

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická
fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2010

Adéla Štěpánová

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Adéla Štěpánová

**Srovnání komunitního tlumočení
v České republice a Londýně**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Jan Mochťák

2010

*Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala
samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.*

.....

Podpis autora práce

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce Mgr. Janu Mochťákovi za odbornou pomoc, řadu podnětných a cenných rad a připomínek, které mi byly prospěšné při psaní práce.

Obsah

Úvod	5
1 Základní pojmy	7
1.1 Cizí státní příslušníci ve Velké Británii	7
1.2 Cizí státní příslušníci v České republice	9
1.3 Azylové řízení ve Velké Británii	13
1.4 Řízení o udělení mezinárodní ochrany v České republice	15
1.5 Komunitní tlumočení	17
1.5.1 Interkulturní komunikace	17
1.5.2 Komunitní tlumočení	18
1.5.2.1 Komunitní tlumočení v České republice	20
1.5.2.2 Komunitní tlumočení v západních zemích (Velká Británie)	21
1.5.2.3 Role komunitního tlumočnicka	22
1.5.2.4 Kvalifikovaný komunitní tlumočnick versus komunitní tlumočnick bez odpovídajícího vzdělání	24
2 Sociální práce s uprchlíky ve Velké Británii	26
3 Sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu z pohledu českých NNO	28
4 Praxis community project	30
4.1 Struktura organizace	30
4.2 Projekt Interpreting+	32
4.2.1 Tlumočnické služby v Praxis community projects	33
4.2.2 Tlumočnicki v Praxis community projects	33
5 Sdružení občanů zabývajících se emigranty	35
5.1 Projekty SOZE	35
5.2 Využívání tlumočnických služeb v SOZE	36
Závěr	39
Anotace	41
Annotation	42
Seznam literatury	43
Seznam pramenů	45

Úvod

Bakalářská práce je zpracovaná metodou analýzy odborných textů, publikací a interních dokumentů nevládních neziskových organizací *SOZE* a *Praxis community projects* a jejich následné zpracování s hlavním cílem vytvoření souhrnného přehledu mapujícího strukturu a projekty organizací a využívání tlumočnických služeb.

V londýnské neziskové organizaci *Praxis community projects* jsem strávila třináct týdnů na své povinné zahraniční praxe ve 2. ročníku na Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Bližší informace o této organizaci budu popisovat v kapitole 4. *Praxis community projects*. Veškeré dokumenty, které budu pro svou bakalářskou práci používat, jsem získala od své mentorky přímo v místě organizace, tedy v Londýně – Tower Hamlets. Jedná se ve většině případů o interní materiály, které nejsou volně dostupné na veřejných internetových stránkách¹ organizace. Také budu využívat letáky nebo propagační materiály této organizace.

Díky své praxi jsem zjistila, že *Praxis community projects* má svůj projekt, který se zabývá komunitního tlumočení. Bližší informace jsem sepsala v kapitole 4.2 *Project Interpreting+*. Do Velké Británie proudí velké množství uprchlíků, a proto se jim tato organizace snaží usnadnit komunikaci s majoritní společností. Personální obsazení této organizace tvoří z 80% osoby (z 25 zaměstnanců), které jsou původem z jiných zemí než představuje Velká Británie. To znamená, že pouhých 20% jsou rodilí Britové, což ovšem velmi usnadňuje komunikaci s klienty, kteří pocházejí s různých koutů světa.

Přístup *Praxis community projects* mě nadchnul natolik, že jsem se rozhodla, že zmapuji situaci v České republice a následně ji porovná se situací ve Velké Británii, což jsem si zvolila jako vedlejší cíl.

Pro zjištění informací z nevládní neziskové organizace *SOZE* jsem využila metod kvalitativního výzkumu a rozhovoru podle knihy Prof. PhDr. Miroslava Dismana, CSc. *Jak se vyrábí sociologická znalost*.

SOZE jsem si vybrala z následujících důvodů. Jedná se o jednu z nejdéle působících organizací² u na území České republiky, která se věnuje bezplatnému právnímu, sociálnímu a psychologickému poradenství, realizaci volnočasových a vzdělávacích programů a komplexní sociálně – právní asistenci dlouhodobě usazeným

¹ <<http://www.praxis.org.uk>>

² Vznikla již v roce 1990, kdy do České republiky přišli první uprchlíci.

cizincům a uznaným azylantům v namáhavém procesu integrace do majoritní společnosti.

Nejprve jsem si zjistím veškeré informace o *SOZE* (pobočka Olomouc) z internetových stránek, které následně rozepíšu v 5. kapitole. Poté si sjednám schůzku se sociální pracovníci, které mi poskytnou bližší informace o využívání profesionálních komunitních tlumočnicků v této nevládní neziskové organizaci.

Otázky, jenž budu pokládat sociální pracovníci v nevládní neziskové organizaci *SOZE* (pobočka Olomouc), jsou koncipovány do 3 hlavních oblastí, kterými se zabývám ve své bakalářské práci. Budu se ptát na témata: interkulturní komunikace, komunitní tlumočení a sociální práce s cizinci. Tento logický sled témat si vybírám na základě chronologického postupu, který používám ve své práci. Pokládám otevřené i uzavřené otázky. Otevřené otázky vedou k dalšímu rozvinutí rozhovoru a pro případ prohloubení či vyjasnění rozhovoru budu využívat techniku kontrolních otázek.

Všechny odpovědi na kladené otázky si zapíšu a následně zpracuji do kapitoly *5.2 Využívání tlumočnických služeb v SOZE.*

1 Základní pojmy

V této kapitole jsou vysvětleny pojmy, které jsou rozděleny do pěti podkapitol podle oblastí, kterých se týkají. V prvních čtyřech jsou popsány statusy cizinců a dále to, jak probíhá azylová procedura ve Velké Británii a České republice. Poslední podkapitola se týká interkulturní komunikace, komunitního tlumočení ve Velké Británii a České republice a role komunitního tlumočnicka.

1.1 Cizí státní příslušníci ve Velké Británii

Uprchlík je osoba, která byla uznána *Home Office*³ podle Ženevské konvence o uprchlících z roku 1951. V případě, že tato osoba získá status uprchlíka, má právo na udělení povolení k pobytu na dobu určitou (většinou na dobu pěti let). Od září 2005 je těmto osobám automaticky přiznán neomezené povolení k pobytu.

V roce 2008 byl uznán 3 725 žadatelům status uprchlíka (19 % ze všech žádostí) a následně jim byl udělen azyl.

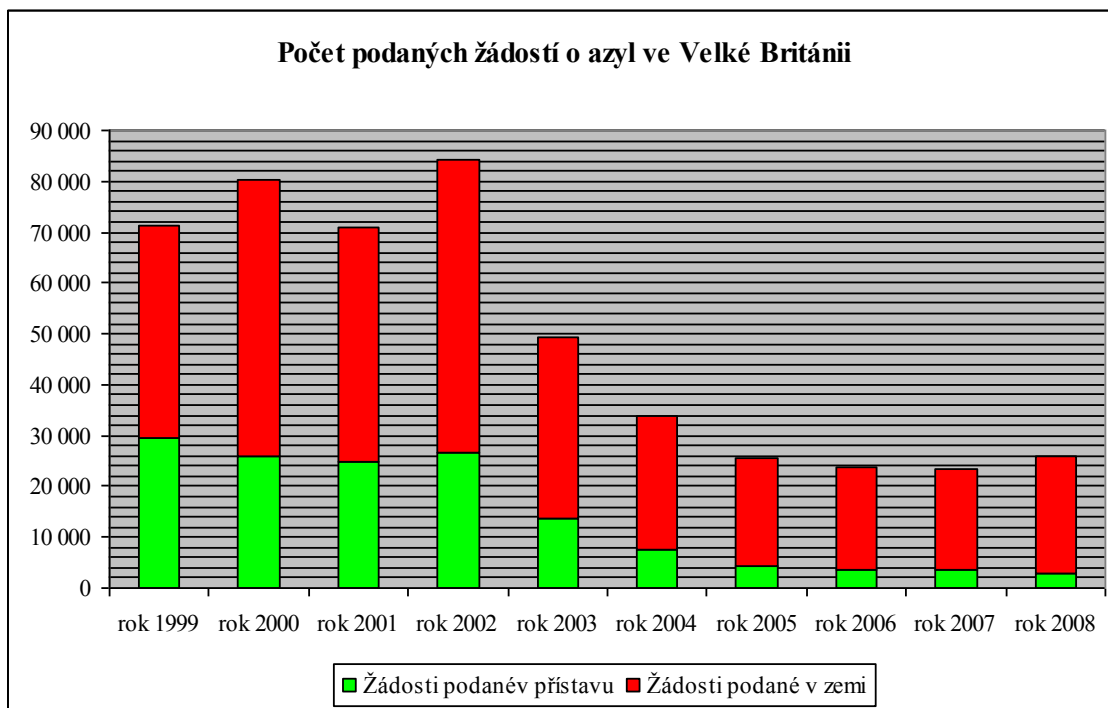
Žadatel o azyl je ten, kdo požádal *Home Office* o azyl a zároveň získal status uprchlíka, ale dosud neobdržel kladné vyjádření. A současně žadatele o azyl může představovat osobu, která požádala o azyl, ten jí byl zamítnut a tato osoba se proti tomuto rozhodnutí odvolala.

V roce 2008 bylo podáno 25 930 žádostí o azyl, což představuje o 11% méně než v roce 2007, kdy bylo přijato 23 430 žádostí o azyl. Ze všech žádostí podaných v roce 2008 bylo 40% státních příslušníků z afrických zemí, 37% státních příslušníků z Asie a Oceánie, 19% státních příslušníků ze Středního východu, 3% z evropských zemí a 2% amerických státních příslušníků.⁴

³ Bližší informace dostupné na WWW: <www.homeoffice.gov.uk>.

⁴ HOME OFFICE STATISTICAL BULLETIN. *Control of immigration: Statistics United Kingdom 2008*, str. 20.

Graf č. 1: Počet žádostí o azyl v letech 1999 – 2008 ve Velké Británii



Zamítnutí žadatelé o azyl jsou ti, kterým nebyl uznán status uprchlíka, jejich žádost byla zamítnuta, neodvolali se proti rozhodnutí, a proto nemají právo zůstat ve Velké Británii. Přesto se stává, že tyto osoby nemohou z různých důvodů odcestovat zpět do své země. V roce 2008 bylo zamítnuto 70 % žádostí, což představuje 13 505 žádostí.⁵ Ti, kteří se nemohou vrátit do své země původu, spadají do tzv. *Section 4*. Nemají nárok na žádnou finanční pomoc v podobě hotovosti ze strany státu. Jedinou podporu, kterou dostávají, jsou tzv. *vouchers* (poukázky) do různých supermarketů. Problém nastává tehdy, když musejí tyto zamítnutí žadatelé v hotovosti platit nájem, dopravu, návštěvy u doktora či léky. V těchto situacích jsou jim nápomocny některé neziskové organizace, které jim poukázky mění za hotovost v určité finanční výši. Mezi ně patří i *Praxis community projects*, jehož projekt je popsán níže v podkapitole 4.1 *Struktura organizace*.

