

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Bakalářská práce

Ria Hörnerová

Multikulturní komunikace v českých knihovnách

Intercultural communication in Czech libraries

Praha 2010

Vedoucí práce: PhDr. Petra Zia Sluková

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, 21. května 2010

.....
podpis studenta

Identifikační záznam

HÖRNEROVÁ, Ria. *Multikulturní komunikace v českých knihovnách = Intercultural communication in Czech libraries*. Praha, 2010-05-21. 85 s., 7 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Petra Zia Sluková.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá zhodnocením současného stavu multikulturního komunikace v českých knihovnách. Nejprve je představeno téma multikulturní komunikace jako takové, poté autorka popisuje průnik tématu do knihoven. Pozornost je také věnována otázce, proč vůbec multikulturní služby poskytovat a jak mezikulturně komunikovat v knihovně. Jádro práce se zabývá popisem jednotlivých projektů v českých i zahraničních knihovnách. Praktická část je psána formou dopisu pro ředitele českých veřejných knihoven, kde je popsáno, jak vybudovat multikulturní knihovnu. Závěr shrnuje všechny získané informace a nabízí možná řešení do budoucna.

Klíčová slova: multikulturní komunikace, multikulturní knihovny, multikulturní služby, multikulturní knihovnictví, integrace cizinců, menšiny na území ČR, etnické menšiny

Abstract

This bachelor thesis deals with the evaluation of multicultural librarianship in Czech Republic nowadays. Firstly, the topic of intercultural communication is briefly introduced and so is the interpretation of it in Czech libraries. The emphasis is held also on the question why multicultural services are so important and how to communicate between cultures. The core of the thesis is focused on the characteristics of the multicultural projects organized by both Czech and foreign libraries. The last part is written as a letter to directors of libraries, where you can find some advises about how to build a multicultural library. The conclusion is a resume of all the information gathered and a recommendation how to deal with this issue in future.

Key words: intercultural communication, multicultural libraries, multicultural services, multicultural librarianship, integration of immigrants, minorities living in CR, ethnic minorities

OBSAH

1	Úvod.....	10
2	Teoretický úvod do tematiky multikulturní komunikace	11
2.1	Definice pojmu kultura.....	11
2.2	Definice pojmu interkulturalita.....	12
2.3	Definice pojmu interkulturní komunikace.....	14
3	Vývoj a proniknutí multikulturní komunikace do českých knihoven	18
3.1	Proniknutí multikulturní komunikace do knihoven	18
3.2	Současná situace v ČR	20
3.2.1	Potřeby menšin a cizinců v knihovnách.....	25
3.3	Proč poskytovat multikulturní knihovnické služby	26
3.4	Jak multikulturně komunikovat	28
3.4.1	Multikulturní komunikace v knihovnictví.....	30
3.4.2	Rady pro efektivní multikulturní komunikaci	33
3.4.3	Konkrétní rady pro knihovníky.....	34
4	Projekty ze zahraničí	36
4.1	Německo	36
4.1.1	Projekt Mezinárodní knihovna v Městské knihovně Frankfurtu nad Mohanem.....	36
4.1.2	Interkulturní programy pro děti v německých knihovnách.....	37
4.2	Dánsko.....	40
4.2.1	Dánsko a multikulturní problematika v knihovnách	40
4.2.2	Odense	41
4.2.3	Aarhus	42

5	Multikulturní aktivity českých veřejných knihoven	44
5.1	Projekty v českých knihovnách	44
5.1.1	Rozmanitost do knihoven	44
5.1.2	Knihovny pro všechny	47
5.2	Krajská knihovna v Liberci.....	48
5.3	Městská knihovna v Chebu	51
5.4	Knihovna Jiřího Mahena v Brně	53
5.5	Městská knihovna v Praze.....	55
5.5.1	Městská knihovna v Praze, pobočka na Jírovcově náměstí (Praha 11) ..	56
5.6	Regionální knihovna v Karviné.....	58
5.7	Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm	59
6	Porovnání situace v ČR se situací v zahraničí	61
7	Dopis ředitelům českých knihoven aneb 10 bodů, které tvoří multikulturní knihovnu	63
8	Závěr, doporučení do budoucna	71

Předmluva

Předkládaná bakalářská práce je věnována multikulturní komunikaci v českých knihovnách. Toto téma jsem si zvolila, neboť mne zajímá problematika menšin žijících na území ČR. V současné době se zvyšující se zvyšující počet imigrantů v naší zemi promítá i do rozvoje knihovnictví a informační vědy. Prostřednictvím této práce jsem získala možnost proniknout hlouběji do tematiky a poznat, jak fungují české i zahraniční knihovny a jaký je jejich přínos pro společnost.

Před zahájením vlastního zpracování bakalářské práce jsem provedla výběrovou rešerši *Multikulturní komunikace v knihovnách* pro požadavky atestace z předmětu Bibliografické a rešeršní služby, která mi pomohla zorientovat se v množství informací.

Multikulturnímu knihovnictví se věnuje několik českých i zahraničních autorů. Před dvěma lety obhájila na Ústavu české literatury a knihovnictví Filozofické fakulty Masarykovy Univerzity v Brně Markéta Zavadilová bakalářskou práci *Nabídka služeb českých knihoven z multikulturní perspektivy*. Při zpracování své bakalářské práce jsem z této práce nečerpala, protože je věnována spíše výzkumu konkrétní knihovny z hlediska multikulturních služeb. Moje práce je zaměřená zejména na popis obecné situace v českých knihovnách a rozbor jednotlivých multikulturních projektů.

Čerpala jsem hlavně z pramenů dostupných v Knihovně Multikulturního centra Praha, která poskytuje také dokumenty týkající se multikulturního knihovnictví. Jednalo se spíše o monografie, ale i o články z tištěných i elektronických periodik (zahraničních i českých, např. Ikaros, U Nás a Education Libraries). Jako další informační zdroje jsem použila webové stránky (např. Multikulturního centra Praha, Českého statistického úřadu či portál Awesome Library). Pomohly mi však i mé vlastní poznatky z praxe (zaměstnání v Knihovně FF UK) a vědomosti, které jsem získala svým zájmem o tuto problematiku (dobrovolnická práce s menšinami v zahraničí i v České republice).

Práce je strukturována do osmi kapitol. Úvodní kapitola (kapitola 2) je věnována obecnému úvodu do tematiky multikulturní komunikace, jsou vysvětleny základní termíny a pojmy. Následující kapitola pojednává o proniknutí tématu multikulturní komunikace

v českých knihovnách. Čtvrtá a pátá kapitola popisuje jednotlivé projekty a multikulturní aktivity českých i zahraničních knihoven. Šestá kapitola je porovnáním situace v ČR se situací v zahraničí. Poslední kapitola je psána jako doporučení do praxe, tzv. manuál pro knihovny, které by se rády věnovaly multikulturním službám. Závěr je nejen shrnutím získaných informací, ale jsou nabídnuta i určitá řešení či doporučení do budoucna pro české veřejné knihovny.

Struktura práce se lehce odlišuje od zadání, protože v průběhu psaní se téma vyvíjelo a intelektuální práce probíhala jinak, než jsem očekávala. Téma je pojato více zeširoka, práce pojednává nejen o multikulturní komunikaci jako takové, ale spíše o komunikaci v obecném smyslu, pokrývá i dnešní české multikulturní knihovnictví. Mohla jsem také pracovat jen s omezeným množstvím zdrojů, protože dokumentů, které jsou plně relevantní k mému tématu, není mnoho. Kapitola týkající se analýzy současné situace v českých knihovnách byla zpracována pouze podle výzkumu Daniely Richterové, protože statistiky či výroční zprávy, které knihovny vykazují, neposkytují informace ke zhodnocení aktuálního stavu průniku multikulturních aktivit do knihoven. Díky nedostatku pramenů je taktéž kapitola, které srovnává situaci multikulturního knihovnictví v ČR a v zahraničí, velice strohá a vyjmenovává pouze pár základních rozdílů. Úprava bakalářské práce oproti návrhu byla vždy zkontrolována s PhDr. Petrou Slukovou.

Práce obsahuje seznam obrázků, seznam příloh a seznam použité literatury. Pro citování byla použita metoda pomocí prvního údaje záznamu a roku vydání, označovaná jako Harvardský systém. Seznam použité literatury je vypracován v souladu s normami ISO-690 a ISO 690-2. Bibliografické odkazy v textu jsou vypracovány podle metody prvního prvku a data. V odkazu je uveden vždy první prvek bibliografické citace tzn. většinou autor, popřípadě název (nebo zkrácený název). Druhá část odkazu obsahuje datum publikování. Záznamy v Seznamu použité literatury jsou řazeny abecedně podle vstupního prvku.

V této části bych také ráda velice poděkovala PhDr. Petře Slukové za její cenné a inspirující rady po celou dobu vedení mé bakalářské práce. Při každé konzultaci mi poskytla odborné informace, profesionální nadhled a dodala mi velkou motivaci. Bez ní bych neměla možnost zpracovat tuto práci na požadované úrovni. Ráda bych také poděkovala svým spolužačkám, které mi byly oporou v těžkých chvílích.

1 Úvod

Společnost se postupem času mění a tyto změny nejsou jen tak zanedbatelné: v dnešní době najdeme téměř v každém státě na světě menšiny obyvatel, kteří pocházejí z jiných zemí, jiných kultur a hovoří jiným jazykem. Ať už je jejich důvod, proč se rozhodli odejít ze „své“ země jakýkoliv, faktem je, že existují situace, které jim život v novém státě ztěžují.

V České republice se dnes střetávají různorodé (multikulturní) skupiny – liší se etnicky, národnostně, či nábožensky. Každá z těchto skupin má jiné hodnoty, každý jedinec byl jinak vychován, vyrůstal v odlišné kultuře a právě díky tomu je zvyklý jinak komunikovat. To, co v naší kultuře a komunikaci pokládáme za samozřejmé, nemusí být až tak samozřejmě pro toho, s kým komunikujeme. A naopak, pro člověka z jiného kulturního prostředí může být velmi matoucí, pokud používáme určité komunikační prostředky, které jsou v jeho zemi či kultuře považovány za nevhodné. K takovým drobným komunikačním nedorozuměním dochází zejména proto, že toho o „druhých“ a jejich kultuře mnoho nevíme.

Ráda bych se ve své práci zaměřila na jednu z těchto situací. Domnívám se, že cizinci, kteří žijí v České republice, by rádi navštěvovali knihovny, ale mnohdy je tato zkušenost zklame, protože většina knihoven není uzpůsobená na to, aby se v nich pohybovali lidé, kteří nemluví česky, popř. ani anglicky. Tento problém se netýká jen tzv. „fyzického vybavení knihovny“ (tabule, popisky, knihovní řád atp.), ale i lidského faktoru, tedy zaměstnanců knihovny, obzvláště knihovníků, kteří jsou s příslušníky menšin v přímém kontaktu.

Tato bakalářská práce by měla být jakýmsi návodem či manuálem, jak se k multikulturní komunikaci postavit, kterak se vyvarovat největších chyb, jichž se dopouštíme a také by měla sloužit ke shrnutí projektů organizovaných v průběhu let českými veřejnými knihovnami pro menšiny, které žijí na českém území.

2 Teoretický úvod do tematiky multikulturní komunikace

2.1 Definice pojmu kultura

Výklad pojmu kultura ve vztahu k národnostním menšinám a etnickým komunitám lze pojmut například zešíroka:

„Jde o soubor postojů, norem a hodnot, které nacházejí své vyjádření v chování, v žité každodennosti, v projevech a také výtvorech duchovní a materiální kultury příslušníků národnostních menšin a etnických komunit [MORAVCOVÁ, 2007].“

Každá menšina má soubor svých kulturních zvyklostí. Délka trvání soužití a intenzita kontaktu s většinou společností, celistvost osídlení, územní rozptýlenost menšiny, vůle menšiny množit své kulturní osobitosti a posilovat je ovlivňuje jejich charakter, rozmanitost a míru. Právě proto může být kultura národnostní menšiny či etnické komunity vnímána jako kontroverzní, ale jen kvůli tomu, že výchova naší společnosti byla odlišná.

Můžeme se setkávat s citlivou reakcí na kulturu menšin, která se výrazně liší od našich společenských norem a střetává se se zažitým kulturním modelem. Neuvědomujeme si ale, že stejně tak mohou menšiny vnímat právě naši kulturu. Proto je důležité přijmout kulturní rozdíly, ať už jsou jakékoliv velikosti, pochopit je a uznat jejich rovnocennost. Tato vzájemná tolerance je však dlouhodobým procesem jak pro většinu, tak pro menšinu.

Taktěž lze kulturu definovat úžeji:

„Soubor kulturních aktivit, prostřednictvím nichž menšina buď posiluje vlastní identitu, nebo manifestuje svoji kulturní svébytnost a společenskou akceptovatelnost okolní společnosti. [MORAVCOVÁ, 2007].“

Pro ucelení představy o významu kultury bych si dovolila uvést ještě pár frází, které mě zaujaly:

„Culture is a collective programming of mind.“ (v překladu: “Kultura je kolektivní naprogramování mysli.”)

To znamená, že kultura zahrnuje nejen viditelnou část, která se vztahuje k literatuře, hudbě a umění, ale spíše sdílený systém přístupů, víry, hodnot a chování.

„When in Rome, do as the Romans do.“ (v překladu: „Když jsi v Římě, chovej se jako Římané.“)

„It's impossible to generalize about cultures – there are so many differences.“ (v překladu: „Je nemožné generalizovat o kulturách – je zde příliš mnoho odlišností.“ [HOFSTEDE, 1999])

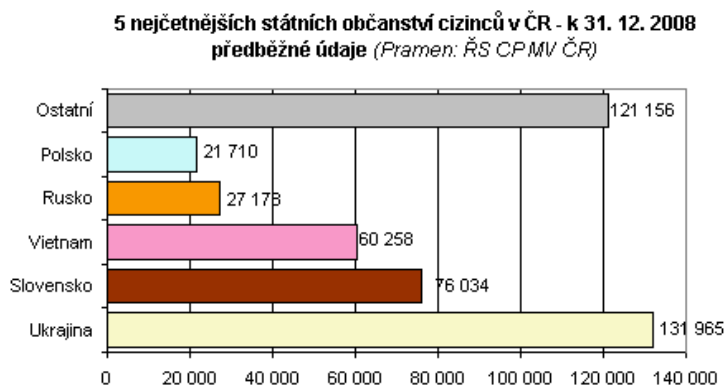
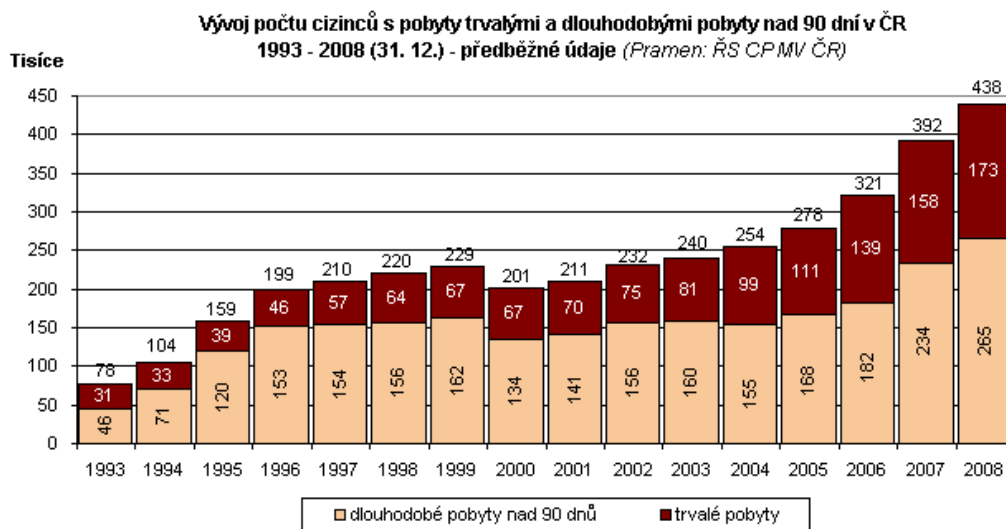
2.2 Definice pojmu interkulturalita

„Kultury jsou jakési ostrovy, striktně limitované a oddělené entity, které se mohou navzájem ignorovat, podceňovat, bojovat proti sobě, anebo naopak snažit se porozumět si, vyměňovat si vzájemné hodnoty, modely, způsoby konání a žití [WELSCH, 1995].“

Ve stejném významu jsou dnes ve výzkumech užívány slova hybridita, hybridizace nebo kulturní synkretismus [LÜSEBRINK, 2005]. Tyto pojmy pojmenovávají rozdílné formy míšení kultur, zejména však z estetického hlediska. Můžeme se také setkat s pojmy jako transkulturalita (označuje stav, kdy jsou kultury už navzájem propojené, kdy odlišné způsoby, styly a formy společenského života nekončí na státních hranicích) a multikulturalita (pokud vedle sebe existují různé kultury společně v jedné společnosti).

Pro lepší poznání a snazší respektování odlišné kultury je však nutné, abychom se interkulturně vzdělávali či tak byli vychováni. Současná situace v ČR po tom nyní přímo volá, vzhledem k množství cizinců na našem území se neustále zvyšuje. Jejich počet v ČR k 28. 2. 2010 čítá **431 587**, z toho 182 586 s trvalým pobytem a 248 731 s některým z typů dlouhodobých pobytů nad 90 dnů (tj. přechodné pobyty občanů EU a jejich rodinných příslušníků, dále víza nad 90 dnů a povolení k dlouhodobému pobytu občanů zemí mimo-EU).

Nejčastěji jsou zastoupeni občané Ukrajiny (130 924 osob, 30 %) a Slovenska (72 499 osob, 17 %). Dále následovala státní občanství: Vietnam (61 166 osob, 14 %), Rusko (30 796 osob, 7 %) a Polsko (18 901 osob, 4 %).



Graf č. 1 – Vývoj počtu cizinců [Český statistický úřad, 2010]

S politováním musím konstatovat, že i v dnešní době se stále setkáváme s negativním postojem našich občanů vůči cizincům. Nedůvěra Čechů k imigrantům je hluboko zakořeněná, často se může jednat i o nenávisť. Český národ postrádá toleranci k odlišným

zvykům, kultuře, historii či životní úrovni. Neuvědomujeme si, že poznávání jiné kultury je pro nás inspirací, zdrojem zkušeností a že nás učí dívat se na některé věci jinak.

Na rozdíl od zahraničí také naše lingvistika nereaguje na tyto změny ve společnosti dostatečně. Ve světě se již dávno zabývají tzv. etnolingvistikou, interkulturní lingvistikou a kontrastivní lingvistikou, zakládají nové školy a vysokoškolské instituty [SEKEROVÁ, 2005]. V ČR se těmito disciplínami zabýváme pouze okrajově.

