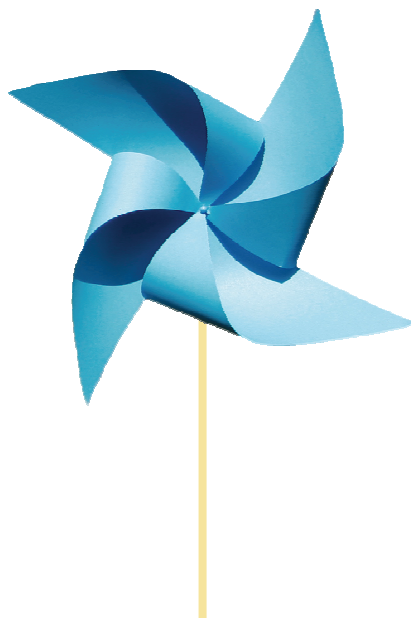




**SDRUŽENÍ ASSOCIATION  
PRO INTEGRACI FOR INTEGRATION  
A MIGRACI AND MIGRATION**

 **ASOCIACE  
PRO INTERKULTURNÍ  
PRÁCI**

# **WORKSHOPY O INTERKULTURNÍ PRÁCI**



**2016**



## Cíl workshopů

Cílem workshopů je podpořit vzájemnou komunikaci a porozumění mezi migranty a většinovou společností v prostředí veřejných institucí. Workshopy jsou zaměřeny na vysvětlení běžných etnocentrických předsudků, komunikačních omylů a potřeb ze strany migrantů a příslušníků majority v prostředí veřejných institucí (úřady, policie, škola, nemocnice aj.). Lektori jsou interkulturní pracovníci, kteří mají migrantský původ a ve workshopu vychází z vlastních životních a profesních zkušeností s migrací, integrací a komunikací s úřady.

## Co je interkulturní práce

Interkulturní práce je disciplína v rámci pomáhajících profesí, jejímž cílem je **napomáhat odstraňovat sociokulturní a jazykové bariéry při jednání mezi veřejnými institucemi a migranty a přispívat k harmonickému a spravedlivému soužití v kulturně rozmanité společnosti.**

## Pro koho jsou workshopy určeny

Workshopy jsou určeny pro dva typy cílových skupin.

Modul A probíhá v češtině a je určen pro zaměstnance veřejných institucí (úřady, školy, zdravotnická zařízení atd.) a studenty oborů souvisejících se sociální prací a veřejnou správou.

Modul B je určen pro nově příchozí migranty (primárně pro studenty), kteří neovládají český jazyk a nejsou dostatečně zorientovaní v české legislativě, ve fungování veřejných institucí a možnostech zapojení v rámci občanské společnosti.

## Lektori/interkulturní pracovníci

### Marina Pojmanová

Je interkulturní pracovnící pro rusky mluvící migranty. Je absolventkou Ústavu bohemistických studií FF UK. Absolvovala kurz pro pracovníky v sociálních službách a kurz Sociální tlumočení ve styku s cizinci. V letech 2012-2014 pracovala v nevládní organizaci InBáze, z. s. Byla zapojena do tvorby česko-ruského Slovníku pro interkulturní práci. Je členka Rady Asociace pro interkulturní práci, z. s.

## **Nguy Giang Linh**

Je interkulturní pracovníce pro vietnamsky mluvící migranty. Je absolventkou Matematicko-fyzikální fakulty UK. V roce 2008 úspěšně složila státní překladatelskou a tlumočnickou zkoušku z češtiny a vietnamštiny. V letech 2011–2015 pracovala v nevládní organizaci InBáze, z. s. a podílela se na překladu česko-vietnamského Slovníku pro interkulturní práci. V roce 2014 absolvovala kurz pro lektory socio-adaptačních kurzů "Vítej v ČR" a také Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na péče o seniory. Je členkou Klubu Hanoi, InBáze, z. s. a také členka Rady Asociace pro interkulturní práci, z. s.

## **Mónica Márquez Bobadilla**

Je interkulturní pracovnící pro španělsky a anglicky mluvící migranty. Vystudovala obor sociální a mediální komunikace v Mexiku, kde později pracovala na tvorbě dokumentárních filmů se sociální tematikou. Založila občanské sdružení IKAAL na podporu kulturního dialogu mezi Čechy a Latinoameričany. Na interkulturní práci se zaměřuje od roku 2012: účastnila se školení pro sociální tlumočníky (InBáze, z.s.), rekvalifikačního kurzu pro komunitní tlumočníky ve styku s cizinci a menšinami (META o.p.s.) a v roce 2014 úspěšně absolvovala kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům (InBáze, z.s.). Je členka Rady Asociace pro interkulturní práci, z.s.

## **Natallia Allen**

Je interkulturní pracovnící pro anglicky a rusky mluvící migranty. Od roku 2010 působí v neziskovém sektoru jako koordinátorka projektů zaměřených na rozvoj občanské společnosti, vzdělávání a migraci. Dlouhodobě se také věnuje výuce cizích jazyků (angličtina a ruština), překladatelství a tlumočení. V roce 2014 úspěšně ukončila Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům. Studuje magisterský obor Studia občanského sektoru na FHS UK. Je členkou Asociace pro interkulturní práci, z.s.

## **Shumran Hafoudh**

Je interkulturní pracovník pro anglicky a francouzsky mluvící migranty a zaměřuje se na poskytování poradenství v otázkách pobytu na území ČR. Má irácké kořeny, strávil čtyři roky v Kanadě a jeden rok studiem ve Francii. Od roku 2014 pracuje v nevládní organizaci InBáze, z.s. Je členem Asociace pro interkulturní práci, z.s.

# MODUL A – PRO ZAMĚSTNANCE VEŘEJNÝCH INSTITUCÍ, PEDAGOGY, STUDENTY SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍ POLITIKY, VEŘEJNÉ SPRÁVY

**Cílem** workshopu je seznámit interaktivní formou s cíli, východisky a nástroji interkulturní práce. Cílem je také informovat o specifických potřebách a problémech migrantů při jednání s českými institucemi.

**Cílové skupiny:** Zaměstnanci úřadů, sociální pracovníci, vyučující předmětu Etnické menšiny nebo Multikulturní výchova, studenti sociální práce, sociální politiky, veřejné správy.

**Časová dotace:** 3 hodiny

**Vybrané metody:** Prezentace, diskuse, práce ve skupinách.

**Pomůcky:** Notebook, dataprojektor, flipchart, fixy, internet, kartičky (pro aktivitu „Zkus si to!“)

## 1. PŘEDSTAVENÍ LEKTOREK A PŘEDSTAVENÍ WORKSHOPU.

Lektorky stručně představí sebe (jméno, profese, migrantská zkušenost) a cíl workshopu (co účastníci mají očekávat od setkání).

**Cíl:** Navázat první kontakt s účastníky workshopu, představit profesi interkulturní pracovník z pohledu lektorek, konstatovat migrantský původ lektorek.