Status humanitární ochrany je druh omezeného povolení k pobytu, které bývá uděleno osobám, jenž nejsou považovány za uprchlíky, ale které mají pádné důvody, proč se nemohou vrátit do své země původu. Tento status může být poskytnut na jakkoli dlouhou dobu (nejčastěji je poskytován na tři roky). V české legislativě by se tento

⁵ UK BORDER AGENCY. *Asylum* [on line]. Citováno [2010 – 04 – 20]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/>>.

status dal přirovnat k doplňkové ochraně. V roce 2008 bylo uděleno 95 statusů humanitární ochrany, což představuje 0,5 % ze všech podaných žádostí.⁶

Diskreční povolení k pobytu pro nezletilé osoby bez doprovodu je vydáno až do doby, než daná osoba dosáhne plnoletosti – osmnácti let.⁷

Držitelé víz mají limitován pobyt ve Velké Británii. Přijíždí sem za konkrétními účely, podle kterých se víza vydávají. Tyto osoby mohou získat *visitor visa*, *spouse visa*, *business visa*, studentské vízum či pracovní víza.⁸

Občané pocházející z EEA⁹ (European Economic Area) se mohou volně pohybovat mezi členskými státy a žít, ve kterém státě chtějí. EEA státní příslušníci mají právo hledat a přijmout zaměstnání, nebo řídit podnik, založit místní pobočku své firmy a studovat v jakékoliv zemi.

Členskými státy EEA jsou Rakousko, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Island, Irsko, Lichtenštejnsko, Norsko, Itálie, Lucembursko, Nizozemsko, Portugalsko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie. Od května 2004 jsou novými členy země, které se korporativně nazývají státy A8 a do kterých patří Česká republika, Estonsko, Maďarsko, Litva, Lotyšsko, Polsko, Slovensko, Slovinsko. Dalšími státy nazývanými se A2, které patří do EEA, jsou Bulharsko a Rumunsko.

Státní příslušníky EEA a jejich nejbližší rodinné příslušníci mohou vstupovat a pracovat na území Velké Británie bez omezení, stejně jako britští občané. Rodinní příslušníci mohou požádat o tzv. *family permit*, která jim zajišťuje právo žít na území Velké Británie.

Migrantem bez dokumentů se stane osoba, která přišla do Velké Británie bez víza, nebo jim byla zamítnuta žádost o azyl, nebo jim vypršelo vízum či povolení k pobytu.¹⁰

1.2 Cizí státní příslušníci v České republice¹¹

Uprchlík – je osoba, která odešla z rodné země kvůli různým nepříznivým situacím. Můžeme je dělit podle toho, z jakých důvodů uprchli ze země původu. Patří

⁶ Interní materiály *Praxis community projects*, str. 4.

⁷ Tamtéž, str. 5.

⁸ Tamtéž, str. 5.

⁹ LEGAL CENTRE. *EU & EEA nationals and their family members*, [online]. Citováno [2010 – 03 – 09]. Zveřejněno 2006. Dostupné na [www](http://www.legalcentre.org/index.php?category=11&submenu=135):

< <http://www.legalcentre.org/index.php?category=11&submenu=135> >.

¹⁰ Interní materiály *Praxis community projects*, str. 6.

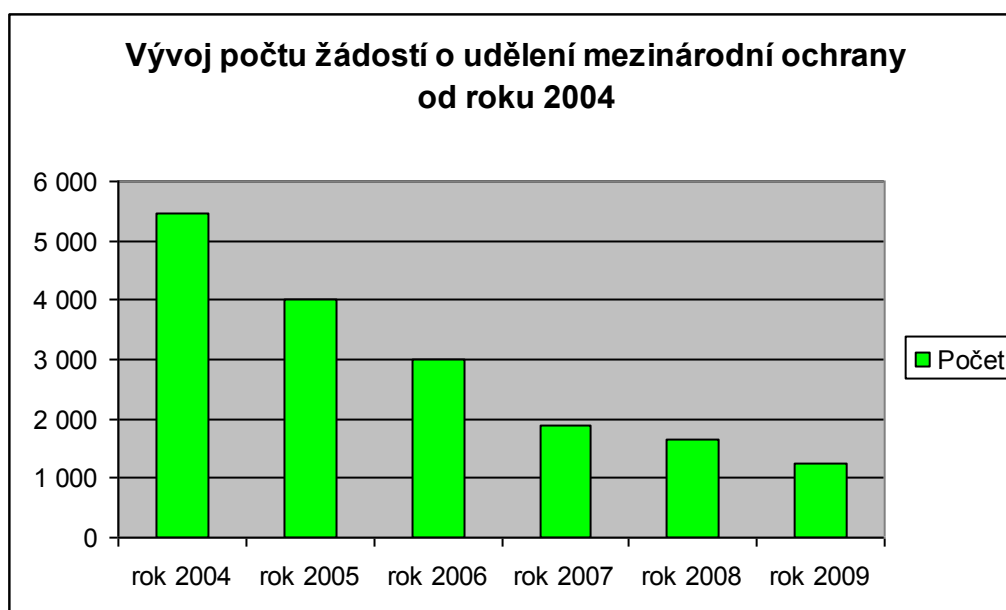
¹¹ ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*, str. 6 – 11.

sem političtí uprchlíci (ti, kteří byly nuceni opustit svou zemi původu kvůli politické situaci), váleční uprchlíci (utekli kvůli válečným konfliktům ve své zemi původu) a nakonec ekonomičtí uprchlíci (odešli kvůli špatné ekonomické situaci ve své zemi původu).¹²

Uprchlíci jsou lidé, kteří byli nuceni opustit svou zemi původu ze strachu z pronásledování kvůli své rase, náboženství, národnosti, politickým názorům nebo členství v určité společenské skupině a kteří se nemohou anebo nechťejí vrátit do země původu.

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany (dále jen „žadatel“) – cizinec, který na území České republiky požádal o mezinárodní ochranu. Každý ze žadatelů podává žádost o udělení mezinárodní ochrany a to v těch případech, pokud usiluje o udělení azylu nebo doplňkové ochrany na území České republiky.¹³

Graf č. 2: Vývoj počtu žádostí o udělení mezinárodní ochrany od roku 2004.¹⁴



V roce 2009 bylo v České republice podáno 1 258 žádostí o udělení mezinárodní ochrany. Opakovaných žádostí z celkového počtu bylo 49,7 %, což představuje

¹² Srov. ZAVADILOVÁ, J. Integrace azylantů na území České republiky, str. 9. AP str. 3

¹³ Srov. Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb. , o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 2, odst. 5). AP str. 4

¹⁴ Srov. ODBOR AZYLOVÉ A MIGRAČNÍ POLITIKY. *Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009*, str. 2.

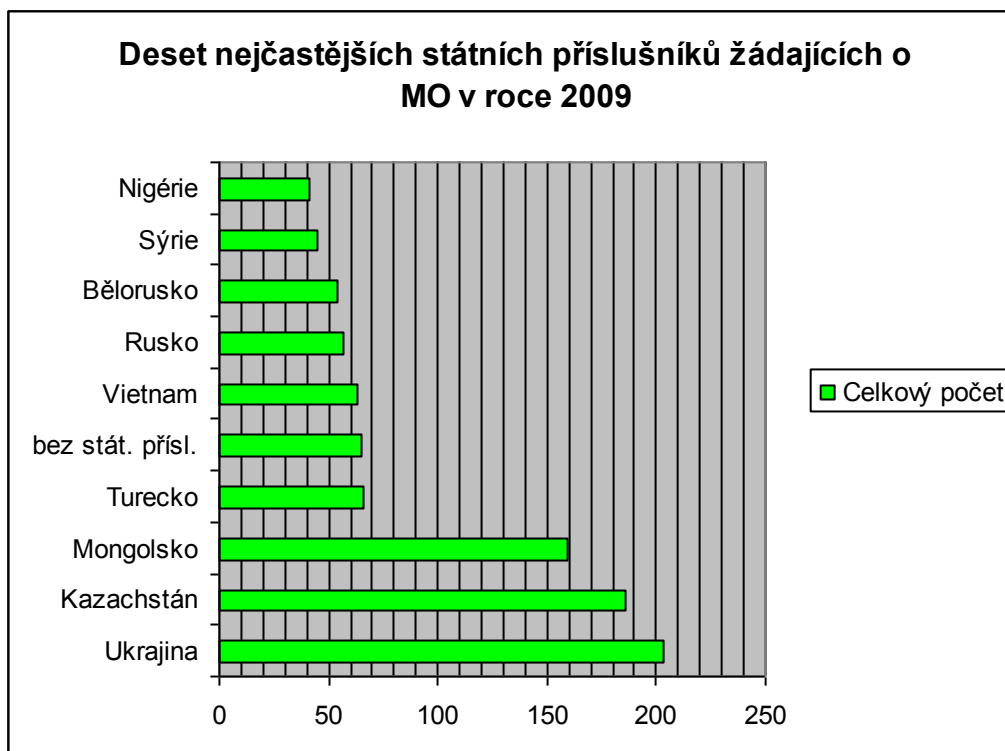
625 žádostí. Žádost o udělení mezinárodní ochrany podali cizinci ze 60 různých států. Nejvíce žádostí bylo podáno státními příslušníky Ukrajiny (celkem 203). O 17 žádostí méně (celkem 186) podali státní příslušníci Kazachstánu a celkový počet žádostí státní příslušníků Mongolska bylo 159. Dalšími státními příslušníky, kteří podali žádost, pocházeli z Turecka (66). Všechny čtyři skupiny zaujímají více jak 50% podaných žádostí. Osoby bez státní příslušnosti (65), z Vietnamu (63), Ruska (57), Běloruska (54), Sýrie (45) a Nigérie (41) jsou v deseti nepočetnějších podání žádostí.

Azylant – osoba, která uspěje v řízení o mezinárodní ochranu. Azyl může být cizinci udělen, pokud se během řízení o udělení mezinárodní ochrany zjistí, že byl pronásledován za uplatňování politických práv a svobod nebo má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má, nebo, v případě že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště.¹⁵ Žadateli může být udělena mezinárodní ochrana i zvláštních podmínek a to za účelem sloučení rodiny. Rodinný příslušník je manžel nebo partner azylanta, svobodné dítě azylanta mladší 18 let, rodič azylanta mladšího 18 let, nebo zletilá osoba odpovídající za nezletilou osobu bez doprovodu.¹⁶ Dále může být udělen i humanitární azyl i za podmínek, že nebyly zjištěny jiné důvody pro udělení mezinárodní ochrany.

15 Srov. Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb. , o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 12, písm. b) AP str. 6 – 7.

16 Srov. Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb. , o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 13, odst. (2) AP 6 – 7.

Graf. č. 3: Deset nejčastějších státních příslušníků žádajících o MO v roce 2009.¹⁷



U osob pocházejících z Kazachstánu představovali opakované žádosti téměř z 90% případů. Jsou to osoby, které přijeli do České republiky již v roce 2006 a o mezinárodní ochranu již neúspěšně žádali. Na počátku roku 2009 byly pro občany Sýrie příznačné přílety ve větších skupinách. Ty se skládali hlavně z rodin s nezletilými dětmi či příbuzné.

Nejčastější důvod podání žádosti o udělení mezinárodní ochrany byla legalizace pobytu na území České republiky (9,4%). Tímto způsobem se spousta cizinců, kteří propadli nelegalitě, snaží řešit svůj nelegální pobyt na území České republiky.¹⁸

Osoba požívající doplňkové ochrany – cizinec, který nesplňuje podmínky pro udělení azylu, ale má důvodné obavy pro návrat do země původu. Může se udělit i za účelem sloučením rodiny, kde je za rodinném příslušníka brán manžel nebo partner osoby požívající doplňkové ochrany, svobodné dítě osoby požívající doplňkové ochrany, které je mladší 18 let, rodič osoby požívající doplňkové ochrany, která je

¹⁷ Srov. ODBOR AZYLOVÉ A MIGRAČNÍ POLITIKY. *Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009*, str. 3.

¹⁸ ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*, str. 9.

mladší 18 let, nebo zletilá osoba odpovídající za nezletilou osobu bez doprovodu.¹⁹

1.3 Azylové řízení ve Velké Británii

Informace pro tuto kapitolu byly získané v příručce *How to claim asylum*, která je dostupná v 16 jazycích na stránkách *Home Office*. Od roku 2007 je každá nová žádost svěřena pouze jedné osobě tzv. *case owner*, která řeší celý případ žadatele od začátku do konce. *Case owner* má povinnost vyřešit případ žadatele do šesti měsíců od podání žádosti. Po šesti měsících se žadatel dozví, jestli jeho žádost byla úspěšná a on se může integrovat do britské společnosti, nebo nebyla, a tím pádem se musí vrátit do své země původu.