2.3 Definice pojmu interkulturní komunikace

Interkulturní komunikace byla založena jako interdisciplinární obor (právě proto, že se zkoumá předmět studia z mnoha hledisek: antropologie, etnologie, lingvistiky, rétoriky, psychologie, sociologie, politologie, kulturologie a hermeneutiky) r. 1959 v USA a Kanadě, kdy Edward T. Hall předložil ve svém díle „The Silent Language“ (v překladu: „Tichý jazyk“) pojem **intercultural communication** (v překladu: **interkulturní komunikace**). Tento obor se dostává do Evropy v osmdesátých letech 20. století a rozvíjí se zejména ve skandinávských zemích, Německu a Francii.

Interkulturní komunikaci lze chápat jako obor, který se zabývá studiem souvislosti mezi jazykem a kulturou, způsobu verbálního chování příslušníků různých kultur a také způsobu vnímání světa etnických skupin.

Tento pojem můžeme rozdělit do dvou základních slov: kultura a komunikace (definice kultury viz kapitola 2.1).

Pokud definujeme národy v souvislosti s kulturou, jedná se většinou o navenek patrné a vyjádřené součásti, jako například jazyk, normy chování, morální hodnoty, konvence, náboženství, obyčeje, obřady, mýty, ústní lidová společnost, lidové výtvarné umění apod.

Zvláště kvůli tomu, že kultura je tak složitá, občas narazíme na situaci, kdy shledáváme komunikaci s příslušníky jiných kultur neuskutečnitelnou i přesto, že slova mají správný lexikální význam. Řada autorů (E. T. Hall, G. Hofstede, N. Bergmann, A. L. J.

Sourisseaux, R. W. Brislin, H. C. Triandis) považuje tyto kontrastní dimenze v kontextu interkulturní komunikace za základní kulturní rozdíly ovlivňující lidské chování:

- závazek / povinnost vůči skupině vs. orientace na individuální zájmy
- orientace na pragmatický užitek vs. orientace na principy a ideály (partikularismus vs. universalismus)
- orientace na stávající nebo minulý stav vs. otevřenost vůči všemu novému (tradicionalismus vs. pokrokovost)
- vnímání a hodnocení osob: askriptivní hodnocení člověka vs. hodnocení orientované na výkon člověka (askripce = dosažení vyššího společenského postavení na základě příslušnosti k privilegovaným vrstvám, a. hodnocení tedy znamená, že osoba je hodnocena podle toho, co je; hodnocení zaměřené na výkon se naopak řídí vlastnostmi osobnosti, jako je inteligence, kompetence nebo kreativita)
- monochronní vs. polychromní strukturace času
- převaha přímé (explicitní) vs. nepřímé (implicitní) komunikace
- vyjadřování emocionálních stavů: otevřené vs. kontrolované

Pokud jsme si vědomi těchto kulturních dimenzí, může to být pro nás významnou (třebaže pouze orientační) pomocí v interkulturních kontaktních situacích. Musíme ovšem brát v potaz, že každý člověk je originál a může se lišit od daného kulturního prototypu. Není spravedlivé odsuzovat a generalizovat lidi, které potkáváme, pouze na základě jejich národnosti.

Druhým centrálním pojmem je samotná komunikace. Definován může být jako:

„Sociální interakce sloužící sdělování, výměně informací [Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost, 1994].“

Komunikace může být také charakterizována jako základní prvek kultury. Usnadnit interkulturní komunikaci můžeme bezesporu znalostí cizího jazyka. Pokud ovládáme mateřský jazyk komunikačního partnera, nebo jiný, třetí a společný jazyk, splňujeme

předpoklad dorozumění. Je však potřeba si uvědomit, že i když jsme jazykově kompetentní, neznamená to, že nic víc nepotřebujeme. Komunikaci jako takovou totiž z velké části ovlivňuje i komunikace neverbální a důležitou součástí tvoří i kontext. I když ovládáme cizí jazyk bezchybně, náš komunikační partner může nabýt mylného dojmu, že máme také pojem o kulturním zázemí dané země, a proto nám neposkytne nejrozumnější, často právě potřebná vysvětlení.

Další otázkou v interkulturní komunikaci je problémové překládání určitých slov, která v druhém jazyce nemusí existovat, neboť jimi označovaná realita v dané kultuře neexistuje či může mít jiný význam.

K nedorozumění může dojít také v případě, kdy v komunikaci s partnerem zastupujícím odlišnou kulturu, používáme své kulturní hodnoty či postupujeme dle kulturně podmíněných zvyklostí (nicht wahr v němčině je nezdvořilé, protože se pokládá za vynucovaný souhlas partnera, kdežto v češtině mu nepřikládáme až takový význam, a také americké how are you? je pouze zdvořilostní fráze, nikdo neočekává negativní odpověď).

B. Müller-Jacquier, J. Boltern a K. H. Flechsig, teoretikové interkulturní komunikace, se shodují na nejčastějších příčinách nedorozumění v interkulturní komunikaci a rozdělují je následovně:

1. Lexikum a sociální význam pojmů

- Pojem může ztratit či změnit svůj význam, když je překládán do jiného jazyka, ale i pokud si pojmy významově odpovídají, mohou být v jiných kulturách chápány odlišně.

2. Průběh řečového chování, organizace rozhovoru

- Povědomí o tom, která pravidla určují průběh komunikace v různých situacích, které zvyklosti ovlivňují způsob mluvení (pauzy, odkašlávání, intonace, důraz), jakými prostředky se vyjadřuje vztah mezi komunikanty, jak jsou předkládány argumenty a jak se zdůvodňují.

3. Komunikační témata

- Zde se můžou lišit témata, která jsou v dané kultuře tabu, témata, kterými je vhodné započít rozhovor, do jaké míry je potřebný detailní popis kontextu, jak exaktní musí být vyjadřování atp.

4. Přímost a nepřímost vyjadřování

- Kdy má být mluvčí v komunikaci spíše otevřený a kdy nepřímý. Je vhodné mluvit o určité osobě, pokud je v té chvíli přítomná?

5. Společenské fráze, ritualizace komunikace

- Existují určité verbální vazby, které jsou stanovené zvyklostmi pro různé situace ve společnosti, ale v různých kulturách se mohou někdy až diametrálně lišit. Pro zdárnou komunikaci je tedy třeba vědět, jak silně je komunikace ritualizována, nebo do jaké míry je naopak neformální, jakou roli hraje stáří a pohlaví komunikantů, jaký vliv má na komunikaci společenský status, hierarchie či moc.

6. Paraverbální faktory

- Jako například rytmus, tempo, melodie, důraz a přízvuky, pauzy apod.

7. Neverbální faktory

8. Držení těla, gestikulace, mimika, oční kontakt, proxemika a haptika.

3 Vývoj a proniknutí multikulturní komunikace do českých knihoven

3.1 Proniknutí multikulturní komunikace do knihoven

Vstoupením do EU se Česká republika otevírá světu a multikulturalitě. Do Česka přichází stále více a více lidí, kteří hovoří jiným jazykem, mají jiné kulturní zvyklosti, morální hodnoty a mnohdy i velmi odlišné náboženství. Tento fakt nám připomíná, že na světě nejsme sami, a že nás poznávání této „odlišnosti“ ovlivňuje a mění. Také nám ale také pomáhá uvědomit si, jak málo toho o ostatních kulturách víme a jestli jsme vůbec ochotni tyto nové věci poznávat a učit se, že to, o čem jsme si celý život mysleli, že je tzv. „normální“, nemusí být až tak úplně normální pro ty, kteří pocházejí z jiné země.

Rozvoj kulturní rozmanitosti má vliv také na naši společnost, obchod, školství, ekonomiku a samozřejmě také na veřejné instituce, jako jsou například knihovny. V současné době jsou knihovny považovány nejen za místo, kde si můžeme půjčit dokumenty, ale také za informační, kulturní a poradenské centrum. Jejich primárním úkolem je umožňovat přístup k informacím, a to všem – bez ohledu na národnost, barvu pleti či náboženskou orientaci. Jsou ale české knihovny na tuto situaci připraveny? Mají k dispozici informace o knihovně v cizí řeči pro tyto uživatele? Vlastní ve svém fondu dokumenty o české kultuře v různých jazycích, či například oddělení s literaturou menšin, které u nás žijí? Pracují v ní zaměstnanci, kteří jsou ochotni překonávat jazykové bariéry a nedorozumění? Pokud by knihovny chtěla hrdě nosit status **multikulturní**, měla by na všechny tyto otázky odpovědět ano. Jedině tak bude jasné, že je otevřená doopravdy všem bez rozdílu.

Jsou české knihovny schopny (nebo vůbec ochotny) poradit si se současnou změnou, která se odehrává velmi rychle, a to díky evropské integraci a otevřeným hranicím? Jsou připraveny na kulturní rozmanitost naší společnosti?

Usnesení vlády č. 679 ze dne 7. července 2004 charakterizuje knihovnu jako:

„Nástroj praktického uskutečňování základního lidského práva na rovný přístup k informacím (všem bez rozdílu – bohatým i chudým, mužům i ženám, obyvatelům měst i venkova, handicapovaným i zdravým, menšinám i většinové společnosti), na jejich svobodnou výměnu, na získávání znalostí a svobodné utváření názorů. Slouží jako prostředek naplňování ústavně zakotveného práva na informace, a jsou tedy jedním z pilířů demokracie.“

Jak už plyne z této charakteristiky, knihovna by měla představovat instituci, která plně podporuje celoživotní vzdělávání, duchovní rozvoj a uspokojování informačních potřeb všech uživatelů. Měly by se snažit být co nejlepší veřejnou, demokratickou a otevřenou institucí. Současná situace ve veřejných knihovnách ale bohužel stagnuje na určitém bodu, nemění své služby, co se týče zařazení interkulturních aktivit či vzdělávání v tomto směru. Téměř ve všech knihovnách dnes najdeme pouze publikace nejrozšířenějších světových jazyků (což je samozřejmě pochopitelné vzhledem k jejich popularitě), na menšiny, které žijí v dané oblasti (Vietnamci, Romové, Rusové) se nebere ohled. Rovněž také zaměstnanci, kteří pracují v knihovnách, povětšinou hovoří jen jedním světovým jazykem (např. anglicky či německy), ale pokud bychom hledali pracovníka, který by se (alespoň na velmi základní úrovni) domluvil vietnamsky, romsky, ukrajinsky nebo snad dokonce čínsky, domnívám se, že bychom stěží našli někoho takového – navzdory tomu, že tyto menšiny se neustále rozrůstají. Je velmi pravděpodobné, že právě toto jsou důvody, proč příslušníci těchto menšin nejsou častými návštěvníky knihoven. Na rozdíl od České republiky se ostatní zahraniční instituce touto otázkou zabývají již delší dobu a více do hloubky.

Naštěstí i u nás najdeme knihovny, které pomáhají integraci nových imigrantů i dlouhodobě usazených menšin. O všech se zmíním v následujících kapitolách.

Obecně ale knihovny nejsou uzpůsobeny pro práci s menšinami a tzv. „multikulturní integritu“. Jejich webové stránky nejsou přeložené do cizojazyčných verzí, nemají cizojazyčné fondy, speciální vzdělávací programy, chybí poskytování specifických služeb a knihovníci nemají potřebné jazykové znalosti (mnohdy ani ty základní).

3.2 Současná situace v ČR

Na podzim roku 2004 byl Multikulturálním centrem Praha (dále MKC Praha) realizován výzkum přístupu českých veřejných knihoven k multikulturální problematice. Bylo vybráno 500 knihoven, kde proběhlo dotazníkové šetření.

MKC Praha vycházelo z Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2004-2010 a publikace Služby veřejných knihoven – směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj, které prohlašují, že veřejné knihovny jsou povinné poskytovat služby a přístup k informacím všem lidem bez rozdílu. Cílem výzkumu tedy bylo zjistit, jaké služby veřejné knihovny nabízejí cizincům a čtenářům z řad etnických a národnostních menšin, jak se knihovny přizpůsobují zvyšující se kulturní různorodosti společnosti a zda se čeští knihovníci zajímají o multikulturální problematiku. Toto téma je i pro knihovny aktuální, proto je důležité shromáždit informace, které by zhodnotily současný stav.

Knihovny zodpovídaly 16 otázek v dotazníku, které se týkaly např. připravovaných kulturních či vzdělávacích pořadů pro menšiny, se kterou místní organizací knihovna spolupracuje či jaké pomůcky pomáhají knihovníkům při práci s menšinami. Vybrány byly veřejné knihovny v menších městech a obcích ČR a veřejné knihovny v oblastech s vyšší koncentrací etnických skupin a národnostních menšin v okolí. Toto dotazníkové šetření probíhalo v rámci projektu Rozmanitost do knihoven.

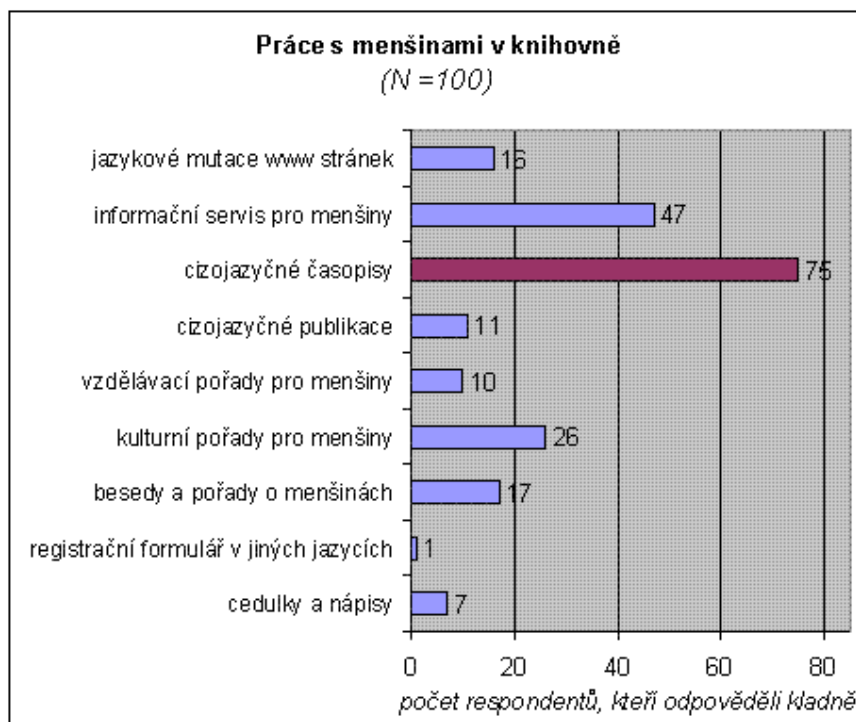
Dovolila bych si předložit nejzajímavější výzkumné poznatky:

Práce s menšinami v knihovně

Jako nejčastější službu pro menšiny uváděly knihovny výpůjčky cizojazyčných časopisů. Polovina knihoven poskytuje informační servis pro menšiny a více než čtvrtina z nich pro ně organizuje kulturní program. MKC Praha se však domnívá, že tyto informace jsou lehce nadsazené a zcela neodpovídají skutečnému stavu, protože multikulturální aktivity veřejných knihoven dlouhodobě monitoruje. Výpůjčky cizojazyčných časopisů není vždy službou určenou primárně pro menšiny, protože se jedná o tzv. majoritní cizí jazyky. Také informační servis pro menšiny může být zavádějící, protože knihovníci také zmiňují svou

nedostatečnou jazykovou schopnost. Smutné je zjištění, že pouze jedna z odpovídajících knihoven má registrační formulář přeložen do jiného než českého jazyka.

„Používáte ve vaší knihovně pomůcky a prostředky, které se vztahují k práci s nadnárodními menšinami?“

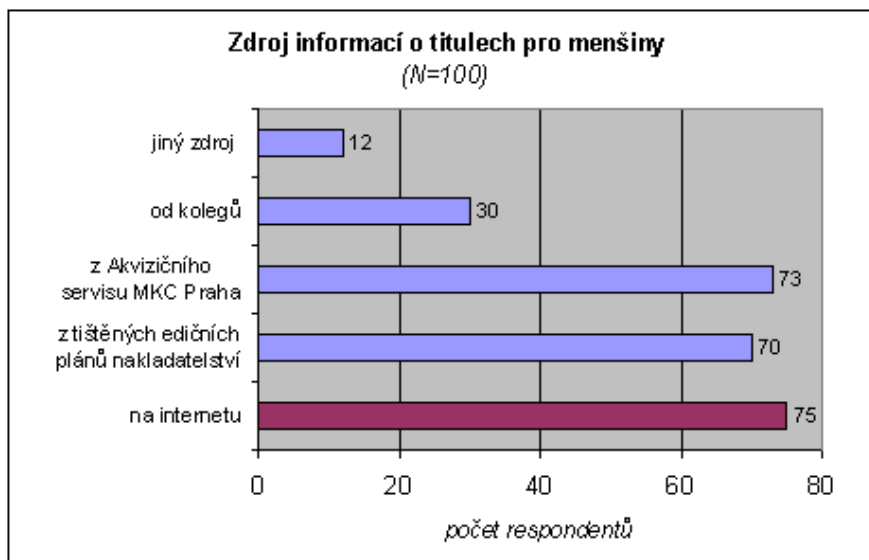


Graf č. 2 – Práce s menšinami v knihovně [RICHTEROVÁ, 2005]

Jak a kde nakupovat knížky pro menšiny

Pro rozšíření svého knihovního fondu o aktuální tituly pro menšiny či o menšinách, knihovny nejčastěji vyhledávají knihy na internetu a v edičních plánech nakladatelství. Dobrou zprávou je, že je využíván i Akviziční servis multikulturní literatury, který každý měsíc připravuje MKC Praha. Tato služba informuje knihovny o nově vydávané multikulturní literatuře v České republice.

„Kde získává vaše knihovna informace o titulech pro menšiny nebo o menšinách?“

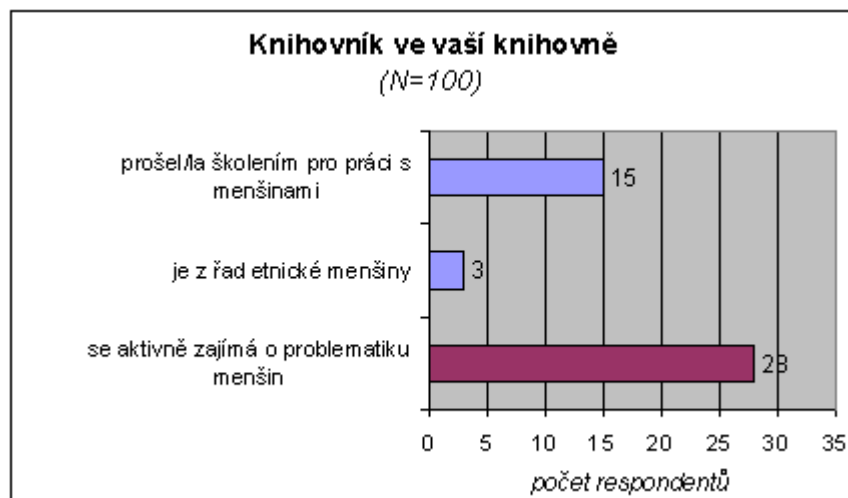


Graf č. 3 – Zdroj informací o titulech pro menšiny [RICHTEROVÁ, 2005]

Multikulturní knihovník

Knihoven, kde pracuje knihovník, který se aktivně zajímá o problematiku menšin, je méně než třetina. Z toho vyplývá, že pro knihovny stále není práce s národnostními menšinami a rozšiřování služeb pro tyto uživatele prioritou. Pouze ve třech dotazovaných knihovnách pracuje příslušník etnické menšiny. Tento fakt je potěšující, protože takový knihovník je pro knihovnu přínosem – reprezentuje zde potřeby dané menšiny.

