

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**ZAPOJENÍ INTERKULTURNÍHO PRACOVNÍKA DO
SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

**CONNECTING THE INTERCULTURAL WORKER TO THE
SOCIAL SERVICES SYSTEM**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PhDr. Monika Nová Ph.D.

Autor:

Bc. et Bc. Otgon-Erdene Erdenebat

Praha 2017

Chtěla bych tímto poděkovat Mgr. Monice Nové PhD. za vedení diplomové práce a kolegům z neziskových organizací za cenné rady, podporu a vstřícnost.

„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem „**ZAPOJENÍ INTERKULTURNÍHO PRACOVNÍKA DO SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**“ napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 5. červenec 2017

Bc. et Bc. Otgon-Erdene Erdenebat

OBSAH

Obsah	3
Seznam použitých zkratk	6
Úvod	7
I. Teoretická východiska a interdisciplinarita interkulturní práce	9
Sociálně-politická východiska interkulturní práce v České republice	9
Migrační a integrační politika České republiky	13
Teoretické základy interkulturní práce	15
Interdisciplinarita interkulturní práce	20
Etika	21
Facilitace	21
Interkulturní mediace	21
Interkulturní komunikace	22
Interkulturní pedagogika	22
Interkulturní výchova	23
Mediace	23
Migrační studia	24
Právo	24
Psychologie	25
Sociální práce	25
Teorie kultury, identity	26
Teorie tlumočení a sociolingvistika	26
II. Interkulturní práce a komunitní tlumočení v praxi ČR	28
III. Definice a cíle interkulturní práce	33
Definice interkulturní práce	33
Pracovní činnosti interkulturní práce	34
Cíle interkulturní práce	34
Role interkulturního pracovníka	35
Kompetence interkulturního pracovníka	37
Charakteristiky interkulturní práce – návaznost na sociální práci, příklady z praxe	40
IV. Interkulturní pracovník vs. sociální pracovník a pracovník v sociálních službách	46
V. Zapojení interkulturního pracovníka do systému sociálních služeb	50

Poradenství	50
Případová práce	52
Krizová intervence	53
Mediace a interkulturní mediace	54
VI.Pohled interkulturních pracovníků, institucí	55
VII.Diskuze	58
Závěr	62
Použitá literatura	64

ANOTACE

Moje diplomová práce se věnuje problematice interkulturní práce s migranty, tj. cizinci, kteří zde legálně pobývají, a její zapojení do systému sociálních služeb České republiky. Jelikož je v našem prostředí pozice interkulturního pracovníka poměrně nová, soustředila jsem nejprve na popis samotné pozice, na definici okruhů problémů, se kterými se může interkulturní pracovník setkat, a následně na specifikování cílů interkulturní práce jako takové. Díky mé osobní zkušenosti s interkulturní prací, jsem se následně snažila definovat a popsat kompetence a roli interkulturního pracovníka se zřetelem na jeho zapojení do systému sociálních služeb. Také jsem provedla výzkum mezi samotnými interkulturními pracovníky a institucemi. Toto téma je v současné době poměrně aktuální a doufám, že i má práce přispěje ke zlepšení situace na tomto poli.

ABSTRACT

My thesis deals with the problematics of intercultural work with migrants, i. e. with foreigners who live here legally, and with its role in the system of social services in the Czech Republic. Because the position of an intercultural worker is comparatively new in our milieu, I concentrated first on the description of the work and the definition of the kinds of problems that the worker may face, and only then on the specification of the goals of intercultural work as such. Drawing on my personal experience with the work, I then tried to describe competences and role of an intercultural worker with respect to his or her involvement in the system of social services. I also conducted an opinion poll among the intercultural workers and their institution. This topic is now quite current and I hope that my work will help improve the situation in this field.

KLÍČOVÁ SLOVA

Interkulturní pracovník, interkulturní práce, migrant, sociální služby

KEYWORDS

Intercultural worker, intercultural work, migrant, social services

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ČR	Česká republika
ČSFR	Česká a Slovenská Federativní republika
ESF ČR	Evropský sociální fond České republiky
EU	Evropská unie
FHS UK	Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze
IPR Praha	Institut plánování a rozvoje hl. m. Prahy
MČ	Městská část
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NNO	nestátní nezisková organizace
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OPC	Oddělení pobytu cizinců
OP PPR	Operační program Praha – pól růstu
OPU	Organizace pro pomoc uprchlíkům, nestátní nezisková organizace
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
SIMI	Sdružení pro integraci a migraci, nestátní nezisková organizace
ÚTRL FF UK	Ústav translatologie, Filosofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Úvod

Tato práce se zaměřuje na oblast poskytování služeb interkulturních pracovníků ze strany nestátních neziskových organizací cílové skupině “migranti” v průběhu jejich integrace v České republice s důrazem na jejich zapojení do systému sociálních služeb. Tito pracovníci (převážně taktéž migranti) poskytují převážně poradenské, tlumočnické a asistenční služby. Cílem této práce je analýza současné situace na poli interkulturní práce a následně i návrhy na zapojení Interkulturních pracovníků do systému sociálních služeb v ČR.

Interkulturní pracovníci a i samotný pojem interkulturní práce se do běžné praxe zavedl poměrně nedávno. Zpočátku se jednalo zejména o výsledky projektové činnosti jednotlivých neziskových organizací. Před ustavením termínu interkulturní pracovník se používaly názvy jako např. interkulturní asistent, sociokulturní mediátor, komunitní tlumočnick, sociální tlumočnick, interkulturní mediátor. Ve své podstatě v sobě zahrnovaly shodné cíle, lišily se však v názvu nové profese/služby, v servisním nastavení služby a v kompetencích.

V době napsání této práce lze konstatovat, že pojem "interkulturní práce" a „interkulturní pracovník“ je už v rámci České republiky ustálen. Dokazuje to například zařazení služby interkulturních pracovníků do Koncepce hlavního města Prahy pro oblast integrace cizinců¹. Tento strategický dokument uvádí (s. 38) jako jednu z hlavních priorit zapojení migrantů do veřejného života „prostřednictvím svého působení v organizacích a institucích, například formou práce jako interkulturních pracovníků nebo komunitních tlumočnicků, a tím pomoci dalším svým spoluobčanům začlenit se a účastnit se života společnosti“.

Na toto prohlášení navazují i projektové příležitosti, které umožňují realizace služby interkulturních pracovníků z veřejných rozpočtů. Od roku 2016 již hlavní město Praha v rámci grantového řízení v oblasti integrace cizinců podporuje interkulturní práci (včetně zvyšování kompetencí interkulturních pracovníků)².

Dalším důležitým krokem pro uznání legitimnosti výkonu profese interkulturní pracovník je její zařazení do hodnotících standardů Národní soustavy povolání a Národní soustavy kvalifikací.

Vymezení pojmu interkulturní práce je výsledek dlouhé diskuse nestátních

¹ http://www.praha.eu/public/1e/ad/85/2181317_660642_Koncepce_HMP_pro_oblast_integrace_cizincu.pdf

² http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/finance/dotace_a_granty/mestske_granty/integrace_cizincu/index.html

neziskových organizací, představitelů státní správy a samosprávy a samozřejmě též samotných vykonavatelů profese interkulturní pracovník.

Ke konsensu na názvu a kompetencích došlo díky realizaci projektu "Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem", realizovaný organizací InBáze, z.s. v letech 2012-2014. Jedním z cílů tohoto projektu bylo právě ustálení názvu profese tak, „aby byla srozumitelná pro veřejnost a mohla se systematicky etablovat". K tomuto účelu byla vytvořená tematická síť o 19 členech s cílem vymezení kompetencí, vzdělávání a pracovního uplatnění interkulturních pracovníků. Jako výsledek diskuse tematické sítě vzešla následující definice interkulturní práce:

"Interkulturní práce vychází především ze sociální práce specializované na cílovou skupinu migrantů, mediace, interkulturní komunikace, komunitního tlumočení, migračních studií. Interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti".

Službu interkulturní práce vykonávají interkulturní pracovníci (migranti v roli profesionálních poradců). Služba je zaměřena jak na cílovou skupinu migrantů, tak i na majoritní společnost. Služba zahrnuje asistenci, základní sociální poradenství, tlumočení a další činnosti, vyžadující interkulturní zprostředkování. V současné době probíhá zejména diskuze jak tyto pracovníky zapojit do systému sociálních služeb.

V této práci jsou zahrnuty nejenom moje vlastní poznatky, kterých jsem nabyla během svých dosavadních pracovních zkušeností na pozici interkulturní pracovníce, ale i poznatky ostatních interkulturních pracovníků, se kterými se pravidelně setkávám.

I. TEORETICKÁ VÝCHODISKA A INTERDISCIPLINARITA INTERKULTURNÍ PRÁCE

Interkulturní práce neboli podpora migrantů, majoritní společnosti a veřejných institucí při vzájemné komunikaci a posilování přátelského soužití v interkulturní společnosti je disciplína, která byla v ČR pojmenována nedávno, nicméně fakticky byla vykonávána od 90. let 20. století, kdy se otevřely české hranice, a migranti začali přijíždět ve větším počtu. V ČR se etabluje zejména na půdě nevládních neziskových organizací jako reakce na potřebu odborníků, migrantů a veřejných institucí zajistit profesionální služby v rámci pomáhajících profesí a v rámci služeb veřejných institucí, které napomohou odbourávat jazykové a sociokulturní bariéry mezi majoritou a migranty a přispějí k efektivní komunikaci v interkulturním prostředí a k odbourávání neprofesionálních zprostředkovatelských služeb pro migranty, které často hraničí s vykořisťováním³. Interkulturní práce stojí bok po boku dalším nově vznikajícím disciplínám, jako je interkulturní mediace a komunitní tlumočení, sdílí s nimi obdobná východiska, cíle a situace, kde se uplatňují, stejně jako pochybnosti a výzvy o dalším směřování.

V následujícím textu se zaměřím na východiska při formování profese interkulturní pracovník. Jedná se o východiska sociálně – politická, která reflektují demografické proměny české společnosti, priority migrační a integrační politiky v České republice a teoretické základy interkulturní práce. V neposlední řadě bych ráda upozornila na interdisciplinarnitu této profese a shrnula aktivity zejména nevládních neziskových organizací, které vedly ke zrodu interkulturní práce.

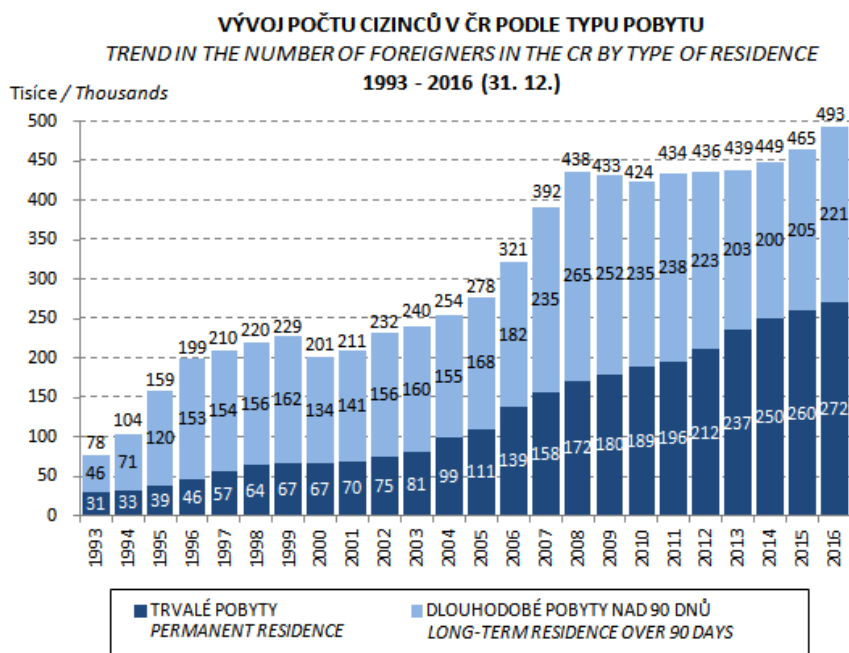
Sociálně-politická východiska interkulturní práce v České republice

Ve všech zemích EU s delší migrační historií si politici a vykonavatelé veřejné moci uvědomují nutnost vytváření nových přístupů a strategií, které budou vhodně reagovat na proměny společnosti. Interkulturní práce je již jedním z obvyklých nástrojů nakládání s kulturní rozmanitostí zejména v rámci komunální politiky, která má největší šanci ovlivňovat soudržnost a porozumění lidí žijících na jednom místě.

³ Nekorjak, Michal (2006): Klientický systém a ukrajinská pracovní migrace do České republiky. Dostupné na <http://www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/klientsky-system-a-ukrajinska-pracovni-migrace-do-ceske-republiky>

Ačkoliv má ČR poměrně krátkou historii imigrace, pocítují někteří političtí reprezentanti a obyvatelé společenské, kulturní a demografické změny související se zvýšenou migrací do země. Soužití v etnicky pestřejší společnosti klade na její členy zvýšené nároky na toleranci, komunikační dovednosti a respekt k jinakosti. Nese s sebou zvýšené riziko potenciálních i reálných konfliktů vyplývajících z komunikačních problémů, rozdílností kulturně podmíněných strategií jednání, které jsou mnohdy vzájemně nekompatibilní, předsudků většinové společnosti vůči důsledkům migrace, migrantům a jiným kulturám a naopak.

Do 90. let 20. století patřila ČR mezi vystěhovalecké země s převahou ekonomické emigrace a politického exilu.⁴ Téma přistěhovalectví je tedy pro českou společnost poměrně nové. V době socialismu v podstatě neexistovala spontánní imigrace do ČR a řadíme se tak stále k víceméně etnicky homogenním státům. V roce 1990 bylo v tehdejší ČSFR registrováno celkem 35 198 cizinců s povoleným pobytem, v roce 1999 zde žilo legálně již 228 862 cizinců a na konci roku 2016 493 441 (bez osob s mezinárodní ochranou).

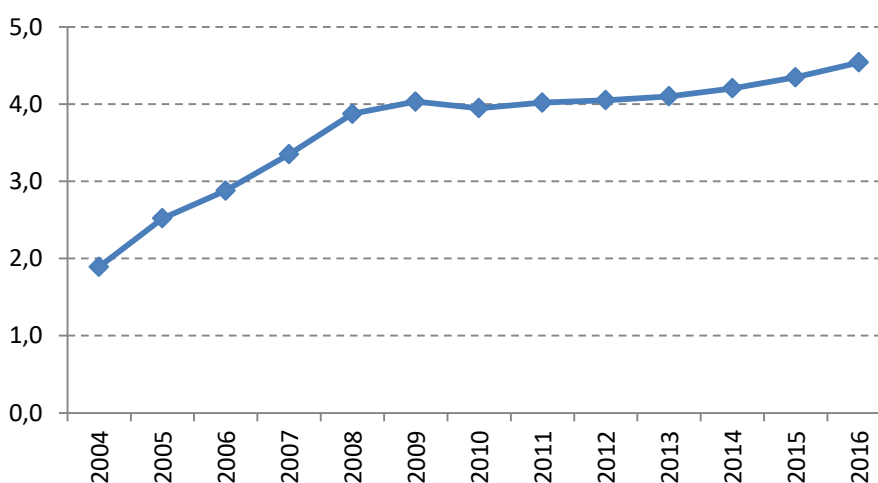


Zdroj: Český statistický úřad, Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR

⁴ O historii migrace a vývoji migračních politik přehledně pojednávají např. Bade, K. J. 2005. Evropa v pohybu. Evropské migrace dvou staletí. Praha: Nakladatelství Lidové noviny; Barša, P., Baršová, A. 2005. Přistěhovalectví a liberální stát. Imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku. Brno: Masarykova univerzita; Trbola, R., Rákoczyová, M. (eds.). 2011. Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR I. Brno: Integrační politika, Barrister & Principal.

Ve zprávě OECD o sociální a ekonomické situaci v členských zemích, publikované v roce 2006, se konstatuje, že ČR v letech 1992 – 2002 byla ze všech zemí OECD zemí s největším přírůstkem cizinců. I přesto, že je nárůst imigrace významný, podíl cizinců na celkovém počtu obyvatel v ČR zatím nedosahuje průměrné hodnoty v tzv. starých zemích EU, která činí 8 - 10 %. V roce 2016 se podíl cizinců v populaci pohybuje okolo 4,5%⁵.