Azylové řízení je složeno ze šesti částí:

- 1) *Screening* – pokud chce kdokoliv žádat o azyl ve Velké Británii, musí si nejprve sjednat schůzku v Croydon (město jižně od Londýna) v *Asylum screening unit*. Zde je povinen vyplnit žádost, kterou začíná azylové řízení. Pokud žadatel chce, aby součástí jeho žádosti byli i jeho rodinní příslušníci, musí je vzít s sebou na schůzku.

Dále má povinnost s sebou vzít následující doklady, což musejí být originály (fotokopie nejsou přijatelné): pas – žadatele, jeho manželky (jejího manžela) a všech nezletilých osob; policejní osvědčení o registraci – pokud jej žadatel či jeho rodina má; jiné identifikační doklady – jsou potřebné pro vytvoření totožnosti a státní příslušnosti žadatele (například občanský průkaz, rodný list, oddací list, školní vysvědčení, členské karty, apod.); čtyři fotografie žadatele, spolu se čtyřmi fotografiemi každé osoby uvedené v žádosti. Na zadní straně fotografie musí být napsáno jméno a datum narození osoby žádající o azyl.

K těmto dokumentům je třeba dále přiložit další listiny jako jsou doklady o ubytování, nájemní smlouvu, poslední bankovní výpis, vyúčtování elektřiny, telefonu, plynu, zdravotní pojištění. Pokud se tyto dokumenty nedodají včas a správně, může se vydání dokumentace potvrzující imigrační status žadatele zpozdít.²⁰

19 Srov. Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb. , o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 14b, odst (2). AP str. 8.

20 Home Office UK Border Agency. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na [www:
<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/claimingasylum/howtoclaim/>](http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/claimingasylum/howtoclaim/).

V případě, že žadatel potřebuje tlumočníka, je mu poskytnut bezplatně s ohledem na pohlaví žadatele či náboženské vyznání, pokud je potřeba vše toto zohlednit.²¹

- 2) *Case owner* – od roku 2007 je každá nová žádost umístěna osobě tzv. *case owner*, která řeší celý případ žadatele od začátku do konce. *Case owner* má povinnost vyřešit případ žadatele do šesti měsíců od podání žádosti. Lze zohlednit přání žadatele, pokud chce *case owner* muže či ženu. Po šesti měsících se žadatel dozví, jestli jeho žádost byla úspěšná a on se může integrovat do britské společnosti, nebo nebyla, a tím pádem se žadatel musí vrátit do své země původu. *Case owner* je zodpovědný za pohovor se žadatelem; rozhodnutí o jeho žádosti; řízení v oblasti jakékoliv podpory, na kterou má žadatel nárok a poskytování úředních dokumentů.²²
- 3) *First meeting* – první kontakt s *case owner* či jeho zástupcem je velmi důležitý. Uskutečňuje se několik dní po podání žádosti. *Case owner* vysvětlí žadateli, jak probíhá azylové řízení. Pozve žadatele na *asylum interview*, ve kterém jsou mu poskytnuty veškeré informace, které vedly k podání žádosti o azylu. Dále žadateli nabídne pomoc při hledání právního zastoupení a formulář, který zahrnuje nepostradatelný požadavek, aby se žadatel pravidelně hlásil svému *case owner*.²³
- 4) *Asylum interview* – žadatel musí podstoupit *asylum interview*, pokud chce pokračovat v azylovém řízení. Při něm žadatel vysvětlí důvod, proč se nechce či nemůže vrátit do země původu a předloží dokumenty nebo důkazy, která podpoří žádost o azyl. Žadateli je poskytnut tlumočník, pokud si jej přeje a dále má právo mít při rozhovoru svého právního zástupce. Žadatel je povinen vypovídat pravdivě a celý záznam rozhovoru je mu na konci předložen k podepsání.
- 5) *Waiting for decision* – *case owner* posoudí žádost žadatele o azyl. Zjistí také, jestli má žadatel nárok peněžitou pomoc. Během této doby nemají žadatelé povolení pracovat. Pokud se během této doby změní jakékoliv informace, které

21 HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/support/arc/>>.

22 HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/caseowner/>>.

23 HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/firstmeeting/>>.

žadatel uvedl při přijímacím rozhovoru, musí je neprodleně nahlásit svému *case worker*.²⁴

- 6) *Asylum decision – case worker* na základě rozhovoru a důkazů rozhodne o žadateli. Pokud je žadateli uznán status uprchlíka, získá azyl a povolení k pobytu na pět let. V případě, že žadatel v žádosti uvedl i rodinné příslušníky, získávají stejný status jako žadatel. *Case worker* pomůže žadateli získat potřebné informace pro nový život ve Velké Británii.

V případě, že žadatel je neúspěšný a nemá uznaný status uprchlíka, může se proti tomuto rozhodnutí odvolat. *Case worker* po přehodnocení případu může usoudit, že má žadatel právo na humanitární azyl nebo azyl z jiných důvodů. V tomto případě může být vydáno dočasné povolení k pobytu. Pokud se žadatel nechce odvolat proti rozhodnutí, bude vyzván k dobrovolnému návratu prostřednictvím dobrovolného asistovaného návratu.²⁵

1.4 Řízení o udělení mezinárodní ochrany v České republice²⁶

Řízení o udělení mezinárodní ochrany (dále jen „řízení“) má na starosti Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra (OAMP). Cizinec nejdříve musí podat prohlášení o úmyslu požádat o mezinárodní ochranu. Děje se tak před podáním samotné žádosti. Řízení začíná tím, že cizinec podá žádost na cizinecké policii nebo úředníkům OAMP Ministerstva vnitra. Žádost je ve formě dotazníku a slouží k získání co nejvíce základních údajů o žadateli. Poté je cizinec povinen dostavit se do Přijímacího střediska (tranzitní prostor mezinárodního letiště Praha – Ruzyně, Zastávka u Brna), kde se provádí tzv. základní vstupní procedura (identifikace totožnosti, zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany, vstupní pohovor a sociální šetření, předepsaná vstupní zdravotní prohlídka).²⁷

Vzhledem k tomu, že žadatelé v naprosté většině případů nedisponují relevantními dokumenty, jimiž by mohli potvrdit oprávněnost svého nároku na udělení mezinárodní

²⁴ HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/awaitingdecision/>>.

²⁵ HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum* [cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW: <<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/decision/>>.

²⁶ ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*, str. 13.

²⁷ ZAŘÍZENÍ SPRÁVY UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA. *Struktura, charakteristiky a základní pojmy*, [cit. 2010-02-06]. Dostupné na www: <<http://suz.cz/pages/6.html>>. Citováno z ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*, str. 8

ochrany, má tento pohovor zcela zásadní význam pro konečné rozhodnutí a přijetí či zamítnutí žádosti a patří tak mezi nejdůležitější úkony řízení.²⁸

Po vstupní proceduře žadatel odchází buď do Pobytového střediska (Kostelec nad Orlicí, Havířov) nebo na svou soukromou adresu.

Po určité době je se žadatelem proveden pohovor v jeho rodném jazyce.²⁹ V tuto chvíli je důležité, aby žadatel uváděl pravdivé informace a pokud je schopen k nim doložit dokumenty potvrzující jejich pravdivost, měl by to udělat právě teď.

Žadatel může být v řízení úspěšný (dostává buď azyl, nebo doplňkovou ochranu) nebo neúspěšný (jeho žádost je zamítnuta – tzv. 1. negativ a žadatel musí buď opustit Českou republiku, nebo má právo podat žalobu ke krajskému soudu). Proti rozhodnutí o udělení doplňkové ochrany se žadatel může odvolat. Podá žalobu ke krajskému soudu v místě bydliště, který je povinen přezkoumat rozhodnutí a vydat další (v roce 2009 bylo podáno 387 žalob proti rozhodnutí Ministerstva vnitra ČR³⁰). To může být buď zrušení rozhodnutí Ministerstva vnitra (soud rozhodnutí zruší a celou věc vrátí na přezkoumání zpátky ministerstvu), nebo zamítnutí žaloby, kdy proti němu může žadatel podat kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně, nebo musí opustit Českou republiku.

Kasační stížnost může být vyřízena kladně, kdy soud předchodí rozhodnutí zruší a věc vrátí k dalšímu projednávání. Žadatel se musí opět dostavit na OAMP a řízení pokračuje dál. Pokud je kasační stížnost zamítnuta, žadatel musí opustit Českou republiku.

²⁸GUTVIRTHOVÁ, J. *Role tlumočnicka v azylovém zařízení s čínsky hovořícími migranty*, str. 25: citováno z MV ČR. *Azyl* [on line]. Dostupné na <<http://www.mvcr.cz/azyl/azyl.html>>.

²⁹ V tuto chvíli může žadatel využít tlumočnicka, které je bezplatně poskytnuto Ministerstvem vnitra dle Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 22, odst. (1). AP str. 8

Seznam soudních znalců a tlumočnicků je uveden na každém krajském soudu. Každý soudní tlumočnick musí být jmenován ministrem spravedlnosti nebo předsedou krajského soudu. Tento seznam je veřejně přístupný u soudů.

³⁰ Srov. Odbor azylové a migrační politiky. *Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009*, str. 4.

1.5 Komunitní tlumočení

V zemi s dlouholetou tradicí migrace je tlumočení pro cizince žádající o azyl obvyklou záležitostí. Naproti tomu tlumočení v zemích střední Evropy je celkem nové téma.

Helena Tužinská ve své publikaci *Otázky opisu a překladu: využitie poznatkov antropológie a etnografie vo vedení a tlmočení interview s imigrantmi* zdůrazňuje důležitost porozumění při kontaktu s příslušníky jiné kultury a k tomu využívá poznatky z antropologie a etnografie. Uvádí zde, že nejvhodnější metoda pro komunikaci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany představuje hloubkový etnografický rozhovor. Etnograf při něm klade otevřené otázky, na které žadatel reaguje bez přerušování tak, jak mu to vyhovuje a jak si na svůj příběh rozpomíná. Při rozhovorech se žadateli se často stává, že otázky jsou uzavřené a náhodné, což způsobuje, že žadatel nemá dostatek prostoru poskytnout komplexní odpovědi.

Postrádání prostoru pro celkové vyjádření žadatelova příběhu může následně způsobit to, že si žadatel protiřečí ve své výpovědi, protože nedostane šanci svá tvrzení objasnit. Jeho věrohodnost se tím vytrácí a tazatel má pocit, že žadatel klame, i když to tak ve skutečnosti nezamýšlí. Tento dojem může být zesílen tím, když žadatel je zticha nebo se vyhýbá odpovědi.

1.5.1 Interkulturní komunikace³¹

Interkulturní komunikace probíhá v situacích, kdy společně komunikují příslušníci kulturně odlišných národů, etnik či náboženských společností.³² Kultura – slovo vyjádřeno v termínu – má značný význam. Interkulturní psychologie (věda, která se zabývá interkulturní komunikací) zkoumá kulturu jako produkt minulého chování lidí a zároveň budoucího. To znamená, že lidé vzájemnou komunikací mezi různými etniky mohou vytvářet novou společnou kulturu.

Abychom dokázali mezikulturně komunikovat, měli bychom rozdílnost a specifickou jednotlivých kultur znát. Důležitý rys každé národní kultury spočívá v jejích hodnotách. Ty jsou předávány z generace na generaci, společně sdíleny a z nich se pak tvoří názory, společenské normy či postoje.

³¹ ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*, str. 18.