**Čas:** 5 min

## 2. PŘEDSTAVENÍ ÚČASTNÍKŮ WORKSHOPU A SEZNÁMENÍ S INTERKULTURNÍ PRACÍ

Každý účastník se představí a odpoví na otázku „Do které země byste se chtěli přestěhovat a do které nikoliv?“

**Cíl:** Navázat první kontakt s účastníky workshopu, přemýšlet o migraci v širším kontextu, diskutovat o důvodech výběru chtěných/nechtěných zemí

**Čas:** 10-15 min (podle počtu účastníků)

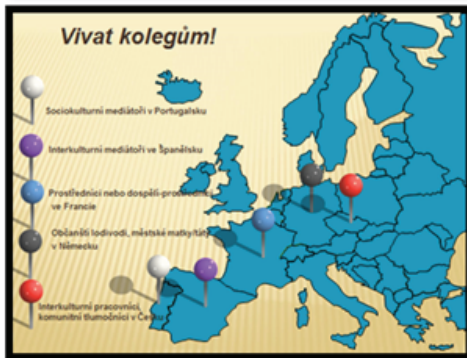
Lektorky představí interkulturní práci formou power-point prezentace. Prezentace je stručná a seznamuje účastníky s hlavními cíli a východisky interkulturní práce v ČR a v zahraničí.

**Cíl:** Ukázat východisko interkulturní práci, její cíle, představit profesi interkulturní pracovník, vymezit jeho náplň práce, vyjmenovat zkušenost ze zahraničí.

**Čas:** 15 min

**Pomůcky:** Notebook, dataprojektor, internet (představení webové stránky [www.interkulturniprace.cz](http://www.interkulturniprace.cz))

## Ukázka prezentace „INTERKULTURNÍ PRÁCE – ÚVOD A PRAXE“



### 3. AKTIVITA „BARIÉRY“

**Rozdělení do skupin:** Lektorky rozdělí účastníky do 3 skupin. Klíčem k zařazení do skupiny je odpověď na otázku „Jakou barvu máte nejraději?“. Účastníci si mohou vybrat, zda je to „zelená“, „modrá“, „žlutá“. Vzniknou 3 skupiny. Skupiny se mají vytvořit náhodně. Cílem je vytvořit skupinu podle určitého kódu, který sjednotí jednotlivé účastníky a zároveň eliminuje vytvoření skupin podle už dříve vzniklého přátelství/kolegiálních vztahů apod. Je možné, že se otevře diskuze ohledně kulturního vnímání

barev, kterou lze využít v následující části workshopu.

**Popis aktivity:** Vycházíme z toho, že komunikace mezi migranty a majoritní společností zatěžují určité bariéry. Pokud nějaká bariéra je identifikována, je možné na ni reagovat nabídkou služby nebo opatřením, které ji zmírní či dokonce odstraní. Bariéry jsou víceúrovňové a můžeme je rozdělit do 4 kategorií (komunikační, kulturní, institucionální, lidské). Aktérů, kteří usilují o zmírnění a odstranění bariér, je více a liší se postavením, přístupem k informacím, schopností reagovat na určité bariéry (flexibilita, čas, finance), lidskými kapacitami, vlivem (mediálním, legislativním). Vytipovali jsme následující aktéry (státní správa, samospráva, neziskový sektor, komerční sektor, jedinec).

**Úkol:** každá skupina má vytipovat bariéry dle zadaného typu (např. skupina „zelená“ dostane komunikační a kulturní bariéry, „modrá“ institucionální, „žlutá“ lidské). K bariérám je třeba vypsát opatření/služby, kterými se jednotliví aktéři snaží bariéry odstranit. Pro jednodušší uchopení úkolů účastníci dostanou schematickou tabulku, která je má navést ke zpracování úkolu.

Podklad pro zpracování úkolu:

Typy bariér	Bariéry	Aktéři	Služby										
Komunikační		<table border="1"> <tr><td>státní správa</td></tr> <tr><td>samospráva</td></tr> <tr><td>nevládní organizace</td></tr> <tr><td>komerční sektor</td></tr> <tr><td>jedinec</td></tr> </table>	státní správa	samospráva	nevládní organizace	komerční sektor	jedinec	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					
státní správa													
samospráva													
nevládní organizace													
komerční sektor													
jedinec													
Kulturní		<table border="1"> <tr><td>státní správa</td></tr> <tr><td>samospráva</td></tr> <tr><td>nevládní organizace</td></tr> <tr><td>komerční sektor</td></tr> <tr><td>jedinec</td></tr> </table>	státní správa	samospráva	nevládní organizace	komerční sektor	jedinec	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					
státní správa													
samospráva													
nevládní organizace													
komerční sektor													
jedinec													
Institucionální		<table border="1"> <tr><td>státní správa</td></tr> <tr><td>samospráva</td></tr> <tr><td>nevládní organizace</td></tr> <tr><td>komerční sektor</td></tr> <tr><td>jedinec</td></tr> </table>	státní správa	samospráva	nevládní organizace	komerční sektor	jedinec	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					
státní správa													
samospráva													
nevládní organizace													
komerční sektor													
jedinec													
Lidské		<table border="1"> <tr><td>státní správa</td></tr> <tr><td>samospráva</td></tr> <tr><td>nevládní organizace</td></tr> <tr><td>komerční sektor</td></tr> <tr><td>jedinec</td></tr> </table>	státní správa	samospráva	nevládní organizace	komerční sektor	jedinec	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					
státní správa													
samospráva													
nevládní organizace													
komerční sektor													
jedinec													

## Cíle aktivity

- a) Zmapovat široké spektrum bariér a uvědomit si, že v nastolení úspěšné komunikace mezi majoritou a migranty se musí brát v potaz vícero aspektů (není to pouze jazyk).
- b) V aktivitě pracujeme i s aktéry a chceme ukázat, že diskuse o problémech má pokračovat s hledáním vhodného řešení. Zastavit se pouze u konstatování problému je nedostačující. Cílem je ukázat, jací hráči vstupují do procesu integrace a jak ovlivňují podmínky pro nastolení přátelského soužití v multikulturní společnosti.
- c) Výstupy aktivity „BARIÉRY“ jsou následně použity v aktivitě „MODELOVÁ SITUACE“, kde se identifikují konkrétní bariéry, které interkulturní práce odstraňuje/zmírňuje.

**Čas:** 35 minut (rozdělení do skupin, vysvětlení úkolu – 5 min, zpracování úkolu – 10 min, představení výsledků a diskuze – 20 min)

**Pomůcky:** Flipchart, papíry, fixy, vytištěná názorná tabulka (x3)

## PŘESTÁVKA

### 4. AKTIVITA „ZKUS SI TO!“

**Rozdělení do skupin:** Lektorky rozdělí účastníky do 3 skupin. Klíčem k zařazení do skupiny je odpověď na otázku „Co pijete nejraději?“. Účastníci si můžou vybrat „kávu“, „čaj“, „limonády“. Vzniknou 3 skupiny. Skupiny se mají vytvořit náhodně. Cílem je vytvořit nové skupiny podle nového kódu. Je možné, že se otevře diskuze ohledně kulturního aspektu pití nápojů.

#### 4.1 Aktivita „Zkus si to 1!“

K hlavní pracovní náplni interkulturního pracovníka patří tlumočení a asistence migrantům na českých úřadech. Vypadá to snadně, ale co si tak vyzkoušet roli interkulturního pracovníka?

**Úkol:** Lektorky se ujistí, zda účastníci workshopu mluví anglicky (popř. dalším jazykem, který ovládají lektorky). Všichni účastníci workshopu se domluví, že daná aktivita bude probíhat v cizím jazyce (např. v angličtině). Každá skupinka si vylosuje kartičku, kde je uvedena definice v češtině. Skupinka má za úkol najít vhodný ekvivalent v angličtině a stručně vysvětlit, co ten pojem znamená v českém kontextu. Vybrané pojmy jsou následující (úřad práce, OSPOD, dávky státní sociální podpory).

