

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2015

Iveta Nevludová

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Iveta Nevludová

Interkulturní mediace na lokální úrovni v provincii

Valencia

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Tereza Malochová

2015

Čestné prohlášení:

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V.....dne.....

Iveta Nevludová

Chtěla bych poděkovat Mgr. Tereze Malochové za odborné vedení, podporu a její cenné připomínky k práci a především mé konzultantce Janě Magdaleně Vlastníkové za její čas, inspirativní rady a hlavně důvěru a podporu, kterou mi v průběhu tvorby celé práce poskytovala. Poděkování patří také respondentům, kteří byli ochotni sdílet se mnou své zkušenosti z praxe a umožnili mi tak hlouběji proniknout do dané problematiky a tímto jí lépe porozumět.

„Unir sin confundir, distinguir sin separar“.

Bruno Duccoli

Obsah

Úvod.....	4
1 Profil profesionála v interkulturní mediaci.....	6
1.1 Charakteristiky profesionála v interkulturní mediaci.....	7
1.2 Funkce profesionála v interkulturní mediaci.....	8
1.3 Znalosti, dovednosti a vlastnosti interkulturního mediátora.....	10
1.3.1 “Saber saber“ – umění „vědět“.....	10
1.3.2 “Saber hacer” – umění „jednat“.....	10
1.3.3 “Saber ser y estar” – umění „být“.....	11
2 Vzdělávání mediátorů.....	12
2.1 Vysokoškolské vzdělání.....	12
2.2 Akreditované kurzy.....	12
3 Legislativní ukotvení interkulturní mediace ve Valencii.....	15
3.1 Obecná ustanovení.....	15
3.2 Požadavky na vzdělávání a akreditaci.....	16
4 Současná ekonomická situace.....	18
4.1 Pracovní podmínky mediátorů.....	18
4.2 Financování.....	20
5 Výzkumná část.....	22
5.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky.....	22
5.2 Metodologie.....	22
5.3 Metoda získávání dat.....	23
5.4 Organizace a průběh výzkumu, metoda výběru výzkumného souboru.....	23
5.5 Metoda zpracování dat.....	25
5.6 Metoda analýzy dat.....	26
6 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	27
6.1 Osobnost mediátora.....	28

6.1.1	Národnost a jazykové dovednosti mediátorů	28
6.1.2	Vzdělání mediátorů	29
6.1.3	Pracovní zkušenosti.....	32
6.1.4	Dovednosti, schopnosti a znalosti mediátora	36
6.1.5	Přínosy IM pro mediátory	38
6.1.6	Přístup uživatelů k mediátorům.....	40
6.1.7	Profesní kontakty mediátorů	42
6.2	Interkulturní mediace	43
6.2.1	Podoba a funkce IM	43
6.2.2	Těžkosti v práci IM	46
6.2.3	Společenské povědomí o IM	48
6.2.4	Pracovní podmínky.....	50
6.2.5	Ideální vývoj IM pro mediátory	52
6.3	Shrnutí a interpretace výsledků výzkumu	53
7	Možné použití výsledků výzkumu na koncept v České republice	58
8	Diskuze	61
9	Závěr.....	63
	Seznam použitých zdrojů	64

Úvod

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla zabývat se otázkou interkulturní mediace (dále jen IM) ve španělské provincii Valencia. Cílem práce bude pomocí metody kvalitativního výzkumu, konkrétně prostřednictvím rozhovorů s interkulturními mediátory, působícími v provincii Valencia poznat španělskou praxi v oblasti IM. V teoretické části se více zaměřím na osobnost mediátora a jeho profesní profil, zákonné pojetí IM pro oblast Valencie a krátkou reflexi současné ekonomické situace ve Španělsku, na kterou bude navazovat již samotný výzkum. Pomocí této metody se tedy budu snažit odhalit, jak je tento koncept ve španělské společnosti funkční a vyhodnotit, kterými aspekty se lze inspirovat, či případně jakých chyb se vyvarovat při etablování dané profese v České republice. K textu se bude neodmyslitelně pojít má absolventská práce s názvem *Interkulturní mediace ve Španělsku*, ve které popisují podstatu a současnou situaci konceptu IM ve Španělsku s ohledem na jeho vývoj, typy, legislativní ukotvení na státní úrovni a možnosti využití IM v praxi.

V roce 2007 se časopis Sociální práce/Sociálna práca v jednom z čísel zabýval problematikou mezinárodní migrace a mimo jiné v něm poukazyval na obtížnost integrace cizinců do české společnosti (Bajer, 2007, s. 2). Od té doby již uplynulo několik let, nicméně na důležitosti to této tematice nijak neubralo, právě naopak. Vzhledem k současnému vývoji ve světě, kdy migrace stále nabírá na intenzitě a přístup nejen české, ale i celosvětové společnosti vůči přistěhovalcům, uprchlíkům a etnickým menšinám se stává citlivým pojmem, je pouze na místě zabývat se IM jako cenným nástrojem k nastolení vzájemného porozumění, který pomáhá řešit konflikty a vede tak k vytvoření skutečně interkulturní společnosti.

Že IM může představovat i v České republice velmi důležitý nástroj na podporu soužití lidí kulturně odlišných, upozorňuje i číslo 4/2005 časopisu Sociální práce/Sociálna práca, jehož autoři se v tomto vydání zaměřili na probaci a mediaci obecně. Mediace je zde popisována jako: „*Způsob mimosoudního řešení sporu, kdy dvěma znesvářeným stranám pomáhá prostředník – mediátor nalézt oboustranně přijatelné řešení konfliktní situace*“ (Bajer, 2005, s. 5). V periodiku se objevuje také zmínka o tzv. multikulturní mediaci, která je charakterizována jako: „*Způsob intervence, zabývající se spory, nedorozuměními, které vyplývají z nesprávné*

komunikace a nepřesného pochopení stran, pocházející z různých kultur, menšin a etnik“ (Bajer, 2005, s. 22).

Každá takováto skupina má své hodnoty, očekávání, vnímání a osobitý komunikační styl. Neinformovanost a neznalost těchto zákonitostí může vést nejen ke vzniku komunikačních bariér, ale především k vyvolání strachu a obav z neznámého. Právě tyto skutečnosti vytvářejí pole působení pro interkulturního mediátora.