³² Srov. PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*, str. 16

Nestačí pouze dokonale znát cizí jazyk, což je z hlediska verbální komunikace také velmi důležité. Při interkulturní komunikaci se musíme zaměřovat také na neverbální komunikaci a s nimi spojené kulturní rozdíly. Projev člověka je ovlivněn pouze 7% verbální komunikací, 38% tónem hlasu a 55% neverbální komunikací, tedy pouze do 10% hrají roli naše slova. Představitelé rozdílných kultur mohou výrazněji gestikulovat, používat mimiku ve tváři apod., což druhému partnerovi může připadat podivné. A samozřejmě naopak. Proto seznámit se s interkulturní komunikací našeho partnera je důležité, abychom předešli jakémukoli nesrozumitelnému nepochopení a spíše se mohli navzájem respektovat.

Lidé, kteří si dokázali osvojit a využít znalosti specifčnosti národních kultur, získali tzv. interkulturní kompetenci. K té samozřejmě patří výborná znalost cizího jazyka i respektování kulturních odlišností.

1.5.2 Komunitní tlumočení

Komunitní tlumočení (community interpreting, liaison interpreting, bilateral interpreting, dialogue interpreting, public service interpreting, ad-hoc interpreting, cultural interpreting) neboli tlumočení ve prospěch společnosti se využívá už od pradávna. Již lidé v antice tento typ tlumočení využívali např. aramejsky hovořící Židé po odchodu z Babylonu.³³

Komunitní tlumočení je ale nejvíce potřebné až ve 20. století. To představuje období plné válečných konfliktů, genocid, persekvování i masovou migrací uprchlíků.

Přestože komunitní tlumočení provází lidstvo již od počátku jeho existence, vysokého postavení se mu zatím nedostalo. *Na rozdíl od soudního tlumočení, které se osamostatnilo a získalo oficiální profesionální status s povinnou certifikací.* I nadále patří k nejméně prestižním typům tlumočení vůbec, neboť se neodehrává na vysoké profesionální úrovni (roli komunitních tlumočnicků nezřídka zastávají rodinní příslušníci, děti nevyjímaje, přátelé, dobrovolníci), což se také patřičně odráží na finančních ohodnoceních za odvedenou práci.³⁴

Komunitní tlumočení řadíme do skupiny spontánního, dialogického, konsektivního tlumočení, které se používá pro snadnější komunikaci cizinců (od žadatelů o udělení mezinárodní ochrany až po osoby nedostatečně ovládající jazyk

³³ NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 4.

³⁴ Otázkou nutnosti vymezit a prosadit statut i respektování komunitního tlumočnicka se zabývají např. mezinárodní profesní tlumočnické a překladatelské organizace jako např. Mezinárodní asociace konfekčních tlumočnicků AIIC či Mezinárodní federace překladatelů FIT.

země, v níž dočasně pobývají, případně žijí trvale) s jednotlivými úřady, u lékaře, na policii a s odděleními zabývající se prací s cizinci, ve školách, u soudu nebo v uprchlických táborech.³⁵

Tento druh tlumočení se také vyznačuje tím, že samotný komunitní tlumočnick má zvláštní postavení. To znamená, že ve většině případů spolupracuje s lidmi, kteří na jednu stranu nejsou na tlumočení jako takové vůbec zvyklí a na druhou prožívají velmi těžkou a vypjatou osobní situaci. Tito lidé v danou chvíli pohlížejí na tlumočnicka jako na svého osobního poradce, spojence či sociálního pracovníka.³⁶

Cizinec má pocit, že se s nimi může v klidu a otevřeně promluvit o své situaci a to i mimo azylová zařízení. Stává se, že do nich vkládá svou naději i důvěru.

Na komunitního tlumočnicka by se nemělo nahlížet jako na prostředníka, neboli zprostředkovatele verbální komunikace.³⁷

Tlumočnicki sami musejí překonávat řadu administrativních a byrokratických překážek, orientovat se ve složitých právních záležitostech, informovat své klienty o průběhu celého řízení i o své práci, jsou svědky procesních chyb, diskriminace i nejrůznějších předsudků, pracují v nepřátelské atmosféře.³⁸

Tato profese není lehká, proto je nutné ba dokonce nezbytné, aby byli budoucí komunitní tlumočnicki na výkon svého povolání řádně přepraveni. Už výběr vhodných kandidátů může ovlivnit další postupy. Komunitní tlumočnick musí získávat adekvátní informace o samotném azylovém řízení, ale také o zemích jejich potenciálních klientů. Znat terminologii z vše oborů, které se azylového řízení týkají a v neposlední řadě by měli být podporováni ze strany státní správy a mělo by být usilováno o jejich aktivnější zapojení do komunikace. Přes tyto všechny požadavky na výkon povolání komunitního tlumočnicka, se od něj očekává, že zůstane objektivní a nebude preferovat žádnou ze zúčastněných stran.³⁹

I pouhé rozhodnutí žadatele o udělení mezinárodní ochrany jakého tlumočnicka si vybere, může značně ovlivnit konečný výsledek a úspěšnost celého řízení o udělení mezinárodní ochrany. Kompetentní a zdatný tlumočnick vzdělaný ve svém oboru, ale také v příslušné kultuře, lépe naslouchá svým klientům a dokáže výrazně dokonaleji

³⁵ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 4.

³⁶ Tamtéž, str. 4.

³⁷ Tamtéž, str. 5.

³⁸ NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 5.

³⁹ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 5.

formulovat jejich problémy, zamezit taktickým chybám či vzniku nepochopení, nebo eliminovat projevy, které jsou pro přijímací kulturu nepřístupné. Na druhou stranu nedostatečně jazykově vybavený tlumočník bez požadovaného vzdělání a proškolení se může dopustit celé řady značných pochybení. Může chybně interpretovat (ba i opomenout) významné části a fakta ve výpovědi a tím připravit svého klienta o vyhlídku lepší budoucnosti a života v nové zemi.⁴⁰

Komunitní tlumočení má velký handicap v podobě uskutečňování tlumočení „z a do“ různých typů exotických jazyků, které profesionální tlumočníci často neznají. Proto roli komunitních tlumočnicků velmi často zastávají rodilý mluvčí, u kterých nastává problém, při němž sice zvládnou dostatečně jazyky obou zemí, ale nemají tlumočnické vzdělání. Přesto však není tento typ tlumočení o nic méně obtížný než např. konferenční tlumočení. Na stupnici důležitosti zaujímá stejné postavení, musí se rovněž vyrovnávat se spoustou obtíží v podobě jazykových a kulturních rozdílů, odehrává se ve stresových a emočně vypjatých situacích.⁴¹

1.5.2.1 Komunitní tlumočení v České republice

V české společnosti je komunitní tlumočení relativně novým typem. Souvisí s otevřením českých hranic a intenzivnějšími migračními toky. Nazývá se také „tlumočení ve prospěch společnosti“. Týká se hlavně přistěhovalců, uprchlíků ze všech věkových skupin, migrujících pracovníků a jejich dětí.

Komunitní tlumočení je definováno mnoha způsoby od druhu výkladu, který se používá neformálně v soudnictví a v tlumočnických agenturách až po formální povolání, které zahrnuje odbornou přípravu v oblasti lékařské, právní a v sociálních službách. Umožňuje lidem, kteří plynule nemluví úředním jazykem země, komunikovat s poskytovateli veřejných služeb a usnadnit jim plný a rovný přístup k právním, zdravotním a sociálním službám či ke školství.⁴²

Komunitní tlumočení u nás nemá prakticky žádnou tradici. Lidé působící v této oblasti nejsou nijak profesionalizováni, neabsolvovali patřičnou odbornou přípravu a své práci vycházejí je ze svých dosavadních zkušeností. V České republice doposud nebyl otevřen ani jeden specializovaný kurz, prakticky neexistují žádné etické kodexy ani normy, práci komunitních tlumočnicků i nadále z velké míry vykonávají především

⁴⁰ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 5.

⁴¹ Tamtéž, str. 6.

⁴² Srov. BOWEN, M. *Community interpreting* [online]. Zveřejněno září 2000, [cit. 2010-04-09]. Dostupné na [www: <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page234.htm>](http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page234.htm).

dobrovolníci z řad studentů či zaměstnanců jednotlivých organizací pracujících s imigranty, cizinci a žadateli o azyl. Profesionální tlumočníci svoje služby poskytují pouze v rámci řízení o udělení mezinárodní ochrany. Za první vlašťovku svědčící o změně této situace lze tak zatím považovat jen seminář o problematice azylového a migračního řízení a o úloze komunitního tlumočení, jenž se konal 9. června 2001 v Ostravě pod názvem *Tlumočení a překlady v azylových zařízeních*.

Pozitivní zprávou v této oblasti je také snaha Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, který připravil v rámci rozvojového projektu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy nový tlumočnický kurz pro odbornou veřejnost, pracovníky státní správy, policie, zdravotnických a sociálních zařízení a neziskových humanitárních organizací, kteří přicházejí při úředních jednáních do styku s cizinci (žadatelé o azyl, přistěhovalci, turisté) a s národnostními menšinami na území České republiky, a neobejdou se bez tlumočení. V podmínkách České republiky tuto činnost pro humanitární účely vykonávají často lidé bez potřebných znalostí a dovedností, mj. také proto, že profesionální tlumočníci nejsou v daný okamžik vždy k dispozici.

Nabízený kurz má společný modul, jehož cílem je poskytnout odborný vhled do sociálně-psychologických, právních a kulturních aspektů tohoto typu zprostředkované komunikace, a modul specifický, jehož cílem je základní průprava tlumočnicků, odborné veřejnosti, pracovníků státní správy, eventuálně dobrovolníků pro tzv. komunitní tlumočení.

Účastníci kurzu se seznámí s rolí tlumočnicka a s etickými požadavky na vykonávání této profese, naučí se řešit případné krizové situace a vyhnout se eventuálnímu konfliktu. Dále se naučí využívat odpovídajícím způsobem různé tlumočnické techniky, včetně techniky tlumočnického zápisu.⁴³

1.5.2.2 Komunitní tlumočení v západních zemích (Velká Británie)

Ve vyspělých západních zemích (např. USA, Německo, Velká Británie, Kanada, apod.), jež patří mezi časté cílové destinace uprchlíků či migrantů, se s komunitním tlumočením lze setkat dnes a denně při běžných situacích, např. v nemocnicích, ve školách, na policii, úřadech, u soudu, apod. Tyto státy mají snahu nově příchozím cizincům, kteří plyně nemluví úředním jazykem, umožnit kompletní přístup ke zdravotnické péči, vzdělávání, zapojit se do sociálních programů a projektů. Tím je jim zajištěna i postupná integrace do společnosti. Komunitní

⁴³ Více informací dostupné na WWW: <<http://www.lingua.ff.cuni.cz/>>.

tlumočníci pracují v těchto nemocnicích, školách, na policii, na úřadech, u soudu, apod. na plný úvazek.⁴⁴

Vlády vyvíjejí programy na zvýšení kvality těchto služeb, postupně se zavádějí profesní a etické normy, stanovují se kritéria pro získání certifikátu, vznikají programy, tlumočnické školy otevírají specializované kurzy. Požadavky a nároky na kvalitu stále rostou. Amatérské tlumočení se tak pomalu mění na profesionální. V nemocnicích, ve školách a jiných institucích a organizacích už netlumočí řadoví bilingvní zaměstnanci, známí, příbuzní či jiní dobrovolníci, nýbrž tuto pozici již zastávají profesionální tlumočníci.⁴⁵

Systém poskytování tlumočnických služeb, výchovy budoucích komunitních tlumočnicků a udělování autorizační se ve Velké Británii začal naplno uskutečňovat v 80. letech 20. století. V dnešní době lze ve Velké Británii tento typ tlumočení studovat i na univerzitách a získat z něj diplom (Diploma in Public Service Interpreting). Na návrh britského Institutu lingvistů (Institute of Linguists) byl v roce 1994 založen národní seznam komunitních tlumočnicků (National Register of Public Service Interpreters). Zde jsou zaregistrováni všichni tlumočníci se specializací na oblast místní samosprávy, soud, zdravotnictví či jejich kombinace. Institut lingvistů těmto tlumočnickům udělil akreditaci na základě absolvování vysokoškolského kurzu či úspěšného složení příslušného testu. Obor komunitní tlumočení mohou zájemci ve Velké Británii absolvovat např. na londýnské univerzitě (University of London, Westminster College).⁴⁶

1.5.2.3 Role komunitního tlumočnicka

Komunitní tlumočníci jsou často vnímáni jako obhájci nebo tzv. kulturní zprostředkovatelé, kteří pracují nad rámec tradiční neutrální role tlumočnicka.