**Cíl:** Ukázat účastníkům workshopu, jak se pracuje s odbornými pojmy v interkulturní práci, v čem spočívá úskalí v tlumočení terminologie, nabídnout možnost pracovat v cizím jazyce, využít jazykový potenciál lektorek, představit Slovník pro interkulturní práci.

**Čas:** Rozdělení do skupin, vysvětlení úkolu – 5 min, zpracování úkolu – 10 min, představení výsledků, představení slovníku, diskuze – 20 min



**Pomůcky:** Kartičky pro losování

#### 4.2 Aktivita „Zkus si to 2!“

**Rozdělení do skupin:** Lektorky rozdělí účastníky do 3 skupin. Klíčem k zařazení do skupiny je odpověď na otázku „Jakou část světa byste chtěli navštívit?“. Účastníci si můžou vybrat „Afrika“, „Amerika“, „Asie“. Vzniknou 3 skupiny. Skupiny se mají vytvořit náhodně. Cílem je vytvořit nové skupiny podle nového kódu.

Další pracovní náplní interkulturního pracovníka je základní sociální poradenství a pomoc s orientací v českém prostředí („jak to tady chodí“). I zde skupinky budou zpracovávat svůj úkol v cizím jazyce (např. v angličtině).

**Úkol:** Každá skupinka si vylosuje zadání.

- popište postavení žen v české společnosti
- popište svátky v České republice a jejich význam
- poradte, jak zapsat dítě do mateřské školy

**Cíl:** Umožnit účastníkům workshopu vyzkoušet roli interkulturního pracovníka, zjistit, co způsobuje problémy, jaká témata jsou diskutabilní. Cílem je také předat zkušenosti lektorek s poskytováním základního sociálního poradenství na konkrétních příkladech.

**Čas:** 25 minut (rozdělení do skupin, vysvětlení úkolu – 5 min, zpracování úkolu – 10 min, představení výsledků a diskuze – 20 min)

**Pomůcky:** kartičky pro losování

### 5. MODELOVÁ SITUACE

Na závěr workshopu bude představená modelová situace. Lektorky popíší jednu modelovou situaci z praxe. Účastníci workshopu mají za úkol analyzovat situaci podle typů bariér a možného řešení. Na závěr lektorky řeknou, jak modelová situace byla řešena v reálném životě a jaké to mělo výsledky.

**Cíl:** Zaktivizovat všechny účastníky workshopu a přimět je ke společné diskuzi, využít výsledky z aktivity „bariéry“ a názorně ukázat, jak s konceptem „bariéry-aktéři-řešení“ pracují interkulturní pracovníci, využít výsledky z aktivit „zkus si to 1“ a „zkus si to 2“.

**Čas:** 20 minut (představení modelové situace, diskuze a shrnutí)

**Pomůcky:** Výsledky aktivity „bariéry“

### 6. SHRNUTÍ WORKSHOPU, EVALUACE, ROZLOUČENÍ

Lektorky shrnou cíle workshopu, poděkují všem účastníkům za aktivní účast. Lektorky nabídnou možnost ohodnotit workshop a říct svoje doporučení. Na závěr se rozdají evaluační dotazníky.

**Cíl:** Shrnutí základních bodů workshopu, zjištění, co se na workshopu povedlo a co naopak chybělo

**Čas:** 25 minut (shrnutí workshopu - 15 min, vyplnění evaluačních dotazníků - 10 min)

## MODUL B – PRO NOVĚ PŘÍCHOZÍ MIGRANTY, ZEJMÉNA STUDENTY

**Cílová skupina:** nově příchozí migranti (zejména zahraniční studenti vysokých škol v ČR), pracovní jazyk - angličtina

### **Cíle workshopu:**

1. Představit interkulturní práci - praktickou službu pro migranty, žijící v ČR (základní sociální poradenství, tlumočení a asistence na úřadech).
2. Představit možnosti zapojení studentů do aktivit občanské společnosti.
3. Seznámit účastníky workshopu se službami a aktivitami organizací občanské společností (OOS) v oblasti migrace a integrace cizinců.
4. Seznámit účastníky se základy právního rámce v oblasti pobytu cizinců v ČR (pobyt za účelem studia, pobyt za účelem zaměstnání)

**Použité metody:** PPT prezentace, interaktivní diskuze, modelové situace

Doba trvání workshopu: 3 hodiny

### **Struktura workshopu:**

#### **1. ÚVOD A PŘEDSTAVENÍ INTERKULTURNÍ PRÁCE**

**Čas:** 45 min

#### **Cíle aktivity:**

- a) Seznámení, diskuze s účastníky na téma jejich osobních zkušeností s migrací a integrací v ČR. Diskuze o očekáváních od workshopu a tématech, která studenti jako migranti v ČR nejvíce řeší. Metoda - brainstorming, lepicí papírky.
- b) Představení interkulturní práce v návaznosti na diskusi se studenty. Modelová situace na téma - práce a studium v ČR.

**Scénka** (S. - narrator, intercultural worker, N. - student)

S. introduces the situation:

N. is a student in the CR. She comes from P. and has been studying here for a while. She studies in English and does not speak Czech much. She is in her last year now. She needs to write her BA thesis and then she can graduate. She has decided to look for a job and has found a potential employer. She is not sure whether she needs a work permit for her employment, or whether she can study and work at the same time. N. went to the Ministry of Interior to consult regarding her situation, but she did not manage to get answers to all her questions.

She decided to seek further assistance. While searching online, she found some commercial offers from relocation companies, and also some offers from the NGOs who work with foreigners in the CR. She decided to make an appointment with an intercultural worker from InBaze organisation in order to discuss her situation.

### *Act 1*

N. comes to InBaze to ask about employment and studies. She would like to know if she needs a work permit for her employment. She would also like to know if she can study part time, work and still have her residency permit for the purpose of studies.

S. introduces the service of intercultural work and Inbaze. He explains that students have free access to labour market and do not need work permits. He recommends N. to finish her studies which will give her access to the labour market. Then she can change her residence status to employment by getting an employee card. He explains that it is necessary for N. to fulfil the purpose of her stay in the CR, that means she needs to study full time.

N. is very happy to hear that she can work without a work permit. She decides to think more about her options and asks S. for a consultation in the future regarding the change of her status and application for an employee card.

### *The end*

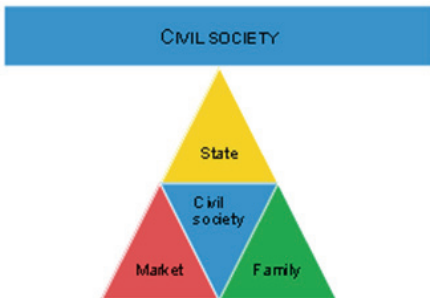
S. summarizes the situation, introduces other roles of intercultural workers, engages the students into discussion about intercultural work, do they see it as useful?