PODÍL CIZINCŮ S POBYTEM NAD 12 MĚSÍCŮ NA OBYVATELSTVU ČR (%)



Zdroj: Český statistický úřad, Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR

Jelikož mám nejvíce zkušeností s interkulturní prací v hlavním městě Praze, ráda bych upozornila na její situaci, protože je výrazně odlišná od situace v ostatních regionech ČR. V samotné Praze žilo na konci roku 2016 legálně 184 264 cizinců, tj. téměř 38% ze všech cizinců v ČR⁶ a jejich podíl na celkovém počtu obyvatel Prahy již činil 14,4%. Ve srovnání se západoevropskými aglomeracemi (podíl cizinců cca 25%) je sice toto číslo poměrně nízké, ale nárůst jejich počtu je poměrně strmý – oproti roku 2005 se jedná o 100% nárůst. Jedním ze závěrů demografické studie vypracované Institutem plánů a rozvoje Magistrátu hl. města Prahy⁷ je, že v příštích letech bude nadále růst počet a podíl migrantů v Praze. Dle studie není Praha na tuto situaci v současné době připravena, a to zejména v oblasti veřejné vybavenosti a nabídky služeb, tj. i služeb interkulturních pracovníků.

⁵ Zdroj: Český statistický úřad <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-v-cr-bez-azylantu>

⁶ Zdroj: Český statistický úřad https://www.czso.cz/csu/cizinci/4-ciz_pocet_cizincu

⁷ Zdroj: Institut plánování a rozvoje <http://www.iprpraha.cz>

Česko je cílem převážně ekonomické migrace, což odpovídá i věkovému složení (polovina migrantů je ve věku 20-39 let, podíl dětí a seniorů je zatím zanedbatelný). Cizinci se však v ČR začínají postupně usazovat a přibývají zde migranti druhé a třetí generace⁸, z nichž někteří mají již i české občanství. V roce 2000 mělo trvalý pobyt 33% cizinců, zatímco v roce 2016 už téměř 55%.

Z hlediska interkulturní práce je také podstatné, z jakých zemí cizinci pochází a jaký je jejich rodný jazyk. V následující tabulce je uvedeno prvních 15 zemí spolu s celkovým počtem osob a procentuálním podílem z celkového počtu cizinců.⁹ Jak je patrné početně jsou zde k 31.12.2016 nejvíce zastoupeni občané Ukrajiny, Slovenska, Vietnamu a Ruské federace.

Země původu	Počet osob	Podíl v %
Bělorusko	4 733	1,0%
Moldavsko	5 237	1,1%
Kazachstán	5 456	1,1%
Čína	6 126	1,2%
Velká Británie	6 288	1,3%
Mongolsko	6 799	1,4%
Spojené státy	8 763	1,8%
Rumunsko	10 826	2,2%
Bulharsko	12 250	2,5%
Polsko	20 305	4,1%
Německo	21 216	4,3%
Rusko	35 759	7,2%
Vietnam	58 025	11,8%
Slovensko	107 251	21,7%
Ukrajina	109 850	22,3%
Ostatní	74 557	15,1%
CELKEM	493 441	100,0%

Zdroj: Český statistický úřad, Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR

⁸ Namísto generačního členění migrantů se také používá termín osoba s migračním původem, kde se již předpokládá, že má občanství dané země.

⁹ Zdroj: Český statistický úřad, <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

Migrační a integrační politika České republiky

Migrační a integrační politika České republiky se v poslední době díky tzv. migrační krizi stala politickým tématem a dochází k přitvrzování podmínek pro pobyt cizinců v ČR – viz např. nově přijatá novela zákona o pobytu cizinců. Migrace jako částečné řešení zachování konkurenceschopnosti země v mezinárodním měřítku (nedostatek pracovníků v řadě průmyslových podniků), stárnutí populace a krize důchodového zabezpečení je konfrontována s bezpečnostní politikou státu (nebezpečí terorismu) a se snahou chránit národní zájmy - tj. s ochranou trhu práce před cizinci. Koordinátorem integrační politiky, která se k interkulturní práci vztahuje, je Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra České republiky (dále v textu OAMP MVČR). Hlavním politickým dokumentem pro její realizaci je Koncepce integrace cizinců, která byla přijata usnesením vlády ČR ze dne 11. prosince 2000 č. 1266. Vycházela ze Zásad koncepce integrace cizinců na území ČR přijatých usnesením vlády ČR ze dne 7. července 1999 č. 689. Úkoly pro realizaci integrační politiky na rok 2017 přináší Usnesení vlády ČR ze dne 9.1.2017: *Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců - Ve vzájemném respektu v roce 2017*. Nutno poznamenat, že cílovou skupinou integrace cizinců v ČR jsou pouze legálně pobývajícím občané třetích zemí (tj. mimo země EU), kteří nejsou žadateli o mezinárodní ochranu ani osobami, jimž byla mezinárodní ochrana udělena, ve výjimečných krizových případech také občané EU¹⁰.

V tomto dokumentu¹¹ se uvádí, že *„cílem integrace je docílit nekonfliktního a oboustranně přínosného společného soužití mezi cizinci i společnostmi přijímající země, umožnit cizincům, aby byli schopni důstojného a samostatného života během svého pobytu v České republice, podporovat sociální soudržnost země.*

Cílem integrační politiky je předcházet případným problémům v oblasti imigračních komunit, zejména pak vytváření uzavřených komunit migrantů, společenské izolaci a sociálnímu vyloučení cizinců, podporovat nekonfliktní vztahy mezi cizinci a majoritní společností a integraci zaměřit i na druhou případně třetí generaci migrantů.

¹⁰ Domnívám se, že by integrační politika měla být komplexní a vztahovat se jak na majoritu, tak na všechny cizince pobývajícím na území České republiky, neboť se téma začleňování do nové společnosti týká všech, i nelegálně pobývajícím migrantů.

¹¹ Dokument je dostupný na http://cizinci.cz/images/pdfka/pravni-predpisy/usneseni_2014_60.pdf

Integrace je oboustranným procesem, který musí být založen na vzájemném přínosu pro obě strany – cizince i majoritu, na vůli a snaze cizinců se integrovat, ale i na ochotě majoritní společnosti cizince přijmout a v jejich snaze o integraci je podpořit. Je proto třeba podporovat otevřenost společnosti, vzájemnou komunikaci a aktivity propojující obě strany – tedy cizince i majoritu, a do vzájemných kontaktů mezi cizinci a majoritou zapojovat nové subjekty, zaměřit se i na druhou generaci cizinců a na zranitelné skupiny cizinců.

Tyto cíle implicitně potvrzují důležitost interkulturní práce jako nástroje integrační politiky státu. V prioritách integrace v oblasti orientace cizince ve společnosti se již od Koncepce pro rok 2013 navíc explicitně uvádí, že „*cílem je prostřednictvím dotačních řízení a/nebo výzev v rámci fondů EU zajistit asistenci cizincům prostřednictvím NNO za součinnosti tzv. interkulturních mediátorů a tlumočnicků při vyřizování pobytových náležitostí na pracovištích OAMP MV ČR.*“ Toto opatření reflektuje činnost nevládních neziskových organizací na pracovištích OAMP (v současné době např. Arcidiecézní charita na pobočkách OAMP v Praze) a současně otevírá možnost pro širší pojetí uplatnění interkulturních pracovníků na obecních úřadech, úřadech práce, školách, zdravotních zařízeních atd.

Závěrem bych ještě chtěla zmínit i to, že ČR je od roku 1992 smluvní stranou Úmluvy OSN o právním postavení uprchlíků z roku 1951 (Ženevská konvence) a tzv. Newyorského protokolu z roku 1967 a má vlastní azylovou legislativu (zákon č.325/1999 Sb., o azylu), která ji zavazuje přijímat uprchlíky, kteří jsou ve své vlastní zemi pronásledováni, např. z politických, etnických či náboženských důvodů. Z tohoto závazku tedy také pramení a i v budoucnu bude pramenit určitá kulturní diverzita ČR. Je však nutno poznamenat, že v současné době je podíl osob s uděleným azylem či o něj žádajících v ČR na celkovém počtu migrantů zanedbatelný.

MPSV ČR jako garant systému sociálních služeb v ČR od předání agendy integrace zpět na MV ČR v roce 2008 řeší oblast integrace cizinců velmi okrajově.¹² Možnost zapojení interkulturních pracovníků do systému sociálních služeb by tak mohla přinést i impuls a větší zapojení tohoto ministerstva do integrační politiky státu. Pohled ze strany MPSV ČR by byl jistě odlišný od pohledu MV ČR, které již

¹² Dohnalová, E. 2012. Úvod do sociální práce s migranty. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc

z principu klade důraz zejména na bezpečnostní otázky migrace.

Teoretické základy interkulturní práce

Interkulturní práce vychází také z teorií, které se věnují interkulturnímu soužití. Studium historie vede k potvrzení vzájemné propojenosti kultur a civilizací. Zejména s trendem tzv. „sociální historie“ pod vlivem psychologie a sociologie stále přicházíme na reálnější hypotézy o historickém vývoji společností. V knihovnách máme množství důkazů o tom, jak je náš svět pestrý a propojený po staletí, psali o něm Hérodotos, Marco Polo, panovníci, kněží, cestovatelé, odborníci - tisíce a tisíce autorů. To vše svědčí o tom, že náš svět je svou povahou svět mnoha kultur, které se vzájemně prolínají. To je neoddiskutovatelný fakt.

Druhou otázkou však zůstává, jak sami lidé tuto kulturní různorodost ve svém životě reflektují. Kdybychom zamířili do dávné historie, již v dávných dobách byla zakázána manželství členů jedné rodiny. Povaha základního „kamene státu“ – rodiny je tedy již desetitisíce let interkulturní. Tento zákaz můžeme brát jako jednu z prvních reflexí biologické i sociální podmíněnosti interkulturality, neboť v té době rodina a rod se vlastně rovnaly určitému homogennímu pojetí jedné skupinové kultury. Jiný rod měl již kulturu v mnohém odlišnou.

Jak to vypadá dnes? Pro celkovou změnu, kterou prošly v přibližně posledních třech desetiletích západní společnosti, se dnes obvykle užívá označení postmoderní obrat¹³. Jedním ze znaků postmoderních společností a jejich kultury, na kterém se dnes přes mnohé rozdíly shodnou takřka všichni napříč sociálními vědami, je „rostoucí pluralita životních stylů v rámci sdíleného časoprostoru“¹⁴. V souvislosti s tímto postmoderním obratem se velmi často hovoří také o pojmu multikulturalismus. Multikulturalismus je jedním z mnoha dalších reflexí interkulturality v historické řadě a v současnosti hovoříme také o transkulturalismu, o politice sociální inkluze, řízení kulturní diverzity, sociální kohezi atd.

Problematikou různých kultur a jejich odlišnostmi se zabývá mnoho vědních oborů. Patří sem teorie z oblasti kulturologie, antropologie, etnologie, sociologie, psychologie, religionistiky atd. Přináší mnoho poznatků o vývoji lidské identity, o tom,

¹³ Poprvé použil Jean-François Lyotard (Francie, 1924 - 1998) v knize *La Condition Postmoderne* z roku 1979.

¹⁴ Příbáň, J. 2004: *Jací můžeme být?* Praha: Slon.

jak se dá pojmout kultura, jak fungují lidská společenství, v čem se liší a jak se tyto rozdíly projevují, jak se liší lidé a skupiny biologicky a sociálně apod. Avšak tyto vědy o kultuře ještě nekladou důraz na praktické návody pro interkulturní soužití. Interkulturalitou jako stavem setkávání příslušníků různých kultur se zabývalo opravdu nepřehledné množství autorů. V zásadě se téma interkulturality odráží v mnoha základních filozofických dílech celé historie a zejména 20. století. Ze západního světa můžeme jmenovat autory jako Michel Foucault, Zygmunt Bauman, Paul Ricoeur, Wolfram Fisher-Rosenthal, Clifford Geertz, Claude Lévi-Strauss, Georg Simmel, Alfred Schütz, Geert Hofstede apod. Z našich filozofů a myslitelů se touto oblastí v poslední době zabývali například Miloslav Petrusek, Tomáš Halík, Jiří Přibáň, Jan Sokol, Václav Bělohradský, Pavel Barša a další.

Jedním z prvních směrů byl právě multikulturalismus.¹⁵ Ten do ČR přišel jednak zprostředkovaně přes politiku EU a jednak vlastní reflexí v rámci listopadového vývoje jako reakce na politiku vůči národnostním menšinám před rokem 1989. Pojem multikulturalismu se stal v první řadě v té době pojmem politickým, společensko-vědním a mediálním. Mnoho autorů se snažilo udržet i jeho filozofickou rovinu. Například v materiálech společnosti Člověk v tísní¹⁶ od autora Jana Buryánka se můžeme setkat s rozpracováním teorie multikulturalismu, s jednotlivými fázemi resp. typy multikulturní reflexe v západní Evropě, v USA, Kanadě: konzervativní, liberální, kritický, pluralistický, esenciální. Tuto fázi můžeme dokumentovat řadou nových publikací o interkulturní psychologii či multikulturní výchově a rovněž také vznikem multikulturní výchovy v rámci Rámcově vzdělávacích programů na českých školách. Mezi známé autory patří Jan Průcha (Multikulturní výchova, Interkulturní psychologie), Leoš Šatava (Jazyk, identita etnických menšin), Tatjana Šišková (Výchova k toleranci a proti rasismu) a další. Ve všech těchto publikacích se klade důraz na pojmy etnicita, národ, antirasismus, na skupinovou a kulturní identitu.

Postupem času se zde vyvinul silný proud multikulturního vzdělávání, který byl zastoupen jak neziskovým sektorem, tak i školami. I zde můžeme sledovat více

¹⁵ Termín multikulturalismus bývá používán ve více významech jako politický model, vědecký přístup, soubor vzdělávacích postupů, typ společenské situace. O politice multikulturalismu kriticky pojednává např. Barša, P. 1999. Politická teorie multikulturalismu. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury; Baumann, G. 1999. The Multicultural Riddle: Rethinking National, Ethnic, and Religious Identities. New York: Routledge; Hirt, T., Jakoubek, M. (eds.) 2005: Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit: Antropologická perspektiva. Plzeň

¹⁶ Dostupné na www.varianty.cz

ideových směrů mezi multikulturalismem, interkulturalismem a transkulturalismem¹⁷. Interkulturalismus, který byl zastoupen rovněž neziskovým sektorem, zohledňuje především reálné situace, kdy se spolu setkávají příslušníci různých kultur a dosud se dobře neznají, dosud si nerozumí. Proto v takových situacích buď krátkodobě, nebo bez efektivního odbourání kulturních bariér i dlouhodobě existuje potenciál pro konflikt. Proto se interkulturalismus stále hodně zaměřuje na práci se skupinovými pojmy, na jejich odbourávání a na práci s kulturními bariérami. Zástupci tohoto směru v ČR jsou například Tatjana Šišková, Dana Potočková, Jiří Kocourek a mnoho dalších. Směr transkulturalismu je v české pedagogice zastoupen především autorkami Danou Moree a Petrou Morvayovou. Mezi evropské zdroje transkulturalismu reflektované v ČR patří autoři Schöffthaler, Flechsig, Göhlich, Welsch apod. Transkulturalismus klade velký akcent na to, aby se pedagogicky i filozoficky postupovalo od vzájemné konkrétní interakce dvou jedinců bez ohledu na jejich kulturní identitu, a aby tito jedinci vytvářeli spolu novou společnou identitu či kulturu. Akcentuje reinterpetaci identity pod vlivem vzájemného setkávání a také příležitost tuto novou identitu vytvářet. Předpokladem je, že v době migrace a globalizace se jednotlivé kultury mísí, vzájemně ovlivňují, přebírají do své kultury prvky kultur jiných a dávají vzniknout zcela novým kulturám a identitám¹⁸.

Dalším výrazným směrem, který se v ČR zabývá interkulturalitou je interkulturalní management či management kulturní diverzity. Tento směr byl zastoupen zejména autory Vysoké školy ekonomické, např. Ivan Nový, Sylvia Schroll-Machl apod. Jejich teorie jsou založeny na konceptech Geerta Hofstedeho, Edwarda T. Halle, Alexandra Thomase, Shaloma H. Schwartze a Fons Trompenaarse. Tento směr se hodně zabývá interkulturalními rozdíly, které se projevují v řízení lidských zdrojů, teorií firemní kultury a podnikového klimatu, ale výrazně v ČR ovlivnil i strategie řízení projektů rozvojové spolupráce v zahraničí a metody výuky rozvojového vzdělávání v cílových zemích. Hodně akcentuje odlišnosti ve strategiích a komunikaci mezi různými firmami, resp. kulturami.

Postupem času se v ČR také vyvíjela teorie interkulturalní komunikace, a to od prvních materiálů organizace Partners for Democratic Change přes publikace Tatjany

¹⁷ Cuccioletta, Donald. Multiculturalism or Transculturalism: Towards a Cosmopolitan Citizenship., LONDON JOURNAL OF CANADIAN STUDIES 2001/2002 VOLUME 17, Plattsburgh State University of New York, Interdisciplinary Research Group on the Americas

¹⁸ Je možno se setkat i s termíny transkulturalní psychiatrie, transkulturalní zdravotní péče, transkulturalní sociální práce atd.