Komunitní tlumočení, ať už probíhá tváří v tvář nebo prostřednictvím telefonu, představuje element mezilidské komunikace. Nezbytnou roli vedle samotné verbální složky hrají i neverbální stránky jako postoj těla, mimika, gesta či paralingvistické charakteristiky řeči (hlasitost řeči, výška tónu řeči, rychlost řeči, objem řeči, plynulost řeči, intonace – melodie řeči, chyby v řeči). Každý člověk se v určitých komunikačních

⁴⁴ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 7.

⁴⁵ NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 7.

⁴⁶ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 9.

situacích řídí danými pravidly společnosti. V případě, že cizinec nedodrží, nerespektuje či nepřijme pravidla hostitelské země, může to pro něj znamenat nepochopení nedosažení obstojného výsledku. Především v komunitním tlumočení je nutné dát si na tyto situace pozor a vyvarovat se jim, protože mylné porozumění či nesprávné vyjádření může vyústit až ve fatální následky.⁴⁷

Na tlumočníky je běžně pohlíženo *jako na neviditelné zprostředkovatele komunikace mezi osobami (skupinami lidí)*, kteří nemluví totožným jazykem. A přesto tento pohled je jasný, že tlumočníci zastávají nenahraditelnou roli v komunikaci, protože by se bez nich tyto osoby jen těžce domluvily. V centru komunikačního aktu nejsou samotní aktéři rozhovoru, ale tlumočníci. Tím, že aktivně vstupují do rozhovoru, překonávají nejen jazykovou bariéru, ale také kulturní.⁴⁸

Je třeba, aby byl komunitní tlumočník schopen orientovat se nejen v oblasti komunikace, ale také v sociální oblasti. Ve svém postavení překračuje obvyklé tlumočnické omezení a to v situacích, kdy pomáhá svým klientům ve formulaci jejich myšlenek, případně za ně vyjadřuje ty výrazy či věty, jež klient sám neřekl. Komunitní tlumočník se nachází v dvojí roli a to, *musí hrát stejně důležitou roli jako ostatní účastníci diskuse, a zároveň přijmout zodpovědnost za výsledek celého jednání.*⁴⁹

V komunitním tlumočení se posledních letech prosazuje lidský faktor osoby komunitního tlumočníka. Je to dáno hlavně tím, že na vzniku a používání komunitního tlumočení ve velké míře přispěl sektor sociálních služeb a jeho potřeby.

Komunitní tlumočník hraje při své práci zároveň více jak dvě zmiňované role. Jeho klienti se na něj spoléhají také jako na odborníka v oblasti sociálních věcí, tedy jako na sociálního pracovníka, poradce či vyjednavče. Komunitní tlumočník není v pozici pouhého zprostředkovatele komunikace. Pro svého klienta jen stroze netlumočí a nezastává roli neutrálního účastníka v rozhovorech. Jeho úkoly jsou nad rámec tlumočení. *Obhajuje zájmy účastníků, mnohdy za své klienty vyplňuje dotazníky nebo sepisuje prohlášení.* Musí být schopen eliminovat napětí, jež plyne ze společenské a kulturní odlišnosti a vyrovnat se s náročností situace.⁵⁰

S komunitním tlumočením je možnost setkat se na rozličných místech – u lékaře, na úřadě, na policii, ve škole, před soudem apod. Každé z těchto míst je charakterizováno jinými příznačnými prvky, situace se odlišují, některá z nich jsou více

⁴⁷ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 12.

⁴⁸ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 13 – 14.

⁴⁹ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 13 – 14.

⁵⁰ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 14.

formální, s jasně danými normami a omezeními, jiná bývají uvolněnější. Na tyto rozdíly musí brát komunitní tlumočnick zřetel a podle nich následně přizpůsobit i svůj výrazový rejstřík. Musí si být vědom kulturních a společenských rozdílů.⁵¹ Právě komunitní tlumočnick je ten, který je schopen si na základě přesahu své činnosti uvědomit tyto rozdíly, vyrovnat případné nedorozumění mezi účastníky rozhovoru, popřípadě doplnit či objasnit chybějící informace. Dále by měl být schopen vysvětlit, proč se klient chová tak či onak, co ho přimělo k určitým reakcím, postojům nebo názorům. Přesto musí stále zůstat nestranným účastníkem rozhovoru a také by se měl uchránit od vyjadřování vlastních názorů.⁵²

1.5.2.4 Kvalifikovaný komunitní tlumočnick versus komunitní tlumočnick bez odpovídajícího vzdělání

Komunitní tlumočnick se kromě nízké prestiže a špatného finančního ohodnocení potýká s dalšími problémy, které vyplývají z jeho samotné podstaty. Činnosti komunitních tlumočnicků nebývají příliš stálé.⁵³ Vyplývá to z různorodosti státní příslušnosti žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a jejich požadavky na lingvistickou vybavenost komunitních tlumočnicků. Lidé, kteří vykonávají komunitní tlumočení, se většinou tímto způsobem tlumočení zabývají jen dočasně. Toto je další důvod, proč práci komunitních tlumočnicků vykonávají lidé bez odpovídajícího vzdělání. Patří sem například úspěšní žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, rodilí mluvčí, děti nebo rodinní příslušníci. Tito lidé znají perfektně svůj rodný jazyk, přesto nemají pojem o tlumočnické praxi. Jejich zkušenosti neodpovídají tlumočnickému vzdělání a nedostačují v plném rozsahu. Nedokáží se dostatečně koncentrovat na svůj úkol a v případě rodinných příslušníků či dětí je velmi těžké zůstat nestrannými a neutrálními, protože zájmy vlastní rodiny jsou vždy přednější.

Toto konání má často za následky rozdílnost významů slov, nepochopení či nežádoucím překážkám. Celý rozhovor nemusí mít takový efekt, dojde ke ztrátě informací a tím účastníci komunikace se zaměří na jinou oblast než by se měla řešit. Tlumočnicki bez odpovídající kvalifikace nemají dostatečnou slovní zásobu minimálně v jednom jazyce a jejich znalost norem a společenských pravidel také nedostačuje. Další

⁵¹ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 14.

⁵² Tamtéž, str. 15.

⁵³ Tamtéž, str. 16.

věc, která brání profesionálnímu tlumočení nekvalifikovaných tlumočnicků, je jejich ovlivnění dosavadního života vlastními zážitky, mnoha případech negativními.⁵⁴

Ne vždy se nekvalifikovaným tlumočnickům podaří vše přetlumočit správně či úplně, slova svých „klientů“ mohou na základě vlastních neznalostí odlišně interpretovat, případně dostatečně upravit, některé pasáže vypustit, jiné naopak z vlastní iniciativy přidat, sdělení stručně shrnout, nevšimnout si drobných nuancí, ponechat ne příliš zdvořilá oslovení a hovorové výrazy či kulturně vázaná prázdná slova a zdrobněliny, vycpávky aj. což může mít nedozírné důsledky.⁵⁵

Kvalifikovaný komunitní tlumočnick je výborně orientován v sociální oblasti, je schopen používat případnou terminologii v několika jazycích a základě svých odborných znalostí je způsobilý rozpoznat individuální komunikační situace a jejich případné nástrahy. Stejně tak je schopen poznat svou úlohu v tlumočnické profesi a požadavky svých klientů, se kterými přichází do styku. *Umí si již v samotném počátku vybudovat respekt, získat si důvěru svých klientů, náležitým způsobem se vcítit do situace, jejíž součástí se stává.*⁵⁶

Kvalifikovaný komunitní tlumočnick při své práci čerpá ze svých lingvistických a sociálních znalostí a také svých přesvědčení, využívá svých doposud získaných zkušeností. Zároveň je nucen vyrovnat se s celou řadou nástrah jako je slang (nářečí), silný přízvuk či špatná artikulace jednotlivých mluvčích, nekvalitní akustika, nedostatek prostoru pro obeznámení se s *materiály, podklady a celkovou situací* či na *projednávání* některých problémů s příslušnými specialisty nebo svými spolupracovníky.⁵⁷

⁵⁴ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 17.

⁵⁵ NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 17.

⁵⁶ Srov. NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*, str. 18

⁵⁷ Tamtéž, str. 19.

2 Sociální práce s uprchlíky ve Velké Británii

Sociální práce s uprchlíky zahrnuje poskytování řady služeb skupině lidí, kteří byli nuceni uprchnout z domova kvůli vnitřním anebo vnějším hrozbám a usilovat o bezpečnost v jiné zemi. Tato práce zahrnuje identifikaci několika klíčových oblastí v kompetencích profesionálních sociálních pracovníků.⁵⁸

- pochopení toho, jak se zkušenost s postavením uprchlíka projeví v politických, kulturních a sociálních souvislostech;
- získání lepší schopnosti práce s lidmi, kteří jsou fyzicky či citově zranitelní;
- přijetí modelů intervence v sociální práci, která je citlivá na kulturní potřeby uprchlíků, včetně jemných nuancí v interkulturních vztazích;
- použití takového přístupu, který nabídne rychlé a praktické řešení každodenních problémů uprchlíků, dále poskytnutí odpovídající pomoci pro zvládnání psychického stresu a podporování rozvoje vzdělání u dětí uprchlíků.

Ve Velké Británii se pro práci s uprchlíky používá komunitní sociální práce. Existují rozdíly mezi komunitní sociální prací a komunitní prací, ale metody mají společné. Hlavní rozdíly spočívají v důvodech pro vykonávání práce. Komunitní práce se zabývá skupinovou interakcí, a to na základě silných jedinců, skupin a komunit. Komunitní sociální práce se zaměřuje na potřeby a problémy jednotlivce a snaží se snížit počet problémů, který by mohly vzniknout v budoucnu.

Sociální pracovník věnující se práci s uprchlíky se zaměřuje na dvě základní metody sociální práce: casework, komunitní sociální práce a dále slučování rodin.

Sociální komunitní práce s uprchlíky se dělí na dva základní modely:

1) Individuální model:

Problémy jednotlivců je třeba vnímat v kontextu s jejich zázemím, rodinou, přáteli a širší veřejností. Ti, kteří pomoc sociálního pracovníka chtějí a opravdu potřebují, ve většině případů nebývá připraveni tuto žádost vyslovit na první schůzce se sociálním pracovníkem. Raději se soustředí na využívání zdrojů a kontaktů v rámci své komunity. Často se ale stává, že komunita se vyvíjí a pomoc svému členu nemůže poskytnout v plném rozsahu, což pro uprchlíka znamená pomalejší dosahování svých vytyčených

⁵⁸ DAVIES, M. *The blackwell encyclopaedia of social work*, str. 285.

cílů. Může se zdát, že komunitní sociální práce je viděna jako způsob, jak ušetřit peníze a vyhnout se poskytování služeb tím, že odpovědnost za komunitu převedeme zpět na její členy. Opak je pravdou, protože posilováním vzájemné spolupráce v komunitách vede jednotlivce k větší samostatnosti.⁵⁹

Problémy, které uprchlíci řeší, jsou často spojeny se ztrátou rodiny, domova, povolání a společenského statusu. Přesto si spousta z nich nechce připustit, že nějakou pomoc potřebují a v nové zemi se snaží uplatnit bez sociální či jiné pomoci za každou cenu.