Jelikož je oblast IM v našem prostředí pojmem relativně novým, české literatury, o kterou by se dalo při psaní práce opřít, k dispozici mnoho nebylo. Zdroje k sepsání této práce jsem téměř výhradně čerpala ze španělské literatury a španělských webových stránek. Z českých zdrojů jsem využila především odborné publikace a články, vydané neziskovou organizací InBáze, jejímž posláním je napomáhat migrantům a jejich rodinám v životě v České republice a vytvářet bezpečný prostor, vhodný pro vzájemný dialog mezi lidmi odlišných kultur (InBáze, 2015). Právě InBáze se dá označit za jednoho z největších průkopníků, snažící se o prosazení profese interkulturního mediátora (v Česku je více užíván pojem interkulturního pracovníka) na naší scéně. Především činnost této organizace mne přiměla informovat se podrobněji o původu a podstatě IM a ještě více tak prohloubila můj zájem o odlišné kultury a možné cesty nastolení harmonie mezi nimi.

1 Profil profesionála v interkulturní mediaci

V následující kapitole nejdříve stručně popíši koncept IM, jak je chápán ve Španělsku, a nastíním, co je jeho cílem. Poté se pokusím zodpovědět otázku, čím je charakteristická postava interkulturního mediátora, jakými vlastnostmi a dovednostmi by měl profesionál v IM oplývat a jaká je jeho funkce na poli provádění IM.

IM je možno na jedné straně stavět na stejnou úroveň s dalšími typy mediací, jako je mediace rodinná, civilní, obchodní, právní nebo sousedská. V tomto případě lze koncept chápat jako nástroj pokojného řešení sporů mezi dvěma stranami, které si klade za cíl zlepšit komunikaci mezi nimi. V případě mediace interkulturní je zásadní, že se ve stejném společenském prostoru setkávají osoby, pocházející z rozdílného kulturního zázemí. Mezi nimi se jako třetí neutrální strana nachází mediátor, jenž si je vědom kulturních odlišností mezi jednotlivými aktéry a který se svým působením snaží překonávat překážky, založené právě na neschopnosti těmto odlišnostem porozumět a vyrovnat se s nimi.

Na druhou stranu ve Španělsku je možno tento pojem chápat ještě v širším slova smyslu a zahrnovat do něj veškeré aktivity, kladoucí si za cíl napomáhat lepší integraci cizinců a příslušníků etnických menšin do většinové společnosti. Posláním IM je tedy vytvářet prostor k vzájemnému dialogu jednotlivých stran, který povede k vytvoření skutečně interkulturní společnosti, kde k sobě lidé rozdílných kultur budou schopni přistupovat s respektem, beze strachu a předsudků. Na základě tohoto vymezení se tedy IM neomezuje na pouhé řešení sporů ale také na preventivní opatření a práci s širokou veřejností v rámci transformace společnosti. Samotné disciplíně IM se detailněji věnuji ve své absolventské práci.

Interkulturní mediátor je novou profesí, která se postupně objevuje v různých částech světa a vzniká jako přirozená reakce na potřebu začlenění cizinců do přijímající společnosti. V Evropě na sebe bere různé podoby a názvy, od „*linkworkers*”, „jazykově kulturních mediátorů“ po „kulturní mediátory“ (Giménez, 1997, s. 126).

Jak zmiňuji ve své absolventské práci, roli přirozeného mediátora mohou vykonávat cizincovi příbuzní, přátelé, lidé z jeho komunity či obce. Na této úrovni se jedná o tzv. mediaci přirozenou či spontánní, kdy na tyto dobrovolné mediátory nejsou kladeny charakteristické požadavky, kvalita poskytování jejich služeb není žádným způsobem specifikovaná a nebývá ani ověřována. Naproti tomu nastupuje mediace

profesionalizovaná, kde jsou na mediátory kladeny vysoké nároky, co se vzdělání a schopností týče. Mnohdy mohou řešit problémy na lokální ale také mezinárodní úrovni v nadnárodních multikulturních uskupeních.

SEMSI¹ definuje osobnost mediátora jako profesionála, vyškoleného v oblasti imigrace, interkulturality a mediace, který je zapsaný v registru sociálních služeb. Rozvíjí své schopnosti v oblasti zprostředkování mediačního procesu mezi imigranty a poskytovateli sociálních služeb, a dalšími institucemi a subjekty, jak veřejnými, tak i soukromými (Giménez, 2002, s. 49). Jedná se o specialistu na komunitní mediaci v kontextech multikulturalismu, o most a pojiťko, které usnadňuje přiblížení a propojení jednotlivých stran.

1.1 Charakteristiky profesionála v interkulturní mediaci

Charakteristiky mediátora podle SEMSI se mohou shrnout do dílčích oblastí:

Na prvním místě jsou mediátoři komunitními pracovníky, působící v daných čtvrtích, pokoušející se co nejlépe poznat zákonitosti sousedských vztahů. Speciální pozornost věnují nově příchozím cizincům a institucím v konkrétních oblastech, kdy se pokouší o jejich sblížení a prevenci a pozitivní reformulaci konfliktů.

Na druhém místě jsou mediátoři členy různorodých týmů. Každý mediátor jako člen týmu je výjimečný svým odlišným pohledem na věc, vlastními kulturními hodnotami a národností, profesními zkušenostmi a sociální angažovaností.

Na třetím místě se jedná především, i když ne výlučně o cizince.

Na čtvrtém místě jsou mediátoři univerzálními pracovníky, specializujícími se na konkrétní oblasti: sociálně právní, mediaci v sociálních vztazích, oblasti zaměstnanosti, mediaci rodinnou, vzdělávací, zdravotní a mediaci sousedskou (Giménez, 2004).

¹ SEMSI – *Servicio de mediación social intercultural* (interkulturní sociální a mediační služby): intervenční program, vytvořený pod záštitou Madridské radnice a Autonomní Univerzity v Madridu na podporu a rozvoj IM.