„Pracuje ve vaší knihovně knihovnik/knihovnice, který/á...“



Graf č. 4 – Knihovnik ve vaší knihovně [RICHTEROVÁ, 2005]

Přínos projektu Rozmanitost do knihoven

Více než polovina respondentů se k projektu vyjádřila kladně a hodnotila ho jako inspirativní. Knihovny díky němu rozvíjejí nové služby pro menšiny. Zbytek knihoven však nepovažuje multikulturní témata za aktuální a nechtějí se v této oblasti více věnovat. Můžeme se jenom domnívat, že důvodem může být nedostatek časových i finančních možností či neznalost problematiky.

„Jak ovlivnil projekt *Rozmanitost do knihoven* přístup vaší knihovny k nenárodnostním menšinám a multikulturním otázkám?“



Graf č. 5 – Přínos projektu Rozmanitost do knihoven [RICHTEROVÁ, 2005]

Závěr

Z dotazníkového šetření vyplývá, že práce s materiály o národnostních menšinách, tematické pořady nebo přímá spolupráce s menšinami není v knihovnách zcela běžná. Vhodné materiály v knihovnách stále chybí a spolupráce s místními organizacemi menšin je spíše výjimečná. Špatnou zprávou je, že příliš mnoho knihoven nepokládá rozšiřování služeb pro menšiny za důležitou součást nabídky (9% dotázaných knihoven vůbec nepovažuje téma za aktuální a 27% knihoven nemá zájem jakkoli se multikulturním aktivitám věnovat).

Výzkum ale také odhaluje, že existují i knihovny, které se začaly uvedeným tématům aktivně věnovat – organizují pořad o jiných kulturách, nakupují literaturu pro menšiny a budují vícejazyčné internetové stránky. Mívají také dobrý přehled o tom, kde získat informace

o vhodných titulech. Knihovny také často uváděly, že by v oblasti dalšího vzdělávání ocenily více informací o životě menšin, způsobech interkulturní komunikace a pořádání vzdělávacích pořadů o menšinách.

3.2.1 Potřeby menšin a cizinců v knihovnách

Pro lepší zmapování situace multikulturních aktivit v knihovnách mohou pomoci také výsledky výzkumu, který provedlo roku 2004 taktéž MKC Praha v rámci projektu Rozmanitost do knihoven. Tento výzkum měl odhalit, co očekávají cizinci a příslušníci národnostních menšin od veřejné knihovny. Jaké jsou podle nich bariéry, které jim brání při vyhledávání informací nejen o zemi, ve které nyní žijí, ale i o své kultuře. Chodí vůbec cizinci do knihovny? Jaké jsou jejich informační potřeby? Co jim nejvíce chybí v nabídce českých knihoven?

Respondenty byli příslušníci šesti etnických či národnostních menšin – Řekové, Poláci, Němci, Ukrajinci, Romové a Vietnamci. Tematické okruhy, které byly sledovány, byly následující: otázka potřeb informací pro práci a život, rozšiřování znalostí, jaké informační zdroje dotazovaní používají k vyhledávání a jaké místo zaujímá veřejná knihovna v jejich životech.

Výsledky přinesly zjištění, že více než polovinu dotazovaných zajímají informace, které se týkají činnosti spolků, klubů a akcí pořádaných pro menšiny žijící v ČR a informace o knihách a tiskovinách, které o menšinách vycházejí (u osob nad 55 let žádá tyto informace 65% respondentů).

Poměrně překvapivými se mohou zdát odpovědi o potřebě doplňování svých znalostí. Téměř dvě třetiny dotazovaných nepociťují potřebu prohloubit své znalosti o kultuře, zvycích a současném životě v ČR, o svém národu se chce dozvědět více než 53% respondentů. Již menším překvapením je, že téměř všichni dotazovaní (94%) získávají informace o dění v ČR z televize. Druhým nejčastěji využívaným zdrojem informací jsou příslušníci rodiny, blízcí známí a přátelé. Tento fakt může být pro knihovny zajímavý, protože propagace služeb knihoven přes tyto neformální zdroje by mohl být vhodným marketingovým tahem.

Více než polovina respondentů již jednou či opakovaně navštívila místní veřejnou knihovnu. Pětina z těch, kteří v knihovně nebyli, neví, proč by měl do knihovny jít a každý šestý dotázaný neví, co je veřejná knihovna nebo nemá odvahu ji navštívit, protože neví, jak by se tam domluvil.

3.3 Proč poskytovat multikulturní knihovnické služby

Proč by knihovny vůbec měly poskytovat multikulturní knihovnické služby? Měly by neustále pamatovat na zásadu rovnosti přístupu ke knihovnickým a informačním službám, a do této zásady tedy patří i poskytování multikulturních informací všem skupinám uživatelů a zároveň knihovnických služeb specificky zaměřených na přehlížené etnokulturní skupiny.

Důležitou částí multikulturních knihovnických služeb je tedy poskytování multikulturních informací, díky kterému se kdokoliv (tedy nejen příslušník dané menšiny) může dozvědět něco nového o kultuře či jazyku, nebo dokonce i o přínosu pro společnost a hodnotách. Toto všechno dohromady nám pomáhá zlepšit komunikaci a zároveň vzájemné porozumění.

DESATERO DŮVODŮ PRO POSKYTOVÁNÍ MULTIKULTURNÍCH KNIHOVNÍCH SLUŽEB

1. Posláním knihovny je sloužit danému společenství, které je v mnoha případech multikulturní a vícejazyčné nebo se postupně zvyšuje jeho kulturní rozmanitost.
2. Multikulturní a vícejazyčné knihovnické služby přinášejí rovnost služeb a přístupu k informacím.
3. V éře globalizace, která zjednodušuje příhraniční komunikaci i cestování, by se jednotlivci měli učit o jiných kulturách, jazycích, a národech, protože to zvyšuje schopnost ocenit odlišné zkušenosti a rozšiřuje obzory.

4. Informace podávané v jazycích a prostřednictvím kanálů, které jsou přístupné uživatelům z různých společenství, jsou základem pro demokratickou účast těchto uživatelů v občanské společnosti.
5. Informace o vlastní minulosti i o minulosti jiných posilují vlastní kulturu, usnadňují porozumění jiným zkušenostem a názorům a přispívají k rozvoji harmonické společnosti.
6. Informace podávané v jazycích prostřednictvím kanálů, které jsou vhodné pro rozmanitá společenství uživatelů, posilují mnohonásobnou gramotnost, což umožňuje získávání nových znalostí a dovedností zaměřených na zajištění rovnosti příležitostí ve všech sférách společnosti.
7. Znalosti celého světa, tvůrčí formy vyjadřování, i kulturní praxe jsou dokumentovány v různých formátech a jazycích, a tudíž je třeba multikulturní fond nabízet tak, aby byl přístupný všem lidem bez rozdílu.
8. Studium různých forem tvůrčího vyjadřování, práce a řešení problémů přináší nové pohledy a názory, jejich výsledkem mohou být nové způsoby jednání a řešení problémů.
9. Informace poskytované pro multikulturní společenství a o tomto společenství dané knihovny jsou důkazem toho, že členové společenství i jejich kultury jsou oceňovány.
10. Knihovny představují prostor pro intelektuální a zájmové aktivity, kde se nabízí multikulturní a vícejazyčné služby a kde se z fondu knihovny stává prostor pro setkávání lidí z místní komunity [IFLA, 2008].

3.4 Jak multikulturně komunikovat

Po radikálních změnách, které se udály v 90. letech ve střední Evropě, již Čechy nejsou monokulturním státem – jsme si vědomi toho, že náš stát se stal „barevným“. Chápeme, že existují mnohdy velmi odlišné kultury, jazyky, náboženství a tradice, které pro nás jsou jen stěží srozumitelné. Ale právě toto uvědomění je základem pro to, abychom dokázali interkulturně komunikovat. Je nutné zohlednit právě jazykové rozdíly, odlišná očekávání a rozdílná řešení konfliktů.

Tyto základní kameny mají svůj původ právě v odlišných tradicích, hodnotových vzorcích a rozdílné sociální percepci či komunikačního stylu. To, co považujeme za „normální“, jasné, srozumitelné a známé je jedinečné, ale ne jediné. Rozdíly nás obklopují. Pokud se v komunikaci cítíme nejistí, nerozumíme si, odsuzujeme se a snažíme se přinutit toho druhého, aby se přizpůsobil či aby nám jasně vysvětlil, proč říká či dělá určité věci, nastává problém. Není možné něco takového vysvětlit, protože neznáme ani očekávání, ani hodnotové vzorce, ani komunikační styl našeho komunikačního partnera. Určitá skutečnost, fakt nebo situace může být vyložena mnoha způsoby. Není tedy důležité souhlasit, ale vzájemně si naslouchat a snažit se vžít do druhého a porozumět si.

Abychom byli schopni člověku, který pochází z jiné kultury, porozumět, musíme vědět, co jej provází, když se ocitne v novém, neznámém prostředí a nezná jeho kulturu. Psychologický termín pro tyto pocity je „kulturní šok“. Člověk, který přichází do neznámého prostředí, se může cítit takto:

- Nezná nové prostředí, a proto se nemůže chovat přirozeně a ztrácí sebedůvěru.
- Ztrácí dobře známé prostředí a cítí se odmítán, nepřijat.
- Není si jistý, jaké chování se od něj očekává.
- Jeho kultura ztrácí význam. Vše, co považoval za „normální“ se změnilo, platí jiné hodnoty. Následně sklon k pochybnosti o svých hodnotách a bezmoc, protože si není jistý, co dělat, aby byl přijat.
- Je frustrován neznámým jazykem.

Tito lidé, prožívající velkou frustraci, nemají zájem dále se vzdělávat, a proto s největší pravděpodobností nebudou mít zájem ani o návštěvu knihovny. Cítí svou odlišnost jako důvod nenávisti ze strany ostatních a mnohdy mají existenční problémy – ať už s hledáním pracovního uplatnění či vhodného ubytování. Uzavírají se do sebe, chybí jim jejich domov, známá kultura a staré hodnoty, mateřský jazyk a mnohdy i rodina a přátelé. Mají tendenci se stýkat jen s lidmi, kteří pocházejí ze stejné země jako oni, více spí, jí, pijí a mnohdy až přehnaně úzkostně pečují o svůj zevnějšek, nebo naopak přestanou udržovat osobní hygienu. Dostávají se do konfliktů s lidmi, často pláčou, jsou neustále nervózní a tak není divu, že je mohou postihnout psychosomatické nemoci.

Obecně platí, že člověk, který se adaptuje na novou kulturu, prochází určitými stádii v průběhu svého pobytu v neznámé zemi:

1. Vše nové je skvělé a vzrušující, pocity štěstí, radosti a očekávání.
2. Začínají se vyskytovat věci, které jsou těžko pochopitelné, kterým nerozumí a reaguje na ně podrážděností a nenávistí.
3. Postupem času se naučí problémy zvládat, porozumí nezvyklým situacím, učí se a přizpůsobuje.
4. Získal tolik zkušeností, že je schopen ideálně fungovat v nové i staré kultuře – tzv. bikulturalismus.

Schopnost porozumění, která se úzce pojí s ochotou, se vyvíjí teprve ve třetím stádiu. Člověk v této fázi je schopen rozumět hodnotám, vnějším projevům a zvyklostem a rozeznává určité nuance a specifika, které dřív nemohl rozpoznat díky své odlišnosti.

3.4.1 Multikulturní komunikace v knihovnictví

Velmi důležitým faktorem v komunikaci obecně je řeč těla. I v knihovnictví hraje velkou roli, ačkoli mnozí knihovníci pokládají za hlavní prostředek přístupu k informacím právě knihu. Řeč těla bývá bohužel podceňována, ale možná si neuvědomujeme, že právě neverbální komunikace může uživatele přilákat či odradit.

Nedílnou součástí neverbální komunikace je paraverbální jazyk, který zahrnuje sílu hlasu, výšku tónu, pauzy a mlčení. Důležitý je způsob vyslovení slova, nejen jeho sémantický význam. Z vlastní zkušenosti můžeme sami potvrdit, že i pokud jsou nám sdělovány pozitivní informace, ale nepříjemným, hrubým způsobem, nedokážeme je vnímat dobře. A to platí i naopak, pokud jsou negativní hodnocení či kritika sdělovány s respektem a laskavým způsobem, je mnohem snadnější je přijmout. Proto je třeba při komunikaci s příslušníkem menšiny dbát na výšku a tón našeho hlasu, protože člověka, který dobře nezná jazyk, může hrubý tón odradit.

Řeč těla prozrazuje naše pocity a emoce a doplňuje náš mluvený projev. Mimika (výraz obličeje), oční kontakt, gestikulace (pohyby rukou, nohou a celého těla), proxemika (využívání prostoru a vzdáleností při komunikaci), fyzický kontakt, ale také vůně a pachy, barvy a jejich symbolika, oblékání, účes a kosmetika patří mezi formy projevu. Řeč těla se liší v každé kultuře a mnohdy i uvnitř jednotlivých kultur. Tyto návyky si člověk osvojuje bezděčně v průběhu procesu socializace. V některých zemích pokývání hlavou, které pro nás znamená jasný souhlas, neplatí v Bulharsku a Albánii – tam „ano“ vyjadřuje pokývání hlavy od ramene k rameni – tedy pravý opak. V některých zemích je nemravné, pokud žena odhalí výstřih, nohy, někdy dokonce i ruce (!) a obličej (Saúdská Arábie). Některé zvyklosti se nám mohou zdát až absurdní - v Kypru a v dalších zemích Asie je neslušné ukázat podrážku boty.

Výrazné rozdíly v kulturách můžeme najít také ve fyzickém kontaktu při komunikaci. Za kontaktnější kultury bývají považováni Latinoameričané, obyvatelé oblasti Středozemního moře, východní Evropy a Blízkého Východu, naopak lidé v severní Evropě či Dálném Východě se téměř nedotýkají. Dotyky, kterým nepřidáváme žádnou váhu, můžou být pro ostatní kultury důležité – ve Vietnamu není vhodné pohlazení dítě po hlavě, kdežto pro

jihoevropany či Romy je dotek způsobem, jak získat důvěru. Mezi fyzický kontakt také patří podávání ruky, objímání a polibky. Němci, obyvatelé Střední a Jižní Ameriky si podávají ruce často a pevně, Britové a obyvatelé severní Evropy naopak téměř vůbec a slabě, Japonci si podávají ruku málokdy, běžnější pozdrav je úklona těla. V centrální Africe se lidé zdraví dotykem na rameni a Inuité (Eskymáci) se zdraví vzájemným dotykem špičky nosu.

Velké rozdíly můžeme také najít v očním kontaktu různých kultur. Liší se vzhledem k pohlaví či věku komunikujících osob. Někde např. nejsou doporučeny přímé pohledy do očí druhého pohlaví a v Číně se považuje neuctivé hledět do očí výše postavenému člověku – Číňané klopí zrak z úcty k druhému.

Pro zajímavost bych si dovolila uvést následující příklad: zvednuté obočí má v různých částech světa pokaždé jiný význam – v arabských zemích znamená záporné stanovisko, v Německu tak oceňují bystrost člověka, v Severní Americe vyjadřuje překvapení a zájem, v Číně nesouhlas a v Británii nedůvěru.

Proxemika se týká vzdáleností lidí při komunikaci a jejich osobního prostoru. V Jižní Evropě, oblasti Středozemního moře, v Latinské Americe a arabských zemí je běžná blízkost, naopak v Severní Evropě se respektuje větší vzdálenost mezi lidmi. Konkrétněji např. Thajsko cca 80-100 cm, Evropa 60 cm, USA 40 cm, Jižní Amerika 30 cm, Blízký východ 20 cm.

Neměli bychom opomíjet ani význam barev, který je také pro každou zemi specifický. Bílá je například v Asii symbolem smrti, kdežto v západních zemích znamená čistotu. Žlutá či zlatá pro většinu představuje bohatství, ale v Británii náleží k humoru a mládí. Červená v Japonsku symbolizuje štěstí a milé příležitosti, v Řecku Velikonoce (vejce barví jen na červeno) a ve Francii a Británii je pokládána za symbol mužnosti. Islám považuje zelenou za symbol náboženství, v Irsku je barvou sv. Patrika a v Egyptě je národní barvou.

Jazyk je považován za jeden z prvků, který je společný pro všechny kultury na světě. Obsahuje ale i mnohé postoje, které si přisvojujeme za procesu socializace. A právě tyto postoje mohou být zdrojem konfliktů a nedorozumění.

Podle výzkumu vědců dnes jazyků rapidně ubývá, proto není správné nutit menšinu vzdát se svého jazyka – bylo by to jako nutit je, aby se vzdaly všeho, co znají – své kultury, intelektuálního bohatství a umění. Já osobně dokážu vždy ocenit, pokud se příslušník

jakékoliv etnické komunity snaží dorozumět česky, i když s přízvukem. U ostatních lidí se však mohou setkat s výsměchem a odvrhnutím, ačkoliv čeština je těžký jazyk a mluví se jím jen na území České republiky.

Také používání jazyka bývá různorodé v každé kultuře. Existují národy, pro které je jazyk formou jednoznačného, jasného a srozumitelného vyjádření jejich myšlenek (skandinávské jazyky, němčina, angličtina), ale v protikladu k nim jsou i národy, které jsou zvyklé vyjadřovat se spíše nepřímou (Číňané, Japonci, Arabové). V Jihovýchodní Asii (Malajsie, Thajsko) se lidé při komunikaci snaží skrývat své emoce, zvláště ty negativní. Pokud někdo projeví hněv, zklamání, netrpělivost či podráždění, je to považováno za narušení harmonie, hrubost a urážku. V některých kulturách je dokonce zakázáno odpovídat „ne“ (Japonsko, Čína, Mexiko, Vietnam), odmítnutí je pro ně projevem neslušnosti. Tyto národy mají zakořeněný hluboký respekt harmonie celku a snaží se vždy uzavřít dohodu. To, co bychom mohli pokládat za korupci, je v některých zemích považováno za vhodné zahájení jednání, pozitivní odpověď bývá odměněna drobným dárkem.