## **2. AKTIVITA: MOŽNOSTI ZAPOJENÍ STUDENTŮ DO AKTIVIT OBČANSKÉ SPOLEČNOSTI, OBČANSKÁ A POLITICKÁ ANGAŽOVANOST**

**Čas:** cca 60 min

### **Cíle aktivity:**

- a) Působení organizací občanské společnosti v oblasti integrace cizinců. Přehled služeb, nabízených OOS, např. právní a sociální poradenství, kurzy češtiny, vzdělávací aktivity, společenské a volnočasové aktivity, advokační činnost za práva migrantů apod.
- b) Představení možností pro zapojení do aktivit OOS, neformálních iniciativ, nabídky dobrovolnictví v angličtině. Představení organizací a spolků, založených migranty. Představení organizací, které pracují s mládeží.



AIP

[www.institutnimipraze.cz](http://www.institutnimipraze.cz)

[in @aipep.cz](https://www.instagram.com/aipep.cz)

## Civic engagement

- ✦ A multitude of definitions.
- ✦ Robert Putnam (2000), used the term civic engagement for a very wide arrange of activities from voting to being a part of a bowling league
- ✦ Civic vs. political engagement (often overlap)

*In its essence: Activity outside one's family and circle of friends aimed at achieving societal changes (civil society)*

Q: Is it important? Why?

AIP

[www.institutnimipraze.cz](http://www.institutnimipraze.cz)

[in @aipep.cz](https://www.instagram.com/aipep.cz)

## CIVIC AND POLITICAL ENGAGEMENT OF MIGRANTS IN THE CR

Possible

- ✦ Civic engagement – civil society organizations, possibility to establish CSOs, grassroots initiatives
- ✦ Informal political engagement – demonstrations, protests, advocacy, lobbying, local politics (partly)

Impossible

- ✦ Formal political engagement – so-called EU migrants in the CR have no voting rights, they can not join political parties

AIP

[www.institutnimipraze.cz](http://www.institutnimipraze.cz)

[in @aipep.cz](https://www.instagram.com/aipep.cz)

## EXAMPLES OF CSOs ACTIVITIES

- ✦ SIMI (Association for integration and migration) - <http://www.migrace.com/en/>
- ✦ Inbaze - <http://www.inbaze.cz/jazyky/english/>, Refufest, <http://refufest.com/1428/>
- ✦ CIC (Center for integration of foreigners) - <http://www.cic.praha.org/eryaktuality/aktuality.htm#googtr ans%28c:den%29>
- ✦ ICP Prague (Integration Center Prague) - [http://www.icpraha.com/en\\_index](http://www.icpraha.com/en_index)
- ✦ <http://noshnikace.mkc.cz/en/>

AIP

[www.institutnimipraze.cz](http://www.institutnimipraze.cz)

[in @aipep.cz](https://www.instagram.com/aipep.cz)

Přestávka - 10 min.

### 3. AKTIVITA: POBYT CIZINCŮ V ČR

Čas: 50 – 60 minut

**Cíl:** Seznámit účastníky s legislativním rámcem pobytu cizinců v ČR, diskuze, odpovědi na dotazy studentů.

**Témata:**

- ❖ Pobyt za účelem studia (náležitosti žádosti, lhůty, vízum v. povolení k pobytu)
- ❖ Pobyt za účelem zaměstnání (náležitosti žádosti, lhůty, dualita zaměstnanecké karty)
- ❖ Studium a zaměstnání (přístup na trh práce pro studenty, studium jako hlavní účel pobytu)

### 4. Evaluace a vyplnění evaluačních dotazníků

Čas: 15 min.

## MODELOVÉ SITUACE

Modelové situace jsou zaměřeny na řešení životních situací migrantů v rámci agend veřejných institucí. Jedná se zejména o prodloužení povolení k pobytu (OAMP MVČR), zdravotní péče (zdravotnická zařízení, lékaři), zdravotní pojištění (zdravotní pojišťovny), práce (úřad práce, pracovní právo) a další (např. zřízení bankovního účtu, nájemní smlouva atd.). Cílem modelových situací je představit roli interkulturního pracovníka a jeho přínos jak pro migranta, tak pro veřejnou instituci.

Modelové situace se hrají dvakrát

- a) Verze, která poukazuje na problémy v rámci komunikace s veřejnými institucemi – 10 min
- b) Diskuse s účastníky - co fungovalo a co ne, jak by komunikace měla správně vypadat? - 10 min
- c) Přehrání modelové situace dle upraveného scénáře – zde se jako aktéři mohou zapojit i účastníci workshopu - 10 min

### Modelová situace 1 – Odbor azylové a migrační politiky MVČR

**Účastníci:** Klient migrant student, úředník a interkulturní pracovník (IP)

**Scénář:** Student si potřebuje prodloužit dlouhodobý pobyt (DP) za účelem studia a potřebuje překlenovací štítek, protože jede na prázdniny do domovské země za rodinou. Je začátek května, DP je platné do konce srpna.

Zahrají se 2 scénky – 1. bez interkulturního pracovníka, která dopadne špatně; 2. s interkulturním pracovníkem, která dopadne dobře.

**Scénka:** V poslední hodině před koncem pracovní doby přijde student k přepážce, posadí se, nepozdraví a předloží dokumenty k prodloužení DP a naléhá na úředníka, aby mu vydal překlenovací štítek platný na dobu 5 měsíců, protože jede na prázdniny domů za rodinou. Úředník, který je po celém dni práce vyčerpaný, začne pomalu studentovi vysvětlovat, že nelze v tuto chvíli prodloužit DP a také vydat překlenovací štítek. Nastává chvíle smlouvání, student naléhá, rodinu neviděl celý rok, má již koupené letenky, úředník odmítá, hájí se, že takto nelze postupovat. Student nepodá nic, odlétá bez překlenovacího štítku.

**Scénka:** Student v předstihu zajde za interkulturním pracovníkem a vysvětlí mu, že chce odletět domů za rodinou na 5 měsíců. Interkulturní pracovník mu vysvětlí jak postupovat – plná moc, přerušeno řízení, podklady;

### Ponaučení:

- ❖ Pobytové věci vždy řešit s předstihem
- ❖ Když si nejsme jisti, radši konzultovat s odborníkem (interkulturním pracovníkem)

**Další možnost:** Student si nechá vystavit překlenovací štítek a na 2 měsíce odjede za rodinou. Mezitím mu přijde důležitý dopis, na který neodpoví a řízení se zastaví. V době, kdy se vrátí do ČR, je mu vystaven výjezdní příkaz. Druhý správný postup je, že se předem poradí s IP.

## Modelová situace 2 – U lékaře

**Cíl:** Představit komerční komplexní zdravotní pojištění a jeho úskalí

**Účastníci:** Student, zubař, interkulturní pracovník (IP)

Student je u zubaře podroben zákroku, při kterém mu je odvrtán zubní kaz. Student za celý zákrok platí, komerční komplexní zdravotní pojištění tento případ ošetření nepokrývá. Student je překvapen. Druhá scénka je, že student se při konzultaci s IP dozví na co si dávat pozor při sjednávání komplexního zdravotního pojištění. U lékaře již poté není překvapen.

Scénka: student přijde k zubaři, uctivě pozdraví a posadí se do křesla pro pacienty. Zubař přistoupí a začne se zákrokem (to by mohlo být vtipné – účinkující vydávají zvuky vrtačky a student křičí bolestí). Zákrok je vykonán a lékař po studentovi požaduje peníze. Student ztuhne překvapením.