Pomoc v sociální práci je zaměřena na uspokojování individuálních potřeb. Proto je důležité, aby se sociální pracovníci využívající individuální model sociální práce s uprchlíky se musejí vyhýbat větám typu: „všichni uprchlíci mají problém“; „ty jsi uprchlík, a proto máš taky problém.“ Tento model by se spíše měl zaměřovat na práci, která uprchlíky povzbudí, aby se dělili o své pocity a nebáli se říci své potřeby. Individuální sociální práce vychází z psychoanalytických metod. A jejím hlavním cílem je zaměřit se na špatné přizpůsobení se v nové zemi a následky této situace.⁶⁰

2) Sociální model:

Sociální model komunitní sociální práce je pro uprchlíka více nápomocný. Při tomto modelu je třeba zaměřit se na pár důležitých otázek. Mezi ně patří výuka anglického jazyka pro uprchlíky. Pokud tento kurz nabízí sociální pracovník svému klientovi, snaží se ho motivovat k integraci do společnosti. Při podrobnějším šetření může sociální pracovník zjistit spoustu faktorů vycházející ze samotné komunity. Patří sem např. různé speciální obtíže s učením; žena má zakázáno opustit dům a rodinu, jesle pro děti jsou nedostupné; ve třídách nejsou bilinguální učitelé a všechno se vyučuje pouze v anglickém jazyce; či někteří uprchlíci mohou cítit, že výuku anglického jazyka vůbec nepotřebují. Takové problémy mohou sociální práci velmi znesnadnit.

⁵⁹ FINLAY, R.; REYNOLDS, J. *Social work & refugees*, str. 33 – 34.

⁶⁰ Tamtéž, str. 36.

3 Sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu z pohledu českých NNO

Sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu je specifická, protože se věnuje celkem úzké skupině osob, které mají svůj život omezen právě podáním žádosti o mezinárodní udělení mezinárodní ochrany v České republice. Tito žadatelé pocházejí z různých zemí s odlišnými kulturami, mluví jiným jazykem, neznají zvyky hostitelské země a často prožívají trauma způsobené válkou nebo vězněním. Žadatelé se vždy nacházejí v nejistotě, zda status azylanta dostanou, a proto je období mezi podáním žádosti a rozhodnutím velmi stresující.

Role sociálního pracovníka v neziskové organizaci se odlišuje od role sociálního pracovníka ve státní. Nejvýznačnějším cílem sociálního pracovníka v neziskové organizaci je ochrana žadatelových práv, na rozdíl od státní sféry, kde se naplňuje spíše státní politika v oblasti azylu.

Sociální pracovník se v neziskových organizacích věnuje sociálně – právnímu poradenství poskytované žadatelům o udělení mezinárodní ochrany žijících v uprchlických zařízeních či v soukromí, dále poskytují materiální pomoc, doprovází své klienty na úřady, k soudu apod., vytváří volnočasové aktivity a spolupracuje s jinými neziskovými organizacemi a státními činiteli.

Forma sociální práce v neziskových organizacích se odlišuje podle toho, zda je prováděna v uprchlickém zařízení či mimo ně. V uprchlických zařízeních zastává sociální pracovník ty funkce, které sociální pracovník Ministerstva vnitra kvůli různým důvodům zastávat nemůže, ať už kvůli vnitřním předpisům či byrokratickým pravidlům. Sociální pracovník pracující v neziskové organizaci musí být nestranný a funguje také jako zprostředkovatel kontaktu klienta s vnějším okolím. Pomáhá svému klientovi mít lepší přehled v novém prostředí, usnadňuje mu komunikaci se zaměstnanci uprchlického zařízení, poskytuje mu informace o zemi původu, napomáhá mu sepsat žádosti a stížnosti, které pro Správu uprchlických zařízení musejí být sepsány vždy v českém jazyce. U osob, které dlouhodobě pobývají v uprchlickém zařízení, se časem projeví tzv. táborový syndrom, což se vyznačuje pasivitou, apatií až depresí či agresivním chováním.

Žadatelé žijící v soukromí jsou odkázáni na to starat se sami o sebe. Všechnu podporu při vypořádávání se životními nástrahy v nové zemi zajišťují pracovníci neziskových organizací. Sociální pracovník pomáhá najít klientovi ubytování, zaměstnání, vhodného lékaře, vzdělávací zařízení či sepisovat a podávat různé žádosti. Podstatným elementem sociální práce je doprovod klientů na úřady či k lékaři, kde společnou snahou překonávají jazykové bariéry.

Hlavním rozdílem mezi sociální prací se žadateli o udělení mezinárodní ochrany a českými občany je *jazyková bariéra a odlišné kulturní vzorce chování*.⁶¹ Dále sem lze zařadit fakt, že jsou cizinci konfrontováni s odmítavým postojem majoritní společnosti, pracovníků na úřadech, v lékařských ordinacích, atd. Žadatelé bývají traumatizováni situacemi, které se staly v jejich zemi původu.⁶²

V oblasti sociální práce v neziskové organizaci je důležitá důstojnost klienta, vysvětlování praktických věcí, neustále podávání informací o vývoji klientovi situace v azylové proceduře. Sociální pracovník je také zprostředkovatelem kontaktu klienta s okolním světem a měl by klást důraz na výuku českého jazyka.⁶³

⁶¹ Srov. DYMEŠOVÁ, G. *Sociální práce s uprchlíky*, str. 45.

⁶² Tamtéž, str. 45.

⁶³ Tamtéž, str. 46.

4 Praxis community project

Praxis Community Projects se nachází ve východní čtvrti *Tower Hamlets* v Londýně ve Velké Británii. Zabývá se prací s osobami, kteří jsou oběťmi války, násilných konfliktů, zneužívání a zločinu, a také komunitami, uprchlíky, žadateli o azyl a zranitelnými skupinami migrantů (ženy, děti a staří či handicapovaní lidé).

Zaměstnanci i dobrovolníci v *Praxis community projects* se snaží řídit a chovat podle vize, poslání a základního principu této organizace. Vize organizace pohlíží na svět jako na místo, kde lidé nejsou nuceni se stěhovat ze své rodné oblasti, ale jsou schopni tuto činnost dělat pro vzájemné obohacení.

Posláním spočívá v soužití s komunitami, naslouchání a lidském jednání, také vytváření a pěstování usmíření mezi jednotlivci i skupinami a komunitami a dodržování lidských práv a sociální spravedlnosti.

Základním principem je organizace zabývající se integrací. Zaměstnanci *Praxis* se snaží vyvinout takovou strategii, aby mohli pomáhat všem, kteří jejich pomoc potřebují. Tento princip je dále definován jako jednání s individualitou, stavba solidarity mezi komunitami, respektování a posilování důstojnosti lidí a usnadňování nových vztahů, které byly dříve ovlivněny konflikty, vykořisťováním a bezprávím.

4.1 Struktura organizace

V *Praxis community projects* pracují lidé, kteří se sdružují pod třemi hlavními týmy. V čele každého z nich stojí koordinátor, který společně se svými kolegy spolupracuje na konkrétních projektech.

1) *Pathway Team*

Koordinátorka *Pathway Team* je *Bethan Lant* a její kolegové tzv. poradci (*advisors*) nabízejí rady ohledně bydlení, imigrace, vzdělání, zadlužení, sociálních dávek a zdraví. V českých poměrech by se dali tito poradci přirovnat k sociálním pracovníkům poskytující sociální poradenství. Projekty, kterými se *Pathway Team* zabývá se nazývají *Voucher Exchange* a *Drop in Advice Centre*.

Voucher Exchange je určen pro zamítnuté žadatele o azyl, kteří jsou podporováni jednou týdně pouze poukázkami do supermarketů a to částkou £ 35. *Praxis*

community projects mění tuto sumu v podobě poukázek za hotovost a to v hodnotě £ 35 na osobu za měsíc. Do Section 4 spadají zamítnutí žadatelé, kteří mají povinnost opustit VB, ale kvůli špatným podmínkám ve své zemi, se tam nemohou vrátit.

Drop in Advice Centre je projekt, kdy koordinátorka rozdělí mezi poradce službu (tzv. rota). Ta pro ně znamená, že v případě, že přijde klient bez objednání, pracuje s ním právě ten poradce, který je v rozpisu na daný den. V České republice bych tuto práci přirovnala k sociální práci. Probíhá to způsobem, kdy přijde klient a poradce se mu věnuje. Doprovodí klienta do místnosti, kde ho usadí a představí sebe i organizaci. Zeptá se ho, jestli je schopen se dorozumět anglicky a pokud tomu tak není, požádá jej, aby uvedl v jakém jazyce by pro něj bylo snadnější komunikovat. Pro usnadnění práce se v místnosti nachází plakát s různými jazyky a písmo. Poradce má poté povinnost zajistit tlumočnicka pro svého klienta. Ve většině případů požádá *Praxis community projects* tlumočnicka ze svých řad.

2) *Interpreting Team*

Koordinátorem *Interpreting Team* se stal Berhanu Kassayie. *Praxis* zaměstnává tlumočnicka, kteří tlumočí až ze 14 různých jazyků pro klienty ve zdravotních a sociálních službách. Projekt tohoto týmu se jmenuje *Praxis Interpreting+*.

3) *Move On Team*

Koordinátorka *Move On Team* je Yesenia San-Juan a společně se svými kolegy pracuje na projektech zaměřujících se na klienty hledající práci. Mezi jejich projekty se řadí *Reach Out* a *Moving into Work*.

Reach Out je projekt, který je zaměřený na podporu a poskytování bezplatných informací, poradenství a školení orientovaného na vzdělávání. Školení je zajištěno odbornými lektory, kteří mají zkušenosti v komunitním vzdělávání. Témata zahrnují: poradenství, znalosti angličtiny, sociální práva a nároky, bydlení a bezdomovectví, domácí násilí, vzdělávání a podporu zaměstnanosti, přistěhovalectví, uprchlíky & problémy žadatelů o azyl, ICT (Informační a komunikační technologie).

Moving into Work zahrnuje školení, které prohlubuje počítačové dovednosti, znalosti angličtiny, psaní životopisu, techniku pohovoru a hledání práce. Je to terénní práce ve čtvrtích *Redbridge, Havering a Barking&Dagenham*.

Praxis koordinuje další projekty nebo na nich spolupracuje s jinými organizacemi zabývající se prací s cizinci. Patří sem *Project London, Workshop for New*

Residents, Training for front line start working with new migrants, Brochette Corner Community Café.

Project London je důvěrná služba dobrovolných doktorů a sester poskytovaná zcela zdarma nevládní organizací Médecins du Monde UK v prostorách budovy *Praxis community projects*. *Workshop for New Residents* zahrnuje školení pro nové migranty, aby se dozvěděli více informací. Projekt *Training for front line start working with new migrants* spočívá ve školení pro ty, kteří pracují s novými migranty přicházejícími do Velké Británie. *Brochette Corner Community Café* – v budově si pronajímá malou kuchyň jeden z bývalých klientů a vaří jak pro zaměstnance *Praxis community projects*, tak pro návštěvníky nebo ty, kteří si pronajímají prostory budovy na různé akce.

4.2 Projekt Interpreting+

Hlavní výhodou práce s cizinci v *Praxis community projects* je národnostní složení jejich pracovníků. V *Praxis community projects* z 25 stálých pracovníků je pouhých 5 rodilých Britů. Ostatní pocházejí ze všech koutů světa. Jsou zde zaměstnanci umějící španělsky, francouzsky, bulharsky, arabsky, rusky, maďarsky, somálsky, atd. Znalost těchto jazyků v pracovním kolektivu může při práci s cizinci značně ulehčit komunikaci a tím také následnou pomoc klientům.