Šiškové až po ucelenou práci Evy Janebové – editorky a autorky knihy „Interkulturní komunikace na školách“. Ta vychází zejména z konceptů autorů Halla, Jandta, Samovara, Portera, McDaniela. Teorie dnes čerpá také výrazně ze sociolingvistiky. Věnuje se komunikaci, její efektivitě, komunikačním stylům, rozdílům, složkám komunikace a rozdílně chápaným významům a pokládá také základy pro novou vlnu komunitního tlumočení v ČR.

Otázky interkulturního soužití v ČR reflektují také náboženské organizace a osobnosti. Otázkám mírového mezináboženského a mezikulturního soužití a dialogu se věnuje často např. Tomáš Halík nebo časopis *Salve revue* s tématy migrace a integrace¹⁹. Kardinál české římskokatolické církve Dominik Duka organizoval na tato témata také rozhovory. V daných zdrojích se objevuje jak akcent složité situace migranta v ČR, tak i hluboké zamyšlení nad podstatou člověka a jejích projevů formou vykonávání náboženských aktů, aktů víry, a to v celosvětovém měřítku.

V ČR dále existuje mnoho dalších zdrojů a publikací k teoriím interkulturality. Avšak jejich rozšíření v ČR zatím není tak patrné. Jedná se například o směry interkulturní psychologie (cross-cultural psychology), která se zabývá otázkou multilingvních rodin, nebo směr interkulturního práva – filozofický směr reagující na globální potřebu redefinice práva tak, aby byla přijatelná pro různé kultury a aby byla prakticky vyhovující, vykonatelná a legitimní apod.

Důležitým směrem reflexe interkulturality v sociálních vědách je také politika identity, teorie etnicity, občanství, nacionalismu. Všeobecně se konceptualizuje pojem identity vymezením jeho vztahů k ostatním pojmům, které se k němu v rámci daného diskursu pojí – jsou jimi např. národnost, občanství, sounáležitost, odlišnost a jiné. Tyto pojmy jsou chápány jako vlastnosti jedince, na jejichž základě můžeme mluvit o stejnostech a odlišnostech mezi jedinci. V diskursu sociálních věd je tedy identita nazírána jako proměnlivé vědění o jiných a o nás samých. Identita tak zároveň představuje to, čím člověk je dle sebe, nebo dle druhých, i to, čím člověk není. Někteří autoři ve svém díle odlišují osobní a kolektivní identitu či hovoří o dvou dimenzích lidské identity složené z identity kolektivní a osobní. Dále rozlišují identitu zvolenou, se kterou se jedinec či společenství ztotožňuje, a identitu připsanou, kterou jedinci připisuje okolí bez ohledu na jeho postoj. Hovoří o vícevrstevné identitě,

¹⁹ sborník: *Migrace a integrace*. In: *Salve revue pro teologii a duchovní život*, 1/04, 2004. Praha: Krystal OP, s.r.o.

kteřou metaforicky přirovnávají k matřošce, mramorovému koláči či mnohvrstevnatému dortu atd. Zdůrazňují fluidní a proměnlivý charakter identit v průběhu života jednotlivce, ale i kolektivu (národa, etnika, státu).²⁰ Hlavní dilema o povaze identity je vymezeno spory mezi esencialisty/primordialisty a konstruktivisty. Jádro sporu se týká toho, zda existuje nějaká biologická, či jiná hluboce zakořeněná podstata identity, která je člověku daná, nebo jestli je identita člověka konstruována na základě jeho sociálních interakcí. Představitelé esencialismu/primordialismu vnímají proces formování identity jako proces „odkrývání“ či „nalézání“ něčeho předem daného. Identita je objektivním jevem. Je tedy předem dána našimi geny, krví, barvou kůže, jazykem atd. Pavel Barša²¹ uvádí tento příklad primordiálního chápání identity: *„Podle ortodoxního judaismu je Židem každý, kdo se narodil matce, která je Židovka. To má být objektivní fakt, který zůstává faktem bez ohledu na to, že asimilovaný Žid třetí generace si ho nemusí být vědom a jeho život nemusí vykazovat žádné židovské kulturní rysy. Ortodoxní Židé - a s nimi také antisemité - ho navzdory tomu budou považovat za Žida.“* Z hlediska sociálního konstruktivismu nemá smysl hovořit o identitě jako o objektivní danosti, jež by působila v člověku po způsobu přírodní síly, aniž by si ji musel subjektivně osvojit ve svém vědomém či nevědomém myšlení a jednání. Jako příklad můžeme uvést, že „ani stoprocentní obsah „české krve“ v našich žilách z nás sám o sobě Čecha neudělá. Totéž platí o kultuře – ani ona neexistuje jako danost, která by působila za zády lidí, nýbrž realizuje se vždy jen v podobě jejich myšlení a jednání, jejich představování a prožívání světa. Kulturu jako pomyslný obsah sociálního světa nelze zachytit jinak než ve formě, v jaké je aktualizována svými nositeli. Podobně nemají zděděná krev či fyzický rys žádný reálný dopad mimo jejich osvojování lidmi: nepůsobí o sobě jako přirozená síla, ale sociální účinnost mají jen proto, že existují pro někoho – že jim lidé dávají smysl jednáním a myšlením“.²² Z mnoha významných autorů této oblasti zde uvedeme aspoň některé. Patří mezi ně Jeffrey Alexanders s konceptem „ústřední solidarity“; Bridget Anderson a její koncept: migrant x dobrý/špatný občan, národ jako hodnotové společenství; Rogers Brubaker, Frederick Cooper a jejich koncept „mimo identitu –

²⁰ Zajímavě zpracovává téma identity migrantů ve své dizertační práci Emily Farrel: *Negotiating Identity: Discourses of Migration and Belonging*, Oberlin College, 2000, University of Sydney, 2002.

²¹ Viz článek doc. Pavla Barši: *Konstruktivismus a politika identity* dostupné na <http://www.antropoweb.cz/cs/konstruktivismus-a-politika-identity>

²² Viz článek doc. Pavla Barši: *Konstruktivismus a politika identity* dostupné na: <http://www.antropoweb.cz/cs/konstruktivismus-a-politika-identity>

„beyond identity“; Zygmunt Bauman – definování identity v postmoderní době; Pierre Bourdieu, Anthony Giddens, Kwame Anthony Appiah, Henry Louis Gates, Eric Hobsbawm - vynalézání tradic – „*invention of tradition*“, Thomas Hylland Eriksen, Ulrich Beck, Steven Vertovec, Pavel Barša, Csaba Szaló - transnacionalismus a mnoho dalších.

Závěrem teoretického základu bych ráda zdůraznila, že interkulturalita se netýká pouze soužití majority a migrantů. V naší přirozené touze po podobnosti mnohdy přehlídíme, že se v životě také setkáváme se vzájemnou rozdílností. Ta se lehce ukazuje na lidech „z odlišných kultur“, ale de facto existuje i mezi lidmi, kteří o sobě tvrdí, že jsou z kultury stejné. Pracujeme-li s jedinci s různým jazykem, potřebujeme tlumočníka, aby se spolu dorozuměli. U dvou Poláků či Němců tlumočníka nepotřebujeme, ale vzájemného porozumění se také nedosahuje snadno, neboť jak říká George Bernard Shaw: „Největším problémem komunikace je iluze, že jí bylo dosaženo.“ V tom tkví obrovský potenciál interkulturních teorií, které mohou přinést i do metodologie běžných vědních oborů mnoho nového, posunout tak efektivitu jejich aplikace v praxi.

„Každý překlad je potom vždy „úchylnou“ od originálního textu, která musí být nicméně schopna přeložit a přiblížit nejen jeho obsah, nýbrž také mentalitu a kulturní kontext. ... Poučení spočívající v možnosti odstupu od vlastní kultury a jejích výtvorů lze potom vzít za základ právě naší multikulturní společnosti. ... V ní totiž všichni vůči sobě navzájem vystupujeme současně jako lidé blízcí i cizinci. Mnohem důležitější však je, že jako lidé blízcí a cizinci vystupujeme i vůči sobě samým. Schopnost být pánem i cizincem ve svém vlastním domě otevírá prostor tolerance i porozumění vůči ostatním kulturám...“²³

Interdisciplinarita interkulturní práce

Interkulturní práce patří mezi pomáhající profese a čerpá z mnoha oblastí. Za stěžejní považujeme následující oblasti, které se promítly i do samotného kurzu pro Interkulturní pracovníky:

²³ Příbáň, J. 2004. *Jací můžeme být?* Praha: Slon,

Etika

Pro profesionální výkon každého pracovníka je nutné, aby dokázal najít vztah své osobnosti, svých hodnot a postojů k výkonu své profesní role. Teprve poté je možné eticky vykonávat svou profesi, efektivně poznávat etická východiska druhých. Navíc je třeba v profesi Interkulturní práce eticky působit na obě dvě strany a také napomáhat s vysvětlováním některých i poměrně velmi náročných etických otázek či témat, které se mohou dotýkat zásadních témat života, jako je vnímání lásky, věrnosti, sexuálního vztahu, smrti člověka apod. Proto je etika a aplikovaná etika potažmo právo velmi podstatným zázemím a oporou každého pracovníka. Etický kodex interkulturních pracovníků a pracovníc doposud nebyl vytvořen.

Facilitace

Metody facilitace si kladou za cíl usnadnit komunikaci, naladit účastníky na podobné zájmy, vyjasnit téma a cíle setkání, dát účastníkům diskuse možnost, aby se mohli soustředit na věcnou stránku problému a jeho řešení. Interkulturní pracovník často může vystupovat v roli facilitátora komunikace např. při jednání s institucemi, v případě problémů v rámci soužití atd.

Interkulturní mediace

Uvádím zde principy interkulturní mediace samostatně (samotná mediace je uvedena níže), neboť v českém kontextu toto pojetí mediace není obvyklé. Spíše je chápána jako aplikace mediačních principů stanovených v profesních standardech a v zákoně na subjekty z odlišných kultur. Hlavní zkušenosti jsou v ČR s případy manželských sporů a v rámci vyjednávání nadnárodních společností. V kontextu veřejné politiky lze na interkulturní mediaci nahlížet následovně: *„Interkulturní mediaci chápeme jako způsob intervence třetích stran především v takových situacích, ve kterých se výrazně projevuje multikulturalita. Cílem mediace je pak respekt k druhé straně, sblížení obou stran, komunikace a vzájemné porozumění, pochopení a rozvíjení schopnosti soužití, regulace konfliktu a adekvátnost institucí ve vztahu k sociálním aktérům jiného etnického a kulturního původu“²⁴*

²⁴ Giménez Romero, Carlos. "La naturaleza de la mediación intercultural" Migraciones nº 2, Universidad

Interkulturní mediace je prostředek, který mají k dispozici lidé pocházející z různých kultur a který funguje, jako most. Jejím cílem je podnítit konstruktivní změnu v jejich vztahu. Interkulturní mediace mezi osobami z různých kultur slouží především zabránění konfliktů mezi kulturami, přispívá k uznání toho druhého, jenž je odlišný, k přiblížení zúčastněných stran, ke komunikaci a vzájemnému porozumění, pochopení a rozvíjení schopnosti soužití, hledání alternativních strategií k řešení kulturních konfliktů a komunitní účasti. Interkulturní mediace a její metodologie není explicitně vázána pouze na situace konfliktu. Řekněme, že její rámec je poněkud širší a spadají do něj také aktivity, které ve společnostech etnokulturně rozdílných vedou ke vzájemnému sblížení a poznávání rozdílných kultur, zdůrazňování pozitivních aspektů kulturní diverzity a obecné vytváření mírových hodnot v podmínkách rovnosti. Takovou mediaci nazýváme preventivní a jde o aktivity orientované na předcházení konfliktu.

Interkulturní komunikace

Tak jako psycholog musí nutně znát zákonitosti komunikace, aby se jejím prostřednictvím s klientem mohl dopátrat hlubších rovin jeho myšlení, potřebuje interkulturní pracovník umět nalézt cestu od výroku příslušníka jedné specifické kultury k podnětům, které ho k vyjádření vedly. Proto interkulturní pracovník pracuje s poznatky a teorií interkulturní komunikace. Musí znát konkrétní gesta a jejich významy (sémantická gesta: gesta, jejichž význam je statisticky potvrzen, viz např. Atlas sémantických gest²⁵), musí znát významy slov a sémantických situací při komunikaci apod. Musí pracovat s rozdíly v mnoha rovinách od víry, hodnot až po prostá gesta každodenního života.

Interkulturní pedagogika

Z hlediska výkonu interkulturní práce je mnohdy velmi důležité při komunikaci či před ní dvě či více stran upozornit na existenci některých kulturních rozdílů a vysvětlit je, vysvětlit jim věci, se kterými se doposud neseťkali, a které jsou přitom v druhé kultuře obvyklé. K tomu je zapotřebí určitých pedagogických dovedností a znalosti některých specifických interkulturních metod. Proto interkulturní pracovník čerpá i z oblasti interkulturní pedagogiky.

Pontificia de Comillas, Madrid, 1997.

²⁵ Zdeněk. Atlas sémantických gest. Praha: HZ editio, 1998

Interkulturní výchova

Tento obor obsahuje spoustu témat, ale pro účely této práce bych zmínila následující: práce s předsudky, xenofobie, metodika interpretace interkulturních rozdílů; životní hodnoty, teorie kultury; pojetí identity; konflikt mezi lidmi - jeho kořeny, dimenze, průběh; lidská práva v interkulturním kontextu; tlumočení z pohledu sociolingvistiky. Tématu interkulturní výchovy a komunikace se věnuje dlouhodobě řada autorů a organizací – zejména vzdělávací program Varianty společnosti Člověk v tísní²⁶, Multikulturní centrum Praha²⁷, Dr. Dana Moree z Katedry občanských studií FHS UK se zaměřením na transkulturní výchovu a mnozí další.²⁸

Mediace

Mediace je v ČR uzákoněna jednak v trestní oblasti v Zákoně č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, jednak v rámci netrestní oblasti v Zákoně č.202/2012, Sb., o mediaci. V zákoně o mediaci, který vstoupil v účinnost od 1. 9. 2012, se mediací rozumí postup při řešení konfliktu za účasti jednoho či více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi stranami v konfliktu s cílem dosáhnout smírného řešení jejich sporu a uzavření mediační dohody. Mediátor je podle zákona fyzická osoba, která musí být zapsaná v seznamu mediátorů, přičemž tento zápis je podmíněn několika okolnostmi. Mediátor musí být bezúhonný (bezúhonnost se dokládá výpisem z rejstříku trestů), musí být absolventem vysokoškolského magisterského programu a složit na Ministerstvu spravedlnosti nebo České advokátní komoře mediátorskou zkoušku.²⁹ Podmínkou úspěšnosti celého procesu je dobrovolnost, soukromá povaha setkání, uzavření formalizované dohody a nestrannost mediátora. Proces mediace nesleduje zájmy veřejné, ale soukromé povahy.³⁰ Mediace má tedy velmi úzkou vazbu na svět práva (zejména rodinné, obchodní a spotřebitelské právo) a zákon o mediaci nepojímá mediaci jako nástroj veřejné politiky pro kultivaci soužití v etnicky pestré společnosti. Kvalifikace mediátorů definovaná českou legislativou nezahrnuje oblast interkulturních kompetencí, problematiku migrace a integrace a sociálních

²⁶ Více informací včetně vzdělávacích materiálů viz <http://www.varianty.cz/>

²⁷ Více informací včetně vzdělávacích materiálů viz <http://www.mkc.cz/cz/multikulturni-vzdelavani.html>

²⁸ Ke studiu doporučuji zejména následující literaturu: Janebová, E. a kol. 2010. Interkulturní komunikace ve škole. Praha: Fortuna.

²⁹ Zákon č.202/2012, Sb., o mediaci

³⁰ <http://www.conflict-management.org/cs/o-mediaci/>

služeb, ačkoliv nároky profese interkulturní mediace je vyžadují. Kromě toho v ČR působí mediátoři, kteří nejsou zapsáni v seznamu mediátorů ministerstva spravedlnosti. Ti však na rozdíl od zapsaných nemohou být jmenováni soudem, na jejich mediaci se nevztahuje pozastavení běhu promlčecích lhůt a prekluze atd.³¹ V ČR existuje široká nabídka vzdělávání v mediaci, která není na rozdíl od státní zkoušky z mediace standardizovaná. Realizace interkulturní mediace je tedy výrazně omezena profesními mediačními principy. Na rozdíl od postavení interkulturního pracovníka, kdy i on je často v roli vyjednavče, by mediátor neměl v žádném případě zasahovat do obsahu vzniklého řešení. Je klasickým mediátorem s tím, že je vybaven poznatky o dvou kulturách daných stran a musí znát vyhovující slovník mediace v jazycích stran jednání. Interkulturní pracovník mnohdy nemusí přímo vést mediaci, ale může fungovat jako tlumočnický mediátor. Při mediaci, která je plně metodicky zpracovaným procesem, je také nutná účast školeného tlumočnicka profesionála. Pro zachování kvality mediace při tlumočení musí tlumočnick znát specifické neutrální formulace a smysl jednotlivých mediačních komunikačních nástrojů, aby byl schopen stejnou neutrální rovinu použít i v jazyce, do kterého tlumočí. V ČR tak interkulturní mediace coby nástroj veřejné politiky státu stojí na svém počátku.

