Integrační centrum Praha

Služby a tipy pro instituce



Integrační centrum Praha, o.p.s. (ICP) bylo v roce 2012 založeno hlavním městem Praha jako koordinátor, realizátor a iniciátor integračních aktivit v Praze.

Naše služby jsou financovány Evropskou unií, rozpočtem Ministerstva vnitra a hlavního města Prahy. Z toho důvodu jsou poskytovány bezplatně.

Nabízíme pomoc cizincům ze zemí mimo EU, kteří na území ČR pobývají legálně a dlouhodobě. V případě dalších skupin cizinců jsme schopni zprostředkovat kontakt na jiné neziskové organizace.

ICP PRO INSTITUCE

- Spolupráce a podpora v oblasti integrace cizinců
- Tlumočení a doprovody (na objednání)
- Informační a metodické materiály
- Odborná setkání a networking

ICP PRO CIZINCE

- Tlumočení a doprovody do veřejných institucí
- Odborné právní, sociální a kariérové poradenství
- Kurzy českého jazyka
- Vzdělávací semináře
- Adaptačně-integrační kurzy

Funded by the European Union

Integrační Centrum Praha

Materiál vznikl díky podpoře programu Erasmus+ (2024-1-CZ01-KA122-ADU-000240058).

Tipy pro komunikaci s cizincem

1 MLUVÍME JEDNODUŠE

Používáme krátké věty, vyhýbáme se odborným i slangovým výrazům a při vysvětlování názorně ukazujeme (např. čísla na prstech či místa v dokumentech).

- **Běžná praxe:** „Musíte se dostavit na podatelnu k vyřízení doložky o bezúhonnosti.“
- **Zkusme to jinak:** „Půjdete do přízemí, ke dveřím číslo 5. Tam odevzdáte tento papír.“ (Ukážeme na dokument a prsty naznačíme číslo dveří).

2 JSME TRPĚLIVÍ A POUŽÍVÁME POMŮCKY

Čeština je velice těžký jazyk a pro cizince je složité mluvit bez přízvuku a chyb. Může se stát, že nebudeme rozumět, co se nám cizinec snaží říct. V takovém případě ho požádáme o zopakování, nezvyšujeme u toho hlas. Můžeme si pomoci slovníkem nebo mezinárodním slovem.

- **Běžná praxe:** „Nerozumím vám, zkuste to říct lépe nebo si s sebou příště někoho přiveďte.“
- **Zkusme to jinak:** „Zkusíme to spolu. Napíšete mi to slovo na papír? Nebo ho přeložíme přes google translate?“

3 SNAŽÍME SE VYTVOŘIT KLIDNÉ PROSTŘEDÍ

Aby se cizinec mohl soustředit na konverzaci, při vysvětlování se snažíme nemít zapnuté rádio, nemluvit na něj ve více lidech zároveň a nevytvářet na něj tlak zvyšováním hlasu.

- **Běžná praxe:** „Řešíme s rodičem omluvenky nebo prospěch o přestávce na chodbě před třídou, zatímco kolem pobíhají a křičí děti.“
- **Zkusme to jinak:** „Domluvíme si schůzku v kabinetu, kde je ticho. Soustředíme se pouze na rodiče, aby mohl v klidu vstřebat informace.

4 KULTURNÍ ODLIŠNOSTI NEBEREME JAKO ZNÁMKU NESLUŠNOSTI

Co je pro nás automaticky zdvořilé, nemusí být projev zdvořilosti pro cizince a naopak. Tyto rozdíly v chování bychom si neměli brát osobně.

- **Běžná praxe:** Rozčílí nás, když klient vstoupí do kanceláře bez zaklepání, nebo naopak čeká dlouho přede dveřmi, i když jsme ho vyzvali dál.
- **Zkusme to jinak:** Bereme v úvahu, že pravidla pro vstup do úředních místností se v různých zemích liší. Místo rozpaků klienta srozumitelně vyzveme dál gestem ruky nebo jasným pokynem.