Dialog o podobě profesního profilu mediátora je stále otevřený, nicméně odborníci působící na poli mediace v čele se SEMSI se vesměs shodují na tom, že by se mělo jednat o osobu:

- se vzděláním, znalostmi, schopnostmi a specifickými vlastnostmi, které jsou spojené s oblastí práce v IM,
- s dovednostmi vyjednávat, předcházet, a řešit kulturní konflikty,
- s osobními zkušenostmi v multikulturních vztazích,
- se schopností nacházet spojitosti mezi dvěma nebo více kulturními kódy,
- zběhlou v sociokulturní interpretaci,
- která má přednostně ale ne výlučně statut cizince,
- s ekvivalentním vzděláním ve formě *grado superior*²,
- s jazykovou kapacitou (SEMSI, 2004).

Mediátor by měl ovládat kastilštinu, neboli obecnou španělštinu a další oficiální jazyk, podle toho, ve které autonomní oblasti působí a samozřejmě také jazyk menšinové skupiny, se kterou pracuje. Jazykové dovednosti jsou pro práci mediátora stěžejní, nicméně Valero (2003 a, s. 822) pokládá mediátora za více než jen pouhého překladatele nebo tlumočníka, protože překlad tvoří pouze jeden aspekt mediace, který si tím pádem vyžaduje u mediátora znalost nejen jazyků, ale také prvků interkulturní komunikace, tradic a kulturních zvyklostí.

1.2 Funkce profesionála v interkulturní mediaci

Obecně platí, že interkulturní mediátor v rámci celého Španělska plní v podstatě stejné funkce. Podle výzkumu katedry interkulturních studií v univerzitě v Granadě můžeme vyzdvihnout následující profesní funkce, spojené s IM. Jsou jimi:

- podpora integrace cizinců do většinové společnosti,
- usnadnění přijetí cizinců většinovou společností,
- podpora senzibilizace a interkulturního přiblížení mezi populací migrantů a přijímající společností,
- poskytování služeb v oblasti tlumočnictví a překladatelství,

² *Grado superior*, odpovídá zhruba českému vysokoškolskému vzdělání, *grado medio* vzdělání středoškolskému.

- dešifrování a interpretace rozdílných kulturních kódů s cílem dosáhnout porozumění obsahu a komunikace (Spočívá v usnadnění komunikace z jazykového a kulturního hlediska, kdy na rozdíl od překladatelství v interpretaci nejde jen o pouhý překlad slov, jako spíše o vysvětlení významů.) (Grupo triángulo, nedatované, s. 13-14),
- prevence, řešení a přeformulování konfliktů a interkulturního napětí,
- identifikace možných zdrojů konfliktů a aplikace vhodných nástrojů tak, aby nedošlo k jejich rozvoji,
- poskytování poradenství sociálním agentům v jejich vztazích ke kolektivům migrantů a minoritních skupin v oblasti kulturní diverzity, interkulturality, v tématicke konfliktů a interkomunitních vztahů,
- budování občanské společnosti a aktivní podílení se na integračním procesu (Richarte, Olmos, 2008, s. 146-7).

Podle Grupo Triángulo³ by měl interkulturní mediátor také:

- podporovat přístup cizinců k veřejným i soukromým službám a zdrojům,
- podporovat sociální a komunitní angažovanost,
- odhalit a přeložit do srozumitelné podoby kulturní rysy, jazyk, tradice, a náboženství dané kultury,
- dohlížet na dodržování základních lidských práv,
- informovat širokou veřejnost o obohacujícím vlivu kulturní diverzity,
- vytvářet sítě dynamické interakce,
- podporovat zmocňování vyloučených osob
(Grupo triángulo, nedatované, s. 14-15).

Všechny tyto funkce může mediátor rozvíjet v jakékoliv oblasti intervence, ať už se jedná o oblast vzdělávací, zdravotní, právní, komunitní, sociální či právní.

Rodrigo dodává, že mediátor by měl mimo jiné také zaručit, že jak cizinci, tak původní obyvatelé budou v pozitivním slova smyslu pracovat na dohodě, hledat rozdíly ale také to společné, co jednotlivé kultury mají a na čem by bylo možné dále stavět (Rodrigo, 1999, s. 218).

³ *Grupo Triángulo*: seskupení osob a asociací, vytvořené za účelem podpory rozvoje profese interkulturního mediátora

1.3 Znalosti, dovednosti a vlastnosti interkulturního mediátora

Specifické kontexty řešení konfliktů mezi příslušníky různých kultur kladou na interkulturní mediátory velké nároky. Yuste (2012, s. 143) uvádí, že vlastnosti, kterými by měl mediátor oplývat, se dají rozdělit na 3 základní oblasti:

1.3.1 “Saber saber” – umění „vědět”

Odkazuje na širokou škálu znalostí, od obecného vědomí o multikulturalismu a dění ve světě až po teoretické vědomosti ze sociologie, psychologie a dalších společenských věd.

Tyto znalosti, které by se daly souhrnně označit za interkulturní kompetence, mediátor získá především v rámci přípravného studia. Zde by měl nabýt hlubší povědomí o jednotlivých kulturách, jejich specifikách a vzájemných vztazích a také o procesech adaptace. Mediátor by měl v rámci studia získat znalosti z oblasti migrace a pojmu kulturní identity, být schopen rozeznat u sebe i většinové společnosti možné stereotypy, předsudky a diskriminační prvky mířené vůči cizincům a zároveň znát strategie, jak proti nim postupovat. Odborník na IM by měl být schopen orientace v jednotlivých menšinových skupinách, přítomných v zemi jeho působení a rozumět vztahům mezi nimi a majoritou. Mediátor by se měl orientovat v legislativě a společenských strukturách přijímající země i zemích původu cizinců a chápat, jak zde fungují poskytované veřejné služby. Vzděláním mediátor získá vědomosti o fázích a nástrojích mediačního procesu jako je komunikace a její modely, typy, metody, fáze, strategie, limity a funkce (Yuste, 2012, s. 144-145).