Scénka: Student v předstihu zajde za interkulturním pracovníkem, který mu vysvětlí na co si při zřizování pojištění dávat pozor – všeobecné podmínky sjednaného pojištění, smluvní lékaři pojišťovny

**Ponaučení:** porozumění institutu komplexního zdravotního pojištění, čeho všeho se týká a jak jej mohu uplatnit

## Modelová situace 3 – Na úřadu práce

### Scénář bez interkulturního pracovníka

**Situace klientky:** Paní Z do ČR přijela za svým manželem před rokem a má povolení k dlouhodobému pobytu za účelem společného soužití rodiny, jehož platnost vyprší za dva měsíce. Manžel pobývá v ČR již 6 let a má trvalý pobyt, v současné době pracuje u společnosti IBM. Za 3 měsíce se jim má narodit druhé dítě. Prvnímu dítěti je již 8 let, narodilo se v zemi původu. Klientka slyšela, že může dostat nějaké dávky na dítě, tak jí zajímá, na co má nárok. Jde na úřad práce, aby to zjistila. Klientka nepracuje, neumí moc dobře česky. Cítí se izolovaná. Má jen jednu kamarádku ze země původu. Je spíše nesmělá. Sama moc nemluví.

**Situace úředníka:** Na úřad přijde klientka cizinka, která mluví jen rusky. Úředník s ní chvíli hovoří, ale komunikace nikam nevede. Předá jí různé formuláře a tím konzultaci ukončí.

**Výstup:** Klientka je zmatená. Obrátí se na zprostředkovatele, který ji za poplatek 5.000 Kč vysvětlí, na co má nárok.

## Scénář s interkulturním pracovníkem (IP)

**Situace klientky:** totožná, jak je popsáno výše u této modelové situace

**Situace úředníka:** Na úřad přijde klientka cizinka, která mluví jen rusky. Úředník s ní chvíli hovoří, ale komunikace nikam nevede. Rozhodne se tedy, že domluví konzultaci s interkulturním pracovníkem. Má leták neziskové organizace se seznamem interkulturních pracovníků. Zavolá na jedno telefonní číslo, ale interkulturní pracovník v ten den nemůže. Zavolá druhé telefonní číslo, ten také nemůže. Zavolá třetí číslo, interkulturní pracovník může. Domluví schůzku s klientkou na další den v 10 hodin.

**Schůzka:** Na schůzku dorazí interkulturní pracovník. Klientka přijde o 10 minut později. Čekají (hovoří o spolehlivosti klientů). Pak se IP představí úředníkovi a klientce. Interkulturní pracovník asistuje při komunikaci úředníka a klientky na úřadu práce. Schůzka probíhá dobře. Bylo vysvětleno to, co na minulé schůzce nebylo klientce jasné.

**Výstup:** Po schůzce s úředníkem interkulturní pracovník nabídne klientce další služby organizace (poradenské služby a komunitní programy pro ženy s dětmi). Dále ji upozorní na zásadní věc, že musí řešit prodloužení povolení pobytu pro sebe (lhůta 14 dnů před koncem platnosti povolení k pobytu) a nabídne jí, zda chce asistenci na oddělení pobytu cizinců MVČR.

### Modelová situace 4 – Na matričním úřadě

**Situace:** Matriční úřad si objednal asistenci interkulturního pracovníka, ten ovšem o případu ví jen to, že pár chce uzavřít manželství v ČR, ani jeden z partnerů nemluví česky a úřednice neví, odkud pochází. Během jednání se zjistí, že pár by si přál uzavřít manželství přibližně za měsíc. Podle všeho ale budou muset uzavření manželství odložit. Klienti musí nejdříve zajistit apostillu jejich rodných listů. Na svatbě také musí mít soudního tlumočnicka.

**Pohled klientky na situaci:** Pár se na svatbu hodně těšil, našetřili peníze, vzali si volno na 2 týdny, předběžně pozvali rodinu a kamarády. Počítali s tím, že budou muset na matrice doložit nějaké doklady, např. překlady rodných listů, které už měli hotové, nebo potvrzení o rodinném stavu, které si už také zařídili. Upozornili je na to čeští kamarádi. Počítali i s tím, že termín svatby se musí rezervovat předem, proto se na matriku stavili s měsíčním předstihem. Informace o apostillách však pro ně byla překvapením. Nerozumějí tomu, jak se to dělá a co to je. Jsou velmi frustrováni, velice si přáli svatbu a nechtějí ji odkládat. Ptají se úřednice a interkulturního pracovníka na to, jak se na ambasádě apostilla vyřizuje, jak dlouho to trvá. Ptají se interkulturního pracovníka, zda pro ně na svatbě může tlumočit. Nechtějí odejít bez toho, že jim termín na matrice rezervují. Upozorňují na to, že překlady rodných listů už mají. Jsou frustrováni, že jim nikdo nemůže sdělit přesně, jak dlouho potrvá vyřízení apostilly. Nerozumí tomu, proč interkulturní pracovník tlumočí na úřadě, ale nechce jim tlumočit na svatbě.

**Pohled úřednice:** Úřednice se za tlumočení a pomoci interkulturního pracovníka snaží vysvětlit, co je potřeba k uzavření manželství, vysvětluje, jaké doklady je potřeba před-



ložit. Na otázky ohledně apostilly odpovídá, že klienti musí kontaktovat svoji ambasádu. Dokud nepředloží rodné listy s apostillou, nemůže jim rezervovat termín pro uzavření sňatku. Začíná být nervózní, protože klienti odmítají odejít i přesto, že jim už všechno vysvětlila a nic pro ně nemůže udělat. Ve frontě čekají už další lidi.

**Pohled interkulturního pracovníka:** Snaží se klientům vysvětlit co je apostila a z jakého důvodu se musí zařídít. Snaží se klienty uklidnit, doporučit možný další postup, snaží se komunikace posunout dopředu. Klientům také sděluje, že bohužel, nemůže teď jim přesně říct, jak se apostile zařizuje na jejich ambasádách. Je nutné předem ambasádu kontaktovat, jelikož každá ambasáda funguje jinak. Také klientům sděluje, že na jejich svatbě tlumočit nemůže, musí to být soudní tlumočník a interkulturní pracovníky takovou službu neposkytují. Vysvětluje kdo soudní tlumočník je a kde se dá sehnat.

### Modelová situace 5 – Na OSPODu (Orgán sociálně – právní ochrany dětí)

**Situace:** Interkulturního pracovníka si objednal OSPOD za účelem tlumočení během jednání s klienty cizinci. O případu klientů ovšem nic nesdělil, jen že jde o schůzku s klienty, kteří pravděpodobně nemluví česky. Během jednání interkulturní pracovník tlumočí.

**Pohled klienta na situaci:** Klient (rodič) je zmaten a má strach, neví co je OSPOD. Tuší, proč byl pozván na schůzku a bojí se, že sociální služby mu odeberou dítě. Je hodně nervózní. Neví, že ze schůzky se sepisuje protokol. Žádá interkulturního pracovníka o pomoc a vysvětlení. Myslí si, že interkulturní pracovník je zaměstnancem úřadu.

**Pohled úřednice:** Úřednice vede jednání, představuje interkulturního pracovníka jako tlumočníka. Žádá klienta o souhlas s tím, že tlumočník je přítomen. Vysvětluje, z jakého důvodu byli klienti pozváni.

**Pohled interkulturního pracovníka:** Tlumočí klientovi, zároveň i odpovídá na otázky klienta, pokud ten něčemu nerozumí. Snaží se klienta uklidnit. Rád by klientovi vysvětlil co je OSPOD, jaká je jeho funkce apod., během jednání na to ale není prostor. Není prostor ani na to, aby vysvětlil, jaké služby interkulturní pracovník nabízí.