Migrační studia

Interkulturní pracovník se musí orientovat v trendech migrační a integrační politiky na místní i globální úrovni. Měl by se alespoň na základní úrovni orientovat v sociopolitické situaci zemí původu klientů, aby lépe rozuměl kontextu jejich životních strategií, a dále musí být schopen vyhledávat informace ve věrohodných pramenech s důrazem na kritické myšlení.³²

Právo

Znalost právního systému a práva je pro interkulturní práci naprosto zásadní, neboť jednou z rolí je pomoci se orientovat v systému a v komunikaci s veřejnými institucemi. Interkulturní pracovník musí rámcově rozumět teorii práva a musí umět interpretovat oficiální dokumenty psané složitým právním jazykem do

³¹ Situace je podobná jako u tlumočení. Tlumočníci působí v ČR zcela svobodně, ti zapsaní do seznamu znalců a tlumočnicků dle Zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnicích pak mají právo se účastnit soudních jednání.

³² Migračním studiím se v ČR začíná postupně věnovat více oborů a více univerzit, např. výzkumné pracoviště Geografické migrační centrum Katedry sociální geografie a regionálního rozvoje PřF UK, Katedra obecné antropologie FHS UK, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Etnologický ústav Akademie věd ČR, Ústav mezinárodních vztahů, sociologové z FSS MUNI atd.

podoby, která bude klientovi srozumitelná a význam sdělení nebude narušen simplifikací. Za základ považuji orientaci v cizinecké legislativě (Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, Zákon č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, Zákon č. 186/2013 Sb., o státním občanství České republiky) a pro účely správního řízení Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Další vzdělávání v právu odvisí od specializace výkonu práce a požadavků zaměstnavatele.³³

Psychologie

Metody a techniky psychologie jsou v interkulturní práci aplikovány již na základě toho faktu, že se jedná o práci s lidmi. Akcentuje se zejména oblast duševní hygieny, prevence syndromu vyhoření, interkulturní a transkulturní psychologie a sociální psychologie, neboť významným tématem je pojetí identity osob, které jsou zakotveny ve více kulturách. Interkulturní pracovník by téma pluralitní identity měl mít pozitivně zpracováno nejen na profesionální, ale i osobní úrovni.

Sociální práce

Sociální práce je jednou z hlavních profesí, ze které interkulturní práce čerpá. Je možné ji vnímat i jako specializaci sociální práce, neboť mají společné cíle a metody, kterými je snaha řešit na profesionální úrovni problémy lidí nacházejících se v obtížných životních situacích. Tyto situace jsou přitom v sociální práci pojímány v kontextu sociální reality, čímž se sociální práce výrazně odlišuje od jiných pomáhajících profesí. Tento pohled umožňuje sociální práci pojímat problémy člověka jako obtíže přesahující jisté hranice a ovlivňující nejen jeho samého, ale celé jeho sociální okolí.³⁴

Interkulturní práce používá obdobné metody a techniky sociální práce v interkulturním kontextu. Jedná se zejména o metody a techniky vedení poradenského rozhovoru, principy komunitní práce, základy krizové intervence atd.³⁵ Pro interkulturní pracovníky je dále zásadní se orientovat v teorii a realizaci

³³ InBáze, z.s. má zkušenost od roku 2011 s výkonem interkulturní práce v rámci Oddělení pobytu cizinců OAMP MV ČR. Tým jejich interkulturních pracovníků, který působil na odděleních pobytu cizinců v Praze, řešil často složité případy klientů, které vyžadují znalosti zejména z cizinecké legislativy a správního řízení. Byla potřebná metodická podpora od kolegů právníků zejména v oblasti aktuálních novel zákonů. Bez právních znalostí by jejich služby byly velmi povrchní a klientům by nebyly moc nápomocné. Mezi běžné úkony, které má klient v řízení učinit a se kterými by mu mohl interkulturní pracovník pomoci, patří např. žádost o prodloužení lhůty k odstranění vad žádosti, žádost o přerušování řízení, prohlášení o příjmech, žádost o prominutí zmeškání lhůty atd.

³⁴ Více na www.socialniprace.cz

³⁵ O teorii a metodách sociální práce bylo již vydáno spousta publikací. Uvádíme zde např. Navrátil, Pavel. 2001.

sociální politiky a v sociálním systému ČR.

Teorie kultury, identity

Tyto teorie byly zmíněny v předchozím textu. Velmi důležité je, aby interkulturní pracovník rozuměl kultuře klienta a své, znal konkrétní rozdíly a pravidla komunikace a vyjednávání, dokázal se vyznat v situaci, kdy se projevuje xenofobie a diskriminace a vhodně na ni reagovat apod. Musí znát dobře jazyky a sociokulturní kontext jazyka, fungování institucí a společenská pravidla kultur, s jejichž příslušníky pracuje. Současně by měl rozumět různému pojetí chápání identity, etnicity, občanství, národnosti, státu atd. Měl by reflektovat vlastní pluralitní identitu a vliv migrace na své sebepojetí a identifikaci s většími kolektivy, jako je stát, národ atd.

Teorie tlumočení a sociolingvistika

Jedna z diskusí, která je spojena s definicí interkulturní práce, je spjata s otázkou, jaký je rozdíl mezi komunitním tlumočením a tlumočením při interkulturní práci. Mezi odbornou veřejností je v současné době shoda na tom, že je vždy zásadní, aby interkulturní pracovník před zahájením intervence vyjasnil svoji roli oběma stranám. Interkulturní pracovník může být v situaci, kdy komunitně tlumočí, tj. tlumočí v 1. osobě, zasahuje do komunikace pouze v rozsahu požadavku na efektivní porozumění zúčastněných stran a nesmí ke sdělení přidávat jiný obsah, doplňovat či směřovat jakoukoli ze stran k nějakému cíli. To se děje např. při spolupráci se sociálním pracovníkem či jiným profesionálem, kdy je zakázkou pouze tlumočení. Nicméně v případech, kdy interkulturní pracovník současně poskytuje poradenství klientovi a komunikuje s úředníkem, zjišťuje potřebné informace pro klienta, poskytuje tlumočení více doplněné kontextem a obvykle ve 3. osobě. Interkulturní pracovník má tedy relativně širší pole působnosti a jednou z jeho rolí může být i komunitní tlumočení. Bez ohledu na techniku tlumočení je v každé situaci nutné dbát na zachování aktivní role klienta. Je zcela neprofesionální a vyloučené, aby během intervence klient mlčel³⁶ a interkulturní

Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman; Matoušek, Oldřich; Koláčková, Jana; Kodymová, Pavla (eds.).2010. Sociální práce v praxi. Praha: Portál; Matoušek, Oldřich a kol.2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

³⁶ Často se děje, že úředníci neumí s cizinci komunikovat, pletou si role tlumočnicka s právními zástupci, rodinnými příslušníky, známými apod. Někteří cizinci zase naopak nejsou zvyklí za sebe hovořit a mají strach. Právě proto je jakýkoli zásah tlumočnicka, aniž by vysvětlil, v jaké roli momentálně je a co zrovna dělá – zda tlumočí, nebo

pracovník mluvil za něj bez ověřování postoje klienta a jeho porozumění situaci. Interkulturní práce čerpá samozřejmě i z dalších oborů a podstatné je zejména propojování teorie a praxe, reflexe procesů a změn ve společnosti a vytváření nových strategií a programů pro řešení nových sociálních jevů spjatých s migrací a diverzifikací společnosti.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Častější kontakt mezi jednotlivými kulturami v globalizovaném světě 2. Migrace a její dopad na sociokulturní diverzifikaci 3. Pokroky v uznání a přítomnosti původních etnických minorit 4. Rozkvět kulturních identit 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zralost sociálních hnutí a zkušenosti z Alternativních řešení konfliktů (ADR) 2. Nutnost aplikovat interkulturní perspektivy 3. Omezení, neúspěchy a/nebo nedostačující výsledky v některých aspektech sociální intervence 4. Nedostatečnost a omezení tzv. „přirozené“ mediace.
--	--

Autor: Carlos Giménez Romero. 2004. *Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural*. Madrid.

vysvětluje, radí, zda něco dodává sám za sebe atd. - jedině dalším zmatením již tak zmatených účastníků řízení. S fenoménem „mlčícího klienta“ jsem se v rámci své činnosti v InBázi. setkávala zejména na odděleních pobytu cizinců OAMP MV ČR, kam klienti migranti přicházejí mnohdy se svými zprostředkovateli, kteří vše řeší za ně, a klient, který nehovoří česky, je zcela pasivní a netuší, co se děje.

II. INTERKULTURNÍ PRÁCE A KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ V PRAXI ČR

Po roce 1989 se začala interkulturní problematika systémově řešit pro potřeby tehdejší integrační politiky pro národnostní menšiny, především pokud jde o romskou menšinu. S tímto kontextem jsou i spjaty počátky mediace v ČR v 90. letech 20. století. Organizace *Partners for Democratic Change* a pilotní programy mediace s prvky interkulturality se zaměřovaly na podporu mediace ve školách a v obcích. Mediačně zde působily tzv. smírčí rady v komunitních konfliktech zejména interetnického rázu mezi českou majoritou a romskou minoritou. Existence těchto programů byla vázána na granty, po jejichž ukončení však již nebyla většinou politická vůle pokračovat.

Přestože se tehdy napsala o sociokulturních rozdílech mezi Romy a ostatními obyvateli ČR celá řada textů, praxe ukazuje, že přetrvávají problémy pramenící z nedostatečného důrazu na důslednou analýzu jazyků a jazykových dovedností aktérů a jejich sociálního zázemí a hodnotových systémů, ze kterých vyplývají velká nedorozumění. Na druhé straně politika národnostních menšin v 90. letech 20. století v přehnané míře akcentovala rozdílnost kultur – tzv. multikulturní přístup - a opomíjela strukturální diskriminaci menšin, která vede k sociálnímu vyloučení. Proto nebylo možné některé závažné problémy v daných komunitách řešit, a mnohdy to není možné dodnes.³⁷

S rostoucím počtem cizinců v ČR a zejména cizinců ze zcela jiného sociokulturního zázemí (z tradičního venkova, klanových společenství, nábožensky fundamentalistických skupin) začala vznikat potřeba u všech institucí v ČR, včetně soudů, zabývat se interkulturní problematikou. Všechna školení v dřívější době byla směřována k tomu, aby profesionálové státní a jiné správy byli schopni s cizinci jednat sami. Ukázalo se však, že tudy cesta nevede. Není přece možné, aby jeden úředník zvládl všechny zastoupené cizí jazyky, aby znal dopodrobna všechny kultury, včetně konkrétní situace, v rámci které se ten který migrant do ČR dostává. I před rokem 1989 působili v ČR osoby, které tlumočily migrantům a pomáhaly jim

³⁷ Kritikou multikulturního přístupu, konceptem sociálního vyloučení, kulturou chudoby zejména v kontextu tzv. romské otázky se zabývá např. Jakoubek, M; Hirt, T. (eds.). 2004. Romové: kulturologické etudy. Etnopolitika, přibuzenství a sociální organizace. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004; Hirt, T.; Jakoubek, M. (eds.). 2005. Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit. Antropologická perspektiva. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. Hirt, T., Jakoubek, M. (eds.). 2006. „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

zorientovat se v novém prostředí. Patřili mezi ně jednak výborní obchodní tlumočníci, kteří vyjížděli na různá mezinárodní jednání, ale také vyhláškami ustanovení “organizátoři” nebo “tlumočníci”, kteří měli za úkol starat se o různé skupinky cizinců, kteří do tehdejší ČSSR přijížděli za studiem nebo za prací v rámci mezistátních dohod v duchu socialistické spolupráce. Tito lidé rovněž plnili jakousi roli interkulturního zprostředkování, které tehdy bylo velmi ovlivněno politickou ideologií a různými dalšími normami.

Po roce 1989 z tohoto systému sice oficiálně nic nezůstalo, nicméně některé osoby se po roce 1989 této činnosti věnovaly i dále. Neformální interkulturní zprostředkovatelé po roce 1989 v naprosté většině však nebyli odborníci na jazyk a interkulturní zprostředkování, své služby migrantům poskytovali zejména za účelem zisku. Vedle nich samozřejmě fungovalo mnoho tlumočnicků, expertů na dané kultury ze specializovaných vědních oborů. Další specifickou skupinu tvořili soudní tlumočníci, kteří však mnohdy byli k soudům přijímáni bez jakýchkoli dalších znalostí. Není tedy divu, že i soudy se začaly potýkat s otázkou profesionalizace, neboť fakt, že někdo získal soudní razítko, nemusí zdaleka znamenat, že dotyčný umí dobře tlumočit, natož komunitně tlumočit. Velkou otázkou z hlediska sociální psychologie zůstává schopnost komunikace veřejných institucí obecně, nejenom při práci s cizincem. Srozumitelnost a dostupnost informací z oblasti veřejné správy je téma, které přesahuje cíl mé práce a netýká se zdaleka jen migrantů.

Činnost nevládních organizací, které se zaměřují na pomoc při začleňování migrantů do nové společnosti, s sebou od počátku implicitně nesla charakteristiky interkulturního zprostředkování. Sociální pracovníci, právníci a další pomáhající profese při asistencích s klienty na úřadech, ve školách, v nemocnicích a při zastupování klientů u soudů stáli často v roli interkulturních zprostředkovatelů a tlumočnicků, nicméně tato role a k ní se pojící kompetence nebyla jasně specifikována a mnohdy převládal spíše paternalistický postoj ke klientovi. Chyběla migrační zkušenost a hlubší porozumění sociokulturnímu zázemí klienta. Narůstající zapojování samotných migrantů do činnosti nevládních organizací a uznání potřeby specifických profesionálních služeb, které napomohou odbourat sociokulturní bariéry při jednání cizinců s úřady, ve školách, zdravotních zařízeních či v rámci sousedského soužití a napomohou odbourat vykořisťovatelské praktiky komerčních zprostředkovatelských služeb, které těží z dezorientace a neznalosti českého jazyka

u mnohých cizinců. Vedli k etablování nových profesních specializací – komunitní tlumočnické a interkulturní pracovník. Na jedné straně tedy stála potřeba zavést profesionální a nekomerční služby, které jsou obdobou činnosti komerčních interkulturních zprostředkovatelů, kteří své know-how mají postaveno na důvěře nově příchozích migrantů ve služby již usazených krajanů, znalosti více jazyků a fungování českých úřadů, orientaci v sociokulturním kontextu více zemí. Rizikem komerčních služeb je však absence garance kvality, snaha o udržení klienta v závislosti na sobě z důvodu finančních zisků a většinou záměrná absence snahy pomoci klientům v začlenění do české společnosti. Na druhé straně stála potřeba začlenit do činnosti nevládních organizací a veřejných institucí profesionály v oblasti interkulturního zprostředkování preferenčně s migračním původem, kteří svou činností napomohou odbourat bariéry dostupnosti veřejných institucí pro migranty, kteří neovládají češtinu či mají nedůvěru k oficiálním institucím.

Nevládní organizace začaly rozvíjet od začátku nového milénia projekty zaměřené na vzdělávání a činnost v oblasti interkulturního zprostředkování, které byly určeny primárně pro migranty. Názvy těchto specializací určovali jednotliví realizátoři projektů dle svých preferencí a různých akcentů v oblasti vzdělávání a výkonu činnosti daných profesí. Setkáváme se s názvy komunitní tlumočnické, sociální tlumočnické, sociokulturní mediátor, interkulturní mediátor, interkulturní asistent, interkulturní pracovník.

Koncept komunitního tlumočení a školení v komunitním tlumočení rozvíjí od roku 2008 ze vzdělávacích institucí Ústav translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (ÚTRL) a z nevládních organizací zejména Klub Hanoi a META – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů³⁸. Lze konstatovat, že komunitní tlumočení je orientováno k dvěma cílovým skupinám. Jednou cílovou skupinou jsou angažovaní migranti, kteří nejsou profesionální tlumočníci a zúročují své zkušenosti s tlumočením pro krajanů. Druhou cílovou skupinou jsou vysokoškolští studenti oboru tlumočnické, kteří komunitní tlumočení mají jako jednu ze svých specializací v rámci studia. Profesní organizace komunitních tlumočnicků ani instituce, která by měla na starosti jejich odbornou přípravu a akreditaci, u nás zatím neexistují. Do roku 2014 byly realizovány následující projekty a studijní programy: V roce 2008 ÚTRL v rámci

³⁸ Informace o komunitním tlumočení u nás a v zahraničí naleznete na <http://meta-ops.cz/komunitni-tlumoceni>

rozvojového projektu MŠMT připravil budoucí podobu akreditovaného kurzu „Komunitního tlumočení ve styku cizinci a menšinami“. Kurz nebyl v letech 2009-2010 pro malý zájem realizován, ale v roce 2010-2011 po jeho otevření veřejnosti jej úspěšně absolvovalo (po složení závěrečné písemné znalostní a ústní dovednostní zkoušky) celkem 9 tlumočnic. Magisterští studenti ÚTRL od roku 2011-2012 ve studijním plánu magisterského studijního oboru Tlumočnictví mají možnost absolvovat povinně volitelné předměty „Komunitní tlumočení I“ a „Komunitní tlumočení II.“. V rámci těchto předmětů je absolvována i 30 denní praxe ve vybrané neziskové organizaci. Jedná se zejména o jazyky angličtina, španělština, francouzština a ruština. ÚTRL FF UK je jedno z mála vysokoškolských pracovišť v ČR, které v rámci navazujícího magisterského studia oboru Tlumočnictví nabízí od roku 2011-2012 i možnost zaměřit se přímo na Komunitní tlumočení.

