.04/5.1.01/77.00416

Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem

Slovníky

česko-vietnamské, anglicko-vietnamské, německo-vietnamské, rusko-vietnamské
jazykové slovníky

Webové stránky

www.inkluzivniskola.cz

www.meta-os.cz

www.cambs.police.uk

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKO

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
nám. Republiky 3, 779 00 Olomouc