### Modelová situace 6 – Ve zdravotnickém zařízení

Interkulturní pracovnice obdržela objednávku emailem. Paní X se na ní obrátila s dotazem, zda by ji nemohl někdo tlumočit během vyšetření EEG na Oddělení dětské neurologie v Thomayerové nemocnici. Vyšetření se týkalo její dcery, která má epilepsii a s tímto onemocněním se v České republice ještě neléčila. Objednávka byla zprostředkována přes jinou interkulturní pracovnici, která na tu dobu nemohla poskytovat službu zdarma.

Přijetí objednávky bylo potvrzeno též mailem. Interkulturní pracovnice upřesnila čas a místo schůzky.

## **Příprava na asistenci:**

Interkulturní pracovnice si připravila základní tlumočnický slovníček, který se vztahoval k vyšetření EEG a také k onemocnění epilepsie. Našla na mapě místo, kde bude probíhat asistence. Vytiskla informovaný souhlas pro klientku.

## **Průběh asistence:**

Interkulturní pracovnice a klientka se setkaly hodinu před uskutečněním vyšetření, navzájem se představily a ujasnily si obsah asistence. Společně interkulturní pracovnice s klientkou hledaly EEG laboratoř, kde mělo probíhat vyšetření. Během čekání na vyšetření se interkulturní pracovnice dozvěděla bližší informace k případu.

*Paní X pochází z Ukrajiny, v ČR žije s manželem a dvěma dětmi. Starší dceři jsou 4 roky a mladší syn má rok a půl. Paní má dlouhodobý pobyt za účelem sloučení rodiny. Dcerka od narození trpí na epilepsii. V Ukrajině se s tímto onemocněním léčila. Po přestěhování do České republiky vyžádala paní od svého dětského lékaře, aby dcera prošla základní vyšetření. V tu dobu dcera neměla žádné potíže.*

Interkulturní pracovnice tlumočila klientce komunikaci se zdravotní sestrou (zdravotní pojištění, průběh vyšetření, pokyny k následné úhradě za provedený úkon). Během samotného vyšetření EEG nebylo přítomnosti interkulturní pracovnice třeba. Dceru doprovázela její matka. Interkulturní pracovnice informovala lékařku a klientku, že v případě potřeby bude tlumočit. To však nebylo třeba.

Po vyšetření interkulturní pracovnice asistovala klientce v Oddělení pro samoplátce, kde bylo třeba zjistit, kolik a jakou formou bylo třeba za vyšetření zaplatit. Pracovnice tohoto oddělení byla velice zaneprázdněná a kvůli tomu chtěla tento případ vyřešit co nejdříve. Zlobila se, že paní nemá u sebe hotovost. Začala nepříjemně poučovat klientku. Interkulturní pracovnice se omluvila pracovníci nemocnice, že ji vyrušily. Snažila se konstruktivně vyřešit situaci ohledně platby. Když pracovnice sama navrhla několik realizovatelných řešení, uklidnila se a omluvila se také.

## **Závěr asistence:**

Dcera klientky prošla vyšetřením EEG. Klientka byla poučena o tom, kdy a v jakém rozsahu obdrží zprávu z vyšetření. Komunikace se zdravotnickým personálem proběhla bez potíží. Klientka získala jistotu, že podobné úkony je schopna zvládnout sama. Platbu za vyšetření se také povedlo vyřešit. Bylo domluveno, že klientka přinese hotovost a zaplatí za provedený úkon ve stejný den. Byla také poučena o výši poplatku pro následné vyšetření u neurologa.

Zakázka klientky byla splněna.

## **Vyhodnocení přítomnosti interkulturního pracovníka a jeho role během asistence:**

Celý případ lze rozdělit na dvě situace: asistence během vyšetření, asistence během platby.

První situace vyžadovala ojedinělý zásah interkulturního pracovníka.

Druhá situace naopak vyžadovala plnohodnotnou asistenci (tlumočení, vysvětlení situace, využití základních metod mediace).

Během setkání interkulturní pracovníce zjistila další zakázky klientky a mohla na ně reagovat.

### **Řešení doplňkových zakázek:**

Během asistence interkulturní pracovníce zjistila, že dcera nechodí do školky a chybí jí kontakt s dětmi. Ze strany klientky také zaznělo přání učit se český jazyk. Interkulturní pracovníce informovala klientku o skupině pro matky s dětmi v neziskové organizaci INBÁZE a také o českých rodinných centrech, které klientka může navštěvovat s dcerou.

Klientce byla nabídnuta služba dobrovolníka organizace SIMI při bezplatné výuce českého jazyka.

### **Zpětná vazba:**

Zakázka klientky byla vyřešena. Klientka napsala děkovný email za zorganizování výuky českého jazyka s dobrovolníkem.

## **Modelová situace 7 – Na úřadu práce**

### **Objednávka:**

Objednávka byla přijata emailem. Rodina X se obrátila na interkulturní pracovníci s požadavkem tlumočení během návštěvy úřadu práce ve věci podání žádostí o rodičovský příspěvek. Rodina X předtím absolvovala několik konzultací emailem a jeden z rodičů i osobní setkání se sociálním pracovníkem neziskové organizace (za účasti interkulturní pracovníce), na kterém se mluvilo o systému pojistných a nepojistných dávek pro rodiče a jejich novorozené dítě, o podmínkách podání žádostí o tyto dávky a splnění nároku na dávky s ohledem na pobytový status rodičů. Na základě těchto konzultací se rodina X rozhodla podat žádost o rodičovský příspěvek. Na schůzce byly částečně vyplněné potřebné formuláře. Sociální pracovník následně kontaktoval příslušný úřad práce, aby zjistil, jaké doklady tento úřad bude od dotyčné rodiny potřebovat a zda přijmou žádost o rodičovský příspěvek bez některých potřebných náležitostí (rodina X nemohla doložit povolení k pobytu pro novorozené dítě, jelikož nebylo ještě vydáno a rodiče to nemohli ovlivnit). Po konzultaci s úřadem se zjistilo, že je možné podat neúplnou žádost. Rodina X požádala interkulturní pracovníci o doprovod a podporu při jednání (včetně tlumočení).

### **Příprava na asistenci:**

Interkulturní pracovníce si připravila základní tlumočnický slovníček, který se vztahoval k tématu, a nastudovala si podmínky podání žádosti o rodičovský příspěvek.

## **Průběh asistence:**

Interkulturní pracovnice se sešla s klienty čekárně úřadu, zde ověřila veškeré doklady potřebné pro podání žádosti a zjistila, že jednomu z rodičů (žadateli o dávku) vypršela platnost povolení k pobytu, co nebylo při dřívějších konzultacích zmíněno. O prodoužení pobytu klientka požádala před delší dobou a čekalo se na rozhodnutí MV.