V roce 2011 Ministerstvo práce a sociálních věcí vyhlásilo veřejnou zakázku se záměrem rozvíjet sociální tlumočení v ČR. Veřejnou zakázku vyhrála META – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů a realizovala projekt „Sociální tlumočení ve styku s cizinci“. Cílem projektu bylo vytvoření vzdělávacího modulu pro sociální tlumočnický z vietnamské, mongolské a ruské komunity, proškolení skupiny zájemců a zabezpečení odborné stáže. Celkem bylo proškoleny 13 cizinců - 4 z vietnamské, 4 z mongolské a 5 z ruské jazykové komunity. V roce 2012 vyhlásilo MPSV ČR opět veřejnou zakázku na projekt „Sociálního tlumočení ve styku s cizinci“ pro bulharsky a rumunsky mluvící zájemce, který realizovala jazyková škola OLD SCHOOL s.r.o. META ještě realizovala v roce 2012 - 2013 projekt z Evropského sociálního fondu „Cizinci jako komunitní tlumočníci“, který nabízel kurz Komunitního tlumočení ve styku s cizinci a menšinami realizovaný ÚTRL FF UK s 60 hodinami přímé výuky. Kurz absolvovalo celkem 22 osob, z čehož 18 v prvním termínu a 4 v druhém. Šlo celkem o 6 jazyků: ruština (13 osob), ukrajinština (4 osoby), vietnamština (2 osoby), mongolština (1 osoba), arabština (1 osoba), španělština (1 osoba). Šestnáct tlumočnicků bylo následně zaměstnaných v rámci projektu na dobu 6 měsíců. Součástí školení METY bylo i vytvoření etického kodexu komunitních tlumočnicků METY. Projekt byl určen pro cizince ze třetích zemí (tzn. mimo EU) s trvalým pobytem v ČR z Prahy, Karlovarského a Královéhradeckého kraje. V roce 2014 proběhl šestiměsíční projekt Evropského fondu pro integraci státních příslušníků

třetích zemí „Komunitní tlumočníci ve víru integrace“³⁹ zaměřený na zvýšení informovanosti odborné a laické veřejnosti o komunitních tlumočnících, jehož součástí byl také kurz „Komunitní tlumočení I“ jako povinně volitelný předmět pro magisterské studenty Ústavu translologie. V rámci tohoto projektu vydala META publikaci o komunitním tlumočení. Kromě teoretických východisek a praktických informací obsahuje publikace také příběhy a zkušenosti samotných komunitních tlumočnicků a je ke stažení na webu organizace.

Pro zavedení pojmu interkulturní práce a interkulturní pracovník bylo stěžejní působení pracovníků – migrantů InBáze, z.s. na pobočkách OPC OAMP MV ČR (od roku 2010). Na základě této zkušenosti byl realizován projekt z Evropského sociálního fondu "Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem", realizovaný v letech 2012–2014. Jeho výsledkem nebylo jenom ustálení pojmu interkulturní pracovník, ale i vytvoření a akreditování kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na poradenství a asistenci migrantům. Tento kurz absolvovalo 17 migrantů (z původních 19). Z pohledu jazyka se jednalo o rusky, ukrajinsky, mongolsky, vietnamsky, španělsky, arabsky a čínsky mluvící migranty. Výstupem tohoto projektu byly i výkladové slovníky pro interkulturní práci v 7 jazycích. Důležitým výsledkem tohoto projektu bylo i zavedení pojmu interkulturní pracovník a interkulturní práce do grantových a dotačních výzev a do povědomí pracovníků zejména ve veřejné správě. Na tento projekt poté navazovaly projekty nejenom InBáze, z.s., ale například Sdružení pro integraci a migraci a profese se následně zavedla i do běžné praxe integračních center v celé ČR. Následně byla v roce 2015 založena i Asociace pro interkulturní práci, která si dala za cíl další vzdělávání interkulturních pracovníků a osvětovou a informační práci nejen vůči orgánům veřejné správy, ale i široké veřejnosti.

V následující kapitole bych se již věnovala pouze samotné interkulturní práci, její definici, roli a jejím cílům.

³⁹ Informace o projektu naleznete zde: <http://www.meta-os.cz/pic/147-komunitni-tlumoceni-projekt-komunitni-tlumocnici-ve-viru-integrace.aspx>

III. DEFINICE A CÍLE INTERKULTURNÍ PRÁCE

O interkulturní pracovníky je zájem téměř ve všech oblastech, kde se objevuje interkulturní kontext – ve veřejné správě, neziskové i komerční sféře. Různorodost uplatnění s sebou nese nutnost dalšího specializačního vzdělávání. Interkulturní pracovník pak pochopitelně kromě svého základního vzdělání musí nastudovat i konkrétní řešenou problematiku u svého zaměstnavatele či v dané řešené oblasti. Můžeme se s ním setkat v širokém měřítku na všech následujících pozicích: obchodní zástupci firem, bilingvní manažeři, asistenti advokátů, asistenti exekutorů, asistenti v porodnicích, tlumočníci v nemocnicích, asistenti u lékařů, tlumočníci záchranné služby, asistenti v knihovnách, asistenti v neziskových organizacích s cílovými skupinami cizinců či příslušníků národnostních menšin, komunitní tlumočníci pro státní úřady (policie, úřady, ministerstva), komunitní pracovníci v neziskových organizacích, asistenti na školách, lektori češtiny pro cizince, interkulturní lektori a školitelé multikulturní výchovy dle RVP, výzkumníci v migrantských komunitách, konzultanti v oblasti vědeckých prací, konzultanti v oblasti mediálních a filmových produktů, tlumočníci na tlumočnických a poradenských linkách, pracovníci bank a pojišťoven pro specializovanou klientelu atd.

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

Definice interkulturní práce

V rámci tematické sítě, která se skládala z odborníků neziskových organizací a veřejné správy a zabývala se tvorbou hodnotícího standardu Národní soustavy kvalifikací a Národní soustavy povolání byla definována interkulturní práce následovně:

Interkulturní práce vychází především ze sociální práce specializované na cílovou skupinu migrantů, mediace, interkulturní komunikace, komunitního tlumočení, migračních studií. Interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti.

Pracovní činnosti interkulturní práce

Mezi hlavní pracovní činnosti interkulturní práce patří:

- Interkulturní asistence (včetně komunitního tlumočení) při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a neziskovými organizacemi při řešení sociálních problémů migrantů.
- Zprostředkování komunikace a napomáhání překonání jazykové a sociokulturní bariéry s cílem zajištění porozumění všech jednajících stran.
- Základní sociální a právní poradenství v oblasti pobytu cizinců v českém a cizím jazyce.
- Mapování potřeb a problémů migrantů a komunit v příslušné lokalitě, zprostředkování kontaktu mezi majoritou a migranty.
- Podpora přátelského soužití majority a migrantů a napomáhání odbourávání předsudků a negativních stereotypů mezi migranty a majoritou.
- Napomáhání prevenci a pozitivnímu řešení konfliktů mezi migranty a majoritou.
- Vytváření ve spolupráci s dalšími odborníky integračních strategií a projektů k začlenění jednotlivce a komunit do společnosti.

Interkulturní pracovník vykonává svoji činnost samostatně pod odborným / supervizním dohledem sociálního pracovníka či jiné pomáhající profese.

Cíle interkulturní práce

Mezi hlavní cíle interkulturní práce patří:

- Zjednodušení styku a komunikace mezi institucemi a migranty a zajištění rovného přístupu k právům. Nerovnost je obvykle zapříčiněna překážkami jak na straně institucí – nesrozumitelnost úředního jazyka, složitost a nepřehlednost fungování institucí, předsudečné jednání, diskriminace - tak migrantů – neznalost jazyka, nedostatečná orientovanost v systému, předsudečné jednání a strach migrantů vůči úřadům.
- Odbourávání nedorozumění, napětí a konfliktů vycházejících ze stereotypů

vůči migrantům a migrantů vůči majoritě. Většina negativních stereotypů vychází z neznalosti a předsudků vůči migraci jako sociálnímu a politickému fenoménu, jiným kulturám a zejména z absence vzájemných osobních vztahů, zejména s migranty, kteří žijí v oddělených sociálně vyloučených lokalitách.

- Zasahování v obtížných situacích a pomoc při řešení konfliktů interkulturního soužití v rámci multidisciplinárních týmů.⁴⁰ Migranti povětšinou slouží coby obětní beránci v době ekonomické krize či jiných společenských problémů.
- Zapojení do procesu adaptace norem a rozvoje nových přístupů institucí, které budou reflektovat kulturní specifika migrantů. Tato oblast je obvykle nazývána *diversity management* a v mnoha metropolích zemí EU je to již běžná součást politiky samospráv, zejména měst.⁴¹

Role interkulturního pracovníka

Role interkulturních pracovníků se odvíjí od jejich pozice „*bytí mezi*“. Jsou zprostředkovatelé komunikace mezi institucemi, zaměstnavateli a migranty, mezi majoritou a migranty, mezi kulturami.

Mezi hlavní role⁴² řadíme:

- **zprostředkování** komunikace mezi osobami a skupinami pocházejících z různých kultur (včetně kultury institucí) a napomoci vzájemnému porozumění,
- **poradenství subjektům veřejných institucí** ohledně vztahů s minoritními skupinami v oblasti kulturní odlišnosti, zkušenosti s migrací a statutem migranta v nové zemi,
- **poradenství minoritním osobám i skupinám** s jejich vztahem vůči majoritní společnosti,⁴³
- **propagace a usnadnění** přístupu k veřejným i soukromým službám a zdrojům

⁴⁰ Interkulturní pracovníci mohou působit ve vyjednávacích týmech s profesionálními mediátory a dalšími profesionály např. obecních úřadů, škol, police atd. jako tlumočníci a zprostředkovatelé vzhledu a porozumění mezi různými kulturami.

⁴¹ Například město Vídeň používá jako svůj slogan *Wien ist die Vielfalt* (Vídeň je různorodost) a městský úřad č.17 se od roku 2004 zaměřuje na oblast integrace a diversity.

⁴² Vydefinování rolí interkulturních pracovníků vychází z role interkulturních mediátorů dle Carlose Giméneze Romery (čerpáno z jeho přednášky v Praze 26.5. 2014)

⁴³ V návaznosti na teorie kulturního šoku a procesy změn kulturní identity je podstatné pracovat s motivací klientů - migrantů, ale i členů majoritní společnosti. S úředníky (členy majoritní společnosti) často proto, že jejich motivací není přispět k integraci a podpořit život migranta, ale jen splnit daný úkol dle daných pravidel. S migranty často proto, že v důsledku své nedostatečné znalosti českého prostředí mohou narážet na stále nové a nové neúspěchy. Pokud obě dvě strany nebudou ochotné spolu jednat, v procesu integrace se mnoho kupředu neposune. Určitou motivací je nicméně již skutečnost, že existuje profese, která může komunikaci obou stran napomáhat.

mimo šedou zónu,⁴⁴

- **umožnění vzniku občanské angažovanosti** a aktivní provázení migrantů při osobním procesu integrace,
- **podpora** účasti jednotlivců a skupin na společenském a komunitním životě.

Všechny tyto role lze provádět v jakékoli oblasti: vzdělávací, zdravotnické, pracovní, právní, sociální, komunitní atd.

Zásady interkulturní práce

Individuální přístup orientovaný na řešení problémů

Individuální přístup orientovaný na řešení problémů znamená odmítnutí generalizovat situaci klienta či komunity dle etnické příslušnosti a typu problému a zaměřenost na praktické řešení problému, nejenom psychickou podporu.

Kulturní způsobilost a flexibilita

Sem patří především vnímavost a úcta k osobní a kulturní odlišnosti. Mentální pružnost, která interkulturnímu pracovníkovi umožňuje pohybovat se ve více kulturních rámcích.

Důvěryhodnost

Interkulturní pracovník musí garantovat kvalitu svých služeb a naprostou důvěrnost vůči sdělením klienta.

Odpovědnost, spolehlivost

Odpovědný a spolehlivý přístup vůči řešení situace klienta, vůči kolegům/organizaci, vůči sobě.

Zplnomocňování a podpora samostatnosti

Schopnost podporovat klienta v jeho seberozvoji a nalezení vlastní cesty řešení problému. Interkulturní pracovník nečiní klienta neschopným, nepřebírá odpovědnost za jeho život a nevnucuje svá řešení.

⁴⁴ Spousta migrantů, kteří se neorientují v nové společnosti, jejích institucích a právních normách, uvízne v šedé zóně komerčních zprostředkovatelských služeb, které vše vyřizují za ně, mnohdy v rozporu se zákonem, a migranti zůstávají v pasivní a závislé roli osob, které se nezapojují do mainstreamové společnosti.

Stabilita

Stabilitou se rozumí vyrovnaná osobnost. Interkulturní pracovník je trpělivý, když se věci nedaří, odolný proti útokům, agresí. Není náladový, neuráží se, je ochotný vždy začít komunikaci znovu. Zachovává pravidla psychohygieny a využívá supervizi a intervizi jako nástroj podpory odolnosti vůči stresu a krizovým situacím.

Odbornost a zvědavost

Interkulturní pracovník se neustále dále vzdělává, zajímá jej svět kolem něj. Řádně plní svoje povinnosti a etický kodex své profese. Je schopen sebereflexe - proč a jak práci dělá, zda situaci zvládá, či nezvládá a proč.

Partnerský přístup a týmovost

Interkulturní pracovník uznává, že klient je expert na řešení své situaci, nepovyšuje se, sdílí zkušenosti z různých perspektiv. Vztah s klientem bere jako zdroj vzájemného obohacení. Vůči svým kolegům se chová týmově.

Nestrannost a neutralita

Představuje snahu nehodnotit situaci a lidi, dát prostor ke komunikaci všem zúčastněným stranám rovnocenně a nestrannit jedné z nich. Interkulturní pracovník především facilituje komunikaci mezi stranami. Současně mu záleží na vzájemném porozumění, není lhostejný.

Vlídlost a lidskost

Znamená být empatický, ochoten naslouchat, uvítat klienta, mít o něj zájem, přijímat emoce klienta, projevit pochopení a nabídnout přijetí.

Kompetence interkulturního pracovníka

Kompetence a hodnotící kritéria jsou obsaženy v kvalifikačním a hodnotícím standardu profese interkulturní pracovník v Národní soustavě kvalifikací. Představují závazné znalosti, dovednosti a postoje, které interkulturní pracovník musí ovládat coby profesionál. V následujícím textu jsou uvedeny jednotlivé kompetence a k nim odpovídající dovednosti a znalosti, které by měl interkulturní pracovník mít. V těchto kompetencích je již velmi patrná návaznost na sociální služby.

Zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty

- komunikace s ohledem na individuální situaci zúčastněných stran (věk, pohlaví, jazykové znalosti, vzdělání, sociokulturní orientace, kultura organizace/instituce)
- pojmenování interkulturní odlišnosti, které může ovlivňovat proces komunikace mezi klientem a majoritou a navrhnout řešení možných nedorozumění
- tlumočení z českého jazyka do jazyka své specializace a naopak na úrovni B2 a předvedení konsekutivní techniky tlumočení, tlumočení z listu či šušotáž
- vyjmenování technik tlumočení

Poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce

- orientace v cizinecké legislativě (pobyťový režim cizinců na území ČR, postup při vyřizování povolení k pobytu)
- znalost systému sociálního zabezpečení (dávkové systémy vyplývající z pojistného na sociální zabezpečení, nepojistné dávkové systémy - státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi) a systémů v dalších obdobných oblastech (zdravotní péče a zdravotní pojištění, školství, zaměstnanost)
- schopnost používat minimálně jednu z následujících metod sociální práce: základní techniky krizové intervence, poradenský rozhovor, individuální případová práce, práce se skupinou, komunitní práce
- znalost hlavních aktérů a jejich rolí v oblasti sociální politiky – akcent na postavení cizinců v systému
- schopnost popsat a vysvětlit poradenskou složku interkulturní práce, vysvětlit její možnosti a limity
- pojmenování individuálních potřeb klienta, definování zakázky klienta, uzavření dohody o spolupráci s klientem, navržení řešení situace klienta a zhodnocení jeho potenciálu.

Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU

- znalost základních faktorů (sociokulturní, demografické, psychologické aj.), které ovlivňují migraci a integraci v českém kontextu a v kontextu EU

- pojmenování hlavních aktérů migrační a integrační politiky na mezinárodní (zejména EU), státní a lokální úrovni (mezinárodní organizace, státní správa, samospráva, občanská společnost)
- orientace v historii a současné situaci hlavních migrantských menšin v ČR
- zmapování potřeb a problémů migrantů a komunity v příslušné lokalitě
- znalost alespoň některých postojů většinové společnosti a migrantů vůči sobě navzájem a ovládnutí strategie dekonstrukce kulturních stereotypů, podpora sbližení obou stran, boj proti rasismu

Prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití

- analýzy kulturní, sociální, politických a mocenských aspektů vzniku a řešení konfliktních situací
- rozeznání a pojmenování shodných a odlišných stanovisek zúčastněných stran (daných odlišnými hodnotovými systémy či zájmy) a vytvoření neutrálního prostředí pro vzájemné naslouchání stran v konfliktu, vyrovnaní situace mocensky znevýhodněné strany konfliktu
- použití komunikačních technik prevence konfliktu a konstruktivní komunikace mezi stranami v konfliktu vedoucí k vzájemnému uznání a lepšímu soužití, k nalezení oboustranně přijatelného řešení, práce s emocemi během konfliktu
- plánování komunitních aktivit na podporu přátelského soužití mezi migranty a majoritou, sepsání programu aktivity

Síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti

- orientace v síti relevantních institucí státního a nevládního sektoru a samosprávy a vyhodnocení, které subjekty jsou adekvátní k řešení klientovy situace
- zmapování možností klientů a jejich rodin/komunit v oblasti navazování vazeb se svým sociálním okolím (včetně veřejných institucí)
- motivace klientů – migrantů k aktivizaci, obhajobě práv a zájmů a aktivní odpovědné účasti na životě v komunitě a celé společnosti

Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce

- orientace v základních dokumentech tematizujících lidská práva, reflexe

lidských práv v interkulturních kontextech

- znalost etických kodexů sociálních pracovníků, komunitních tlumočnicků, interkulturních pracovníků a jejich aplikace v praxi
- použití principů kulturně kompetentní interkulturní práce (zplnomocňování a obhajoba práv znevýhodněných, reflexe a uznání kulturní diverzity, podpora sociální spravedlnosti, práce se stereotypy, neutralita, nestrannost aj.) a schopnost zaujmout opatření vedoucí k rovnému přístupu k právům
- reflexe vlastních východisek (včetně vlastního sociokulturního zázemí), která ovlivňují působení interkulturních pracovníků
- analýza a pojmenování možností a limitů působení interkulturního pracovníka (role a hranice interkulturního pracovníka, vztah k sobě, ke klientům, ke společnosti), schopnost vysvětlit pojem profesionalita v kontextu interkulturní práce

Charakteristiky interkulturní práce – návaznost na sociální práci, příklady z praxe

Interkulturní práce patří mezi tzv. pomáhající profese, tj. profese zaměřené na pomoc druhým. V rámci sociálních služeb se nejvíce podobají pozici pracovníka v sociálních službách popř. sociálního pracovníka. S těmito sdílí mnoho společného, nicméně má i svá specifika, která z ní činí svébytnou profesi. V následujícím textu jsou tato specifika zmíněna spolu s příklady z praxe interkulturních pracovníků, vč. mé vlastní.

Interkulturní kontext výkonu interkulturní práce

Ústředním tématem interkulturní práce je propojování lidí různých kultur, hledání společných hodnot a podpora přátelského soužití v kulturní různorodé společnosti. Interkulturní pracovník proto musí být nejen znalcem kultury a historie více zemí, ale musí být i schopen odbourávat negativní kulturní stereotypy a postoje vůči příslušníkům jiných kultur i navzdory negativním historickým i osobním zkušenostem.

Příklad:

Studentka kurzu pro interkulturní pracovníky z Ruska si stěžovala, že se často setkává s negativním postojem Čechů vůči Rusům. Mluví o nich jako o Rusácích a jsou nepřátelští. Jí osobně se to velmi dotýká. Nic špatného Čechům neudělala. Lektorka kurzu poukázala na to, že mnozí Češi spojují od roku 1968 všechny Rusy s

okupací. Ona sama danou historickou událost považuje za negativní, ale na druhé straně má nesmírně ráda ruskou literaturu a hudbu, má spoustu přátel z Ruska. Mnozí Češi, kteří nemají rádi Rusy, jsou ve svém životě frustrováni a hledají zástupného nepřítele.

Snižování negativních postojů migrantů a majority vůči sobě navzájem

V první řadě by měl být interkulturní pracovník vybaven dovednostmi, jak snižovat xenofobní tlaky z jedné či druhé strany. Patří sem dovednost zrcadlení nepříjemných pocitů, analýza příčin negativních vztahů, schopnost rozšířit spektrum povědomí o dané etnické skupině, která je napadána, apod. Patří sem schopnost porovnávat kultury takovým způsobem, aby byly vždy zmiňovány podobnosti a rozdíly a nejen rozdíly samotné, nadto takovým způsobem, aby si každý mohl uvědomit, z jaké lidské potřeby odlišné chování toho druhého vychází. Interkulturní pracovník by měl vést strany ke zvnitřnění daných poznatků. Měl by dokázat upozorňovat na to, že jednotlivci či skupina nikdy plně neodpovídají zmíněným stereotypům.

Předávání srozumitelných praktických informací o životě v nové zemi

Interkulturní pracovník poskytuje klientům základní praktické informace pro život v hostitelské zemi, které většinou domácí obyvatelé považují za banální („Tohle ví přece každý!“) nebo je zkrátka nepovažují za hodné zmínění, často i v dobrém úmyslu („Migranti jsou přece inteligentní lidé, tohle by přece měli vědět!“). Zejména nově příchozí migranti tyto informace často nemají a velmi je potřebují. Sem mohou patřit informace opravdu širokého záběru, např. o tom, jak funguje zdravotnictví i proč se chodí k lékaři, jakou roli v zemi mají školy nebo jak se používají toalety, proč se musí platit daně, jak číst v jízdních řádech, jak vyplnit podací lístek na poštu atd. Navíc většina informací, letáčků a webových portálů je psána jen česky a komplikovaným úředním jazykem, kterému mnohdy nerozumí ani samotní Češi.

Příklad:

Mladé studenty z Běloruska hodně udivilo, že jejich výuka na univerzitě v ČR nebyla zahájena 1. září. V Bělorusku platí, že 1. září je Den znalostí a právě tento den všichni žáci a studenti začínají nový akademický rok. V České republice si studenti musí pozorně nastudovat harmonogram pro aktuální akademický rok a dorazit na první přednášky ve stanovený termín.

Podpora k samostatnosti a posilování sebedůvěry migrantů

Interkulturní pracovník v roli prostředníka komunikace mezi veřejnými institucemi a klienty migranty umožňuje, aby klient získal jednak pozitivní zkušenost s českými institucemi a odvahu řešit věci samostatně bez závislosti na zprostředkovatelích a svém okolí.

Příklad:

Interkulturní pracovník byl požádán o tlumočení při jednání s úřední osobou. Během jednání však bylo patrné, že klient tlumočení nepotřebuje a to vzhledem k tomu, že ovládá česky jazyk na velmi dobré úrovni. Interkulturní pracovník nevystoupil ze své role až do konce jednání. Na příštím setkání se interkulturní pracovník domluvil s klientem, že ho bude pouze „jistit“ a že před začátkem jednání se představí ne jako tlumočnick, ale jako jeho asistent. Jednání proběhlo v pořádku a klient získal v sebe větší důvěru.

Analýza interkulturního kontextu

Kromě nutné znalosti více kulturních prostředí a schopnosti tyto znalosti správně aplikovat na jedinečnost kontextu řešeného případu se řešitelům komplexních sporů vyplácí držet se některých metodických kroků. Zkušeností v ČR zatím nemáme mnoho, ale nějaké přece. Za zásadní kroky analýzy považujeme **ověření informací s využitím tlumočení a překladů.**

Je časté, že migranti, kteří neovládají dobře český jazyk, nedokážou srozumitelně a výstižně komunikovat se zástupci veřejných institucí. Zástupci veřejných institucí zase mnohdy až rigidně lpí na tom, že jednacím jazykem je pouze čeština a odmítají či neumějí s klientem komunikovat v jiném jazyce. Tato jazyková bariéra bývá zdrojem mnoha nedorozumění a může být spouštěčem konfliktu. Proto je v interkulturní práci velmi důležité ověřit si, jaké jsou jazykové schopnosti jednotlivých stran. Neznalost jazyka může někdy působit vtipně, někdy však zapříčinit fatální chyby.

Příklad:

Klient z Mongolska vyhledal interkulturního pracovníka, aby mu vysvětlil, co je napsáno v protokolu, který sám před chvilkou podepsal. Vzhledem k tomu, že šlo o

protokol z jednání, které proběhlo nedávno, interkulturní pracovník se obrátil na úřední osobu, která daný protokol s klientem sepisovala. Paní úřednice byla překvapená, že klient nerozumí tomu, co je napsáno v protokolu. Během celého jednání s klientem mluvila a ptala se ho, zdá všemu rozumí a zdá se vším souhlasí a ten suverénně říkal, že ANO! Situace se musela vyřešit tak, že interkulturní pracovník přeložil sepsaný protokol. Pro klienta to bylo ponaučení, že do budoucna si musí vyhledat tlumočníka nebo interkulturního pracovníka. A pro paní úřednici to bylo dobrou inspirací pro využívání otevřených otázek typu „mohl byste mi zopakovat, na čem jsme se domluvili?“, které zaručeně ukážou, na jaké úrovni klient ovládá jazyk a zdá rozumí celému kontextu.

Analýza v terénu

Při řešení komplexních problémů je vhodné porovnávat verbální výpovědi zúčastněných stran s reálným stavem. Doslova se např. jet podívat na uvedené místo, kterého se problém týká. Příklad:

Jedna strana sporu hlásila obecnímu úřadu, že určité etnikum ničí poštovní schránky v domě. Na místě však interkulturní pracovník zjistil, že zničené schránky jsou právě schránky daného etnika. Zdálo se mu nepravděpodobné, že by si majitelé schránky sami ničili. V praxi pochopitelně nebylo možné zjistit, jak a kdo konkrétně zničení provedl, nicméně v kontextu dalších informací interkulturní pracovník dokázal, že dané schránky ničil někdo jiný, nikoli příslušníci etnika, kteří byli obviněni.

Jazyková a obsahová analýza

Pro vyjasnění komunikace je důležité být si vědom toho, že sociální realita, legislativa a instituce každé země jsou jiné a mnohdy nesrovnatelné. Interkulturní pracovník musí obě strany upozorňovat na možné rozdíly chápání stejných pojmů. Např. daňový systém České republiky je nesrovnatelný s daňovým systémem Nigérie, takže při tlumočení je nutné uvést obě strany do kontextu a vysvětlit rozdíly. Rovněž jazykovou analýzu by měl interkulturní pracovník provést přímo, aby zjistil, jakými jazyky spolu vlastně zúčastněné strany hovoří, k jakým nedorozuměním kvůli tomu může dojít, apod. Měl by se připravit na jednání, případně i pozváním kvalitních tlumočnicků daných jazyků, neboť je téměř nemožné vystupovat současně jako např. facilitátor rozhovoru a jako tlumočník. Ani zúčastněné strany, ani sám pracovník by

se nakonec nevyznali v tom, jakou roli vlastně zrovna hraje. Z již uvedených důvodů možných jazykových nedorozumění je třeba zjistit nejen, jak spolu strany hovořily, zda si mohly rozumět nebo zda jim překládal tlumočník, ale také, zda se jednalo o tlumočníka kvalitního. V případě, že se o kvalitního tlumočníka nejednalo, je pak samozřejmě nutné předat všechny informace znovu od začátku ve správné podobě.

Analýza příčin nedorozumění či konfliktu

Na základě znalostí o interkulturalitě a teorii konfliktů může interkulturní pracovník zanalyzovat, které prvky problému mohou být dány interkulturními rozdíly, a které nikoli. Mnohdy je rozdílnost kultur jen zástupným důvodem konfliktu a skutečné příčiny spočívají v sociálních, politických a jiných důvodech. To je často spojeno s vytvořením stereotypů a následně xenofobních názorů. Je třeba vždy komplexně analyzovat podíl faktorů situačních, osobních a kulturních.

Příklad:

Paní uklízečka ukrajinského původu při úklidu zapoměla dát varovnou cedulku, která měla upozorňovat na nebezpečí uklouznutí. Došlo k menší nehodě, kdy jedna žena uklouzla na mokré podlaze. Paní uklízečka pak musela vyslechnout výčitky typu „ti Ukrajinci jsou všichni takoví nedůslední“, „jde jim jen o peníze, na práci kašlou“ apod.“ Na vině této situace bylo profesní selhání, nikoliv interkulturní rozdíly.

Z výše uvedeného seznamu je vidět, že analýza komplexních problému může být složitá. K náležitému provedení je třeba velmi kvalitní osobnostní i profesionální výbavy.

Současný stav profese interkulturní pracovník

V současné době se ještě nacházíme ve **fázi etablování nové profese**. Interkulturní práce jako svébytná disciplína či profese existuje v podstatě na úrovni několika projektů realizovaných v posledních letech nevládními organizacemi bez opory v legislativě či studijním oboru na střední a vysoké škole, či kontinuálně realizovaném akreditovaném vzdělávacím kurzu. Průkopnická fáze s sebou nese spoustu otazníků a nejasností a současně otevřených možností vystavět novou disciplínu na míru aktuálním potřebám společnosti. Podařilo se ji však dostat do povědomí orgánů veřejné správy. Profese je zahrnuta do koncepčních materiálů týkajících se migrační

politiky ČR nejenom na krajské úrovni, ale i na úrovni celostátní. Podařilo se také akreditovat kurz pro interkulturní pracovníky, jehož absolventy lze zahrnout do sociálních služeb jako pracovníky v sociálních službách.

Profesionalita výkonu interkulturní práce

Mnoho diskusí se vede o tom, v čem spočívá svébytnost a profesionalita výkonu interkulturní práce. Jedním z ústředních témat je otázka, zda interkulturní pracovník má být člověk s migračním původem či dlouhodobou zkušeností migrace, který je v kontaktu s krajany či komunitou, či lze interkulturní citlivost nabýt vzděláváním. Z diskusí, kterých jsem se účastnila, vyplynulo dvojí: **Migrační původ či zkušenost s migrací je výhodou, ale ne podmínkou sine qua non.** Osobní zkušenost s migrací, výchovou a životem v jiné kultuře, s vyřizováním pobytového oprávnění, zabydlováním se v nové zemi je nesmírně cenná a umožňuje interkulturním pracovníkům být empatičtí a současně realističtí. Příslušník majority, který tuto zkušenost nemá, je totiž vystaven riziku nedostatku pochopení, či přehnaného soucitu, který může klientům podsouvat pozici oběti. Nutno však také dodat, že příslušníci majority již mívají hodně zkušeností z cestování, ze studijních či pracovních pobytů ve více zemích, ze vztahů s partnery z jiných kultur a zdravá interkulturní citlivost může být získána i během vzdělávání a praxe.

IV. INTERKULTURNÍ PRACOVNÍK VS. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V předchozích kapitolách jsem definovala kompetence, role a cíle interkulturního pracovníka. Jak již bylo uvedeno výše, patří interkulturní pracovník mezi tzv. pomáhající profese a proto bych ji nyní ráda porovnála s profesí sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, které k pomáhajícím profesím také patří a jsou zároveň definovány i v zákoně č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a zejména v důvodové zprávě k tomuto zákonu. Než přikročím k samotnému srovnání, popíšu ve stručnosti nejprve pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách⁴⁵.

Sociální práce patří mezi náročné obory, pracuje s lidmi, s jejich často velmi složitými osudy. Výkon této práce vyžaduje etický rámec a jasná pravidla hry. Nejde však o exaktní obor a nemůže tak přinášet jenom dokonalá řešení. K samotné práci nestačí chuť pomáhat, empatie a zájem o obor, ale je nutné vycházet ze tří složek ideálního pomáhajícího a to vzdělání, osobnosti a talentu.

Vzdělání v sobě zahrnuje odborný základ, odborné metody práce a etické zásady. Jedná se o celoživotní proces, nestačí pouze vystudovat daný obor, ale je nutno neustále si doplňovat vzdělání a znalosti a reagovat tak na neustále se měnící situaci ve společnosti.