1.3.2 “Saber hacer” – umění „jednat”

Jedná se o rozvoj nabytých znalostí a o schopnost jejich využít v praxi. Patří sem aktivní naslouchání, schopnost komunikace a vcítění se do problému druhého, určitá emoční sensibilita ale také citová odolnost a stabilita, asertivita, schopnost pracovat individuálně i v týmu, umění vytvoření pomáhajícího vztahu, založeného na důvěře, a ovládnutí technik vedení interkulturního procesu (Yuste, 2012, s. 146).

Prats a Uribe zdůrazňují jisté kvality, které by měl mediátor mít. Patří mezi ně důvěrný přístup jakožto schopnost udržení citlivých informací, schopnost spolupracovat, sociální angažovanost a ujasnění své vlastní role. Profesionál musí být neutrální, neměl by jednat ve prospěch zájmů některé ze stran, ale pracovat na zlepšení spolupráce mezi nimi. Taktéž by mediátor neměl nahrazovat nebo zastupovat roli

cizince či poskytovatele veřejných služeb, ale pouze se snažit o vytvoření přímého vztahu mezi nimi. Měl by přibližovat postoje obou stran konfliktu, bez toho aniž by se snažil prosazovat zájmy, o kterých se sám domnívá, že jsou oprávněné, ale může podporovat utlačovanou stranu v jejím přístupu k podpůrným sítím, které se nachází v jeho komunitě (Prats, Uribe, 2009, s. 12). Mediátor musí vystupovat jako přirozená autorita. Neznamena to, že by byl držitelem moci, poukazuje na skutečnost, že účastníci mají vnímat mediátora jako profesionála, ve kterého mohou vložit svou důvěru (Andalucía Acogem, 2002).

1.3.3 “Saber ser y estar” – umění „být“

To hlavní co musí mediátor především ovládat je “umění být člověkem”. Pojem lze definovat jako schopnosti, které dělají mediátora tím, kým je. Mediátor si je vědom, že je nutné na sobě neustále pracovat. Dobře zná sám sebe, své silné a slabé stránky a uvědomuje si také, kde jsou limity jeho funkce. Proto by měl mít neustále na paměti, co je vlastně jeho posláním v mediačním procesu, s kým může spolupracovat a jaké závazky má v rámci vykonávání profese ke společnosti (Yuste, 2012, s. 146).

Mediátor oplývá vlastnostmi, jakými jsou vyrovnanost, schopnost objektivního, nekritického posouzení a vcítění se do situace druhého. Mediátor je kreativní a vždy schopný improvizace. Klade důvěru v sebe i v potenciál druhých. Umí přijmout druhou osobu takovou jaká je a respektovat její pohled na svět. Bermúdez (2009, s. 7-8) dále hodnotí, že mediátor by měl u sebe rozvíjet schopnost sebeuvědomění a otevřenost světu, poctivost, upřímnost, odvalu a skromnost. Mediátor by si měl uvědomovat svou vlastní osobnost a být schopen reflektovat své jednání. Mediátor je přesvědčen, že každá osoba má v sobě klíč k vyřešení svých problémů a používá vhodné metody a dodává nutné sebevědomí, aby v sobě lidé toto řešení sami našli (Yuste, 2012, s. 146-7). Fuentes poukazuje, že IM je oborem velmi dynamickým, což vyžaduje dynamický přístup také u mediátora (Fuentes, 2006, s. 131).

Interkulturní mediátor by měl být tedy především profesionálem, který se dokáže vcítit do role svých klientů, proto je důležité mít na paměti, že i on by měl mít určité osobní zkušenosti s interkulturalitou, stereotypy, předsudky a jinými obtížemi, které je nutné překonat, pokud se člověk ocitne v novém prostředí jako cizinec. Práce mediátora musí být založena na respektu, toleranci a uznání druhých osob, jako unikátních, svobodných a se svou hrdostí. Agent mediace by měl být vždy nablízku, ale zároveň vystupovat pouze jaksí v pozadí.

2 Vzdělávání mediátorů

Funkci interkulturního mediátora je ve Španělsku obecně možné zastávat po splnění jedné z následujících podmínek. Osoba může být ohodnocena jako kompetentní k vykonávání mediace jednak na základě určitého vysokoškolského titulu, případně účasti v akreditovaném kurzu, orientovaném na IM.

2.1 Vysokoškolské vzdělání

V rámci Španělska existuje několikero vzdělávacích programů pro interkulturní mediaci, každý na rozdílné úrovni. Stupně dosaženého vysokoškolského vzdělání se ve Španělsku dělí na 4 základní úrovně:

- **Técnico superior:** je nejnižším stupněm, který by se dal přirovnat k období českých vyšších odborných škol.
- **Grado:** odpovídá zhruba českému vysokoškolskému vzdělání.
- **Máster:** patří do postgraduálního vzdělávání a funguje jako mezistupeň mezi pětiletým studiem na vysoké škole a doktorským studiem. Právě tyto programy jsou nejhojněji nabízeny univerzitami.
- **Doctor:** doktorské studium (8 Real Decreto 967/2014).

Tyto oficiální univerzitní tituly bývají vyžadovány zejména, pokud chce osoba vykonávat profesi mediátora na vyšší úrovni, například ve státní správě či na mezinárodní rovině. Program s názvem *Curso de Mediación intercultural y Gestión de la Diversidad* (Kurz interkulturní mediace a řízení diverzity) nabízela například Universitat de Valencia.

2.2 Akreditované kurzy

Zde se dají zařadit kurzy celoživotního vzdělávání či specializované vzdělávací kurzy na IM, nabízené asociacemi a nevládními organizacemi. Úspěšné absolvování kurzu sice ve výsledku neposkytuje žádný oficiální titul, nicméně výhoda této formy edukace tkví v otevřenosti široké veřejnosti, protože získání tohoto stupně vzdělání není podmíněno předešlým získáním vysokoškolského titulu.

Mezi největší vzdělavatele v interkulturní mediaci pro oblast Valencia patří Fundación Ceimigra, která nabízí akreditovaný kurz s názvem *Curso de especialización en mediación intercultural* (Specializovaný kurz v IM) v rozsahu 300 hodin. Další kurz nabízela například Fundación Ceyes, Fundación cultural y de estudios Sociales, nebo

Generalitat Valenciana⁴, která zprostředkovávala kurz s názvem *Curso de mediación intercultural y Gestion de la diversidad en la comunidad Valenciana* (Kurz interkulturní mediace a řízení diverzity v provincii Valencia) v rozmezí 80 hodin.