Existují i témata, o kterých není vhodné mluvit zpočátku komunikace, dokonce jsou i taková, která jsou pro některé kultury tabu i mezi lidmi, kteří se již znají. Jsou to např.:

- Rodina: v určitých zemích je toto téma považováno za intimní, v jiných je v pořádku, pokud se zeptáte jen na mužskou část rodiny (Írán, Saudská Arábie, Spojené Emiráty). Naopak v USA je velmi vhodné toto téma zmínit.
- Zdraví: zvláště v arabských zemích jsou dotazy na zdravotní stav a diskuse o nemocích nepřijatelné.
- Církev: národy, ve kterých má církev velmi silný vliv, berou kritiku církve jako útok na vlastní osobu (Írán, Saudská Arábie, Afganistan, Irsko, Itálie, Maroko, Turecko, Španělsko a Polsko – tedy země, kde převládá po dlouhou dobu jen jedno náboženství)
- Historické konflikty (Arménie, Turecko, Afrika, Německo, Japonsko) či atentáty a terorismus (některé státy Latinské Ameriky, Blízký Východ, Španělsko, Severní Irsko)
- Dotazy na osobní hodnocení a výši platu (netýká se USA)

- Politický systém: v zemích, kde funguje autoritářský systém či náboženství rozděluje stát (Izrael x arabské země, Irsko, Španělsko x regiony žádající autonomii, Čína x Tibet, země bývalé Jugoslávie, Albánie, Bulharsko x Makedonie)
- Humor: český humor je považován za příliš hrubý, napadá mnoho témat, která nejsou vhodná (anekdoty o církvi, mířené na druhého, rasistické vtipy)

Naopak vhodnými tématy jsou po celém světě počasí či sport.

Možné komplikace při hovoření cizím jazykem:

- Způsob oslovování, nerespektování hierarchie (muži x ženy, starší lidé, výše postavení)
- Užívání slangu, dialektu, lidových a jiných neznámých výrazů
- Nesprávná výslovnost souhlásek a samohlásek či jejich úplné vynechávání
- Přílišná síla hlasu (někde vhodná, jinde naopak nepřijatelná – Indonésie)
- Používání humoru, přirovnání, pořekadel

3.4.2 Rady pro efektivní multikulturní komunikaci

Velmi účinné je promluvit si s někým, kdo pronikl do obou dvou kultur a je schopný nám podat co nejvíce relevantní informací a vysvětlit nám největší odlišnosti. Komunikace je vzájemným a oboustranným procesem, je tedy nutné dbát na zpětnou vazbu.

Při komunikaci s člověkem, kterého neznáme a který pochází z jiné kultury, bychom měli:

- Plně využívat svých komunikačních schopností (zvláště naslouchání, snaha o porozumění)
- Snažit se odhadnout, co od komunikace očekává náš partner
- Nespěchat, naopak bychom měli zpomalit – jak vyměňování informací, tak jednání

- Neustále usilovat o zpětnou vazbu, ptát se, zda hovoříme jasně, a také dbát o to, že i druhá strana dostává náš feedback
- Nehodnotit, ale více se ptát

Mezi obecná doporučení patří:

- Mluvit pomalu, zřetelně a jistě, krátkými větami, informace co nejvíce opakovat
- Neodsuzovat, negeneralizovat, negativně nehodnotit druhé – takovéto jednání může způsobit bariéry v komunikaci
- Mít na paměti kulturní odlišnosti.

3.4.3 Konkrétní rady pro knihovníky

Z praxe se osvědčila spolupráce s institucemi, které již mají zkušenosti s prací s minoritami (jako např. škola, sociální odbor, pracovní úřad). Jejich kontakty nám mohou pomoci při setkávání s neznámou skupinou lidí a získat je jako své potencionální čtenáře.

Při komunikaci s vietnamskou menšinou je vhodné zjistit si, kdo je jejich mluvčím – bývá to člověk, který má na starosti tržnice a ovládá nejlépe češtinu. Vietnamští lidé jsou velmi hrdí na svůj původ, váží si vzdělání, a proto jsou jejich děti mnohdy vzdělanější než české. Dotazy na přečtené knihy mohou šikovně otevřít konverzaci.

V romské menšině se pak naopak setkáváme s malou zkušeností s psaným projevem. Romové jsou velmi divokým národem, a proto je pro ně těžké udržet soustředění po delší dobu – čtení knih tedy nepatří mezi jejich obvyklé činnosti. Při práci s romskými dětmi bychom se proto měli soustředit na zábavnou formu literatury, hry a zážitky. Děti snáze udrží pozornost u kratšího příběhu, líbí se jim barvy a zvuky, vše, co se týká prožívání. Romského čtenáře je třeba si hýčkat, protože návštěvou knihovny se odchyluje od daného vzoru své komunity. Potřebuje tedy více pozornosti a podpory.

Potřeba je i propagace knihovny jako takové a jejích programů. Příslušníci menšin mohou v jejích prostorách prezentovat zajímavosti o své zemi, historii, jazyce... Knihovna by měla být místem setkávání, a lidé se takto mohou vzájemně obohacovat.

4 Projekty ze zahraničí

4.1 Německo

4.1.1 Projekt Mezinárodní knihovna v Městské knihovně Frankfurtu nad Mohanem

Osmnáctiměsíční knihovnické stipendium Internationale Bibliotheksstipendiums nadace Bertelsmann Stiftung a BI-International umožňuje knihovníkům z Německa výjezdy do zahraničí, aby mohli studovat praxi ostatních knihoven a poté své poznatky přenést do fungování své knihovny. Birgit Lotz odjela v r. 2001 do New Yorku, aby v se knihovně Queens Borough Public Library učila jejich mezinárodně uznávanou práci na poli multikulturní knihovnické činnosti.

Queens Borough Public Library (QBPL)

Hlavním posláním této knihovny je nejen odpovídat potřebám multikulturního složení obyvatel v jejím okolí, ale dokonce tyto potřeby i předjímat. V roce 1997 byl založen New Americans program, který se nesoustředí pouze na knihovnické služby, ale nabízí také spoustu dalších možností (zvláštní sbírky médií v nejpoužívanějších jazycích v Queensu – španělská sbírka: Say Sí, čínská sbírka: Ni Hao, korejská sbírka: Hannara, indická sbírka: Namaste Adaab a ruská sbírka: Privyet; kulturní a vzdělávací pořady; profesionální a bezplatné kurzy ESOL Literacy; služba Mail-a-book – „Pošli knihu“; vydávání publikací).

Pro realizaci projektu ve Frankfurtu byla zvolena městská část Gallus, v níž téměř 50% obyvatelstva nevlastní německý pas. Projekt samotný se skládal z následujících částí:

- Nabídka knih a dalších médií z oblasti „němčinu vyučovat – němčinu se učit“
- Byl zařízen prostor pro samouky se čtyřmi kazetovými magnetofony a CD přehrávačem
- Některé kurzy úřadu AmkA pro tureckou menšinu v Německu byly přesunuty do knihovny

- Městskou knihovnou a úřadem AmkA byl vyvinut speciální program, který uživatele seznamuje s chodem knihovny
- Na webových stránkách byl vytvořen seznam odkazů s názvem „Turecky ve Frankfurtu“
- Pro zvýšení interkulturních kompetencí pracovníků Městské knihovny byl pořádán dvoudenní seminář „Dialog kultur“

Díky vzrůstu počtu návštěvníků v knihovně se můžeme domnívat, že projekt byl úspěšný. Nové služby této knihovny jsou ale známy daleko za hranicemi Frankfurtu díky přednáškám, článkům a zprávám.

4.1.2 Interkulturní programy pro děti v německých knihovnách

Pokud knihovny chtějí různorodost prezentovat jako pozitivní společenskou hodnotu, nejlepším způsobem je připravit interkulturní program, který upozorní na kulturní odlišnost, historii, náboženství a kulturní dědictví a jejich vliv na společnost v současnosti.

Cíl těchto programů je podtrhnout a ocenit přínos rozmanitosti ve společnosti, protože menšiny potřebují uznání a porozumění většiny. Aby se mohly stát součástí společnosti, měly by se např. zařadit do osnovy autoři z ostatních kultur, především autoři, kteří reprezentují menšiny, které žijí na území daného státu.

Možností, jak toho dosáhnout, je zlepšovat informovanost o dané menšině a její kultuře. Největším problémem stále zůstává nevědomost většinové společnosti. Knihovna by díky svým zdrojům měla být schopná podávat tyto informace zábavným způsobem. Prezentace pozitivních příkladů a modelů je také důležité, protože pomáhá vybudovat kladný přístup k nové kultuře, zvláště u dětí. Obzvláště mateřský jazyk v dvojjazyčném prostředí hraje velkou roli. Děti mohou mít problém s naučením svého jazyka, protože v rodinách imigrantů se mnohdy mluví smíšenými jazyky. A pokud nejsou schopny mluvit plynule svým mateřským jazykem, většinou mají potíže s druhým jazykem, a to jim způsobuje problémy se začleněním do společnosti.

Jednou z možností, jak na tomto cíli zapracovat, je např. vyprávění mýtů a pohádek jiných etnických skupin, prezentace autorů a děl moderní literatury, setkání s lidmi z etnických skupin, výstavy a projekty v kooperaci s etnografickými a historickými muzei a dvojjazyčné projekty.

Frankfurt

Knihovna zaměstnala pedagožku, která se stala kontaktní osobou pro dětské uživatele. Tato pracovnice sestavuje různorodé programy a aktivity a zodpovídá dětem jejich otázky a poskytuje konzultace i jejich rodičům.

Ve frankfurtské knihovně zavedla besedu s názvem „Děti hovoří o své zemi“. Už proběhly besedy o Španělsku, Francii, Itálii, Brazílii, Turecku, Afghánistánu, Íránu a Srí Lance, a všechny se setkaly s velkým úspěchem.

Děti o svém původu nejenom mluví, ale přinášejí fotografie, soustředí se na vizualizaci – pro lepší vysvětlení některých věcí malují, komunikují hudbou a také přinášejí jídlo, připravené speciálně pro tuto příležitost. Děti vypráví příběhy, mluví o jídle, náboženství a hudbě. Takováto prezentace je dětem velmi blízká, protože si povídají mezi sebou a bývají dobrými vypravěči, jelikož o tématu dokážou mluvit s pravým zanícením a láskou.

Rüsselsheim, Hesensko

V tomto průmyslovém městě žije 26% obyvatel 109ti různých národností – např. Turci, Řekové a Maročané. Největší podíl cizinců je právě mezi dětmi, 80% z nich nemá německý pas.

Knihovna je ukázkovým příkladem, jak se o menšiny starat. Vedením byl najat turecky mluvící asistent na dva odpolední programy. Mnohé akce jsou pořádány v mateřském jazyce dětí, a tak se knihovna může k menšině přiblížit.

Zde popíši demonstraci toho, jak je možné překonat velké společenské rozdíly:

V rüsselheimské knihovně se konala výstava fotografií a série přednášek o romské kultuře. V momentě, kdy romské děti objevily dětské oddělení, odmítaly z něj odejít a

chovaly se velmi hlučně. Ačkoli to pro knihovníky bylo velmi vyčerpávající a chaotické, nevykázali neukázněné děti z knihovny, protože to by neodpovídalo přednáškám o toleranci. Místo toho do oddělení pro děti poslali několik pracovníků, kteří se jim věnovali, seznámili je s knihovnou a naučili je orientovat se v ní. Díky tomuto osobnímu kontaktu děti pochopily, jak se v knihovně chovat a následující den byly v knihovně vítány hosty.

Pro vytvoření knihovny pro děti je třeba dát dětem najevo, že jsou vítány, ať jsou z kterékoli kulturní skupiny či sociální vrstvy a umožnit jim přístup k zábavě či informacím. Je nutné snažit se pochopit jejich potřeby a vyhovět jim. Abychom toho mohli dosáhnout, bylo by vhodné vytvořit motivovaný tým, který má jasné společné poslání. Tito pracovníci by měli projít dalšími školeními, která by zlepšila jejich sociální dovednosti, jako je zvládání konfliktů, dohled či zprostředkovací techniky. Dále je nutné stanovit jistá pravidla, která nebude omezovat potřeby dětí, ale zároveň jejich chování uzpůsobí tak, aby se v knihovně každý cítil jako doma a zavést sankce za porušování těchto pravidel. Další strategií je spolupráce s knihovnami v okolí, tzv. networking.

Stuttgart

Podobný Frankfurtu je Stuttgart nejen svou velikostí, ale také podílem cizinců, který v něm žije. Přesto je zde situace jiná. Protože knihovna se nachází v nákupním a kancelářském centru, děti musí být schopné samostatného přecházení ulic nebo knihovnu navštěvovat v doprovodu rodičů či v rámci školních exkurzí.

I zde probíhá zajímavý interkulturní program: čtyřtýdenní vyprávění příběhů z celého světa vypravěči z různých kulturních prostředí, projekt internetové virtuální evropské knihovny pro děti „CHILIAS“ - děti od 9 do 12 let z pěti evropských zemí vytvořily webové stránky s informacemi o autorech, knihách a regionech.

4.2 Dánsko

4.2.1 Dánsko a multikulturní problematika v knihovnách

Za posledních 30 let došlo v Dánsku k nárůstu počtu přistěhovalců ze zemí mimo oblast Skandinávie, EU a Severní Ameriky – tedy zejména z Turecka, Pákistánu a bývalé Jugoslávie.

Veřejná knihovna – brána do dánské společnosti

Tato kampaň představuje iniciativu pro zlepšení integrace menšin prostřednictvím knihovnických služeb. Knihovny by měly sloužit jako celoživotní vzdělávací centra, proto by se mělo zlepšit využití stávajících zdrojů.

Hlavní ideou kampaně je fakt, že knihovna je neutrálním, veřejným prostorem, kam uživatelé přicházejí svobodně a o své vlastní vůli, a také skutečnost, že etnické menšiny knihovnu využívají. Potřebují jí především pro přístup k internetu a k dokumentům ve svém rodném jazyce.

Správa Dánské národní knihovny, která na tento projekt vyhradila 500 000 DK, podpořila veřejné knihovny v jejich snaze o obohacení služeb pro etnické menšiny a v zavedení nových způsobů, jak jejich profesní dovednosti převést do praxe. Záměrem bylo také spolupracovat s dalšími partnery a organizacemi – např. s orgány místní správy či samosprávy, což by mělo zvýšit efektivitu a podněcovat nové metody práce.

Rozvoj služeb

Knihovnické služby etnickým menšinám mají v Dánsku zavedenou dlouhou tradici. Ve státní knihovně byl v 60. letech 20. století zřízen knihovní fond pro zahraniční pracovníky. Tento fond měl hlavně umožnit přístup cizincům k dokumentům v jejich rodném jazyce a podpořit jejich osobní rozvoj, vzdělání a identitu na základě kultury, do níž se narodili.

Později se z tohoto fondu stala samostatná knihovna, která se v průběhu času změnila ve vládní instituci – Dánskou centrální knihovnu pro přistěhovaleckou literaturu, která je v současnosti součástí Státní a univerzitní knihovny v Aarhusu. Vlastní téměř 130 tis. svazků,

a obsahuje dokumenty ve 30 světových jazycích. Nejpočetnějšími jazyky jsou albánština, arabština, srbochorvatština, kurdština, perština, polština, tamilština, turečtina, urdština a vietnamština. Tato knihovna však není otevřená pro širokou veřejnost, provoz probíhá prostřednictvím veřejných knihoven – formou žádosti o výpůjčku konkrétního titulu či formou materiálového depozitáře.

Regionální poradci

V roce 2002 vznikl nový celonárodní projekt na podporu veřejných knihoven. V oblasti knihovnických služeb jsou k dispozici 4 regionální poradci pro etnické menšiny. V dané oblasti země poskytují informace a podporu knihovnám a rozvíjí vznik nových služeb. Tito poradci jsou najímání z řad školených a zkušených knihovníků, kteří se multikulturním službám věnují už řadu let. Oni sami také poskytují školení, podporují spolupráci mezi knihovníky a vzájemnou výměnu zkušeností v daných oblastech i mezi poradci samotnými.

Projekt regionálních poradců jistě dokázal přinést pozornost pro knihovnické služby určené etnickým menšinám, ale mnohé knihovny mají v této oblasti stále velké mezery.

4.2.2 Odense

Město Odense je velkoměstskou lokalitou s vysokou koncentrací etnických menšin. Knihovna jako jednu z možností integrace zvolila vybudování výukového centra vybaveného osobními počítači, kde nabízí ICT kurzy. Tato nabídka nadchla převážně mladé chlapce, a tak zde každý týden probíhá dvouhodinová výuka, která probíhá na základ jejich potřeb a dotazů. Nejčastějším tématem je vyhledávání informací a počítačové zpracování a upravování fotografií. Také nezaměstnané ženy jsou další uživatelskou skupinou, která se učí pracovat s internetem, posílat e-maily a pracovat s různými e-learningovými programy.

Mezi nejúspěšnější aktivity vzdělávacího centra však patří vyčlenění prostoru pro mladé dívky. Nezletilé dívky nemohou bez souhlasu svých rodičů trávit čas po skončení výuky mimo domov, ale knihovna je jedním z mála míst, kam mají dovoleno chodit. Pracovníci jim umožňují seznámit se v tvořivém a kontrolovaném prostoru s moderní

kulturou mladých lidí. Probíhají zde kurzy IT stejně jako pro chlapce, či dílny malování, které patří k nejnavštěvovanějším. Díky knihovně také mohou navštívit různá místa a instituce, díky kterým si mohou udělat představu o fungování dánské společnosti.

Velký úspěch tohoto centra se skrývá také za tím, že sami pracovníci jsou menšinového původu a mohou využít své osobní zkušenosti. Díky tomu jsou své práci hluboce oddáni.

4.2.3 Aarhus

Poradenství při hledání zaměstnání

Taktéž s velkým nasazením se otázkami začlenění do společnosti zabývá městská knihovna v Aarhusu (druhé největší dánské město). Zaměstnanci v pobočce Gellerup spolupracují s úřadem práce a nabízejí osobní asistenci při vyplnění formuláře žádosti o práci, psaní životopisu atp. Příslušníci menšin mohou využít i telefon v knihovně pro hovory se svými potencionálními zaměstnavateli. Knihovna je financována ze zdrojů samosprávy a proto může být svobodným prostorem, kde se poskytují služby bez nároku za honorář.