5 INFORMACE POSKYTUJEME ÚSTNĚ I PÍSEMNĚ

Nejdůležitější informace a instrukce pro další postup (datum, místo setkání, potřebné dokumenty apod.) předáme na konci schůzky v písemné podobě. Používáme konkrétní slovní obraty. Při psaní ručně používáme tiskací písmo. Některé věci můžeme i nakreslit.

- **Běžná praxe:** „Tak se stavte příští týden v pondělí ráno a přineste pas.“
- **Zkusme to jinak:** Napíšeme na lístek tiskacím písmem: „PONDĚLÍ 9. 2., 8:00 + PAS“.

6 OVĚŘUJEME, ZDA CIZINEC INFORMACÍM POROZUMĚL

Vždy poprosíme cizince, aby nám zopakoval, na čem jsme se domluvili, a to po každém důležitém sdělení. Pokud zjistíme, že cizinec nerozuměl, zkusíme použít jiná slova či stavbu věty.

- **Běžná praxe:** „Rozumíte všemu? Ano? Tak v pořádku.“ (Cizinec často odkýve i to, co neví, aby nezdržoval).
- **Zkusme to jinak:** „Abychom měli jistotu, že jsme to vysvětlili srozumitelně: Můžete nám zopakovat, co uděláte jako první?“

7 PROFESIONÁLNÍ TLUMOČENÍ

Vždy preferujeme odborné tlumočení před tlumočením rodinným příslušníkem, který nemusí poskytnout doslovný překlad. Za rodinné příslušníky se navíc často vydávají agentury, které si za tlumočení účtují vysoké finanční odměny. Nikdy nenecháváme tlumočit děti.

- **Běžná praxe:** Necháme klienta, aby mu tlumočil jeho dospívající syn nebo kamarád, který „trochu umí česky“. Máme radost, že jsme situaci rychle vyřešili.
- **Zkusme to jinak:** Uvědomíme si rizika: dítě by nemělo nést odpovědnost za tlumočení úředních či zdravotních záležitostí rodičů. Pokud je to možné, využijeme interkulturního pracovníka nebo profesionálního tlumočníka, abychom měli jistotu, že klient dostal přesné a nezkreslené informace.

8 UDRŽENÍ OČNÍHO KONTAKTU

Vždy komunikujeme a udržujeme oční kontakt s cizincem, nikoliv s jeho tlumočníkem. Cizinec by měl mít vždy hlavní roli.

- **Běžná praxe:** Díváme se na tlumočníka a říkáme: „Zeptejte se ho, jestli má ten formulář.“
- **Zkusme to jinak:** Díváme se přímo na cizince a ptáme se ho: „Máte s sebou ten formulář?“ Tlumočník naši otázku pouze přeloží.

9 STRUKTURU ROZHOVORU PŘIZPŮSOBUJEME TLUMOČENÍ

Informace předáváme v logických celcích a děláme pauzy, aby měl tlumočník prostor pro přesný přenos informací a klient čas na jejich zpracování. Tím zajistíme, že se v průběhu dlouhého monologu neztratí podstata sdělení.

- **Běžná praxe:** Mluvíme dlouho bez přerušení, kombinujeme několik různých instrukcí a zákonných paragrafů do jednoho bloku. Tlumočník pak musí překládat velký objem dat najednou, což prodlužuje reakční dobu klienta.
- **Zkusme to jinak:** Po každé ucelené myšlence (např. vysvětlení jednoho kroku nebo jedné podmínky) uděláme krátkou pauzu. Umožníme tlumočníkovi věrně předat obsah a klientovi dát najevo, zda dané části porozuměl, než přejdeme k dalšímu bodu.

10 DÁVÁME PROSTOR PRO DOTAZY

Cizinec by měl veškeré klíčové informace získat přímo během schůzky. Aktivně mu nabízíme možnost se zeptat na vše, co ho zajímá, abychom předešli následným nejasnostem a potřebě doptávat se tlumočníka po skončení jednání.