Kurz, který realizuje fundación CeiMigra je v nabídce od roku 2012 a skládá se ze tří hlavních částí. První z nich je část teoretického vzdělávání v rozmezí 250 hodin a pro jeho naplnění je stanovena doba šesti měsíců. Druhá z částí je praktická a zahrnuje vykonání povinné praxe v organizaci, asociaci či službách, zaměřených na práci s cizinci v rozmezí 50 hodin. Třetí část vzdělávání je určena pro úspěšné absolventy kurzu, kteří projeví zájem o další profesní vzdělávání. Takovýmto uchazečům je nabídnuto vykonání praxe v délce 4 měsíců po 25 hodinách týdně.

Na účastníky tohoto kurzu jsou kladeny určité požadavky. Zájemce musí mít ukončeno vzdělání minimálně na úrovni grado medio (dalo by se přirovnat k českému středoškolskému vzdělání), přičemž se cení, pokud je toto vzdělání v oblasti sociálních věd. Osoba musí mít vysokou úroveň španělštiny jak v písemném tak v psaném projevu, pozitivně se hodnotí znalost dalšího jazyka (francouzštiny, angličtiny, arabštiny, rumunštiny, čínštiny).

Teoretická část kurzu je rozdělena na 10 modulů, které se vždy věnují určité tematice.

- **Modul 1.: konceptní rámec IM (5 h)**
 - společenská potřeba IM, historický vývoj a současná situace na poli IM, právní rámec akreditace v IM
- **Modul 2.: profesní osobnost interkulturního mediátora (5 h)**
 - profesní profil mediátora, pozice mediátora jako třetí strany, limity role mediátora
- **Modul 3.: migrační toky (15 h)**
 - fenomény migrace, proces akulturačního šoku, zplnomocňování
- **Modul 4.: řízení kulturní diverzity (10 h)**
 - integrační modely, interkulturní soužití a společenská soudržnost

⁴ *Generalitat Valenciana*: soubor samosprávných institucí, zajišťující politickou a vládní organizaci v provincii Valencia

- **Modul 5.: úvod do právní problematiky imigrace (10 h)**
 - legislativní pojmy, práva a svobody migrujících osob, typy pobytů, imigrační zákon
- **Modul 6.: komunikace a interkulturní kompetence (30 h)**
 - stereotypy, předsudky a mýty ve společnosti, komunikační styly, komunikace verbální a neverbální
- **Modul 7.: multifaktoriální metodologie pro mediaci a intervenci (5 h)**
- **Modul 8.: praxe v interkulturní mediaci (70 h)**
 - Mediace preventivní (20 h)
 - sociální a komunitní zdroje, programy senzibilizace, překladatelství a jazyková interpretace
 - Mediace rehabilitační (40 h)
 - analýza a řízení konfliktů, mediační proces, techniky mediace
 - Mediace transformační (10 h)
 - týmová práce, společenská participace, organizace skupin
- **Modul 9.: tvorba a řízení projektů v interkulturní mediaci (20 h)**
 - definice plánu a programu projektu, cyklus projektu (analýza potřeb, lidské, materiální a finanční zdroje, evaluace) finanční zdroje provádění IM
- **Modul 10.: hlavní oblasti působení IM (80 h)**
 - IM v oblasti pracovní, komunitní, zdravotní, vzdělávací, rodinné, náboženský aspekt

Cena tohoto kurzu je 800 € a po úspěšném absolvování uchazeč obdrží certifikát, na základě kterého může provádět služby v IM.⁵

⁵ Bsocial.gva.es, (2012). *Curso de Especialización en mediación intercultural, segunda edición* [online] Dostupné 6. 3. 2015 z: http://www.bsocial.gva.es/documents/610754/712413/Programa_Formativo%20Mediaci%C3%B3n%20Intercultural%202012/194efcc0-04ca-4adf-9bf9-5c814ad2eec2

3 Legislativní ukotvení interkulturní mediace ve Valencii

Jak zmiňuji ve své absolventské práci, IM je pojmem, jenž lze chápat velmi široce, taktéž neexistuje jednotný zákon, který by definoval koncept IM na státní úrovni. Španělsko se administrativně dělí na 17 provincií a je na každé z nich, aby si zvolila, do jaké míry se bude touto problematikou zabývat.

3.1 Obecná ustanovení

Pro oblast provincie Valencia existuje zákon č. 8/2011 z 19. května, který byl vydán pod hlavičkou *Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía*⁶ a který reaguje na dřívější zákon č. 15/2008 o interkulturní mediaci.

Zákon se dělí do několika hlav, ve kterých se zaměřuje na definici předmětu IM, na její účel a vymezení. Dále stanovuje požadavky, nutné k akreditaci interkulturního mediátora, na jeho profil a hlavní funkce a také na registr interkulturních mediátorů a samotný mediační proces.

Tento zákon definuje IM jako způsob intervence třetí strany v sociálních situacích s významným prvkem multikulturalismu, zaměřenou na přiblížení stran, komunikaci a vzájemné porozumění, učení se a podporu soužití a institucionální adekvátnosti (Orden 8/2011).

Zákon ukládá, že interkulturním mediátorem se může stát osoba, která se předem akredituje v příslušném kurzu u kompetentních vzdělávacích institucí, zaměřující se na sociální integraci migrujících osob, v rozsahu minimálně 250 hodin v oblasti IM. Na základě akreditace mediátor získá znalosti, schopnosti a dovednosti v oblasti IM, jazykové a sociokulturní interpretaci, v oblasti podpory osoby mediátora a interkulturní komunikace. Další možností je za stejných podmínek splnit program v rozsahu 150 hodin, za předpokladu že člověk získá ještě roční praxi v oblasti IM (Orden 8/2011).