Vize organizace *Praxis community projects* v tomto projektu spočívá ve splnění požadavku na flexibilní, vysoce kvalifikované tlumočnické a překladatelské z místních zdrojů pro zdravotnictví a sociální péči.

Tento projekt je odrazovým můstkem k dosažení toho, aby se tato vize zavedla do všech čtyřech lokalit *Tower Hamlets*. Dále by tento projekt měl rozvíjet a budovat kapacity k nastavení systému, který povede k vytvoření modelu nejlepšího dosažení vize a dalšímu rozšíření mimo pomyslné hranice čtvrti.

Služba, kterou *Praxis* poskytuje, musí dosáhnout klíčových cílů tak, aby mohla zlepšit přístup cizinců ke zdravotní a sociální péči. Ty zahrnují pokrytí služeb pro ty nejnaléhavější nedostatky v péči o cizince. Dále se snaží testovat a prokázat v praxi, že profesionální personál může zlepšit flexibilnější přístup zdravotníků a pracovníků v sociálních službách k cizincům.

4.2.1 Tlumočnické služby v Praxis community projects

Praxis community projects se může chlubit jak různorodostí svých pracovníků, tak svých uživatelů. Váží si toho, co každý nový klient přináší. Lidé z různých prostředí se musí v *Praxis community projects* cítit komfortně a vítaně a to tak, aby mohli svobodně využívat nabízených služeb.

Praxis nabízí tyto služby: telefonní tlumočení, video konferenci, překlady a to vše přes on-line, osobní nebo telefonní rezervaci.

Koordinátor projektu *Interpreting+* třídí rezervace na tlumočnický s ohledem na jejich schopnosti, kvalifikaci, odborné znalosti, zkušenosti ve specifických zdravotních či sociálních službách a dále dle přání klient ohledně pohlaví tlumočnicka.

Mezi často požadované jazyky, které mohou tlumočit jak interní zaměstnanci, tak externí, patří: arabština, bengálština (*Sylheti*), čínština (*Cantonese, Mandarín*), francouzština, portugalština, španělština a somálština. Zaměstnanci *Praxis community projects* jsou ale také schopni zajistit tlumočnický na další jazyky, které nejsou natolik frekventované: *farsi*, italština, *kurdish-sorani*, turečtina, polština a ruština.

Pod dohledem koordinátora projektu *Interpreting+* tlumočnický poskytují profesionální tlumočnický služby. Je od nich vyžadována zpětná vazba a podílejí se na hodnocení činnosti z důvodu, aby byla zajištěno lepší řízení projektu a veškeré nedokonalosti byly odstraněny.

Tlumočnický zaměstnanci v *Praxis community projects* dodržující zásadu, že klienti nejsou nespravedlivě diskriminováni na základě pohlaví, etnické skupiny, věku, náboženství, sexuální orientaci, handicapu či státnímu příslušenství a všechny poskytované služby jsou přizpůsobeny tak, aby byly dostupné všem. *Praxis community projects* stojí na straně svých klientů i zaměstnanců vždy, když jsou vystaveni jakékoliv diskriminaci. Všechny nabízené služby musejí být jasně definované tak, aby jim všichni klienti porozuměli. V případě, že jazyk, který klient vyžaduje, *Praxis* není schopen tlumočit, snaží se zajistit jiné tlumočnický služby.

4.2.2 Tlumočnický v Praxis community projects

Praxis community projects se řídí přísným prověřováním a sledováním svých tlumočnicků. S každým příchodem nového tlumočnicka sepíše koordinátor projektu

smlouvu, ve které jsou zachyceny všechny podmínky spolupráce. Tato smlouva obsahuje také kompetence tlumočnicka a Etický kodex, podle nějž by se měl chovat.⁶⁴

Praxis community projects se snaží zajistit, aby tlumočníci:

- měli řádné jazykové dovednosti, které si klient vyžádá;
- dorazili na schůzku s klientem včas a pokud tak neučiní, měl by nevyhnutelně a urgentně informovat jak poskytovatele služby, tak klienta samotného o délce případného zpoždění;
- nosili identifikační kartu *Praxis community projects* po celou dobu výkonu svého povolání;
- se prezentovali profesionálním způsobem;
- vyzvali své klienty k podpisu záznamu tlumočení a zároveň jim dali formulář zpětné vazby;
- interpretovali pravdivě a věrně vše, co je řečeno poskytovatelem služby a uživatele služeb;
- dodržovali Etický kodex profesionálního chování a účastnili se pravidelných schůzí týmu a neustále dbali na rozvoj vlastního profesního vzdělávání;
- interpretovali nestranně pro klienta a poskytovatele služeb;
- zachovávali veškeré důvěrné informace zveřejněné v průběhu tlumočení a nevstupovali do diskuse, neradili a nevyjadřovali názory nebo reakce. Tlumočnick může zasahovat pouze v případě, že je požádán o vysvětlení.

⁶⁴ Interní materiály *Praxis Community Projects*: PRAXIS COMMUNITY LANGUAGE SERVICE. *This agreement for the provision of interpreting services*, str. 7.

5 Sdružení občanů zabývajících se emigranty

Sdružení občanů zabývajících se emigranty (dále SOZE) je nevládní nezisková organizace, která vznikla již v roce 1990, kdy do tehdejší Československé republiky přišli první uprchlíci. Hlavní sídlo má v Brně, ale poskytuje konzultace v azylových zařízeních ve všech krajích Moravy a Slezska.

Cílovou skupinou, které se pracovníci SOZE věnují, jsou žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, osoby s doplňkovou ochranou a azylanti, dále pak cizinci s dlouhodobým a trvalým pobytem. V těchto cílových skupinách se zaměřují hlavně na osamělé ženy s dětmi, nezletilé děti bez doprovodu či handicapované osoby, které představují zranitelné skupiny uprchlíků a cizinců.

Posláním SOZE je poskytování pomoci uprchlíkům a dalším kategoriím cizinců, přicházejících do České republiky. Tato pomoc spočívá v bezplatném právním, sociálním a psychologickém poradenství, v realizaci volnočasových a vzdělávacích programů a v komplexní sociálně – právní asistenci dlouhodobě usazeným cizincům a uznaným azylantům v namáhavém procesu integrace do majoritní společnosti.

Důležitou součástí práce v SOZE je také odborná činnost, která přispívá zkušenostmi pracovníků SOZE do legislativního procesu v oblasti cizineckého, azylového a migračního práva.

Pracovníci SOZE se snaží vyvíjet nemalou snahu při zajištění dodržování lidských práv v oblasti azylové procedury. Zaměřují se při tom na řešení životní situace jednotlivců a jejich rodin. Výsledkem by měla být plnohodnotná integrace do společnosti v České republice nebo dobrovolný návrat do země, odkud cizinec původně pocházel.

5.1 Projekty SOZE⁶⁵

V této podkapitole jsou vybrány pouze ty projekty, které se přímo zaměřují na sociální poradenství žadatelů o udělení mezinárodní ochrany.

⁶⁵ SOZE. *Realizované projekty* [online]. Dostupné na [www: <http://www.soze.cz/?page_id=201>](http://www.soze.cz/?page_id=201).

V rámci projektu Berlička je žadatelům o udělení mezinárodní ochrany usnadněn přístup ke zdravotní péči. Jsou jim hrazeny poplatky za recepty, lékaře, poskytovány zdravotní pomůcky a to vše na území České republiky. Pokud žadatelé žijící v přijímacím středisku v Zastávce u Brna potřebují doprovod k doktorovi, je jim poskytnut asistent. Koordinátor projektu je povinen osobně jednat s lékařem, pokud to situace vyžaduje.

V projektu terénní sociální práce (Jihomoravský kraj) terénní sociální pracovník vyhledá a kontaktuje možné klienty sociálního poradenství, jazykových kurzů, či kurzů sociokulturního minima. Během terénní práce se pracovníci snaží o monitoring potřeb komunity formou získání důvěry významných osob v etnických menšinách. Tím je snadnější vymezit potřeby a cíle dané komunity.

V azylovém domě pro cizince (Jihomoravský kraj) jsou ubytováni ohrožené skupiny cizinecké a uprchlické komunity jako jsou např. senioři, rodiny s dětmi, osoby v krizi či osamělé ženy. Je jim také poskytováno právní, sociální nebo psychologické poradenství.

5.2 Využívání tlumočnických služeb v SOZE⁶⁶

Pracovníci sociálního poradenství SOZE si většinou se svými klienty sjednávají schůzku dopředu. Nově přichozí klienti často dostávají doporučení z jiných organizací nebo se o SOZE dozvěděli od přátel, rodiny či známých. Pokud přicházejí klienti bez objednání, pracovníci SOZE se jim věnují podle toho, zda na ně mají či nemají čas. V případě, že čas zrovna nemají, sjednají si s nimi schůzku na jiný den.

Pracovníci SOZE předem vědí, z jaké země daný klient pochází a snaží se o dané zemi informovat (politická situace, kultura, tradice). Více informací ale získají po nějaké době během rozhovorů s klienty. Děje se tak proto, aby nedocházelo k nepříjemným situacím v okamžiku, kdy by se pracovník nějakým způsobem dotknul svého klienta. Ten se zde bere jako individualita a tak se na něj také nahlíží. Proto není možné, aby zde pracovníci měli nějaké předsudky vůči cizincům. Na předsudky si dávají velký pozor. Používání etnofaulismů⁶⁷ se snaží vyhnout a v případě, že mezi

⁶⁶ ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení z pohledu neziskových organizací*, str. 31.

⁶⁷ Etnofaulismy – jsou jazykové výrazy ovlivněny právě stereotypy. Jsou to tzv. označení, které bychom ve slovníku spisovné češtiny jen těžko hledali. Používá je jedno etnikum pro označení toho druhého. Mohou být až směšné nebo naopak velmi negativní. Patří sem názvy jako „rákosníci“ označují vietnamskou menšinu, nebo pojem „černé ponožky“ vyjadřující romskou menšinu apod. Těmito

sebou diskutují o klientech, používají jejich křestní jména, i přes jejich občasnou složitost.

Přesto, že někteří klienti jsou pracovníkům SOZE bližší než jiný, musí k nim přistupovat stejně bez rozdílu. Dbá se na to, aby se ke klientům přistupovalo individuálně a všechny jejich problémy se tak i řeší. Otevřenost k novým kulturám a zvykům je zde samozřejmostí. Pracovníci se snaží, aby tento vztah byl profesionální, ale zároveň na přátelské bázi tak, aby nestresoval klienta. Ti často přicházejí nervózní z toho, co nového je čeká.

Nejčastějšími klienty jsou státní příslušníci z Ukrajiny, Ruska a Mongolska. Toto složení občanů téměř odpovídá i na grafu č. 2 v první kapitole (Deset nejčastějších státních příslušníků žádajících o MO v roce 2009).

„Při styku s klientem na ně nejprve mluvíme českým jazykem. Až v případě potřeby využíváme znalosti dalších jazyků.“ (sociální pracovnice SOZE Olomouc, duben 2010) Tak poznají, zda je klient schopen se alespoň částečně domluvit na základních věcech. Pokud klienti český jazyk příliš neovládají, mluví se anglicky či rusky.