- **Běžná praxe:** Po vyřízení agendy řekneme „To je vše, nashledanou“. Cizinec odchází a hned za dveřmi začne nervózně probírat s tlumočníkem, co se vlastně stalo.
- **Zkusme to jinak:** Na závěr schůzky se vědomě zastavíme a zeptáme se: „Máte teď nějakou otázku k tomu, co jsme probrali? Je vám jasné, co se bude dít dál?“



Tipy pro prostředí bez bariér



1 PŘEHLEDNÉ ZNAČENÍ A ORIENTACE V PROSTORU

Přehledné směrovky, piktogramy a jednoduché označení místností pomáhají klientům lépe se orientovat a snižují stres při návštěvě instituce.

- **Běžná praxe:** Klient bloudí po budově a opakovaně se ptá zaměstnanců, kam má jít.
- **Zkusme to jinak:** Používáme srozumitelné cedule, mezinárodní piktogramy nebo barevné orientační prvky, které klienta navedou k cíli.

2 SROZUMITELNÉ INFORMACE NA PRVNÍ POHLED

Důležité pokyny a návody by měly být stručné, přehledné a ideálně doplněné o vizuální prvky.

- **Běžná praxe:** Na nástěnkách visí dlouhé texty a úřední sdělení, ve kterých se klient obtížně orientuje.
- **Zkusme to jinak:** Klíčové informace zpracujeme jednoduše, využijeme krátké věty, piktogramy nebo ilustrace.

3 INFORMAČNÍ TABULE A QR KÓDY

Klientům může pomoci, když mají základní informace dostupné ještě před samotným jednáním.

- **Běžná praxe:** Klient čeká ve frontě jen proto, aby získal základní informaci nebo kontakt.
- **Zkusme to jinak:** Umístíme do čekárny či na chodbu informační tabuli s důležitými kontakty, odkazy nebo QR kódy na užitečné webové stránky.

4 KOMUNIKAČNÍ KARTY A UŽITEČNÉ FRÁZE

Jednoduché bilingvní kartičky s nejčastějšími frázemi usnadňují komunikaci.

Běžná praxe: Snažíme se pokyny opakovat hlasitěji nebo jinými slovy, což často vede jen k většímu zmatení.

Zkusme to jinak: Máme připravené komunikační karty s krátkými frázemi, které lze klientovi jednoduše ukázat.

5 KONTAKTY NA PODPORU A TLUMOČENÍ

Je důležité vědět, kam se obrátit v případě jazykové nebo kulturní bariéry.

Běžná praxe: Nevíme, komu zavolat, nebo klienta odkážeme, aby si pomoc zajistil sám.

Zkusme to jinak: Máme po ruce seznam kontaktů na tlumočníky, interkulturní pracovníky a podpůrné organizace.

6 VYUŽITÍ JAZYKOVÉHO POTENCIÁLU TÝMU

Víme, na koho se v budově obrátit, když čeština nestačí. Jasný přehled o tom, kdo v týmu ovládá cizí jazyk, šetří čas všem.

Běžná praxe: Když narazíme na jazykovou bariéru, složitě hledáme pomoc nebo se snažíme domluvit „rukama nohama“. Přitom o dvě patra výš může sedět kolega, který daný jazyk ovládá, ale my o tom nevíme.

Zkusme to jinak: Instituce má interně zmapované jazykové znalosti svých zaměstnanců (např. v jednoduchém seznamu na intranetu).

7 PODPORA PRO PRACOVNÍKY

Pro efektivní práci s cizinci musíme mít sami dostatek informací a podporu.

Běžná praxe: Cítíme se pod tlakem, protože nevíme, jaké jsou aktuální legislativní změny nebo kde brát tlumočníky.

Zkusme to jinak: Jako instituce jsme v kontaktu s ICP. Pokud nevíme, jak nějakou situaci řešit, jednoduše se na ně obrátíme. Jsou tu pro nás.

Potřebujete více informací nebo praktických doporučení?

Další materiály a tipy k práci s cizinci naleznete na webových stránkách www.icpraha.com.
Stačí naskenovat QR kód.

Kontaktujte nás!



KONTAKT PRO INSTITUCE

- sitovani@icpraha.com
- +420 777 867 861

Více informací o službách ICP pro instituce

KONTAKT PRO OBJEDNÁNÍ TLUMOČNÍKŮ

- n.borovska@icpraha.com
- +420 725 362 573

Více informací o tlumočení pro instituce

www.icpraha.com

@icpraha