Zákon dále udává, že jako ověřená vzdělávací centra, oprávněná poskytovat vzdělávání v oblasti IM jsou brána úřední nebo úředně ověřené vzdělávací subjekty, jako jsou veřejné nebo soukromé univerzity, k nim přidružená univerzitní centra, instituce nebo zařízení, na jejichž chodu do určité míry participuje veřejný sektor a také

⁶ *Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía*: Ministerstvo solidarity a občanské participace

subjekty, které mají orgány veřejné správy schváleno poskytování specifického vzdělávání v oblasti IM (Orden 8/2011).

Skrze vzdělání by měl interkulturní mediátor získat určité znalosti, schopnosti, specifické dovednosti a znalosti v následujících okruzích:

- jazykové a sociokulturní tlumočení
- znalosti z problematiky migrace
- hlavní modely řízení kulturní diverzity
- metody IM (preventivní, rehabilitační a transformační)
- techniky, nástroje a postupy pro vyjednávání a řízení kulturních konfliktů
- hlavní rámce intervence v procesu mediace
- interkulturní kompetence a komunikace (Orden 8/2011)

3.2 Požadavky na vzdělávání a akreditaci

Aby se uchazeč mohl stát akreditovaným interkulturním mediátorem, musí být splněny následující požadavky:

Osoba musí být občanem Španělska, občanem Evropské unie nebo cizincem s legálním pobytem na území Španělska. Uchazeč dále musí být plnoletý, vzdělaný v oblasti IM a mít za sebou alespoň rok profesních zkušeností v oblasti IM v minimálním rozsahu 900 hodin. Zájemci, kteří si přejí akreditovat se, jako mediátoři tak mohou učinit také na základě získání oficiálního akademického titulu, úředně ověřeného podle odstavce 6.4 zákona o IM ve Valencii.

Zákon se dále zmiňuje o registru interkulturních mediátorů v provincii Valencia, který vede příslušná státní instituce, mající na starost oblast migrace. Tento registr slouží jednak k monitorování stavů mediátorů a zároveň k jejich propagaci na veřejnosti. Každému nově zapsanému mediátorovi je přiděleno identifikační číslo a do systému jsou zadány následující údaje: jméno a příjmení, DNI (číslo občanského průkazu) nebo NIE (identifikační číslo cizince), dosažený akademický titul, adresa, datum zapsání do registru, registrační číslo. Pro zapsání do registru mediátorů je třeba doložit univerzitní titul v této specializaci nebo titul profesního vzdělání vyššího stupně (obdoba VOŠ v České republice). (Orden 8/2011)

V roce 2013 dále vydává Ministerstvo spravedlnosti vyhlášku, která upravuje již existující zákon z roku 2012 o mediaci v soukromých i obchodních záležitostech platící na území celého státu. Tato vyhláška stanovuje rozsah vzdělání pro výkon této profese

na minimálně 100 hodin. Zároveň 35 % specializovaného vzdělání v této disciplíně musí být praktická (Palaščáková a kol., 2014, s. 20).

Zákon zároveň dodává, že dosažené vzdělání v oblasti IM je platné a na jeho základě je možné profesi mediátora vykonávat za stejných podmínek ve všech oblastech Španělska.

4 Současná ekonomická situace

Španělsko se od roku 2008 ocitá v ekonomické krizi, která silně ovlivnila finanční systém v celé zemi.

Země do určité míry v minulosti doplatila na přílišnou orientaci do sféry stavebnictví a do boomu, který tato oblast zažívala. Banky ve velkém poskytovaly finanční úvěry, přičemž stát téměř nereguloval, komu a kolik banky na pořízení nového bydlení půjčují. Když přišla finanční krize, začala mít řada Španělů obtíže se splácením a do problémů se dostaly i samotné banky (Nezaměstnanost ve Španělsku, 2014).

V době, kdy jsou peněžní zdroje značně omezeny se neziskový sektor, do kterého oblast IM spadá, dostává na okraj pozornosti a příliv prostředků na jeho podporu se tak ještě snižuje. Dalším vážným důsledkem krize je vysoká nezaměstnanost. K prosinci 2014 se ve Španělsku nacházelo 23,7% ekonomicky aktivního obyvatelstva bez práce, čímž se země zařadila ke státům s nejvyšší mírou nezaměstnanosti v Evropské unii (Desempleo en España, 2015). Tyto, a další okolnosti vedly k tomu, že ekonomika do té doby dobře prosperující země se začala propadat a nezaměstnanost rostla.

4.1 Pracovní podmínky mediátorů

Služby v IM, které jsou ve Španělsku realizovány, se dají klasifikovat do tří skupin: do první mohou být zařazeny plány na poskytování služeb na regionální úrovni obcí „*supramunicipal*“⁷, ve kterých se rozvíjí projekty, zaměřené primárně na kolektivy imigrantů, do kterých se politicky i technicky může zapojit až několikero obcí (Usarralde, Mateo, Raga, 2012, s. 68).

Druhou, méně náročnou formu představují obecní a městské programy, působící na rozdílné oblasti práce, ve kterých bývají podporovány projekty, plánované a zaměřené na minoritní kolektivy (především romské obyvatelstvo a cizince), ohrožené sociální a kulturní marginalizací. Tyto programy spadají do oblasti obcí či institucí, a pole působnosti a časově jsou poměrně omezené (Usarralde, Mateo, Raga, 2012).

Jako poslední možností, která bývá ve veřejné správě nejvíce užívána lze uvést specifické intervence, které trvají méně než jeden měsíc a jsou spojeny s integrací

⁷ Obce „*supramunicipal*“ by se daly přirovnat k obcím s rozšířenou působností v ČR

cizinců do majoritní populace nebo se senzibilizací vůči kulturní diverzitě (Usarralde, Mateo, Raga, 2012, s. 69).

V závislosti na tyto skutečnosti je přisuzována pracovním a ekonomickým podmínkám v zaměstnávání mediátorů větší či menší důležitost. Mediátoři často mohou působit v asociacích, založených samotnými migranty a v nevládních organizacích. Podle výzkumu, který byl proveden mezi mediátory, pro potřeby projektu *Primero Encuentro de mediadoras y mediadores interculturales* (První setkání interkulturních mediátorů a mediátorek) pod záštitou Grupo Triángulo, se dají vyvodit následující závěry:

- Profesi mediátorů většinou vykonávají ženy, a to cizinky, občanky Španělska či ženy s dvojitým občanstvím.
- Pracovní smlouvu mediátoři většinou uzavírají přímo nebo nepřímo s orgány veřejné správy nebo s asociacemi či neziskovými organizacemi (I. Encuentro de mediadores y mediadoras interculturales, 2007, s. 21).