FINFO

Projekt FINFO (Informace pro uprchlíky) má svůj původ v Městské knihovně v Aarhusu. Byla vytvořena národní webová služba (portál), kterou udržuje Dánská centrální knihovna pro přistěhovaleckou literaturu ve spolupráci s téměř 130 městskými knihovnami (které dodávají místní informace). Na tomto portálu je možné najít informace o dánské společnosti, jako např. postup při získávání azylu a trvalého pobytu, pracovní příležitosti, ale i mnohé informace o politice, kultuře a vzdělávání. Je zde obsažen také celosvětový index odkazů na užitečné informace, a to všechno ve 13 jazycích: dánštině, arabštině, kurdštině, albánštině, arabštině, srbochorvatštině, vietnamštině, turečtině, urdštině, perštině, tamilštině, francouzštině a angličtině. FINFO také spolupracuje s určitými organizacemi a úřady, a pobízí

je k nabízení konkrétních informací pro etnické menšiny na jejich webových stránkách. Bližší informace můžete nalézt na webových stránkách.¹

Kvinde.finfo.dk (woman.finfo.dk)

Na mladší ženy z prostředí etnických menšin se zaměřuje portál kvinde.finfo.dk. Vznikl spoluprací dánských institucí a organizací, které napomáhají začlenění přistěhovalců do společnosti v Dánsku. Informace na portálu jsou psány jednoduše srozumitelnou dánštinou a jsou zaměřeny především na oblast zdravotnictví, pracovních příležitostí, vzdělávání, životu žen v Dánsku, instituce manželství atp. Je zde také možnost e-mailové služby zodpovídání konkrétních otázek. Tento projekt spravuje stejně jako FINFO Dánská centrální knihovna pro přistěhovaleckou literaturu. Finanční podporu představuje dánské Ministerstvo pro otázky uprchlíků, přistěhovalců a integrace. Více informací (pouze v dánštině) taktéž na internetových stránkách.²

¹Dostupné online: <http://www.finfo.dk>

² Dostupné online: <http://www.kvindefinfo.dk>

5 Multikulturní aktivity českých veřejných knihoven

5.1 Projekty v českých knihovnách

5.1.1 Rozmanitost do knihoven

Tento projekt, organizovaný Multikulturním centrem Praha (dále MKC Praha), existuje již 8 let, tedy od roku 2002. Díky zájmu ze strany poskytovatelů, ale i knihovníků, zaznamenal projekt nemalý úspěch.

Projekt vznikl pochopitelně zvláště díky tomu, že posláním MKC Praha je poskytovat co nejvíce informací o všech kulturách, etnických skupinách a národnostních menšinách žijících v České republice. Hlavní ideou tohoto projektu je, že jen informovaný člověk je otevřený diskuzi o vzájemném soužití lidí různého jazyka, náboženství či rodinných tradic v jedné zemi. MKC Praha tedy vytvořilo knihovnu, která shromažďuje materiály k tomuto tématu. Bohužel ale musím konstatovat, že takováto knihovna svého druhu je v Praze jen jedna, malá, a pro čtenáře obtížně dostupná (ať už pro své umístění v pasáži Lucerna – bytová místnost ve třetím patře, či svou otevírací dobou, která čítá pouhé dva dny v týdnu). Proto se zrodil nápad rozšířit literaturu a informace o menšinách do veřejných knihoven po celé republice.

Celkem bylo na začátku projektu vybráno 500 knihoven, kterým budou ročně zdarma rozesílány vybrané publikace s multikulturní tematikou. Při akvizici těchto dokumentů je vždy brán ohled jak na dětské čtenáře a studenty, tak na laickou i odbornou veřejnost.

Díky Rozmanitosti do knihoven tak čtenáři mají k dispozici netradiční a těžko dostupné dokumenty, ve kterých se mohou dozvědět více o historii, současnosti, zvycích a tradicích rozličných kultur, etnických skupin a národnostních menšin či o aktuálních tématech multikulturní společnosti, jako je např. multikulturní vzdělávání, interkulturní komunikace, rasismus atp.

Součástí projektu jsou také doprovodné kulturně-vzdělávací pořady o menšinách, které propagují rozesílané tituly a podněcují zájem čtenářů k vyhledávání dalších informací. Pro představu mohu uvést nejúspěšnější akce, jako např. romské či vietnamské dílny pro děti,

ukrajinské nebo africké čtení, japonské divadlo kjógenu a romskou módní přehlídku. Další důležitou částí projektu je také výtvarná a literární soutěž pro děti, která je má přimět k zamyšlení nad tím, zda existuje lék na rasismus či jestli se můžeme od svých kamarádů, kteří pocházejí odjinud, něčemu přiučit.

S každým novým ročníkem přicházelo MKC Praha s novými nápady, jak projekt Rozmanitost do knihoven obohatit. Později se také začali věnovat vzdělávání knihovníků a informačních pracovníků veřejných knihoven. Bylo realizováno regionální školení Interkulturní dialog v knihovnách, které pokrývá témata nabídky služeb českých veřejných knihoven pro menšiny a cizince, multikulturní výchovu a praxi knihoven, akvizici multikulturní literatury či praktické tipy na pořádání kulturních akcí o menšinách. Kromě tohoto školení je také pořádána mezinárodní konference pro knihovníky, na které zahraniční knihovny představují své zkušenosti a inspirativní příklady z praxe se zaváděním multikulturního programu.

Byly také spuštěny internetové stránky³ (2004), které se zabývají problematikou multikulturality, multikulturní literatury a knihovnictví. Také informují o aktualitách projektu Rozmanitost do knihoven a slouží knihovníkům a informačním pracovníkům knihoven jako významný informační zdroj v oblasti multikulturní výchovy a praxe v knihovnách (např. studie a články na téma interkulturalita v knihovnách, tipy na akvizici multikulturní literatury, dokumenty z konferencí a školení pro knihovníky, překlady studií a článků pojednávající a interkulturalitě v knihovnách).

Tento projekt byl součástí Kampaně proti rasismu a také byl podpořen těmito subjekty: Úřad vlády ČR, Ministerstvo kultury ČR, Česko-německý fond budoucnosti, Velvyslanectví Nizozemského království a Evropské společnosti. Na jednotlivých částech projektu spolupracovali také organizace jako Mládež pro interkulturní porozumění, Svaz knihovníků a informačních pracovníků a Partners Czech.

Všechny tyto aktivity jsou spojeny jediným cílem: vytvořit ve veřejných knihovnách jedinečný prostor k setkávání rozmanitých kultur. Projekt Rozmanitost do knihoven je svým zaměřením na rozvoj multikulturního fondu českých veřejných knihoven a multikulturní

³ Dostupné online: <http://www.rozmanitost.cz>

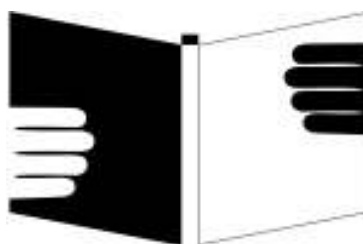
knihovnictví jedinečný v celé ČR. Zodpovědnou osobou je paní Barbora Hořavová, která je od r. 2004 výkonnou ředitelkou organizace.



Obrázek č. 1 - Logo MKC Praha

5.1.2 Knihovny pro všechny

Knihovny pro všechny je dvouletý evropský projekt Multikulturního centra Praha a Městské knihovny v Praze. Partnerskými zeměmi jsou: Německo, Rakousko, Švédsko a Česká republika. Cílem projektu je přeměna místních knihoven v multikulturní vzdělávací centra. Produktem jsou mezinárodní aktivity – manuál pro knihovny, webové stránky⁴ a odborné poradní skupiny pro téma multikulturalismu a integrace cizinců v projektových knihovnách. Aktivity, které organizuje Městská knihovna v Praze, jsou např. nízkoprahové kurzy češtiny, počítačové kurzy pro cizince, překlady informačních materiálů knihovny, 2 InfoPointy pro cizince s e-learningovými programy jazyků, výstava děl cizinců „Můj domov“, spolupráce s organizací Berkat – akce pro děti, multikulturní vzdělávání knihovníků a projektová stránka.⁵



Obrázek č. 2 - Logo projektu Knihovny pro všechny

⁴ Dostupné online: <http://www.librariesforall.eu>

⁵ Dostupná online: <http://www.mlp.cz/libraries>

5.2 Krajská knihovna v Liberci

Krajská vědecká knihovna v Liberci je univerzální vědecká knihovna, která je veřejně přístupná, plní však i funkci veřejné městské knihovny. Její služby podporují zvyšování odborné úrovně a rozvoj všeobecné vzdělanosti a kultury v Liberci a jeho okolí. Problematikou menšin a jazykových skupin se systematicky začala zabývat v roce 2002.

Multikulturní služby

- Trojjazyčný Průvodce knihovnou byl vydán ve spolupráci s německými a polskými knihovníky pro německou a polskou menšinu, a uživatelé zde mohou nalézt důležité pojmy ve všech třech jazycích
- Akvizice dokumentů ve slovenštině a ruštině byl počátkem multikulturních služeb
- Díky spolupráci s Goethe-Institutem je německý knižní fond dostatečně silně zastoupen
- Dále jsou v podobě cizojazyčných fondů zastoupeny: angličtina, polština, španělština, ukrajinština, hebrejštiny nebo slovinština a vietnamština
- On-line katalog i webové stránky knihovny jsou přeloženy do angličtiny a němčiny
- Od r. 2003 se organizují akce s tematikou etnických menšin a pro menšiny – vznikl např. cyklus pořadů „Prolínání kultur“
- Dvojjazyčná knížka pohádek Duhový most / Le Devleskeri phurt' byla vydána knihovnou r. 2004

Multikulturní aktivita

Prolínání kultur, aneb Známe se navzájem?

Tento cyklus komponovaných pořadů o menšinách a pro menšiny má posluchače pořadů seznámit s životem dané menšiny nebo jazykové skupiny, s jejich historií, kulturou,

zvyky, náboženskými obřady, rodinnými tradicemi, jejich zajímavostí, hudbou, tradičními pokrmy. Menšinám samotným pak umožňují lepší přizpůsobení se společnosti, možnost poznat ostatní a snaží se vytvořit tolerantní a příjemné prostředí pro všechny. Hlavní myšlenkou cyklu je to, že vlastní zkušenost a osobní kontakt je nejlepší způsob, jak poznat druhého člověka.

Pořady můžou navštívit nejen uživatelé knihovny a příslušníci menšin, ale jsou přístupné i široké veřejnosti. Nejsou to jen přednášky, ale každý večer z cyklu má svou tematickou strukturu. Hovoří se o odborných věcech, jako je historie, geografie a kulturní tradice, ale také o méně vážných věcech: o rodině, jídlu, hudbě a divadle, či zájmech. Neobvyklé je na nich to, že návštěvníci mohou vidět i konkrétní představení těchto odlišností – zpěv, hudbu, tance, videa, fotografie, ochutnávka jídel či živá diskuze, kde se diváci mohou zeptat na cokoli, co je zajímavé. Večer vždy provází moderátor, který pohotově zvládá nenadálé situace a orientuje se v dané problematice. Pokud cyklus navštíví hosté, kteří nemluví česky, organizátoři obstarají překladatele.

Každý pořad je doplněn také výstavou knih, které se váží k představované menšině. Upozornění na akce je možné nalézt na webových stránkách knihovny, v místním tisku či na plakátech.

Pořady realizované v roce 2003 a 2004

Afrika

Pořad o Africe byl historicky prvním z cyklu. Toto téma je zajímavé, a Afričané jsou a vždy byli obyvateli Liberce. Spolupráce s univerzitní knihovnou zajistila 7 rodilých mluvčích, kteří pocházeli z Beninu, Burkina Faso, Madagaskaru, Súdánu a Etiopie a mnozí z nich si i přivedli své české partnerky. Tito Afričané přijeli do Čech za vzděláním, už zde zůstali a dnes pracují jako novináři, lékaři či dokonce knihovníci.

Tématem přednášky bylo: vzdělávání, náboženství, jazyky, manželství či jídlo, pití a zvyky. Dokonce se i rozvinula otevřená diskuze o rasismu v Čechách. Hosté nejen vyprávěli, ale došlo i na tanec a bubnování na africké tamtamy. Po přednášce byla návštěvníkům k dispozici výstava afrických hudebních nástrojů, oděvů, hraček a kuchyňského nádobí.

Vánoce, jak je slaví jinde (prosinec 2003)

Během tohoto pořadu se porovnávaly zvyky a tradice různých zemí. Jak se slaví Vánoce v cizině vyprávěli obyvatelé Rakouska, Německa, Polska, Slovenska, Francie, Vietnamu, Spojených států Amerických, Kanady, Jihoafrické republiky, ale dokonce i Kazachstánu. Hosté s sebou přinesli vzorek vánočního cukroví na ochutnávku, a tak mohli návštěvníci vyzkoušet jak chutná např. americká skořicová placička, německá štóla s mandlemi, slovenské makové bobálky, polský zelný list plněný rýžovou nádivkou, datle, mandle, francouzský marcipánový dortík a českou vánočku.

Následující rok knihovna tuto akci úspěšně zopakovala.

Židovská kultura (duben 2004)

Součástí knihovny je také synagoga, a proto byl pořad realizován ve spolupráci se Židovskou obcí. Tématem byla historie židovského národa, židovské svátky a jejich význam a pro diváky byla připravená k prohlédnutí ručně psaná Kniha Ester, ze které byl přečten úryvek v hebrejštině. Taneční skupina Mayim předvedla ukázkou tradičních i novodobých izraelských tanců.

V druhé půlce večera představila Židovská obec své aktivity a závěrečné diskuzi se probíraly závažné otázky jako např. konvertování k židovskému náboženství, výuka hebrejštiny a izraelských tanců, dodržování košer stravování, důvody vzniku antisemitismu, politická situace v Izraeli apod. Na konci akce byly dokonce vyprávěny i židovské anekdoty.

Romové (červen 2004)

Tvorba tohoto programu byla organizována spíše Romským komunitním centrem v Liberci, který povolal pana Miroslava Kotleřa mladšího (který je jeho koordinátorem), aby vyprávěl o příchodu Romů z pravlasti Indie do Evropy a o jejich historii až do dnešních dnů.

Byl také pozván spisovatel a překladatel Emil Cina, který hovořil o romštině a přednesl některé ze svých básní v romštině i češtině. Mezi čestné hosty také patřili muzikanti, kteří zahráli různé druhy čardášů: slovenský, rumunský a maďarský. I romští tanečníci a tanečnice v pestrých krojích vystoupili na této akci. Divákům také bylo prozrazeno, jak se

vaří jednoduchá romská jídla z brambor, mouky a mléka, jako např. goja, halušky, lokše, holubki nebo mariklé.

Češi o Vietnamu (listopad 2004)

Záměrem této akce bylo představit Vietnam jako domov našich spoluobčanů zábavnou formou. Pozvaní hosté z klubu Hanoi a vietnamista a překladatel Petr Komers divákům vyprávěli o životě, tamních zvycích, tradicích a historii. Cestovatelka Jana Patková mluvila a promítala diapozitivy o své cestě po Vietnamu. Další částí programu byla ochutnávka vietnamského čaje a specialit. Tuto akci navštívili také vietnamští studenti Technické univerzity v Liberci.

Jak se žije Vietnamcům v Česku? (březen 2005)

Pokračování cyklu o vietnamské menšině. Tentokrát byla akce zaměřena na jejich život v naší zemi, na jejich kulturu, literaturu a umění. Čestným hostem byl také akademický malíř Vu Quoc Chinha, který prezentoval 5 svých obrazů a mluvil o svých zážitcích v Čechách. Zapojili se také budoucí studenti Technické univerzity v Liberci, kteří se připravují na přijímací zkoušky a navštěvují intenzivní kurzy češtiny. Diváci tak měli možnost se jich zeptat, co jim nejvíce chybí. Akci ukončilo společné zpívání vietnamských písní.

5.3 Městská knihovna v Chebu

O městské knihovně v Chebu

Fond městské knihovny v Chebu je bohatý (až 200 000 svazků) a při akvizici pracovníci pamatují i na menšiny, které v Chebu žijí. Zvláštní spolupráci knihovna vyvíjí s vietnamskou menšinou, která je v tomto kraji nejpočetnější.

Multikulturní služby knihovny

- Akvizice: kromě nabídek knihkupců a nakladatelů knihovna také využívá Akviziční servis Multikulturního centra Praha – tento seznam tiskne a dává ho k dispozici čtenářům, a tituly, o které mají zájem, zakoupí
- Bibliografie: taktéž jsou čtenářům nabízeny tištěné bibliografie překladů z národních literatur i knih o životě a kultuře jednotlivých národů
- Webové stránky: na nástěnkách v knihovně jsou vyvěšovány informace o webových stránkách a aktivitách zájmových organizací menšin
- PC stanice: v internetovém prohlížeči je nainstalována nejen ruská klávesnice, ale také znaky čínské a japonské

Multikulturní aktivita

Nejdelší dobu se knihovna zabývá nejpočetnější chebskou menšinou – Vietnamci. Dalšími menšinami, které v okolí Chebu žijí, jsou Číňané, Mongolové a Ukrajinci. Všem těmto menšinám se knihovna v průběhu roku věnuje – pořádá výstavy, besedy, přednášky či čtení. Od r. 2000 knihovna pořádá multikulturní setkávání s názvem „Od poznání k pochopení, od pochopení k soužití“.

Důvod, proč se knihovna začala soustředit na vietnamskou komunitu, byl mimo jiné i rasismus ze strany chebských občanů. Záměrem bylo tedy ukázat jim, že Vietnamci nejsou pouze národem trhovců, ale že mají bohaté dějiny i kulturu, že jejich lidé jsou pracovití, skromní a trpěliví a mnohdy se chovají lépe než Češi.

Práce knihovny s menšinami začala návštěvou jednotlivých velvyslanectví, kde bylo třeba získat potřebné informace a kontakty. Zaměstnanci také absolvovali přednášky o dějinách a kultuře Vietnamu, dokonce i úvod do vietnamského jazyka a písma, aby byli schopní správně napsat a přečíst jména vietnamských čtenářů (kterých je v knihovně téměř 100). Také městský úřad podporuje snahu knihovny a jeho zástupci se účastní pořádaných akcí.

Již proběhla řada akcí: výstava fotografií cestovatelů, kteří Vietnam navštívili, každoročně knihovna upozorňuje na začátek pohyblivého vietnamského nového roku (různými způsoby – ochutnávkou vietnamských jídel, nošením slavnostního oděvu, přednáškou, tradicemi), výstava knih o Vietnamu i nákup beletrie v překladu i v originále. Tyto akce navštěvují i příslušníci vietnamské menšiny.

Díky darům do knihovny přibyly i vietnamské slovníky a několik dalších knih ve vietnamštině. Zaměstnanci knihovny však zjistili, že vietnamská menšina má zájem spíše o knihy v češtině, aby lépe rozuměli a mohli zapadnout. Starší generace Vietnamců, která se potýká s největšími problémy s češtinou, dokonce v Chebu založila vlastní knihovnu a internetovou kavárnu.

Knihovna se také stala členem mnohých organizací: Česko-vietnamské, Česko-čínské, Česko-japonské, Česko-mongolské a Česko-korejské. Může tak získávat informace z jejich zpravodajů a nechávat se inspirovat pro další akce. Zpravodaje jsou nabízeny i čtenářům.