Osobnost pomáhajícího v sobě zahrnuje již konkrétní vlastnosti a dovednosti, zkušenosti a charakter. Jedná se zejména o následující:

- Zdatnost – nejenom fyzická, ale i psychická
- Intelligence - sociální a emoční intelligence
- Empatie - vcítění (zahrnuje naslouchání a porozumění, i sdělování porozumění klientovi)
- Důvěryhodnost (zároveň autenticita) - vyvolat ji v klientech, složky přispívající k důvěryhodnosti: diskrétnost, spolehlivost, porozumění, využívání moci

⁴⁵ Cimrmannová, T. *Sociální etika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Husitská teologická fakulta Matoušek, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012

- Komunikační dovednosti - umět navázat kontakt s klientem, být asertivní
- Přitažlivost – nejedná se prvotně o fyzický vzhled, ale o názorová příbuznost, myšlenková slučitelnost
- Otevřenost - vůči názorům klientů
- Schopnost týmové práce – schopnost práce s ostatními pracovníky sociální služby, umění odeslat klienta ke kolegovi

Talent neboli vloha pracovat s lidmi, je ji možno chápat jako něco navíc, ale bez ní není osobnost pomáhajícího kompletní a je velmi ztížen i výkon samotné profese. Talent je možno rozvíjet vzděláváním a formováním osobnosti.

Zákon o sociálních službách definuje činnosti jednotlivých pracovníků a jejich předpoklady pro výkon povolání, které jsou zapojeny do systému sociálních služeb, následovně:

Sociální pracovník

Činnosti sociálního pracovníka

Vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Předpoklady pro výkon funkce

Předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Z hlediska formálního vzdělání se jedná o následující možnosti:

- Vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- Vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku.
- Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v

celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše.

- U manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Pokud někdo pracuje jako sociální pracovník a nemá požadovanou kvalifikaci, musí si ji doplnit: do pěti let, není-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním; do deseti let, je-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním. Toto neplatí pro zaměstnance starší padesáti, respektive pět a padesáti let, u nichž se kvalifikační požadavek považuje za splněný.

Pracovník v sociálních službách

Činnosti pracovníka v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách vykonává zejména následující činnosti:

- přímou obslužnou péčí o osoby spočívající v nácviu jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
- základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;
- pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich

domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.

Předpoklady pro výkon funkce

Předpoklad pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Z hlediska formálního vzdělání se jedná o následující možnosti:

- základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin;
- střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin;
- základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.

Jak je patrné z výše uvedeného nachází se interkulturní pracovník na pomezí sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Jako pomáhající profese musí jeho osobnost naplňovat všechny 3 složky pomáhající profese. Při své práci využívá metod obdobných jako sociální pracovník. Z hlediska zákonných předpokladů naopak postačují předpoklady pro pracovníka v sociálních službách. Oproti výše uvedeným požadavkům musí interkulturní pracovník ovládat češtinu a minimálně jeden další jazyk, aby byla naplněna sama podstata interkulturní práce. Definování Interkulturního pracovníka jako sociálního pracovníka by bylo velmi složité. Jelikož se této profesi věnují téměř výhradně migranti – cizinci, bylo by splnění zejména formálního vzdělání pro řadu z nich velmi obtížně splnitelná podmínka, popř. by se musel pozměnit samotný zákon, což ovšem není reálná možnost. Proto se při definici Interkulturního pracovníka vycházelo z podmínek pro pracovníka v sociálních službách a samotný kurz pro interkulturní pracovníky byl akreditován jako kurz splňující podmínky pro pracovníka v sociálních službách.

V. ZAPOJENÍ INTERKULTURNÍHO PRACOVNÍKA DO SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Jak již bylo uvedeno výše a jak také vyplývá z obsahu akreditovaného kurzu pro interkulturní pracovníky, jsou v rámci jeho činností ve velké míře využívány i techniky, které spadají do ranku pomáhajících profesí. Patří mezi ně zejména poradenství, případová práce, krizová intervence a mediace, tedy vybrané metody sociální práce. Tyto metody a techniky může interkulturní pracovník plně používat anebo se jimi alespoň inspirovat. S postupným zapojováním interkulturních pracovníků do systému sociálních služeb se bude také postupně rozvíjet a zpřesňovat také metodologie jejich práce. V následujícím přehledu jsou popsány výše uvedené metody a zejména jejich specifika vzhledem k práci interkulturních pracovníků.

Poradenství

Vedení poradenského rozhovoru je jednou ze základních metod sociální práce, ze které čerpá také interkulturní práce. Při poradenském rozhovoru postupuje interkulturní pracovník obdobně jako sociální pracovník, zohledňuje pouze interkulturní kontext. Samotný poradenský rozhovor je proces, při kterém profesionál (interkulturní pracovník) poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině, komunitě) partnerskou spolupráci při řešení jeho problému a to formou informace, rady, vedení a podpory přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila jeho (jejich) schopnost se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí.

Obecným cílem poradenství je:

- pomoc klientovi rozpoznat příčiny problému a realisticky je začít řešit
- pomoc klientovi při přijetí svobodného rozhodnutí i jeho důsledků
- pomoc klientovi ujasnit si osobní cíle (krátkodobé i dlouhodobé)
- umožnění lepšího sebepoznání, poznání vlastních slabin a předností
- dosažení kladného sebehodnocení, sebedůvěry, rozvíjení vlastní schopnosti důvěřovat sobě i ostatním lidem

Umění vést rozhovor je zcela zásadní dovednost, kterou profesionál zdokonaluje celý život. Velmi důležitý je úvodní rozhovor, jehož cílem je zmapovat situaci klienta jak v

sociálním a interkulturním kontextu, navodit atmosféru důvěry a vyspecifikovat zakázku, tedy to, co klient opravdu chce a potřebuje řešit. Ten může realizovat pracovník sám, ale někdy bývá vhodné realizovat jej s jiným odborníkem, aby oba mohli volit nejvhodnější způsob řešení. Z mojí dosavadní praxe a praxe mnou oslovených neziskových organizací vyplývají následující specifika jednotlivých etap poradenského procesu v interkulturním kontextu.

Navození důvěry

Často se stává, že migranti z některých zemí nejsou zvyklí o svých osobních problémech mluvit otevřeně před cizími lidmi. Důvod může být kulturní – např. v konfuciánských kulturách není slušné zatěžovat druhé svými problémy - nebo politický – zkušenost z diktátorských nesvobodných státních zřízení, kde všechny kontroluje policie, lidé se navzájem udávají atd. Interkulturní pracovník díky své orientaci v kultuře klienta může citlivě navodit atmosféru důvěry, aby klient mohl o své situaci mluvit otevřeně.

Vyjasnění rolí

Představení rolí je velmi důležité proto, že si nemůžeme být jisti, zda v kultuře klienta existuje něco jako nezisková organizace, která poskytuje služby bezplatně, a zda funguje dle stejných principů jako v ČR. Nevíme, jak v dané kultuře fungují právníci a veřejné instituce. V mnohých zemích je běžné dávat úředníkům úplatky, aby se vůbec případem zabývali. Vyjasnění základních rolí je velmi důležitým prvkem i při běžné sociální práci, s interkulturními rozměry však roste potřeba nepočítat s klientovým porozuměním systému a podávat opravdu základní informace kvůli možným velkým rozdílům mezi očekáváním klienta a praxe. Velmi často se diskutuje o principu bezplatnosti sociálních služeb a o jejich kvalitě. Mnozí migranti si bezplatnost spojují s absencí kvality, neboť jsou ze své země zvyklí za vše platit – od zdravotnictví a školství až po právní poradenství. V praxi neziskových organizací, se kterými spolupracuji, je to vysvětlováno tak, že bezplatnost služby je výrazem sociální solidarity občanů ČR a EU a že samotní klienti platí tyto služby ze svých daní. Na druhou stranu se čím dál častěji v nevládních organizacích diskutuje o částečném zpoplatnění služeb jako dalšího zdroje financování.

Analýza situace klienta

Vzhledem k tomu, že napříč kulturami existuje i odlišné pojetí vyjednávacích strategií, pojetí používání a vyžadování pravdy, mezilidských vztahů a úcty ke druhým, je nutné důkladně sdělení klienta analyzovat – kromě jiného provést analýzu faktorů s interkulturním prvkem. Zásadní etické téma pro interkulturního pracovníka je pravdivost výpovědi klienta. V každé kultuře je pojetí pravdy jiné a interkulturní pracovník by si měl udržet postoj, že to, co je pravda, definuje klient sám a taky sám nese důsledky. Z profesionálního hlediska by interkulturní pracovníci měli být schopni navodit důvěru, ale být i ostražití. Měli by také vždy zvážit, jaké řešení je pro ně osobně eticky přijatelné.

Hledání řešení

Pro práci s klientem nestačí jen navrhnout řešení od stolu. Interkulturní pracovník by měl být hodně v terénu, mít praktické zkušenosti s postupy na úřadech, školách, soudech, nemocnicích atd. V rámci toho (ale i průběžně dále) by měl interkulturní pracovník umět velmi dobře síťovat, což mu napomůže k tomu, aby jeho služby byly co nejkvalitnější a zároveň nejširší. Hovoříme zde zejména o spolupráci s odborníky (organizacemi), jejichž kvality si pracovník již předem ověřil, a může je tak klientovi doporučit. Síťování tak může velmi výrazně rozšířit potenciál poskytovaných služeb a interkulturní pracovník může nabídnout asistenci a tlumočení i v jiných organizacích.

Upozornění:

Interkulturní pracovník se při poradenství migrantům, kteří nejsou zorientovaní v systému a nerozumí jazyku, často dostává do situace, kdy buď on, nebo klient chtějí konzultaci urychlit, nebo má interkulturní pracovník tendenci rozhodovat za klienta, či jej klient žádá, ať za něj rozhodne. Delegace odpovědnosti na interkulturního pracovníka či netrpělivost interkulturního pracovníka při vysvětlování všech souvislostí však klienta k zplnomocnění nevede, naopak jen potvrdí jeho závislost na ostatních.

Případová práce

Případová práce se uplatňuje téměř ve všech sférách sociální práce. Tento přístup nevyžaduje žádné zvláštní aranžmá a umožňuje operativní rozhodování, pružnost i tvořivost. Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost

člověku, jenž sociální službu potřebuje. V případě migrantů musí interkulturní pracovník přistupovat k této práci s ohledem na specifika, která již byla uvedena u samotného poradenství.

Základem případové práce je pochopení potřeb jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost takových sociálních a zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek. V případě migrantů jsou však nejčastějšími zakázkami zejména problémy se samotným pobytem na území ČR a seznámení se samotným systémem života – daňový, zdravotní, školský apod. systém bývá většinou velmi odlišný od země původu migranta. Interkulturní pracovník samozřejmě může řešit i velké množství dalších situací – potřebu odpovídajícího příjmu či dostupného bydlení, zajišťuje dostupnou zdravotní péči nebo pomáhá vyhledat zaměstnání či rekvalifikaci nebo získat sociální podporu, protože systémy služeb jsou často nekoordinované. Jelikož ale kompetence interkulturního pracovníka není v těchto oblastech vždy adekvátní, je důležité jejich napojení na další odborníky – sociální pracovníky, kteří se na danou problematiku zaměřují. Bez takových kontaktů by se interkulturní pracovník dostával do slepé uličky. Zprostředkování potřebné služby je jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce.

Krizová intervence

Dlouholeté zkušenosti potvrzují, že krize je neodmyslitelnou součástí života. U migrantů si lze představit velmi různé mezní situace, do nichž se mohou při odchodu ze své původní země dostávat. Samotná krizová intervence je odborná metoda, která vychází z přirozených lidských mechanismů pomoci a podpory v krizi a rozvíjí je pomocí cílených, odborných a reflektovaných postupů.

Cílem krizové intervence je:

- zpřehlednit a strukturovat prožívání člověka v krizovém stavu
- zastavit ohrožující tendence v jeho chování tak, aby znova aktivně ovládal svůj život
- redukovat nebezpečí
- snížit riziko prohlubování krizového stavu
- umožnit jedinci, aby se vrátil na předkrizovou úroveň fungování a případně

povzbudit jeho pokrizový růst

- podpořit jedince v jeho kompetenci řešit problém a zprostředkovat mu možnosti, aby dokázal konstruktivně zapojit vlastní síly a využít potenciál přirozených vztahů

Samotní interkulturní pracovníci jsou v rámci akreditovaného kurzu seznamováni se základními principy krizové intervence. Tak jako v případové práci je důležitá jejich spolupráce s dalšími odborníky, kteří se krizové intervenci věnují profesionálně. Následně je většinou jejich přítomnost požadována kvůli znalosti jazyka (tlumočení) a kulturního kontextu daného migranta. Dle mých zkušeností většina interkulturních pracovníků, kteří chtějí pracovat v oblasti sociálních služeb, většinou kurz krizové intervence následně absolvuje, aby rozšířili spektrum činností, které mohou migrantům poskytovat.

Mediace a interkulturní mediace

Dovednost vyjednávat s ohledem na interkulturní potřeby člověka tvoří základ profese interkulturního pracovníka. Samotná mediace je tedy metodou řešení sporů dvou stran za přítomnosti třetí osoby – nestranného profesionála. Ten obě zúčastněné strany podporuje v efektivní komunikaci a vytváří podmínky pro nalezení společného řešení. Mělo by být pro obě strany výhodné. Obě strany za ně pak také nesou plnou odpovědnost. Specifičnost interkulturní mediace spočívá zejména v prvku multikulturality a také v tzv. preventivní mediaci, která se snaží zažehnat případný spor ještě před jeho počátkem. Samotná interkulturní mediace se uplatňuje nejenom ve vztahu k místním samosprávám a veřejným institucím, ale i k soukromoprávním subjektům, které řeší různé problémy se svými zahraničními zaměstnanci.

VI. POHLED INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ, INSTITUCÍ

Jelikož, jak již je výše uvedeno, je pozice interkulturního pracovníka nová a dodnes probíhá její ukotvování v systému pomáhajících profesí, rozhodla jsem se, v rámci své diplomové práce oslovit i své kolegy, interkulturní pracovníky (respondenty) a zjistit jejich pohled na jejich práci. S obdobnými dotazy jsem se pokusila oslovit i instituce, které jsou potenciálními příjemci interkulturní práce.

Na moje otázky nakonec odpovědělo 14 interkulturních pracovníků – 5x ruský mluvící, 3x ukrajinsky mluvící, 3x mongolsky mluvící, 2x vietnamsky mluvící a 1x španělsky mluvící. Jak je patrné jednalo se výhradně o ženy. Devět z nich bylo ve věku do 30 let, zbývající byly ve věkovém rozmezí 30-40 let. Většina z účastnic ovládala nejenom „povinné“ dva jazyky (čeština a rodný jazyk), ale minimálně jeden až dva další (angličtina, španělština atp.)

První otázka zněla, jak jste se k profesi interkulturního pracovníka dostala, jaké představy jste o této profesi původně měla a případně jaké důvody Vás vedly k výběru této profese. Většina respondentů (celkem 12) se o této profesi dozvěděla přes neziskové organizace, ve kterých buď pracovali, nebo doposud pracují. Pouze dvě respondentky objevily tuto novou profesi díky informacím, které získaly ze své komunity. Téměř všichni se shodli na tom, že jejich hlavním motivem pro zapojení se do nové profese byla snaha pomoci lidem ze své komunity a zároveň si prohloubit svoje stávající znalosti a dovednosti a získat nové. Citovala bych interkulturní pracovníci z Ukrajiny, která pracuje v jedné neziskové organizaci: *„Ráda pomáhám lidem a vždy se mě líbilo, že i jako cizinka můžu pomáhat. Od interkulturní práce jsem očekávala zvýšení mých kompetencí“*. Všechny respondentky se také shodly na tom, že se chtěli seznámit se stejně naladěnými migranty. Šest respondentek uvedlo, že jedním z důvodů, které je vedly k získání kvalifikace interkulturního pracovníka bylo zvýšení jejich kvalifikace v rámci sociálních služeb.

Druhá otázka se týkala toho jak sami interkulturní pracovníci vnímají svoji profesi. Všechny se shodly na tom, že ji vnímají jako most mezi cizinci a většinovou společností, zejména s úřady a institucemi. Část respondentek (8) uvedla, že pozici vnímá jako sociálního pracovníka pro migranty. Polovina respondentek také uvedla, že pozici vnímá i jako integračního pracovníka, který významnou měrou přispívá

k integraci dané komunity do většinové společnosti. Zároveň by většina respondentek uvítala více pracovního uplatnění v rámci veřejné správy. V současné době pracuje většina interkulturních pracovníků pracuje pro instituce na dohodu o provedení práce, což není dlouhodobě udržitelné. Většina účastnic se také vyjadřovala ke kurzu interkulturního pracovníka, který byl podle nich dobrý, ale přivítaly by více praktického nácviku a méně teoretických hodin. Polovina respondentek také uvedla, že současné pojetí kompetencí interkulturního pracovníka je dost široké a uvítaly by částečně zúžení, či specializaci. Zároveň vyjádřily i obavu týkající se reálné ceny současného kurzu pro interkulturní pracovníky. Jeho cena je poměrně vysoká (cca 15 tisíc Kč), což si vzhledem k doposud nejasným perspektivám nemůže většina migrantů dovolit.