To s sebou ale mnohdy může přinášet řadu nedostatků. Většina takovýchto mediátorů je zaměstnávána místními úřady (samosprávou) bez jasnějších plánů na dlouhodobou spolupráci, s uzavřením smlouvy na částečný úvazek. Podílejí se na akcích nebo programech zaměřených na prevenci a mírnění problémů v oblasti integrace, jakmile jsou však tyto problémy uznány za vyřešené, jejich práce v podstatě končí (I. Encuentro de mediadores y mediadoras interculturales, 2007, s. 22).

Llevot ve svém výzkumu pro univerzitu v Zaragoze reflektuje, že tato situace se pro většinu dotazovaných mediátorů zlepšila, pokud se odborníci spojili a vytvořili profesní asociace. Mediátoři v nich mohou pracovat kolektivně a ve výsledku ovlivňovat postavení své profese a působení a chování svých členů. Lze tak lépe kontrolovat, kdo vstupuje do jejich kruhů, zvyšovat povědomí o své činnosti mezi donátory a veřejností a zároveň podporovat prestiž profese (Llevot, 2006, s. 161).

Podle výzkumu Nurie Llevot většina dotazovaných mediátorů a profesionálů, kteří s nimi pracují, uznává, že v oblasti mediace se nachází v těžké pracovní situaci. IM vykazuje znaky nové profese, s čímž souvisí nedostatečnost legislativního ukotvení a přesné a jednotné nastavení pracovních podmínek (Llevot, 2006, s. 162). To způsobuje především následnou nestabilitu v zaměstnávání a uzavírání pracovních poměrů, v otázce pracovní doby a mzdového ohodnocení a to nezávisle na tom, zda mají mediátoři univerzitní vzdělání či podstoupili pouze kurz.

Obvykle jsou s mediátory uzavírány smlouvy na dobu určitou či smlouvy o provedení práce, i přestože v době ještě před ekonomickou krizí probíhal lobbying za uzavírání smluv na dobu neurčitou. V asociacích, spolcích a sdruženích je kontraktování mediátorů spojeno především s programy, dotovanými z veřejných financí, proto je jejich dočasnost a choulostivost v pracovních podmínkách výraznější. Tato situace nestability v oblasti pracovních podmínek způsobuje, že velké množství programů trvá méně než jeden rok (I. Encuentro de mediadores y mediadoras interculturales, 2007, s. 21).

Špatná ekonomická situace vyústuje v omezování dotací a programů a v minulosti tak vedla k jejich předčasnému ukončení. Brzdí tak potřebný rozvoj této profese do budoucna, což znemožňuje zaznamenávání dlouhodobých přínosů a výsledků, které by mohla IM na společnost mít. Většina dotazovaných v tomto výzkumu uvedla, že museli práci mediátora zkombinovat s jinou profesí, které s ní byly více či méně spojeny.

4.2 Financování

Není snadné jednoznačně vymezit, kdo se na financování etablování a rozvoje IM primárně podílí. Oblast IM ve Španělsku spadá do neziskového sektoru, pro který je vždy typické využívání vícero zdrojů.

Možné zdroje financování jsem konstatovala i s magistrou Inés Richarte Vidal, která má v organizaci CeiMigra na starosti právě oblast IM. Při jednom z rozhovorů mi samotná Inés odvětila:

„Kdo tady IM financuje? (smích) to je dobrá otázka, já bych to řekla takhle: kdokoliv. V první řadě ten kdo uzná nějakým způsobem za přínosné peníze do IM vložit. A potom samozřejmě ti, kdo si to mohou dovolit.“ (Inés)

Podporovatelé IM se do jisté míry měnili s tím, jak se s postupem času vyvíjela samotná IM. Ze začátku bylo nejvíce projektů, zaměřených na etablování a rozvoj oblasti IM financováno především ze zdrojů EU prostřednictvím konkrétních projektů. Pro oblast Valencie můžeme jmenovat například projekt *City to City*, který byl za podpory EU realizován díky Centru na podporu přistěhovalectví Valencijské radnice. Projekt byl spojením iniciativ místních vlád z vybraných evropských zemí, jejichž cílem bylo předání zkušeností a možných způsobů, jak čelit otázkám imigrace ve spojitosti s trhem práce, sociální diskriminací a sociokulturní integrací (Ferré, 2008, s. 119).

Roli s postupem času začínaly přejímat samosprávy na úrovni lokální politiky. Pokud bychom postupovali podle hierarchické struktury, nejdůležitější zdroj financí pro oblast neziskového sektoru obecně představují na státní úrovni ministerstva, konkrétně v případě IM například *Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (Ministerstvo práce a imigrace) které formou dotací podporují jednotlivé organizace na lokálních úrovních, jejichž vlastní prostředky nebo finanční dary soukromých dárců nepokrývají potřebné náklady, spojené s vytvářením projektů na rozvoj IM. Jejich záměr doplňují také další veřejné subjekty, především kraje, obce a radnice, které se v rámci své politiky rozvoje mohou rozhodnout investovat do programů, zaměřených na IM.

Důležitým aktérem v oblasti podpory rozvoje je také nadace *Fundación la Caixa*⁸, která samotná vytvořila řadu projektů.

⁸ *Fundación La Caixa*: nezisková organizace, zabývající se přerozdělováním zdrojů na podporu sociálních programů v rámci celostátní sítě bank „La Caixa“

5 Výzkumná část

V teoretické části jsem popsala, jak je koncept IM vysvětlován a jaké by měl odborník na interkulturní mediaci mít vlastnosti a předpoklady. V rámci výzkumu chci získat odpovědi na stanovené výzkumné otázky.