5.4 Knihovna Jiřího Mahena v Brně

O knihovně Jiřího Mahena v Brně

Tato knihovna je druhá největší veřejná městská knihovna v České republice. Své služby poskytuje nejen brněnským občanům, ale také celému jihomoravskému regionu a usiluje o rovnost přístupu k informacím a kulturním hodnotám. Každý rok se v knihovně zaregistruje téměř 40 tisíc čtenářů, kteří knihovnu navštíví více než 900 tisíckrát. Knihovna má kromě ústřední budovy 35 poboček, které jsou rozmístěny po celém městě. V r. 2001 byla ústřední knihovna rekonstruována a modernizována a byla opět otevřena jako kulturně-společenské centrum a prostor pro získávání informací, vzdělávání a relaxaci.

Multikulturní aktivity – Informační servis o EU

Knihovna je díky službě Informační servis o EU prostředníkem pro zpřístupnění informací od Regionálního evropského informačního střediska. Soustředí se na problematiku integrující se Evropou. Jednou za půl roku se konají prezentace předsednických států EU

(Italský den, Irský den) a také byl uspořádán Den Evropy (pod záštitou primátora), který započal spolupráci s řeckou menšinou žijící v Brně.

Týden národnostních menšin v Brně

Díky úspěchu předešlých akcí vznikl také malý festival národnostních menšin v Brně, který jim umožnil seznámit spoluobčany s jejich kulturními a společenskými tradicemi a také dozvědět se více o aktivitách spolků národnostních menšin. V tomto týdnu proběhla hudební, dramatická, taneční i filmová představení, výstava „Cože? Já, a rasista?“, která byla částí projektu Rozmanitost do knihoven, a prezentační panely o účastnících festivalu.

Program:

- Pondělí: romská menšina (ukázka košíkářství, taneční vystoupení souboru Čercheňa a Terne čaja, prezentace Muzea romské kultury)
- Úterý: bulharská a německá menšina (vystoupení tanečního souboru Bulharského kulturně osvětového sdružení, promítání filmu o Bulharsku, divadelní představení dětí z Německého kulturního sdružení Region Brno)
- Středa: maďarská a makedonská menšina (autogramiáda nových knih maďarských autorů, pěvecké a taneční vystoupení maďarské folklórní skupiny, přednáška a diskuze o makedonské otázce)
- Čtvrtek: ruská menšina (ochutnávka pirohů, zpěv ruských písní, hra na tradiční ruský nástroj bajan, recitace rusých básní)
- Pátek: řecká a slovenská menšina (vystoupení tanečních souborů obou menšin)

O akce byl zájem z řad laiků i odborníků a díky nim knihovna také získala mnohé cenné kontakty v institucích. Pořady skutečně přispěly k vzájemnému poznání rozmanitých kultur a společenských tradic.

Ani při budování knihovních fondů není multikulturní problematika opomíjena, cizojazyčná literatura je zastoupena v počtu cca 115 tis. svazků, nakupuje se také folklórní a etnická hudba.

Knihovna spolupracuje s Odborem sociální péče Magistrátu města Brna, který jí poskytl kontakty na spolky menšin a cizinců. Partnerem je také Obec Slováků, Slovenský institut v Praze, Bibiana – Medzinárodný dom umenia pre deti v Bratislave, Městská knihovna Piešťany, Svaz Maďarů, Mládež pro interkulturní porozumění a Multikulturní centrum Praha.

5.5 Městská knihovna v Praze

Projekt Knihovny pro všechny

Ve spolupráci s MKC Praha ustanovila Městská knihovna v Praze (MKP) v červnu 2009 poradní skupinu složenou z lingvistů, knihovníků, pracovníků neziskových organizací a institucí věnujících se migraci a integraci cizinců. Tento poradní orgán (tzv. „advisory board“) zodpovídá za obsahové směřování a výběr aktivit v projektu.

Hlavní aktivitou je organizace počítačového kurzu pro cizince, který probíhá od října 2009 každý čtvrtek na pobočce Opatov. V Ústřední knihovně vznikl informační bod, kde jsou k dispozici materiály neziskových organizací, úřadů, soukromých i státních institucí s důležitými informacemi pro cizince. Pro zájemce je vyhrazen prostor pro inzerci nabídky a poptávky na tandemové jazykové kurzy. Ve všech pobočkách jsou od podzimu 2009 k dispozici počítače s e-learningovým kurzem češtiny. Základní informační materiály, včetně návodu na použití elektronického katalogu Koniáš, byly přeloženy do angličtiny, němčiny, ruštiny, ukrajinštiny, mongolštiny, vietnamštiny a čínštiny. Na počítačové stanice s veřejným přístupem k internetu byly nahrány cizojazyčné klávesnice, k dispozici jsou také k půjčení speciální platové krytky na stávající klávesnice s předtištěnými cizojazyčnými klávesnicemi.

V listopadu 2009 proběhl seminář pro zaměstnance MKP, který představil celý projekt, poukázala na úspěšnou práci s migranty v knihovnách v zahraničí, seznámil se situací imigrantů žijících na území Prahy a předvedl, jakým způsobem je třeba s těmito lidmi v knihovnách komunikovat.

5.5.1 Městská knihovna v Praze, pobočka na Jírovcově náměstí (Praha 11)

O knihovně

Tato pobočka na největším sídlišti v Praze Jižním Městě je jednou z automatizovaných poboček Městské knihovny v Praze. Tuto knihovnu navštěvuje téměř 2 500 čtenářů a běžný provoz odhalil, že uživatelé nejsou pouze jedné národnosti – patří mezi ně také Rusové, Ukrajinci, Bulhaři a Vietnamci.

Multikulturní služby

1. Pro nejpočetnější menšiny (ruskou, ukrajinskou a vietnamskou) knihovna buduje fondy v jejich mateřském jazyce (spolupráce s Ústřední knihovnou)
2. Sestavuje aktuální seznamy knih pro menšiny, které nabízí
3. Individuální práce s příslušníky menšin, pomoc, asistence (seznámení s fondem, vyhledávání dokumentů, českých reálií či informací na internetu)

Multikulturní aktivity – Svět se schází v Praze 11

Knihovna se snaží být pro své čtenáře branou do multikulturní společnosti a zprostředkovávat vzájemné poznávání či odstraňovat bariéry, které mohou vzniknout pouze z neznalosti a neporozumění.

Cílem knihovny bylo spojit každoroční akce, které se konají na podzim: Dny Prahy 11 a celostátní Týden knihoven.

Vietnam – země džunek a pracovitých lidí

Cyklus začal v říjnu roku 2003 akcí s názvem „Vietnam – země džunek a pracovitých lidí“. Knihovna spolupracovala s Česko-vietnamskou společností a Klubem přátel Asie – společně připravili tematický den pro studenty základních škol i pro dospělé.

Na programu byly přednášky, besedy se soutěží o ceny, ukázka krojů a vietnamských artefaktů (které přinesly vietnamské děti ze svých domovů). Čestnými hosty byli také

zástupce velvyslanectví Vietnamské republiky a bývalá generální konzulka v Ho Či Minově městě.

Knihovna byla vyzdobena ve vietnamském stylu a akci doprovázela výstava vietnamských knih z fondu knihovny. Atmosféru dokreslovala vietnamská hudba a ochutnávka vietnamského jídla. Své aktivity také představil Klub přátel Asie Pražská jurta.

Ukrajinské verguny

Podobně probíhala i akce Ukrajinské verguny. Pozvání přijal pěvecký kroužek dětí z Ukrajinsko-české společnosti, který si připravil pro diváky představení s lidovými písněmi a tanci. Děti opět soutěžily a také se ochutnávaly pravé ukrajinské verguny, které zaměstnanci upekli podle originálního receptu.

Oslavy Nového roku v asijských zemích

Na začátku roku 2004 byla ve spolupráci s Klubem přátel Asie připravena beseda o oslavách příchodu asijského Nového roku. Knihovna byla vyzdobena barevnými lampiony, čínskými vystřihovánkami a obrázky, které nakreslily samy vietnamské, čínské, korejské a mongolské děti.

Bulharsko – země růžového oleje

Rok 2004 patřil spíše Bulharsku a Slovensku ve spolupráci s Bulharským a Slovenským institutem a Filozofickou fakultou Univerzity Karlovy v Praze.

Pořádaly se akce jako např. představení tradic a současného života dané země, soutěže pro děti, dvojjazyčná četba, ochutnávky národních specialit a to vše za vždy vyzdobeného interiéru ve stylu určité kultury a jejího folkloru.

Pořad o Bulharsku uvedli studenti Katedry slovanských studií FF UK, následovala četba lidového vyprávění o Nasredinovi v bulharštině a poté jeho český překlad devítiletým bulharským čtenářem a české knihovnice. Posledním, ale neméně úspěšným bylo vstoupení pěveckého sboru bulharské základní školy, ukázka lidových tanců a poslech bulharského hip hopu.

Slovensko – země nám nejbližší

Důvodem k pořádání této akce bylo také to, že nejmladší generace přestává rozumět slovenštině.

Pořad začal pohádkou O statečném Kašpárkovi ve slovenštině, poté byly členy Klubu slovenskej kultúry přednášeny dvojjazyčné pohádky a probíhala výstava Najkrajšia kniha Slovenska, zapůjčená Slovenským institutem v Praze.

5.6 Regionální knihovna v Karviné

O knihovně

Knihovna se skládá z 13 odborných pracovišť a má také regionální funkci.

Multikulturní služby

- Webové stránky: ve 4 jazycích (česky, anglicky, německy, polsky)
- Ocenění: v roce 2000 získala knihovny cenu Evropská veřejná knihovna
- Polská literatura: v tomto oddělení je k dispozici široký výběr beletrie i odborné literatury, nabízí také polské noviny i časopisy, stejně tak polskou regionální literaturu a informační služba zaměřená na politický, hospodářský, společenský a kulturní život v Polsku
- Práce s cizinci

Multikulturní aktivity – Karneval fantazie aneb Promenáda literárních postav

Tato akce je pořádána v rámci Dnů Karviné a záměrem je umožnit dětem a mládeži trávit čas společně s ostatními dětmi z odlišných kultur a pomoci jim zlepšit vzájemnou komunikaci. Účastnit karnevalu se může každý, kdo přijde v převleku za literární postavu a zároveň probíhá soutěž o správné určení těchto postav a vyhodnocení nejlepších masek.

Setkání s významnými osobnostmi

Knihovna také pořádá osobní setkání s významnými českými, slovenskými a polskými osobnostmi ze světa literatury, publicistiky, divadla, hudby, filmu atd. Akce se konají měsíčně v kinosále Regionální knihovny Karviná.

Tyto akce se setkávají s velkým úspěchem ze strany diváků, během setkání se živě diskutuje a návštěvníci mají prostor pro vyjádření svých názorů mimo jiné i na současné politické a ekonomické dění.

Literatura spojuje národy

Tento každoroční pořad je organizován ve spolupráci s karvinskými školami a společenskými organizacemi v rámci multikulturní výchovy mládeže. Je přednášena poezie a předčítána próza v češtině, polštině, slovenštině, romštině a řečtině. Ostatní tyto texty poslouchají a snaží se je přeložit do svého jazyka, za což jsou pak symbolicky odměněni.

5.7 Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm

Multikulturní služby

- Besedy a knihovnické lekce: jsou pořádány knihovnou pro zvláštní školu, kam chodí také romské děti
- Odpolední pořady pro klub Dětského domova: pro děti různých národů, včetně romských dětí
- Webové stránky: jsou přeloženy do polštiny a holandštiny (rožnovský turismus)
- Cizojazyčné fondy: v angličtině, francouzštině, němčině, polštině, slovenštině, ruštině, slovenštině a holandštině (dary)

Multikulturní aktivita

Týden romské kultury v Rožnově pod Radhoštěm

Poradkyní pro týden romské kultury je pracovnice Společenství Romů na Moravě, která pochází z Rožnova a od dětství je aktivní čtenářkou knihovny. Cílem akce bylo prezentovat rozličné stránky života menšiny a vyjádřit podporu kultury a integrace Romů. V knihovně byl vymezen prostor pro výstavu kreseb romských dětí a pro besedu a vystoupení rožnovského romského souboru. Týden romské kultury patří pod záštitu projektu občanského sdružení Romane čhaja.

Pořad navazuje na Týden židovské kultury, který se konal v předešlém roce.

6 Porovnání situace v ČR se situací v zahraničí

Odborníci z členských zemí Evropské unie (EU) tvrdí, že západní Evropa, tedy i Česká republika, začala přemýšlet o integraci příliš pozdě: kulturní rozdíly mezi imigranty a místními nebyly po dlouhou dobu brány na vědomí a neexistovala ani žádná snaha integrovat nově příchozí do české společnosti. Následkem bylo odsouvání skupin cizinců na okraj společnosti, vznik ghett, etnické konflikty a nárůst xenofobie. Také další faktory, jako například velký počet imigrantů, ovlivnily tento vývoj. Zejména však neexistence cílené integrační strategie situaci pouze zhoršila.

Situace v Čechách je daleko za situací v zahraničí. S lítostí musím konstatovat, že náš národ má stále příliš mnoho předsudků vůči příslušníkům odlišných etnických menšin. Imigranti, kteří žijí na území ČR, mají velký problém s integrací. Z toho plyne i přístup českých knihoven k této problematice. Navzdory tomu, že naše společnost je dnes tvořena různorodými kulturami, české knihovny nejsou uzpůsobené na to, aby se v nich mohli bez problémů pohybovat uživatelé, kteří neumějí česky. V tomto ohledu mají české knihovny velké mezery, a je nutno říci, že knihoven, které multikulturní služby poskytují, je jen poskrovnu.

Zahraniční knihovny se daleko více soustředí na potřeby všech uživatelů, snaží se odpovídat složení obyvatel a následují zásadu, že knihovna by měla poskytovat informace všem, bez rozdílu a ohledu na jejich rasu či národnost. Podávají imigrantům pomocnou ruku při integraci do majoritní společnosti – organizují výuku jazyka či přednášky o kultuře domácího národa, aby příslušníkům etnických menšin co nejvíce pomohli k bezproblémovému začlenění. Jsou ochotni také asistovat při hledání práce či bydlení, stávají se poradci v případech, kdy imigranti potřebují informace o sociálním zabezpečení, školství, ubytování, či zdravotním systému daného státu.

Dalším významným rozdílem mezi českými a zahraničními knihovnami na poli multikulturní aktivity je to, že zahraniční knihovny dokonce i vysílají své pracovníky do zahraničí, aby získali potřebné praktické dovednosti. Knihovníci, kteří vyjedou např. do Ameriky, tak přivezou zpět do své knihovny mnoho užitečných poznatků z praxe, které pak aplikují na svou knihovnu a přizpůsobí je situaci v jejich okolí (skladbě imigrantů, velikosti

knihovny apod.). To dokazuje, že zahraniční knihovny berou multikulturní problematiku mnohem vážněji, než knihovny u nás. Tento fakt se mi zdá velice smutný, protože je očividné, že multikulturní knihovnictví má velký potenciál, avšak čeští profesionálové ho stále podceňují.

Klasickou službou v zahraničí také bývá budování samostatných sbírek pro menšiny, nejen části fondu v knihovně, což bývá pravidlem v našich knihovnách. Protože ale situace multikulturního knihovnictví v Čechách není na příliš vysoké úrovni, i knihovny, které jsou ochotny vyčlenit jen část fondu pro menšiny, alespoň věnují pozornost této problematice. Bohužel však v ČR stále nacházíme knihovny, které se multikulturní problematice nevěnují, a ani do budoucna nemají zájem se jí věnovat.

Běžnou praxí v zahraničí také bývá, že se knihovna zaměří na určitou kategorii příslušníků etnických menšin, a s tou pracuje. Jako příklad mohu uvést práci s dětmi (Německo – interkulturní programy, odpolední setkání, umělecké workshopy či zaměstnání speciálního pedagoga, který se dětem věnuje), práci se ženami (Dánsko – počítačové kurzy pro nezaměstnané ženy, kulturní program pro nezletilé dívky) nebo s mladými chlapci (Dánsko – počítačové kurzy). Tuto pozornost, kterou v zahraničí etnickým menšinám věnují, by měly imigrantům poskytovat i české knihovny.

Na druhou stranu, i v Čechách existují knihovny, které se multikulturní problematice věnují s velkým nasazením. Vyjmenovala bych právě knihovny, o kterých píše již v kapitole 5, a také knihovny, které se pravidelně zapojují do projektů MKC Praha: Krajská knihovna v Liberci, Městská knihovna v Chebu, Knihovna Jiřího Mahena v Brně, Městská knihovna v Praze, Regionální knihovna v Karviné a Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm.

Nebýt aktivity MKC Praha, pochybuji, že by knihovny samy vyvíjely snahu o poskytování multikulturních služeb. Nemohu nezmínit také Knihovnu MKC Praha, která disponuje širokým výběrem publikací o multikulturním knihovnictví, ale také v ní můžeme najít mnoho dalších titulů, které se zabývají problematikou etnických menšin žijících na území ČR. Mezi nejdůležitější projekty, dalo by se říci také mezníky v českém multikulturním knihovnictví, patří: Rozmanitost do knihoven, Knihovny pro všechny a Knihovna jako brána integrace do EU. Více o těchto projektech a veškerých aktivitách MKC Praha můžeme nalézt na jejich webové stránce.

7 Dopis ředitelům českých knihoven aneb 10 bodů, které tvoří multikulturní knihovnu

Proč vůbec vytvářet multikulturní knihovnu?

Na území celé ČR dnes žije více než 430 000 cizinců, z čehož vyplývá, že i v okolí Vaší knihovny žije určité procento imigrantů. Zavedením multikulturních služeb zvýšíte návštěvnost knihovny (imigranti, ale i odborná veřejnost, která se zajímá o informace spojené s globalizací), ale také pomůžete integraci příslušníkům etnických menšin.

Dnešní společnost se stala různorodou, už nejsme monokulturním národem. Pokud vyjdete vstříc potřebám současné situace ve společnosti, ukážete tím, že se nebojíte nových věcí a změn a dáte najevo, že Vaše knihovna je moderní.

V neposlední řadě bychom neměli zapomenout na zásadu rovnosti přístupu k informacím pro všechny – bez ohledu na rasu či národnost.

Pokud byste rádi svou knihovnu prezentovali také jako místo k setkávání, multikulturní aktivity jsou velmi atraktivní pro veřejnost, protože v dnešní éře globalizace se lidé chtějí dozvědět více o okolním světě a jeho odlišnostech.