Během jednání s úřednicí interkulturní pracovnice tlumočila přání klientů požádat o rodičovský příspěvek. V této fázi jednání úřednice zjistila, že klientce vypršelo povolení k pobytu a není také povolení k pobytu pro novorozené dítě. Žádost odmítla přijmout s tím, že je potřeba pro podání žádostí doložit platné povolení k pobytu pro žadatelku a dítě, a tzv. historii pobytu, aby úřad mohl zjistit, zda rodina má nárok na rodičovský příspěvek a splňuje nutnou délku pobytu v ČR. Interkulturní pracovnice přetlumočila tento požadavek klientce a zároveň se snažila úřednici vysvětlit situaci rodiny X a to, že vydání povolení k pobytu na MV nemůžou ovlivnit a není známé, kdy platné průkazy budou mít. Byla zmíněna i předchozí telefonická komunikace se sociálním pracovníkem a možnost podání neúplné žádosti. Ke konci jednání úřednice žádost přijala s podmínkou, že žadatelka přinese historii pobytu v ČR a povolení k pobytu co nejdříve.

Celé jednání probíhalo v napjaté atmosféře. Klientka byla nervózní, snažila se situaci pochopit a přitom se starala o novorozené dítě. Jelikož tzv. historie pobytu nebyla předtím zmíněna, interkulturní pracovnice musela klientce vysvětlit, o jaký doklad se jedná a proč jej úřad vyžaduje. Úřednice byla zaneprázdněná, v čekárně bylo hodně lidí. Neúplná žádost o rodičovský příspěvek vedla nejdříve k odmítavému postoji úřednice, která vyzvala klientku o opakované podání žádosti až v okamžiku, kdy budou k dispozici veškeré náležitosti. Interkulturní pracovnice se snažila o nalezení konstruktivního řešení a vysvětlení situace rodiny X s důrazem na to, že rodina X svou situaci nemůže ovlivnit a přeje si podat neúplnou žádost, aby nepřišla o rodičovský příspěvek za první 3 měsíce po narození dítěte. Interkulturní pracovnice se snažila vysvětlit i situaci na MV a dodržování lhůt pro vydání povolení k pobytu.

## **Závěr asistence:**

Rodina X žádost o rodičovský příspěvek podala a byla poučena o tom, jaké doklady musí na úřad doložit. Rodina X byla informována o tom, jak se žádá o historii pobytu na Ministerstvu vnitra. Zakázka klientky byla v této fázi splněna.

## **Vyhodnocení přítomnosti interkulturního pracovníka a jeho role během asistence:**

Během zmíněné asistence interkulturní pracovnice vystupovala v roli tlumočnice a zároveň jednala ve prospěch klientky a snažila se situaci rodiny X co nejlépe vysvětlit, včetně zprostředkování informací o pobytových oprávněních a fungování OAMP MV. Na základě těchto informací se úřednice rozhodla požadavku klientky vyhovět a její žádost přijala. Obě strany se dohodly, že je to zatím podmíněné a klientka potřebuje

doložit doplňující podklady. Klienti byli následně seznámeni s tím, jaké další kroky musí podniknout (žádost o historii pobytu).

### **Řešení doplňkových zakázek:**

Interkulturní pracovnice nabídla přeposlat doplňující informace ohledně historie pobytu (formulář) emailem. Další zakázky v případě rodiny X nebyly zjištěné.

### **Zpětná vazba:**

Zakázka klientů byla částečně vyřešena. Klienti se obrátili na interkulturní pracovníci s žádostí o další podporu v jednání s úřadem. Záležitost byla následně vyřešena kladně a rodina X rodičovský příspěvek získala.

## **Modelová situace 8 – Mateřská škola**

### **Anamnéza předchozí práce s klientkou:**

Paní X je původem z Nigérie, v České republice žije 9 let a má zde trvalý pobyt. Je vdaná za Čecha, ale již několik let nežijí společně a nemají spolu dobrý vztah. Paní X má jednu 4-letou dceru, která v současnosti chodí do mateřské školy. Paní X je nezaměstnaná a neumí česky, pouze anglicky. Je dlouhodobou klientku organizace SIMI a sociální pracovník s ní řeší několik zakázek. Interkulturní pracovnice se s paní X setkala poprvé, když ji asistovala při registraci na úřadu práce s úmyslem požádat o kurzy českého jazyka. Později opakovaně spolupracovaly při řešení několika dalších zakázek.

### **Objednávka:**

Objednávka byla přijata přes sms zprávu. Paní X se obrátila na interkulturní pracovníci s prosbou o pomoc při hledání nové školky pro její dceru z toho důvodu, že v současné školce „jsou rasisti“. Interkulturní pracovnice zavolala paní X, aby zjistila více informací, včetně toho, zda se nejednalo o nějaké nedorozumění. Při hovoru s paní X interkulturní pracovnice zjistila, že ve skutečnosti se velice pravděpodobně jednalo o nedorozumění mezi paní X a paní učitelkou ze školky kvůli tomu, že paní X neumí česky a paní učitelka neumí anglicky. Proto měly opakované problémy při komunikaci o základních věcech týkajících se provozu ve školce a výuky dítěte. Interkulturní pracovnice proto navrhla schůzku paní X s paní učitelkou, aby se vyjasnily, co se stalo a aby se domluvily na způsobu konstruktivní komunikace. Paní X souhlasila a následně interkulturní pracovnice zavolala do školky, aby vysvětlila situaci a poprosila paní učitelku o schůzku, na kterou tato přistoupila.

### **Příprava na asistenci:**

Interkulturní pracovnice si připravila základní tlumočnický slovníček v češtině a v angličtině, který se vztahoval k výuce ve školce, a nastudovala si způsob fungování a obecná pravidla v mateřských školách. Mluvila ještě jednou s paní X, aby potvrdila zakázku, a aby ještě jednou vysvětlila paní X, jak schůzka bude probíhat, o čem se budou bavit, atd. Kvůli tomu, že mezi stranami zřejmě již existoval určitý konflikt a

vzájemné předsudky, se interkulturní pracovnice také připravila na to, jak uvést situaci tak, aby setkání proběhlo co nejkonstruktivněji.

### **Průběh asistence:**

Interkulturní pracovnice a paní X se setkaly 5 minut před domluveným termínem schůzky a spolu došly do třídy, kde se měly potkat s paní učitelkou. Ve třídě probíhala hudební výuka s jednou z učitelek třídy, a proto přivítání uskutečnila druhá učitelka, se kterou proběhla první fáze schůzky.

Po představení všech stran interkulturní pracovnice tlumočila komunikaci. Paní učitelka řekla, že by se chtěla nejdřív bavit o rozvoji dítěte a, že následně by se s druhou učitelkou bavili o tom, co paní X trápí. Paní X souhlasila. Paní učitelka shrnula rozvoj a chování dcery paní X a přednesla praktická doporučení, která paní X uvítala. Paní učitelka pochválila dceru paní X a opakovaně řekla, jak je holčička skvělá a milá. Paní X poděkovala za pochvalu a ptala se proč, když se dceře tak dobře daří, občas je diskriminovaná. Interkulturní pracovnice se ptala paní X o upřesnění, co pod pojmem „diskriminovaná“ myslela a paní X uvedla situace, kde podle ní dcera nedostala jídlo z důvodu diskriminace. Paní učitelka odpověděla, že o tom nic neví, ale že by přizvala druhou paní učitelku, aby si vyjasnily, o co se jednalo.