Poslední otázka se týkala toho, zda musí být interkulturní pracovník migrant, tj. rodilý mluvčí daného jazyka. Odpovědi na tuto otázku nebyly jednoznačné. Důležité je, a shodly se na tom všechny respondentky, je, aby byl pracovník ochotný pomáhat, byl otevřený a zároveň měl i potřebné znalosti a dovednosti a samozřejmě se dobře se orientoval v českém systému a prostředí. Samotný migrační původ je sice v některých oblastech výhodou (pracovník má většinou větší důvěru komunity, dokáže pochopit i ne zcela pochopitelné obavy, předsudky a obdobné problémy migranta), ale v jiných oblastech (jednání na úřadech) může být naopak výhodou původ z majoritní společnosti. Zároveň se odpověď na tuto otázku liší v závislosti na komunitě. U některých komunit (zejména vietnamská) je migrační původ poměrně podstatný u některých takovou roli nehraje (ruská komunita).

Jak již bylo uvedeno výše, snažila jsem získat odpovědi i od veřejných institucí. Tam jsem bohužel byla ve složité situaci. Na moje otázky odpověděla jen část institucí, v podstatě jenom ty, se kterými jsem se jako interkulturní pracovník spolupracovala (např. MHMP, MČ Praha 4) či instituce, ve kterých jsem byla na stáži. Jejich odpovědi byly navíc stanovisky dané osoby (vedoucí odboru atp.) a ne stanovisko instituce jako takové. Oslovila jsem samozřejmě také MV ČR a MPSV ČR, ty mě však na mé otázky neodpověděly.

Většina institucí byla ráda, že se profese interkulturního pracovníka vyprofilovala a ráda je využívá, ale z různých důvodů (většinou se týkali financí) je nechce pravidelně zaměstnat (maximálně dohoda o provedení práce) a raději je poptává po

neziskových organizacích a vypisuje na ně granty a dotace. Některé instituce také konstatovali, že vlastně nevědí, co všechno mohou od interkulturního pracovníka čekat a očekávají spíše tlumočení, což je sice jedna z disciplin, kterou pracovník ovládá, ale rozhodně ne jediná. Skutečné přínosy nové služby tedy prověří až praxe úřadů.

VII. DISKUZE

Téma moji diplomové práce, tj. interkulturní práce a její začlenění do systému sociálních služeb je v ČR téma poměrně nové, protože i samotná Česká republika má s imigrací, na rozdíl od emigrace, poměrně malou zkušenost. Já sama jsem do ČR přicestovala před 10 lety jako pracovní migrant a v té době nebyl termín interkulturní práce v podstatě vůbec definován, organizace pracující s migranty se soustředily spíše na sociální práci a pracovalo v nich poměrně málo migrantů a to ještě povětšinou pouze jako tlumočnicků. I já jsem se tak zprvu musela obrátit na služby různých pololegálních zprostředkovatelů, což kromě jiného bylo poměrně i finančně náročné. Jelikož se mě tato praxe nelíbila tak jsem se nedlouho po svém příjezdu osobně spojila s některými neziskovými organizacemi a snažila jsem se na tomto poli něco pro migranty udělat. Jedním z výsledků, na kterém jsem se i sama podílela, bylo definování pozice interkulturního pracovníka. Vzhledem k tomu jak dlouhou dobu má ČR zkušenost s migrací, oproti státům tzv. západní Evropy, to považuji za výborný výsledek. V současné době probíhá diskuze o zapojení interkulturního pracovníka do registrovaných sociálních služeb, což považuji za další krok ke stabilizaci této nové profese. Nyní již v mnoha neziskových organizacích působí interkulturní pracovníci jako nedílná součást týmu. Například mé zkušenosti s Charity ČR jsou takové, že zkušený migrant, který poskytuje profesionální sociální poradenství na interkulturní bázi je zejména pro svou komunitu velkou podporou, podílí se i významnou měrou na integraci členů této komunity do většinové společnosti, omezují vliv různých pololegálních zprostředkovatelů, kteří ještě v poměrně nedávné době hráli v některých komunitách nezastupitelnou roli a celkově je jejich poradenství, dle mého názoru, efektivnější.

Při tvorbě moji diplomové práce jsem čerpala ze dvou typů zdrojů, jedním byly vydané knihy a odborné texty, dalším byly články, statistiky a různé koncepční materiály, které byly zveřejněny na internetu. Jelikož se moje téma bezprostředně dotýkalo sociálních služeb a začlenění nové profese do jejich systému, nastudovala jsem si nejprve knihy a odborné texty týkající se jejich teoretického základu, používaných metod a jejich samotného řízení. Inspirativní pro mě byly zejména texty p. Matouška „Základy sociální práce“ a „Metody a řízení sociální práce“ a p. Navrátila „Teorie a metody sociální práce“. Z těchto textů a se samotného zákona č. 108/2006

Sb., o sociálních službách a důvodové zprávy k tomuto zákonu jsem vycházela zejména při popisu metod sociální práce, popisu sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Etika sociálních služeb je jejich nedílnou součástí, kterou jsem nemohla vynechat. Údaje týkající se tohoto tématu jsem čerpala zejména z díla T. Cimrmannové: „Sociální etika“. Z moji dosavadní praxe sociálního či interkulturního pracovníka mohu potvrdit, že výše uvedené texty jsou v souladu s realitou, pouze bych z vlastní zkušenosti kladla větší důraz na talent u definování tří složek ideálního pomáhajícího. Umění pracovat s lidmi je při sociální práci podle mne, zejména u cizinců, velmi důležité a nedá se tak snadno naučit. Např. cizinci jsou při prvních setkáních se sociálním pracovníkem (v mnoha zemích neznámá profese, navíc zdarma) poměrně ostražití a při náznaku např. neohrabanosti mohou přejít k profesionálním zprostředkovatelům, kteří mají povětšinou daleko menší odborné znalosti, zato jejich charisma bývá poměrně velké a jejich prvotním motivem pro práci s klientem je jejich zisk a ne dobro klienta.

Děl, které by se cíleně věnovaly práci s migranty, není mnoho. Např. v díle „Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi“ od o. Matouška, P Kodymové aj. Koláčkové se věnují práci s mnoha cílovými skupinami avšak migrantů se týká jen poslední kapitola Práce s uprchlíky, což je ovšem velmi malý výsek migrantu jako takových. Migrantů je v ČR cca 493 tisíc a osob s uděleným azylem či doplňkovou ochranou (uprchlíků) jen necelé 3 tisíce. Zároveň i jejich prvotní problémy jsou poněkud jiné než u ostatních migrantů (rozhodně neřeší svůj pobytový status). Pro samotnou sociální práci byla pro mě inspirativní zejména kniha E. Dohnalové: „Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice“. V této práci je, podle mého názoru, velmi přesně popsána terminologie týkající se práce s cizinci, její legislativní rámec a historie a trendy integračních politik v rámci EU a ČR.. Zároveň je v knize podrobně vysvětlen rozdíl mezi pojmy uprchlík (pobyt se řídí zákonem o azylu) a migrant (pobyt se řídí zákonem o pobytu cizinců). Jelikož se ale jedná pouze o úvod do sociální práce s migranty není v ní samotné sociální práci s migranty věnován potřebný rozsah. I přes tento hendikep bych tuto práci doporučila všem sociálním pracovníkům, kteří se při své práci mohou setkat s migranty.

O interkulturní práci zatím tolik odborných textů neexistuje. Při své práci jsem čerpala zejména z prací E. Janebové: Interkulturní komunikace ve škole. a D.

Palaščákové: Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR. První se sice věnuje zejména interkulturní práci ve škole, což je jen jednou z možných činností interkulturního pracovníka, ale pro interkulturního pracovníka, který by se chtěl profilovat v oblasti školství je toto dílo základním vodítkem pro jeho práci. Na knize D. Palaščákové jsem se částečně podílela (následně pak zejména na výkladovém česko-mongolském slovníku pro interkulturní práci) a proto ji považuji za přelomové dílo o interkulturní práci v rámci ČR. Doufám, že i moje diplomová práce posune interkulturní práci dále a zároveň ji více naváže na systém sociálních služeb v České republice kam, dle mého názoru, z velké části patří.

Během tvorby této práce mě nejvíce překvapilo jak je těžké a zdlouhavé změnit i nějakou drobnou část zákona (v tomto případě zákona o sociálních službách), administrativní náročnost při zápisu profese do národní soustavy klasifikací (trvá již více než dva roky a doposud není plně hotový) a neochota orgánů státní správy vydat nějaké oficiální a konkrétní stanovisko. Lze říci, že vznik nové profese všichni oceňovali a vítali, ale při konkrétnějších dotazech jakou podporu daný úřad této profesi poskytne, či jak ji plánuje využívat, byly odpovědi většinou dost obecné a nekonkrétní a navíc se povětšinou, jak bylo dotazovanými zdůrazňováno, jednalo o osobní stanovisko daného úředníka a ne úřadu. Navíc většina úřadů k interkulturní práci přistupuje způsobem, že maximálně vypíše nějakou dotaci či grant a tím má situaci za vyřešenou, popřípadě spoléhá, že grant a dotaci získá nezisková organizace z evropských či státních zdrojů. Zavést interkulturního pracovníka jako tabulkové místo do systému státní správy alespoň na místech, kde je koncentrace migrantů vyšší, je zatím v nedohlednu. Zkušenosti z vyspělé Evropy, která má nepoměrně víc zkušeností s migranty než ČR, však ukazuje, že bez participace místních správ ve formě zaměstnání interkulturních pracovníků se problémy, které vznikají zejména na územích, kde je podíl migrantů vyšší (např. Praha Libuš) nevyřeší. Velmi obdobné výsledky mělo i mé šetření mezi interkulturními pracovníky, jehož výsledky mě, díky tomu, že interkulturní práci sama vykonávám, nepřekvapily. Zavedení pozice interkulturního pracovníka do systému sociálních služeb je jedním z řešení jak tuto novou pracovní pozici v současné době rozvíjet, protože jejich financování je dlouhodobější a stabilnější než systém dotací a grantů, které jsou vypisovány většinou na rok, maximálně na dva a většinou nemají dlouhodobější

charakter – objeví se nový problém a dotace či grant se vypíše na tento a něj. Jelikož jsem se během tvorby této práce i během praxí a stáží při škole a samozřejmě i během moji práce u neziskových organizací setkala i s mnoha zástupci místních a krajských samospráv a ministerstev, doufám, že i moje práce přispěje k posunu vnímání interkulturní práce jako nezbytné profese při práci s migranty a jejímu začlenění do praxe úřadů a sociálních služeb neziskových organizací.

ZÁVĚR

V rámci své dosavadní práce, praxí a stáží jsem se seznámila zejména se situací v hlavním městě Praze, kde žije téměř 37% všech cizinců, kteří legálně pobývají na území ČR a tvoří téměř 15% z celkového počtu obyvatel Prahy⁴⁶. Z výše uvedeného je jasné, že situace v Praze je do velké míry specifická a nelze ji plně aplikovat na celé území ČR. Obdobná situace se nachází pouze v okolí průmyslových zón (Plzeň, Pardubice atp.), kde dochází ke koncentraci cizinců pracujících v těchto zónách.

Ze všech zjištěných a výše uvedených informací je patrné, že zapojení interkulturních pracovníků zejména v sociálních službách poskytovaných cíleně pro migranty je více než žádoucí. Tito pracovníci, kteří mají většinou sami migrantský původ, daleko lépe pochopí situaci klientů – migrantů a to nejenom díky odbourání jazykové bariéry, ale i porozumění sociokulturní odlišnosti klienta, které nemusí být vždy pochopitelná sociálním pracovníkům z řad rodilých Čechů. Z mých zkušeností mohu také potvrdit, a provedený průzkum mezi interkulturními pracovníky to také potvrzuje, že klienti – migranti mají také k interkulturním pracovníkům větší důvěru. Zároveň samotná sociální práce s migranty přispívá nejenom k vyřešení daného problému, ale také k větší míře jejich integrace do většinové společnosti, což je současné době jedním z prioritních cílů koncepce integrace cizinců. Je dobré zdůraznit, že organizace poskytující tyto služby (zejména NNO) by měly být na práci s migranty buď profilově zaměřené (OPU, InBáze, SIMI ...) nebo mít pro tuto cílovou skupinu založeno samostatné oddělení (Charita ČR, ...), popř. alespoň samostatný tým. Problémy, které řeší cizinci v rámci sociálního služeb, jsou sice do jisté míry obdobné většinové populaci (dávky, dluhy atp.), ale zároveň mají svá výrazná specifika (pobytový status ...), které pracovník npracující s cizinci obvykle nezná.

Jelikož existují poměrně přesná data o rozložení, počtu a národnosti cizinců pobývajících v Praze⁴⁷ (obdobně i v celé ČR) lze jednoduše navrhnout, ve kterých městských částech by bylo efektivní působení Interkulturních pracovníků ať už v rámci různých odborů (sociální, školství, OSPOD) radnic městských částí nebo projektů nestátních neziskových organizací. Na výše uvedené upozorňovali také respondentky mého průzkumu. Například ruská komunita se soustředí zejména na

⁴⁶ <http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx> - údaje platné k 1. 1. 2017

⁴⁷ IPR Praha – Kde v Praze bydlí cizinci – aktualizace 2016, <http://www.iprpraha.cz/obyvatelstvo>

území Prahy 5 a 6 a bylo by tedy žádoucí mít na obou úřadech alespoň na částečný úvazek interkulturního pracovníka pro rusky mluvící migranty. Na Praze 4 a 11 se zase například nachází velká část vietnamské komunity. V současné době však v rámci hl. m. Prahy není MČ, která by interkulturní pracovníky takto zaměstnávala. Pokud již využívá jejich služeb, jedná se zejména o dohody o provedení práce, které nejsou samotnými interkulturními pracovníky příliš oblíbené – práce je nárazová, platí se jen hodiny strávené s klientem, ne cesta. Některé MČ také do určité míry spoléhají na sociální služby a projekty nestátních neziskových organizací zabývajících se migranty, což ale také není systémové řešení. V současné době již byly alespoň vypsány alespoň výzvy z ESF ČR, OP PPR⁴⁸, které novou profesi přímo podporují a tak je zde reálná možnost rozvoje této nové profese.

⁴⁸ např. výzva č. 18 – Podpora komunitního života a sociálního podnikání, <http://penizeproprahu.cz/c-18-podpora-komunitniho-zivota-a-socialniho-podnikani/>

POUŽITÁ LITERATURA

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Sociální etika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Husitská teologická fakulta.

DOHNALOVÁ, Eva. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012. ISBN 978-80-87623-02-2.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2.

JANEBOVÁ, Eva. *Interkulturní komunikace ve škole*. Praha: Fortuna, 2010. ISBN 978-80-7373-063-5.

PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

BADE, Klaus J. *Evropa v pohybu: evropské migrace dvou staletí*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2005. Utváření Evropy. ISBN 80-7106-559-5.

BARŠOVÁ, Andrea a Pavel BARŠA. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2005. ISBN 80-210-3875-6.

TRBOLA, Robert a Miroslava RÁKOCZYOVÁ, ed. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR*. Brno: Barrister & Principal, 2011. ISBN 978-80-87474-19-8.

PŘIBÁŇ, Jiří. *Jací můžeme být?: podoby demokracie a identity v multikulturní situaci*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004. Post (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-30-X.

BARŠA, Pavel. *Politická teorie multikulturalismu*. 2. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2003. Politologická řada. ISBN 80-7325-020-9.

HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit: (antropologická perspektiva)*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-22-9.

Giménez Romero, Carlos. "La naturaleza de la mediación intercultural" Migraciones nº 2, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1997.
Dostupné na <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>

Cizinci v České republice: stránky Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva vnitra o integraci cizinců v České republice
Dostupné na <http://cizinci.cz/cs/>

Cizinci: Počet cizinců: stránky Českého statistického úřadu
Dostupné na <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – „Ve vzájemném respektu“
Dostupné na <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

Koncepce hl. města Prahy pro oblast integrace cizinců – „Praha metropole všech“
Dostupné na
http://www.praha.eu/public/1e/ad/85/2181317_660642_Koncepce_HMP_pro_oblast_integrace_cizincu.pdf

Nekorjak, Michal (2006): Klientský systém a ukrajinská pracovní migrace do České republiky
Dostupné na <http://www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/klientsky-system-a-ukrajinska-pracovni-migrace-do-ceske-republiky>

Giménez Romero, Carlos. "La naturaleza de la mediación intercultural" Migraciones nº 2, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1997.
Dostupné na <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>