A teď již přejdeme ke konkrétním bodům, které jsou podány jako otázky, na které si můžete odpovědět:

1. Mluví Vaši knihovníci více než jedním cizím jazykem?
2. Je Váš personál tolerantní vůči etnické různorodosti a nemá předsudky vůči příslušníkům jiných národností?
3. Obsahuje Váš knihovní fond dostatek cizojazyčných dokumentů?
4. Mají webové stránky a katalog vaší knihovny jazykovou mutaci?
5. Máte přeloženy do (alespoň jednoho) cizího jazyka důležité materiály o Vaší knihovně (informační letáky o službách, registrační formulář, knihovní řád či plán knihovny)?
6. Je vaše knihovna fyzicky uzpůsobena pohybu čtenářů, kteří nemluví česky (přeložené orientační tabulky, nainstalované klávesnice k azbuce či vietnamštině na PC stanicích)?
7. Zaměstnali byste příslušníka etnické menšiny ve Vaší knihovně?
8. Byli byste ochotni pořádat kulturně-vzdělávací akce s multikulturální tematikou (přednášky, besedy, výstavy, workshopy či setkání) ve své knihovně?
9. Bylo by pro Vás možné navázat spolupráci s dalšími institucemi či organizacemi, které se zabývají multikulturální aktivitou?
10. Chcete poskytovat informace a služby všem bez rozdílu?

Pokud jste odpověděli alespoň 5x ano, jste na nejlepší cestě k tomu, aby se Vaše knihovna stala knihovnou multikulturální. V další části se můžete dozvědět, jaké kroky byste měli podniknout k realizaci.

FÁZE 1: ZAČÍNÁME

Nejdůležitějším, a také první krokem, by mělo být přesvědčení vedení knihovny. Bez tohoto přesvědčení nemá žádná multikulturní aktivita smysl. Veřejné knihovny by měly plnit své poslání a být institucemi, které jsou otevřené všem bez rozdílu. Ve svém fondu a službách by měly zohlednit nejen rostoucí různorodost uživatelů, ale také potřeby těch, kteří se zajímají o jiné kultury a multietnickou společnost. Multikulturní služby by dnes neměly být chápány jako něco nadstandardního, ale jako přirozená součást aktivit knihovny.

Pro lepší orientaci je vhodné prozkoumat složení obyvatelstva v okolí, pro zjištění, která menšina je ve vašem kraji nejvíce zastoupená, a na kterou se tedy zaměřit. Při tomto průzkumu můžete narazit i na potenciální partnery pro následnou spolupráci při multikulturních projektech (sdružení, neziskové organizace, přistěhovalecké spolky, školy). Společně můžete připravovat pořady v prostorách knihovny, kde se budou prezentovat neziskové organizace a sdružení menšin a které budou navštěvovat žáci školy.

Další možností je využívání práce dobrovolníků. Pro knihovnu je tato alternativa výhodná zvláště z finančního hlediska, ale je nutné jednat v souladu se zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, který pojednává o definici dobrovolníka a dobrovolnické služby, které jsou za určitých podmínek podporovány státem. Pokud by knihovna chtěla využívat dobrovolnické služby, musí zažádat o akreditaci v této oblasti. O jejím udělení rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

FÁZE 2: PŘIPRAVUJEME SE

Následujícím krokem by mělo být určení cílové skupiny uživatelů a jejich potřeb a příprava knihovny na nové služby – příprava se týká také zaměstnanců. Pokud knihovník o etnických a národnostních menšinách dostatečně kvalitně informován a nemá žádné předsudky, může být významným přínosem pro knihovnu, a to zvláště ve smyslu odhalování problémů, které práce s etnickými komunitami přináší, a jejich řešení. Měl by se orientovat v etnickém složení obyvatelstva v okolí knihovny a v informačních potřebách této menšiny.

Dalším důležitým krokem je určení existujících bariér, které mohou bránit menšinám v navštěvování knihovny a k přístupu k jejím službám (bariérou mohou být např. neznalost jazyka, strach z návštěvy knihovny kvůli neznalosti služeb apod.). Pracovník by měl být dobře seznámen s literaturou dané menšiny, jejich hodnotovým žebříčkem, náboženstvím, jazykem, tradicemi a zvyky a podobnými jedinečnými znaky etnické minority, které se chce knihovna věnovat.

I v tomto ohledu může pomoci Knihovna MKC Praha, která má k dispozici široké množství studijních materiálů, metodických listů a odborných publikací, týkajících se multikulturního knihovnictví, interkulturního vzdělávání, spolupráce s Romy, Vietnamci a dalšími minoritami.

V zahraniční praxi běžně využívají možnosti zaměstnat knihovníka z řad etnické menšiny, která v místě působení knihovny žije. Tímto způsobem dokážou vhodně proniknout do problematiky. Pracovník příhodně propaguje knihovnu ve své komunitě, ovládá její jazyk, přímou interakcí pomáhá ostatním pracovníkům a uživatelům knihovny získávat zkušenosti o lidech z jiné kultury.

Knihovník, jakožto aktivní spojovací článek mezi uživateli a knihovními fondy, by měl být nejen odborně kvalifikován, ale také své vzdělání dále prohlubovat. Také pro tento případ má MKC Praha připraveno např. regionální školení pro knihovníky či konference Interkulturní dialog v knihovnách. Tyto konference a školení orientovány na rozvoj mezikulturních kompetencí knihovníků a interaktivně předvádějí, jak pracovat s etnickými a národnostními menšinami v knihovnách.

Úspěšná realizace inovací služeb pro etnické menšiny se taktéž neobejde bez podpory managementu. Je nutné naplánovat rozpočet a veškeré financování.

FÁZE 3: REALIZUJEME

V další fázi je třeba specifikovat služby, které bude/chce Vaše knihovna poskytovat. Nejlepším způsobem zavedení nových služeb je konzultovat vaše rozhodnutí s uživateli a zvážit jejich potřeby. Skladba knihovního fondu je prostředkem, jak integrovat menšiny do

knihovny. Příslušníci menšin mají zájem zvláště o tyto typy informací: pracovní příležitosti, sociální zabezpečení, školství, ubytování, zdravotní systém. Také nejznámější beletristické tituly v originálním znění, dokumenty o zemích jejich původu, pohádky, jazykové učebnice, dvojjazyčné publikace, encyklopedie a slovníky by neměly v knihovně chybět.

Lépe finančně dostupná jsou periodika, vezmeme-li v úvahu současnou finanční situaci v českém knihovnictví. Tyto periodika pro menšiny bývají většinou vydávána občanskými sdruženími (např. romské Dženo) nebo krajanskými spolky.

Cizojazyčný fond by měl být stavěn nejlépe odděleně od českého, samostatně, ve speciálně zvoleném prostoru knihovny. Je ale nutné jej dostatečně a viditelně označit, a také propagace v tomto úkolu hraje důležitou roli, aby se potencionální uživatelé z řad menšin mohli dozvědět, že je tento fond v knihovně k dispozici.

Rozšiřování multikulturního knihovního fondu pomáhá již zmíněný projekt Rozmanitost do knihoven MKC Praha. Každoročně je rozeslán do vybraných knihoven balík, který obsahuje výběr publikací o odlišných kulturách, menšinách žijících na území ČR či rasismu apod. Nabídku těchto titulů a knihovny zapojené do projektu je možné najít na webových stránkách projektu.⁶

Také při akvizičním procesu může pomoci další služba MKC Praha, a to tzv. Akviziční servis multikulturní literatury. Další užitečnou pomocí může být konzultace či dlouhodobá spolupráce přímo s příslušníky etnických menšin. Mnohdy je nejjednodušší otázat se přímo uživatel z řad etnika, co jim v knihovně chybí a o jaké tituly by navrhovali fond knihovny rozšířit. Finanční problém, který stojí v cestě akvizici pro menšiny, může vyřešit grantový program Ministerstva kultury s názvem Knihovna 21. století.

- Příklad z ČR:

- Vědecká knihovna v Ústí nad Labem provádí akvizici vietnamských knih již delší dobu. Financování zajišťuje právě grant Ministerstva kultury Knihovna 21. století. Publikace jsou nakupovány přímo ve Vietnamu

⁶ Dostupná online: <http://www.rozmanitost.cz>

příslušníky ústecké vietnamské komunity. Tato menšina tak čínorodě zasahuje do růstu fondu, který se vytváří přesně podle jejich potřeb.

Přehled o dostupných publikacích ve fondu mohou také uživatelé získat ze seznamů relevantních zdrojů informací o některé z etnických menšin, jiné kultuře, zemi, tradicích, náboženstvích apod.

Také fyzické uzpůsobení knihovny je třeba přizpůsobit pohybu uživatelů, kteří nerozumí česky – jedná se zejména o překlad důležitých dokumentů o knihovně (výpůjční řád, jak získat čtenářský průkaz, informace o poskytovaných službách). Vzhledem k dnešní pokrokové době se ale nejedná pouze o materiály tištěné. Pokud knihovna disponuje i službou zasílání informací o stavu čtenářského konta a aktivitách knihovny e-mailem v rodném jazyce čtenáře (zvláště pro početnější komunity), uživatelé tento zájem jen uvítají. Ale také orientační značky a nápisy musí být k dispozici v různých jazycích. Měly by viditelně upozorňovat a označovat speciální fondy literatury pro menšiny, studovnu, přístup k internetu, ale také název knihovny a otevírací dobu.

- Zkušenosti ze zahraničí:

- Knihovna v Manchesteru ve Velké Británii poskytuje svým čtenářům základní informace o knihovně a službách skoro ve třiceti jazycích komunit, které v tomto městě žijí. Např. urdu, pandžábí, arabština nebo čínština.

- Příklad z ČR:

- V Moravsko-slezském kraji, kde je početně zastoupena polská minorita, má knihovna přeložen název do polštiny a také fondy jsou výrazně odděleny a označeny v polském jazyce.

Za velkou výzvu se dají považovat multikulturní webové stránky. Je samozřejmé, že v dnešní době je internet a www stránky důležitým informačním zdrojem, ale také dobrým propagačním materiálem pro služby a aktivity knihovny. Ba co více, je zde velký prostor pro vynalézavost a vlastní nápady knihovny, představitosti se meze nekladou. Tento web může být postaven na těchto základních pilířích:

- i. Poskytování informací o knihovně, službách a aktivitách v různých jazycích (zde je důležité dbát na to, aby byly k dispozici i překlady nejen do klasických „majoritních“ cizích jazyků, ale také do jazyků menšin, které v okolí knihovny žijí – romština, ukrajinština, vietnamština.
- ii. Přístup k informacím po běžné uživatele, týkající se problematiky minorit a odlišných etnických kultur (upoutávky na akce pro veřejnost o jiných kulturách, on-line bibliografie multikulturních knih ve fondu knihovny, seznam organizací, které pracují s menšinami)

Pokud se nebráníte zásadní změně, můžete svou knihovnu proměnit v místo, kde se setkávají kultury, jako to udělali v rožnovské knihovně:

- Příklad z ČR:

- o V Rožnově zrekonstruovali podkroví vilky, ve které se knihovna nachází a tento prostor nyní slouží k workshopům pro děti, přednáškám, výstavám, besedám a umožnili zde také setkávání různých zájmových sdružení.

Další inspiraci k zavedení neobvyklým službám nám mohou poskytnout úspěšné multikulturní projekty zahraničních knihoven (viz kapitola 3).

FÁZE 4: PROPAGUJEME

Další důležitou částí realizace je propagace nových služeb. Pokud se čtenáři nemají jak dozvědět o poskytovaných službách, nebudou knihovnu navštěvovat. Komunikace s cílovou skupinou uživatelů je zde více než na místě. Vyjma klasické propagace v médiích, letáků či upoutávek je také dobré zorganizovat tzv. „Seznámení s knihovnou“ – první návštěva knihovny uživatelů z řad etnických menšin (zvláště pokud neovládají plyně češtinu). Popřípadě další pravidelné exkurze pro zájemce z řad emigrantů, nejlépe ve spolupráci s dalšími institucemi (školy, přistěhovalecké organizace).

Vhodné je také umístit propagační materiály na místa, kde se menšiny koncentrují, jako je např. městská hromadná doprava, malé obchody imigrantů či úřad práce. Neměli

bychom podceňovat ani tzv. ústní propagaci. Obecně platí, že pokud se lidem něco líbí, řeknou si o tom. Je však třeba tuto propagaci podnítit a odstartovat.

FÁZE 5: PŘIJÍMÁME ZPĚTNOU VAZBU

Nesmíme zapomenout také na feedback uživatelů – jen tak můžeme vědět, co je třeba vylepšit, či naopak úplně vypustit nebo přidat. Hodnocení a kritika je potřebná u všech služeb knihovny, nejen u těch multikulturních. Zpětná vazba může být pozorována také skrze kvantitativní ukazatele (jako např. počet lidí, kteří navštěvují akce a využívají služby, počet dokumentů ve fondu multikulturní nabídky, nárůst počtu návštěv knihovny, nárůst počtu spolupracujících institucí, zlepšení kompetencí pracovníků, odraz aktivit knihovny v médiích, povědomí o multikulturní nabídce) či kvalitativní ukazatele (interní a externí hodnocení, zpětná vazba od cílové skupiny, nárůst grantů na multikulturní projekty).

Na závěr ještě definice **multikulturní knihovny**:

Knihovna, která svými službami a nabídkou podporuje kulturní, jazykové, etnické, národnostní, náboženské a sociální rozmanitosti jejích uživatelů. Chápe multikulturní přístupy jako běžnou součást činnosti knihovny a plánuje své služby zaměřené na menšiny dále rozvíjet.

8 Závěr, doporučení do budoucna

Multikulturní problematika je v ČR velmi nepopulárním a kontroverzním tématem, ale nemůžeme ho dále ignorovat. Společnost se průběhem času mění, a s ní i informační potřeby obyvatel České republiky, mezi které patří i příslušníci etnických a kulturních menšin. Pokud knihovny mají odrážet vývoj společnosti a reflektovat aktuální témata, měly by dnes primárně zajistit rovný přístup k poskytování informačních a knihovnických služeb všem bez rozdílu. Další služby, které by se v praxi měly stát běžnými, jsou například činnosti kulturní, výchovné a vzdělávací. Tyto služby přispívají k formování a kultivování pluralitní občanské společnosti, založené na hodnotách tolerance a respektu a také mohou zabránit rozpínání nacionalismu, xenofobie a rasismu.

Knihovny mají na společnost velký vliv, a proto by je měly náležitě využít. Formou široké škály aktivit (výstavy, setkání, organizace programů a akcí, dobrovolné semináře, výstavy, volnočasové aktivity, vydávání materiálů) mohou vést nejen své čtenáře, ale i širší společnost k vyvracení předsudků a k rozšíření povědomí o multikulturních tématech. Díky této inovaci je možné změnit knihovnu v místo setkávání a přímé interakce mezi běžnými občany a příslušníky etnických menšin – uživatelé by se obohacovali navzájem a čeští čtenáři by měli možnost naučit se interkulturně komunikovat.

Je důležité, aby knihovny zpřístupnily a distribuovaly informace o svých službách a aktivitách i v jiných jazycích než v češtině. Kromě němčiny a angličtiny by měly být zahrnuty i jazyky jako ruština, ukrajinština, vietnamština, mongolština a čínština. Mělo by dojít i k překladu informačních materiálů a registračních formulářů do výše zmíněných jazyků. Dále by bylo vhodné, kdyby knihovny měly k dispozici fólie s klávesnicemi v jiných jazycích, aby také imigranti, kteří neovládají češtinu, mohli využívat internetové služby knihovny.

Potřeba zdokonalovat se v českém jazyce je u příslušníků menšin žijících na území ČR vnímána jako klíčová. Cizinci, kteří budou v ČR žádat o trvalý pobyt, musí zvládnout jazykovou zkoušku. K tomu jim může knihovna pomoci tím, že bude organizovat kurzy na různých úrovních a s různým zaměřením, ale i tím, že cizincům zpřístupní výukové materiály,

na které by jinak finančně nedosáhli (slovníky, učebnice apod.). Další možností je zabezpečit na některém z počítačů možnost absolvovat e-learningový kurz. Tento způsob ocení velká skupina imigrantů, kteří potřebují cvičné testy na úrovni jazykových testů na získání trvalého pobytu.

Další důležitou potřebou je potřeba pracovního uplatnění. Základní počítačové dovednosti by měly cizincům vstup na trh práce usnadnit. Z tohoto důvodu je poskytování kurzů počítačové gramotnosti více než vhodné. Každá knihovna disponuje vybavenými prostory k těmto účelům, a proto může tyto kurzy ve spolupráci s jednou z nevládních neziskových organizací ve svých prostorách realizovat.

V neposlední řadě by knihovny měly být místem, kde příslušníci etnických menšin naleznou noviny, časopisy a knižní tituly ve svém rodném jazyce, a kde mohou najít i jiné informace, které jsou pro ně užitečné (informace o událostech, aktivitách NNO, základních právech a povinnostech atd.).

V dnešní moderní době elektronizace se knihovny obávají toho, zda budou ještě potřeba. Multikulturní knihovnictví nabízí rozšíření funkce knihovny do nové a neprobádané oblasti, ve které je pořád co zlepšovat.

Seznam použité literatury

- ALLARD, Suzie, MEHRA, Bharat, ASIM QAYYUM, M. Intercultural Leadership Toolkit for Librarians : building Awareness to Effectively Serve Diverse Multicultural Populations. *Education Libraries* [online]. 2007, vol. 30, no. 1 [cit. 2010-01-31], s. 5-13. Dostupný z WWW: <<http://units.sla.org/division/ded/educationlibraries/30-1.pdf#page=4>>. ISSN 0148-1061.
- AUDUNSON, Ragnar. The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context : the necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*. 2005, vol. 61, no. 3, s. 439-441. ISSN 0022-0418.
- *Awesome Library : intercultural communication* [online]. EDI, 2010 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.awesomelibrary.org/Classroom/Social_Studies/Multicultural/Intercultural_Communication.html>.
- BARKER, D. Multicultural week and public libraries. *Link-up*. 1996, s. 19-20. ISSN 0158-5460.
- BARON, Sara; STROUT-DAPAZ, Alexia. Communicating with and empowering international students with a library skills set. *Reference Services Review*. 2001, vol. 29, no. 4, s. 314-326. ISSN 0090-7324.
- BELAY, G. Conceptual strategies for operationalizing multicultural curricula. *Journal of Education for Library and Information Science*. 1992, vol. 33, no. 4, s. 295-306. ISSN 0748-5786.
- BORGMAN, Christine L. *Multi-Media, Multi-Cultural, and Multi-Lingual Digital Libraries : or How Do We Exchange Data In 400 Languages?* [online]. Los Angeles : D-Lib Magazine, 1997 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://dlib.org/dlib/june97/06borgman.html>>.
- CARPENTER, Helen. People, Places and Relationships. *Focus on International Library and Information Work*. 2008, vol. 39, no. 3, s. 91-95. ISSN 0305-8468.