Po příchodu druhé paní učitelky a vzájemném představení se interkulturní pracovnice uvedla důvod setkání. Následně dala slovo paní X, aby sama uvedla situaci, která ji trápí a která ji vedla k tomu, že se chtěla s paní učitelkou sejít. Interkulturní pracovnice tuto komunikaci mezi paní X a paní učitelkou tlumočila. Paní X uvedla, že jí hodně vadí, když paní učitelka na ni křičí, když se něco děje a ona jí nerozumí a že jí mrzelo, že její dcera v minulosti nedostala jídlo na oběd. Paní učitelka pak řekla, že jí vadí, že paní X nerespektuje pravidla školky a nereaguje, když například je potřeba, aby děti měly s sebou speciální oblečení, atd. Řekla, že dcera tenkrát nedostala jídlo z toho důvodu, že paní X neoznámila, že to chce. Paní X vysvětlila, že nevěděla, že to má oznámit a že to nedělala z důvodu nerespektování pravidel, ale protože ani nevěděla, že to má udělat. Paní učitelka odpověděla, že měla to vědět, protože takové informace jsou vždycky umístěné na nástěnce u vchodu školky a navíc je posílají rodičům emailem. Paní X řekla, že nerozumí česky, a proto nemohla rozumět vzkazům na nástěnce či emailu. Paní učitelka odpověděla, že to není její problém.

Obě strany byli docela napjaté a interkulturní pracovnice se snažila vysvětlovat, když identifikovala, že chyběla nějaká informace nebo, když rozpoznala, že vznikala nedorozumění kvůli vzájemným předsudkům. Interkulturní pracovnice směřovala diskusi k tomu, aby paní X informovala paní učitelku o tom, že právě hledá kurzy češtiny, aby se naučila jazyk a mohla víc spolupracovat při výuce její dcery, což výrazně uklidnilo paní učitelku. Paní X se také uklidnila, když si uvědomila, že obě paní učitelky ve skutečnosti mají její dceru rády a že jenom došlo k nedorozumění z důvodu, že jim chyběly důležité informace. Interkulturní pracovnice navrhla, že než se paní X naučí česky, paní učitelka by přidala její emailovou adresu do seznamu příjemců, na který jsou odesílány

vzkazy pro rodiče, aby je mohla pro paní X přeložit. Paní X i učitelka souhlasily, načež paní učitelka navrhla, aby si paní X také vyfotila informace na nástěnce a pak je posílala interkulturní pracovníci emailem k překladu.

### **Závěr asistence a zpětná vazba:**

Ke konci schůzky byly obě strany velice spokojené a domluvily se na další spolupráci. Interkulturní pracovníce a paní učitelka si vyměnily vzájemné kontaktní údaje. Paní X poděkovala a sdělila interkulturní pracovníci, že se uvědomila, jak je opravdu důležité, aby se naučila česky a slibovala, že to udělá. V současné době komunikace mezi interkulturní pracovníci, paní X a školku probíhá pravidelně a bez problémů. Paní X chodí na intenzivní kurzy češtiny. Zakázka klientky byla splněna.

### **Vyhodnocení přítomnosti interkulturního pracovníka a jeho role během asistence:**

Případ vyžadoval plnohodnotný zásah interkulturního pracovníka při tlumočení, vysvětlení situace a využití základních metod mediace. Bylo velice důležité, že interkulturní pracovníce od začátku reformulovala zakázku, aby byla víc konstruktivní a vedla k dobrému závěru.

## EVALUAČNÍ DOTAZNÍKY

Pro vyhodnocení průběhu workshopů byly vytvořeny 2 typy evaluačních dotazníků – jeden pro modul A a druhý pro B.

### Evaluační dotazník pro modul A

#### Workshop o interkulturní práci - Evaluační dotazník

*Tým projektu „Interkulturní společnost bez bariér“ pro Vás připravil workshop o interkulturní práci. Věříme, že čas strávený s námi byl pro Vás prospěšný.*

*Vaše hodnocení nám pomůže vylepšit nastavení workshopu do budoucna.*

*Křížkem prosím označte odpověď, která se nejvíce blíží Vašemu názoru.*

*Předem děkujeme za Vaše odpovědi a cenné rady.*

#### 1. Byl workshop organizačně dobře připraven?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Vaše komentáře

#### 2. Jak hodnotíte kurz z hlediska získaných poznatků:

- a) přínosný
- b) průměrný
- c) málo přínosný

#### 3. Která témata byla pro Vás nejvíce přínosná?

#### 4. Dozvěděl(a) jste se během workshopu, kdo je interkulturní pracovník a jaká je jeho náplň práce?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Vaše komentáře

#### 5. Jak hodnotíte časové nastavení workshopu (3 hodiny)?

- a) Workshop byl dlouhý
- b) Workshop byl krátký
- c) 3 hodiny jsou dostačující

#### 6. Jak hodnotíte zapojení interkulturních pracovníků do workshopu?

- a) Zapojení interkulturních pracovníků bylo přínosné



b) Zapojení interkulturních pracovníků nehrálo žádnou roli

c) Vaše komentáře

**7. Jsou podle Vás vybrané modelové situace v praxi běžné?**

a) Ano

b) Ne

c) Vaše komentáře

**8. Byly modelové situace předvedeny věrohodně?**

a) Ano

b) Ne

c) Vaše komentáře

**9. Byla vybraná metoda (zasahování účastníků do modelových situací) vhodná pro naplnění cílů workshopu?**

a) Ano

b) Ne

c) Vaše komentáře

**10. Doporučil(a) byste tento workshop svým kolegům?**

a) Ano

b) Ne

c) Vaše komentáře

**11. Co Vám na workshopu chybělo?**

**12. Co se Vám na workshopu líbilo nejvíce?**

**13. Jak jste se o workshopu dozvěděli?**

## **Evaluační dotazník pro modul B**

### **Workshop on intercultural work for international students**

Evaluation survey

*Please, check the answer, which is the closest to your opinion or write your own answer.*

*Your evaluation can help us improve the workshop in the future!*

**1. How would you evaluate the organization of the workshop?**

**2. How would you evaluate the length of the workshop (3 hours)?**

- a) Too long
  - b) Too short
  - c) 3 hours is appropriate time
- 3. How would you evaluate the workshop in terms of the usefulness of the information presented?**
- a) Very useful
  - b) Somewhat useful
  - c) Not very useful
- 4. Which topics were the most interesting for you? What did you like the most about the workshop?**
- 5. Do you have a clear understanding of what an intercultural worker does?**
- a) Yes
  - b) No
  - c) Comments:
- 6. Do you think the presence of intercultural workers at the workshop was beneficial?**
- a) Yes
  - b) No
  - c) Comments:
- 7. How would you evaluate the role-play model situation?**
- ❖ Did it represent a real-life situation?
  - ❖ Was it a good way to present intercultural work?
- 8. Would you recommend the workshop to your friends or colleagues?**
- a) Yes
  - b) No
  - c) Comments:
- 9. Is there anything you would add or change to the workshop?**
- 10. Did the workshop fulfill your expectations?**
- 11. How did you find out about the workshop?**

*Thank you for filling in the survey!*



**fond  
pro NNO**

**NROS**  
Nadace rozvoje občanské společnosti

 **nadace  
partnerství**  
LIDÉ A PŘÍRODA

 ICELAND  
LIECHTENSTEIN  
NORWAY  
**eea  
grants**

Dokument vznikl v rámci projektu "**Interkulturní společnost bez bariér**", který realizuje Sdružení pro integraci a migraci ve spolupráci s Asociací pro interkulturní práci. Projekt je podpořen grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci EHP fondů. [www.fondnno.cz](http://www.fondnno.cz) a [www.eeagrants.cz](http://www.eeagrants.cz).