„Při prvním kontaktu je také důležité získat co nejvíce informací o klientovi. Samotným klientům by nebylo příjemné, aby se cítili jako při výslechu, a proto musíme volit ta správná slova a ten správný přístup.“ (sociální pracovnice SOZE Olomouc, duben 2010) Na každého klienta si pracovník vyčlení tolik času, kolik je potřeba, ale vždy tolik, aby ani jeden neměl pocit, že je rozhovor příliš zdlouhavý a neúčelný. Každý klient je individuální, a proto není podstatné, aby byl vytvořen jasně daný formulář, který by nemusel vyhovovat každý. „My sami máme sepsaných pár bodů, kterých se při rozhovorech držíme. Je to usnadnění práce a alespoň nezapomene, na co bychom se měli ptát.“ (sociální pracovnice SOZE Olomouc, duben 2010) Z těchto vyplněných bodů lze vyčíst, jaké má klient silné a slabé stránky, co vystudoval či jaký život v zemi původu vedl. Pracovník na tomto soupisu může nadále s klientem pracovat a tím jej motivovat k řešení jeho dočasné situace. Důležité slovo je zde spolupráce. Do SOZE přicházejí klienti, kteří se chtějí učit český jazyk a i přes gramatické chyby, které jsou součástí jejich řeči, se nebojí mluvit česky. Pokud pracovník vidí, že klient má snahu změnit svou situaci, pomáhá mu a nadále ho motivuje.

etnofaulismy se může vyjadřovat negativní postoj k jinému etniku, což opět způsobuje komunikační bariéry.

Jak sama sociální pracovnice SOZE Olomouc podotkla: „profesionálního komunitního tlumočnicka nepotřebujeme, vystačíme si sami s vlastními znalostmi, já sama umím anglicky a ani s ruštinou nemám problém, i když jsem se jí nikdy neučila.“ (sociální pracovnice SOZE Olomouc, duben 2010)

Každý klient má v SOZE svou založenou kartu o osobních údajích (jméno, bydliště, země původu, atd.), do které má možnost kdykoliv nahlédnout.

Pracovníci SOZE, kteří dojíždějí do pobytového střediska Havířov za žadateli o udělení mezinárodní ochrany, profesionální tlumočníci pro práci se žadateli nevyužívají. „Klienti si tlumočí navzájem, to znamená v rámci rodiny, přátel, známých či stejných státních příslušníků. V těchto případech se na soukromé či osobní detaily ze žadatelova života nebere velký zřetel. Sama zkušenost s kvalifikovaným komunitním tlumočnickem nemám.“ (sociální pracovnice SOZE Olomouc, duben 2010)

Závěr

Bakalářskou práci jsem vytvořila analýzou odborných textů, publikací a interních dokumentů nevládní neziskové organizace *SOZE* a nevládní neziskové organizace *Praxis community projects* a jejich následným zpracováním. Vytvořila jsem souhrnný přehled, který mapuje strukturu a projekty těchto organizací a využívání tlumočnických služeb.

Abych zasadila využívání tlumočnických služeb v Londýně a v České republice do kontextu, uvedla jsem v první kapitole několik pojmů týkající se migrace, azylové procedury, interkulturní komunikace a komunitního tlumočení.

Z podkapitoly *1.1 Cizí státní příslušníci v České republice* a podkapitoly *1.2 Cizí státní příslušníci ve Velké Británii* lze vyčíst, jaké národnosti do těchto zemí přicházejí a v jakém počtu, což ovlivňuje využívání různých jazyků v tlumočnických službách.

V podkapitole *1.5.2.1 Komunitní tlumočení v České republice* popisují, jak probíhá komunitní tlumočení. Nemá tu žádnou tradici, a proto není vůbec poskytované profesionálními komunitními tlumočnickými a lidé pracující s cizinci o něm neví. Lidé, kteří tlumočí pro cizince nemají profesionální ani odbornou znalost. Většinou jediné, co je spojuje s „klienty“ pro tlumočení, je stejný původ. Sice jsou schopni komunikovat oběma jazyky a znají kulturní vzorce obou zemí, přesto postrádají profesionální vzdělání v oblasti tlumočení. To může ovlivnit průběh azylové procedury a mít až fatální následky v podobě neuznání ani jednoho statusu mezinárodní ochrany.

Neprofesionální komunitní tlumočnický může chybně interpretovat, opomenout nějaké části či si některá fakta upravit.

Z důvodu nedostatečnosti profesionalizace komunitních tlumočnicků se členové Filozofické fakulty Univerzity Karlovy rozhodli připravit tlumočnický kurz pro odbornou veřejnost, pracovníky státní správy, policie, zdravotnických a sociálních zařízení a neziskových humanitárních organizací, kteří přicházejí při úředních jednáních do styku s cizinci (žadatelé o azyl, přistěhovalci, turisté) a s národnostními menšinami na území České republiky, a neobejdou se bez tlumočení.

Tento kurz by měl usnadnit komunikaci s cizinci a naučit zájemce řešit případné krizové situace či se vyhnout případnému konfliktu. Účastníci kurzu se také naučí používat odpovídajícím způsobem různé tlumočnické techniky.

Podle názorů sociální pracovníce v *SOZE*, která se dennodenně setkává s cizinci při své práci, nejsou profesionální komunitní tlumočníci potřeba. Migrační vlna v České republice (viz podkapitola 1.2 *Cizí státní příslušníci v České republice*) není natolik silná, aby tuto potřebu pracovníci pocítili. Zaměstnanci *SOZE* jsou schopni si vystačit se svou jazykovou vybaveností sami. Podle svých slov při tlumočení v azylových zařízeních využívají stejné státní příslušníky, děti či příbuzné žadatelů. Nejvíce imigrantů na území České republiky v uplynulém roce (2009) pocházelo z Ukrajiny. To také ovlivňuje, jaký cizí jazyk v *SOZE* nejvíce využíván. Dalším používaným jazykem (kromě hojně využívané češtiny) je angličtina, která je základ pro komunikaci.

Na rozdíl od situace v České republice je ve Velké Británii migrační vlna každoročně velmi vysoká, i když má v posledních letech (stejně jako v České republice) klesající tendenci. Přesto je zde komunitní tlumočení hojně využívané, komunitní tlumočníci pracují např. ve zdravotnických zařízeních na plný úvazek a dokonce se komunitní tlumočení dá studovat na několika univerzitách.

Praxis community projects má vlastní projekt, který se týká komunitního tlumočení profesionálními tlumočníky. V kapitole 4.2 *Project Interpreting+* jsem blíže popsala, jaká pravidla pro komunitní tlumočení v *Praxis community projects* existují a jak se komunitní tlumočení používá. Tlumočení v této organizaci usnadňuje také personální obsazení, protože větší část zaměstnanců je tvořena právě cizinci ze všech koutů světa. Pouhých 20% jsou rodilí Britové.

Diference je tedy na první pohled jasná. V České republice má komunitní tlumočení před sebou ještě dlouhou cestu, než si vybojuje své místo ve společnosti. Což ovšem neznamená, že bude někdy více potřebné než doposud. Na rozdíl od Velké Británie, kde je komunitní tlumočení součástí každého dne na nejrůznějších místech a kde má dlouhou tradici a je hojně využívané.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá srovnáním využívání komunitního tlumočení v Londýně a v České republice. Zmapovala jsem dvě neziskové organizace. SOZE (ČR) představuje jednu z nejdéle působících organizací na našem území, která se zabývá prací s cizinci. Jak sama sociální pracovnice ze *SOZE* řekla v rozhovoru se mnou, nemá pocit, že by na našem území byla potřeba využívání profesionálních komunitních tlumočnicků. Pro svou práci si vystačí se svými jazykovými znalostmi.

Tomuto faktu ovšem nenasvědčuje použitá odborná literatura, která hodnotí práci profesionálního komunitního pracovníka jako velmi nezbytnou. Nedochozí při něm ke zkreslování dat a informací žadatele o udělení mezinárodní ochrany.

Ve Velké Británii je práce komunitního tlumočnicka nepostradatelná, což nasvědčuje značný migrační příliv a národnostní složení této země. Proto byl také v neziskové organizaci *Praxis community projects* (kterou jsem si vybrala na základě své povinné zahraniční praxe 2. ročníku na Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci) vytvořen projekt *Interpreting+*. Profesionální komunitní tlumočníci jsou zaměstnáni v této organizaci pro snadnější komunikaci cizinců s policií, zaměstnanci státní správy, ve zdravotnictví či v sociálních službách.

Annotation

This baccalaureate work deal with comparison exploitation community interpretation in London and in Czech Republic. I wrote about two non profit making organization. *SOZE (CZ)* presents one of longest applied organization to our territory that the deal with foreigners. How social worker from *SOZE* said in interview with me, there is no requirement for professional community interpreters to our territory. They just utilize their own language know ledges.

This fact indeed indicates used special literature that the job evaluation professional community worker as a very necessary. It happens during the interview with migrants to data falsification and information applicant for conferment international ward ships.

There is indispensable work community interpreter in Great Britain, racial constitution that country. *Praxis community projects* non – profit making organization (when I was on my practical training in 2. grade) created project *Interpreting+*. Professional community interpreters are employable in this organization for easier communication foreigners with police, staff administration, in health service or in social services.

Seznam literatury

ČEŇKOVÁ, I. a kol. *Teorie a didaktika tlumočení I.*, Praha: Universita Karlova. Filozofická fakulta, 2001. ISBN 80-7308-019-2.

DAVIES, M. *The blackwell encyclopaedia of social work*. Blackwell Publishing Ltd., 2000. ISBN 0-631-21450-X.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Univerzita Karlova, vydavatelství Karolinum, Praha 1993.

DYMEŠOVÁ, G. *Sociální práce s uprchlíky*. Organizace pro pomoc uprchlíkům : Praha, 2003.

FINLAY, R.; REYNOLDS, J. *Social work & refugees. National Extension College and Refugee Action*, 1987. ISBN 0-85356-001.4.

GUTVIRTHOVÁ, J. *Role tlumočnicka v azylovém zařízení s čínsky hovořícími migranty*, Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, Praha, duben 2008: citováno z MV ČR. *Azyl* [on line]. Dostupné na WWW <<http://www.mvcr.cz/azyl/azyl.html>>.

HOME OFFICE STATISTICAL BULLETIN. Control of immigration statistics United Kingdom 2008. Crown Copyright August 2009. ISBN 978-1-84726-975-1.

Interní materiály *Praxis Community Projects: PRAXIS COMMUNITY LANGUAGE SERVICE. This agreement for the provision of interpreting services. Vydáno 2008.*

NAKLÁDALOVÁ, L. *Komunitní tlumočení v azylových zařízení České republiky*. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, Praha, duben 2005.

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Grada, Praha, listopad 2009. ISBN 978 - 80 - 247 - 3069 - 1.

ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Komunitní tlumočení pro cizince z pohledu neziskových organizací*. Caritas – voš sociální Olomouc, Olomouc, duben 2010.

Seznam pramenů

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *Asylum* [on line].
Citováno [2010 – 04 – 20]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/>>.

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum*
[cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/support/arc/>>.

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY *How to claim asylum*
[cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/caseowner/>>.

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum*
[cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/firstmeeting/>>.

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY *How to claim asylum*
[cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/awaitingdecision/>>.

HOME OFFICE UK BORDER AGENCY. *How to claim asylum*
[cit. 2010 – 04 – 19]. Dostupné na WWW:
<<http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/process/decision/>>.

SOZE. *O nás* [cit. 2010 – 07 – 10]. Dostupné na WWW:
<http://www.soze.cz/?page_id=2>.

PRAXIS COMMUNITY PROJECTS. *What we do* [on line]. Dostupné na
WWW: <<http://www.praxis.org.uk/index.php?page=2>>.

TUŽINSKÁ, H. Otázky opisu a prekladu: *Využitie poznatkov antropológie a etnografie vo vedení a tlmočení interview s imigrantmi* [formát PDF]. Stinul: Bratislava, 2009. Dostupné na <http://aa.ecn.cz/img_upload/224c0704b7b7746e8a07df9a8b20c098/HTu_insk__OpisaPreklad_1.pdf>.

ZAŘÍZENÍ SPRÁVY UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA. *Struktura, charakteristiky a základní pojmy*, [cit. 2010-02-06]. Dostupné na WWW: <<http://suz.cz/pages/6.html>>.