- CARPENTER, Helen. *Public Libraries and Multicultural Relationships* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://helencarpenter.wordpress.com/>>.
- CARRO-REHAULT, A. Multiculturalisme dans les bibliothèques américaines : l'exemple de New York. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothécaires Français*. 1997, vol. 176, s. 50-56. ISSN 0004-5365.
- CARSON, Paula Phillips. *The Library Manager's Deskbook : 102 Expert Solutions to 101 Common Dilemmas*. Chicago : American Library Association, 1995. 212 s. ISBN 0-8389-0655-9.
- CIVALLERO, Edgardo. *Traditional games, music and oral tradition : intangible tools multicultural libraries* [online]. Tshwane : Tshwane University of Technology, 2004 [cit. 2010-02-02]. Dostupné ve formátu PDF z WWW: <<http://lib.tut.ac.za/ifla/documents/edgardocivallero.pdf>>.
- *CMST 150 Multicultural Communication Guide* [online]. Washington : University of Washington, 2009 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://library.uwb.edu/guides/cmst150/index.html>>.
- COOPER, Debra. Sustaining language diversity : the role of public libraries. *Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)*. 2008, vol. 21, no. 1, s. 28-32. ISSN 1030-5033.
- CUKROVÁ, Ladislava. Interkulturní dialog v knihovnách. *Čtenář*. 2003, roč. 55, č. 7-8, s. 210-211. ISSN 0011-2321.
- CURRAY, Deborah A.; GRISWOLD BLANDY, Susan; MARTIN, Lynne M. Racial and Ethnic Diversity in Academic Libraries. *The Reference Librarian*. 1994, no. 45-46. ISSN 0276-3877.
- DEWEY, Barbara. The Imperative for Diversity : ARL's Progress and Role. *Libraries and the Academy*. 2009, vol. 9, no. 3, s. 355-361. ISSN 1531-2542.
- *Diversity in Libraries : Czech Republic* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.eukn.org/eukn/themes/Urban_Policy/Transport_and_infrastructure/Services_and_amenities/Amenities/Libraries/diversity-in-libraries_1022.html>.

- DOHNALOVÁ, Marie. *Czechkid : teoretické texty, audio nahrávky*. Vyd. 1. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2007. 185 s. ISBN 978-80-7204-551-8.
- DORMAN, D. World culture, world librarianship : making multicultural connections. *American Libraries*. 2000, vol. 31, no. 9, s. 43-46. ISSN 0002-9769.
- DOURY-BONNET, Juliette. Pluralite culturelle et bibliotheques : publics, collections et services. *Bulletin des Bibliotheques de France*. 2003, vol. 48, no. 5, s. 84-86. ISSN 0006-2006.
- DU MONT, Rosemary Ruhig; BUTTLAR, Lois; CAYON, William. *Multiculturalism in libraries*. Westport : Greenwood Press, 1994. 240 s. Contributions in librarianship and information science, no. 83. ISBN 0-313-28418-0.
- EDWARDS, Julie Biando; LOYAL, Audra; STARK, Megan. From Inside Out : promoting Diversity Awareness in Ourselves and Our Library Users. *PNLA Quarterly*. 2009, vol. 74, no. 1, s. 6-16. ISSN 0030-8188.
- EKMAN, Maud. To Reach Multicultural Users in Libraries : some Reflections and Examples from Sweden. In: *IFLA Council and General Conference. Conference Programme and Proceedings (65th, Bangkok, Thailand, August 20-28, 1999)*. Bangkok : [s.n.], 1999. s. 6.
- ELBESHAUSEN, Hans; SKOV, Peter. Public libraries in a multicultural space : a case study of integration processes in local communities. *New Library World*. 2004, vol. 105, no. 3-4, s. 131-141. ISSN 0307-4803.
- ENGER, Gry; VAAGAN, Robert. Developing the multicultural school library : Vahl Primary School, Oslo. *New Library World*. 2004, vol. 105, no. 9, s. 337-344. ISSN 0307-4803.
- ERIKSEN, Thomas Hylland. *Antropologie multikulturních společností : rozumět identitě*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2007. 268 s. ISBN 978-80-7254-925-2.
- FUENTES-ROMERO, Juan José. National libraries : their position with regard to cultural and ethnic minorities. *Alexandria*. 2004, vol. 16, no. 1, s. 49-59. ISSN 0955-7490.

- GARNER, Sarah Devotion. Bridging an intercultural communication gap at the reference desk : how to have an effective reference interaction with Asian students. *Legal Reference Services Quarterly*. 2003, vol. 22, no. 2-3, s. 7-39. ISSN 0270-319X.
- GITNER, Fred; ROSENTHAL, Stuart. La Queens Library : un modele au service de la diversite culturelle et linguistique. *Bulletin de Bibliothèques de France*. 2007, vol. 52, no. 3, s. 71-77. ISSN 0006-2006.
- *Global Library Communications Strategy and Guidelines* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.daisy.org/projects/global-library/communication_strategy_2009.html>.
- GOLLOP, C. J. Library and informatic science education : preparing librarians for a multicultural society. *College and Research Libraries*. 1999, vol. 60, no. 4, s. 385-395. ISSN 0010-0870.
- GONZALEZ, J. M. La biblioteca publica en la Comunidad Iberoamericana. *Boletina de la Asociacion Andaluza de Bibliotecarios*. 1999, vol. 14, no. 56, s. 9-19. ISSN 0213-6333.
- GUEVARA, Sophia. Diversity in libraries : academic residency programs. *MLA Forum*. 2006, vol. 5, no. 1. ISSN 1539-4123.
- HÁDKOVÁ, Marie. *Čeština z druhé strany*. Vyd. 1. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7414-100-3.
- HAFNER, A. W.; CAMARIGG, V. M. The librarian as mediator. *Reference Librarian*. 1992, vol. 37, s. 3-22. ISSN 0276-3877.
- HALL, Patrick A. Peanuts : a note on intercultural communication. *Journal of Academic Librarianship*. 1992, vol. 18, no. 4, s. 211-213. ISSN 0099-1333.
- HARPER, Theresa. *Libraries : got a culture?* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://prezi.com/jjzrxzvwdrf/>>.
- HEINZOVÁ, Kristína . *Intercultural communication*. Vyd. 1. Karviná : Slezská univerzita v Opavě, 2001. 71 s. ISBN 80-7248-120-7.
- HELMS, Cynthia Mae (ed.). *Developing Multiculturalism in Academic Libraries : 18th annual Conference of the Association of Seventh-Day Adventist Librarians, Takoma Park, MD, June 21-25, 1998*. Takoma Park : [s.n.], 1998. s. 22.

- HINDAL, Sidsel. The Multicultural Library. *Scandinavian Public Library Quarterly*. 2003, vol. 4, s. 12-13. ISSN 1227-1201.
- HOŘAVOVÁ, Barbora. My a ti druzí v knihovnách. *U nás*. 2004, roč. 14, č. 2. Dostupný z WWW: <http://unas.svkhk.cz/pdf_archiv/0280.pdf>.
- HOŘAVOVÁ, Barbora; RICHTEROVÁ, Daniela. *Libraries for all : the role of public society in a multicultural society*. Prague : Multicultural center Prague, 2005. 12 s. ISBN 80-239-5021-5.
- HOWLAND, J. S. Challenges of working in a multicultural environment. *Journal of Library Administration*. 2001, vol. 33, no. 1-2, s. 105-123. ISSN 0193-0826.
- *Increasing relevance, relationships and results : principles & practices for effective multicultural communication : library edition* [online]. Chicago : American Library Association, 2008 [cit. 2010-02-02]. Dostupné ve formátu PDF z WWW: <<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/advocacy/publicawareness/campaign@yourlibrary/prtools/Metropolitan%20Group%20M.pdf>>.
- *Interkulturní dialog v knihovnách : 13. června 2003*. Praha : Multikulturní centrum Praha, 2003. [50] s.
- JONSSON-LANEVSKA, Yelena. The gate to understanding : swedish libraries and immigrants. *New Library World*. 2005, vol. 106, no. 3-4, s. 128-140. ISSN 0307-4803.
- KAPNISI, Sofia. IFLA and Language Diversity. *IFLA Journal*. 2009, vol. 35, no. 2, s. 183-185. ISSN 0340-0353.
- KIM, Mijin. Introducing multicultural resources and services at Library and Archives Canada. *Feliciter*. 2001, vol. 47, no. 4, s. 19-20. ISSN 0014-9802.
- *Knihovny pro všechny : role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha : Multikulturní centrum Praha, 2005. 106 s. ISBN 80-239-5021-5.
- KNOTT MALONE, Cheryl. *Toward a Multicultural American Public Library History* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.gslis.utexas.edu/~landc/fulltext/LandC_35_1_Malone.pdf>.
- KREITZ, Patricia A. Best practices for managing organizational diversity. *The Journal of Academic Librarianship*. 2008, vol. 34, no. 2, s. 101-120. ISSN 0099-1333.

- KYRILIDOU, Martha; BAUGHMAN, M. Sue. ClimateQUAL : organizational Climate and Diversity Assessment. *College & Research Libraries News*. 2009, vol. 70, no. 3, s. 154-157. ISSN 0099-0086.
- LANGELAND, Asbjorn. The multicultural society. *Scandinavian Public Library Quarterly*. 2004, vol. 3, s. 32-33. ISSN 0036-5602.
- *Libraries for all : social inclusion in public libraries : policy guidance for local authorities in England*. London : Department for culture, media and sport, 1999. 26 s.
- LIU, M. Library services for ethnolinguistic students. *Journal of Educational Media and Library Sciences*. 1995, vol. 32, no. 3, s. 239-246. ISSN 1013-090X.
- LOVE, Emily. Building Bridges : cultivating Partnerships between Libraries and Minority Student Services. *Education Libraries* [online]. 2007, vol. 30, no. 1 [cit. 2010-01-31], s. 5-13. Dostupný z WWW: <<http://units.sla.org/division/ded/educationlibraries/30-1.pdf#page=4>>. ISSN 0148-1061.
- LUTRAND, Marie-Claude. La laicite face aux defis d'une societe multiculturelle. *Bibliotheque(s)*. 2003, vol. 11-12, s. 64-67. ISSN 1632-9201.
- *Making libraries multicultural : protocol for consultation* [online]. Queensland : State Library of Queensland, 2010, last upd. 1st Septmber 2009 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/commun/multicult>>.
- MCBRIDE, Kelly Rhodes. Unfinished business : race, equity, and diversity in library and informatic science education. *College & Research Libraries*. 2006, vol. 67, no. 6, s. 580-582. ISSN 0010-0870.
- MONT, R. R. D.; BUTTLAR, L.; CAVNON, W. Multiculturalism in libraries. *Journal of Information, Communication and Library Science*. 1995, vol. 1, no. 4, s. 95-96. ISSN 1024-1302.
- *Multicultural Resources and Services : toolkit* [online]. Library and Archives Canada, 2003, last upd. 1st July 2009 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.collectionscanada.gc.ca/multicultural/005007-304-e.html>>.

- *Multilingual Glossary* [online]. State Library of New South Wales, 2008, last upd. 8 August 2008 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>>.
- *Na cestě k romské knihovně : příprava projektu v Ostravě-Vítkovicích*. Ostrava : Ostravská univerzita, 2006. 58 s. ISBN 80-7368-257-5.
- *New models for intercultural library services* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.librariesforall.eu/en/about-project>>.
- NIELSEN, Kirsten Leith. *The IFLA Multicultural Library Manifesto : a tool for creating a better world* [online]. 2nd version. Oslo : Oslo Public Library, 2007 [cit. 2010-01-31]. Dostupný ve formátu PDF z WWW: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/150-Nielsen-en.pdf>>.
- NILSEN, Kirsti. LIS education for multiculturalism and diversity. *Library Times International*. 2004, vol. 21, no. 2, s. 43-44. ISSN 0743-4839.
- PATEMAN, J.; POTHEM, P. Count in everybody. *Public Library Journal*. 2002, vol. 17, no. 2, s. 38-39. ISSN 0268-893X.
- PAWLEY, Christine. Unequal legacies : race and multiculturalism in the LIS curriculum. *Library Quarterly*. 2006, vol. 76, no. 2, s. 149-168. ISSN 0024-2519.
- PILLAR, C. Double jeopardy : meeting the Leeds of non English speaking people with print disabilities. *Link-up*. 1995, s. 19-22. ISSN 0158-5460.
- PLOCHARCZYK, Leah. Meeting multicultural needs in school libraries : an examination of Mexican migrant families and factors that influence academic Access. *Journal of Access Services*. 2005, vol. 3, no. 4, s. 45-50. ISSN 1536-7967.
- PRITCHARD, Oliver. Are you an international university library? *Library & Information Update*. 2004, vol. 3, no. 2, s. 36-37. ISSN 1476-7171.
- PYATI, Ajit. Limited English proficient users and the need for improved reference services. *Reference Services Review*. 2003, vol. 31, no. 3, s. 264-271. ISSN 0090-7324.
- RICHTEROVÁ, Daniela. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 4 [cit. 2010-01-31]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1877>>. ISSN 1212-5075.

- RIESS, Al. *Multicultural and Diversity Studies Subject Guide* [online]. New York : E. H. Butler Library, 2009, last upd. 3rd September 2009 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://library.buffalostate.edu/subjects/display.php?subject=MUL>>.
- RIOS BALDERRAMA, Sandra. *Serving Multicultural Populations by Increasing Our Cross-Cultural Awareness in Libraries : Japan and the USA service to Latin Americans, Brazilians, Latinos and Hispanics* [online]. [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://current.ndl.go.jp/node/14412>>.
- ROYSE, Molly; CONNER, Tiffani; MILLER, Tamara. Charting a course for diversity : an experience in climate assessment. *Libraries and the Academy*. 2006, vol. 6, no. 1, s. 23-45. ISSN 1531-2542.
- *Seminář role knihovny ve vzdělávání a integraci cizinců* [online]. *VIZUS*, 2010 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.mezikulturnidialog.cz/vse/seminar-role-knihovny-ve-vzdelavani-a-integraci-cizincu.html>>.
- *Services in a Multi-lingual Environment* [online]. Library Success, 2008, last upd. 19 August 2008 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.libsuccess.org/index.php?title=Services_in_a_Multi-lingual_Environment>.
- SKOT-HANSEN, D. The public library between integration and cultural diversity. *Scandinavian Public Library Quarterly*. 2002, vol. 35, no. 1, s. 12-13. ISSN 0036-5602.
- SKRZESZEWSKI, Stan. From multiculturalism to cosmopolitanism : world fusion and libraries. *Library Times International*. 2004, vol. 20, no. 4, s. 33-34. ISSN 0743-4839.
- SMITH, Paula M. Culturally conscious organizations : a conceptual framework. *Libraries and the Academy*. 2008, vol. 8, no. 2. ISSN 1531-2542.
- STRINGER-STANBACK, Kynita. Recruitment, Retention & Diversity in Libraries & Higher Education : why Doing the Right Thing is Easier Said than Done. *North Carolina Libraries*. 2008, vol. 66, no. 1-2, s. 25-27. ISSN 0029-2540.

- STURGES, Paul. Understanding cultures and IFLA's Freedom of Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE) core activity. *Journal of Documentation*. 2005, vol. 61, no. 2, s. 296-305. ISSN 0022-0418.
- SWITZER, Anne T. Redefining Diversity : creating an Inclusive Academic Library through Diversity Initiatives. *College & Undergraduate Libraries*. 2008, vol. 15, no. 3, s. 280-300. ISSN 1069-1316.
- *The IFLA Multicultural Library Manifesto : the Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue* [online]. International Federation of Library Associations, 2008 [cit. 2010-01-31]. Dostupné ve formátu PDF z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.
- *The Multicultural Library helps people to begin feeling at home in Finland* [online]. Helsinki : Helsinki City Library, 2007, last upd. 19 August 2009 [cit. 2010-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.lib.hel.fi/Page/09446be1-0e1d-4418-a551-b84e04d05cde.aspx?announcementId=e582c496-bc5d-4a26-a000-4625cdbc9101&groupId=4604fa1b-3fad-4673-a82a-4baa58c6e5f2>>.
- WINSTON, M. D. Communication and teaching : education about diversity in the LIS classroom. *Journal of Library Administration*. 2001, vol. 33, no. 3-4, s. 199-212. ISSN 0193-0826.
- WINSTON, Mark. Diversity : the research and the lack of progress. *New Library World*. 2008, vol. 109, no. 3-4, s. 130-149. ISSN 0307-4803.
- WINSTON, Mark. *Managing multiculturalism and diversity in the library : principles and issues for administrators*. New York : Haworth Press, 1999. 209 s. ISBN 0-7890-0692-8.
- WINSTON, Mark; LI, Haipeng. Leadership diversity : a study of urban public libraries. *Library Quarterly*. 2007, vol. 77, no. 1, s. 61-82. ISSN 0024-2519.
- WORDINGER, D. Our multicultural neighborhood. *Illinois Libraries*. 1999, vol. 81, no. 2, s. 109-112. ISSN 0019-2104.
- YANG, Zheng Ye; WHITE, Brenda. The evaluation of a diversity program at an academic library. *Library Philosophy and Practice*. 2007. ISSN 1522-0222.

- YEH, Nei-Ching. Multiculturalism and information service. *Bulletin of Library and Information Science*. 2004, vol. 54, s. 68-76. ISSN 1023-2125.
- ZHANG, Li. Communication in academic libraries : an East Asian perspective. *Reference Services Review*. 2006, vol. 34, no. 1, s. 164-179. ISSN 0090-7324.

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Logo MKC Praha

- Zdroj: *Multikulturní centrum Praha* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Knihovny pro všechny. Dostupné z WWW: <<http://www.mkc.cz/cz/knihovny-pro-vsechny.html>>.

Obrázek č. 2 – Logo projektu Knihovny pro všechny

- Zdroj: *Multikulturní centrum Praha* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Knihovny pro všechny. Dostupné z WWW: <<http://www.mkc.cz/cz/knihovny-pro-vsechny.html>>.

Seznam grafů

Graf č.1 - Vývoj počtu cizinců

- Zdroj: *Český statistický úřad* [online]. 2010 [cit. 2010-05-20]. Počet cizinců v ČR. Dostupné z WWW: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu>.

Graf č.2 - Práce s menšinami

- Zdroj: *Ikaros* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/pristup-ceskych-verejnych-knihoven-k-multikulturni-problematice>>.

Graf č.3 - Zdroj informací o titulech pro menšiny

- Zdroj: *Ikaros* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/pristup-ceskych-verejnych-knihoven-k-multikulturni-problematice>>.

Graf č.4 – Multikulturní knihovník

- Zdroj: *Ikaros* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/pristup-ceskych-verejnych-knihoven-k-multikulturni-problematice>>.

Graf č.5 – Přínos projektu Romanistost do knihoven

- Zdroj: *Ikaros* [online]. 2005 [cit. 2010-05-20]. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/pristup-ceskych-verejnych-knihoven-k-multikulturni-problematice>>.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Leták na kurz českého jazyka v MKP v angličtině

Příloha č. 2 – Leták na počítačový kurz v MKP Opatov v češtině

Příloha č. 3 – Leták na kurz českého jazyka v MKP v češtině

Příloha č. 4 – Leták Parents Library Collection (Rakousko)

Příloha č. 5 – Leták Biskopsgården Library Spring Program (Švédsko)

Příloha č.6 – Výzva cizincům k výstavě Můj domov