5.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem práce je prostřednictvím rozhovorů s interkulturními mediátory v provincii Valencia porozumět konceptu IM ve Španělsku a na základě zpracovaných výsledků vyhodnotit, jak je tento nástroj ve Španělském kontextu funkční a kde by se mohla Česká republika při etablování profese inspirovat, popřípadě kterých chyb se vyvarovat. Hlavní výzkumná otázka před zahájením výzkumu zněla:

- *Jaká je španělská praxe v oblasti IM?*

Díličními výzkumnými otázkami, které se odvíjí od otázky hlavní a společně tak pomáhají k zodpovězení obecného cíle, jsou:

- *Kdo v provincii Valencia plní funkci interkulturních mediátorů?*
- *Jak sami mediátoři vnímají svou profesi a situaci konceptu IM?*
- *Jak současná ekonomická situace ovlivňuje podmínky provádění a vývoje této profese?*

5.2 Metodologie

Pro svou práci jsem zvolila formu kvalitativního výzkumu. Podle Hendla neexistuje jediný obecně uznávaný způsob jak vymezit nebo jak provádět kvalitativní výzkum (Hendl, 2008, s. 49). Strauss a Corbinová ho definují jako „*jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace*“. Zároveň dodávají, že termín kvalitativní výzkum je zavádějící, protože každý si význam tohoto pojmu může vyložit podle svého (Strauss, Corbin, 1999, s. 10).

Daný typ jsem zvolila především kvůli podstatě zkoumaného problému. Kvalitativní výzkum se často snaží podhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem. Jeho metody se užívají k odhalení a porozumění toho, co je podstatou jevů, do jejichž zákonitostí se snažíme proniknout více do hloubky a jimž chceme lépe porozumět. Zvolený typ výzkumu také může sloužit k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už naopak něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní

metody pomoci získat o jevu detailní informace, které by se jinak daly jen obtížně zachycovat (Strauss, Corbin, 1999, s. 11).

5.3 Metoda získávání dat

Za metodu sběru dat byl zvolen moderovaný rozhovor na základě polostrukturovaného schématu. Interview patří mezi nejvhodnější metody pro získávání kvalitativních dat (Miovský, 2006, s. 159). Metoda polostrukturovaného rozhovoru s sebou nese ty výhody, že průběh interview není striktně dán, nýbrž otázky v něm lze přizpůsobovat. Můžeme tak v průběhu rozhovorů měnit jejich pořadí, vytvářet otázky zcela nové, nebo některé úplně vynechat, podle toho, jak si to situace vyžaduje.

Tazatel tedy má hrubou strukturu, které se při tvorbě rozhovoru drží, zbytek výzkumu však probíhá individuálně (Hendl, 2008, s. 164). Předem jsem si tedy vytvořila okruhy témat a k nim se pojící možné otázky. Tato struktura nicméně sloužila spíše jako osnova, které by se měl rozhovor držet. Všechny rozhovory probíhaly ve španělském jazyce. Tři z respondentů byli cizinci, pocházející z různých zemí, na kvalitě jejich ústního projevu se to však žádným způsobem nepodepsalo, jelikož ve Španělsku všichni žijí již mnoho let.

5.4 Organizace a průběh výzkumu, metoda výběru výzkumného souboru

Myšlenka zaměřit se v bakalářské práci na tematiku IM mne zaujala už na začátku druhého ročníku studia. Poté, co jsem se na své zahraniční praxi v organizaci CeiMigra ve španělské Valencii dozvěděla, že se jedna ze sekcí této organizace nabízející sociální a právní služby migrantům, zaměřuje přímo na oblast IM, bylo zcela rozhodnuto. Oslovila jsem tedy českou organizaci InBáze, která by se dala označit za průkopníka profese interkulturního pracovníka na české scéně a po čase jsem se zkontaktovala s Janou Magdalénou Vlastníkovou, která je pravděpodobně nejkompetentnějším člověkem u nás v oblasti IM ve Španělsku. Společně jsme usoudily, že by bylo zajímavé udělat rozhovory se španělskými mediátory o tom, jakou má z jejich úhlu pohledu vlastně IM V jejich zemi podobu. V rámci dalšího postupu jsem nejdříve provedla informativní rozhovor s magistrou Inés Richarte, která má ve Fundación CeiMigra na starosti oblast IM, abych si udělala o problematice lepší představu. Když jsem se jí svěřila se svým záměrem, udělat rozhovory s mediátory ve Valencii, nesetkala jsem se s předpokládanou odezvou. Inés mi odpověděla, že najít nějaké

interkulturní mediátory ve Valencii může být poněkud obtížné, protože ačkoliv samotná CeiMigra vyškolila desítky odborníků, Inés neměla žádné informace o tom, že by někdo z nich provozoval tuto profesi v praxi. Nicméně za pomoci Jany Vlastníkové jsem vytvořila několik okruhů otázek, které jsem ještě po konzultaci s Inés trochu přizpůsobila. Na mou prosbu poté Inés oslovila několik svých známých, o kterých věděla, že kdysi profesi mediátorů vykonávali.

Při mém výběru výzkumného vzorku se objevilo hned několik metod, jak je definuje Miovský. První z nich byla metoda záměrného (účelového výběru), kdy stěžejním požadavkem, ze kterého nebylo možné ustoupit, byla podmínka, aby mými respondenty byli profesionálové, kteří v praxi provádějí, nebo někdy prováděli IM (Miovský, 2006, s. 130-131).

Mým výzkumným souborem se nakonec stalo 6 odborníků (2 muži a 4 ženy) na práci s migranty, kteří vykonávají nebo kdysi vykonávali v rámci své pracovní náplně také IM.

Mým prvním respondentem se stal zaměstnanec organizace ACCEM, která ve Valencii pracuje s migranty a má podobné cíle jako CeiMigra. Na půdě této organizace proběhl i samotný rozhovor. Kontakt na respondenta mi poskytl bývalý spolupracovník Inés. V tomto případě byla pro získání výzkumného vzorku zvolena metoda sněhové koule, kdy prostřednictvím prvního kontaktu (v mém případě Inés) získáváme skupinu prvních kandidátů pro první fázi. Tato skupina kandidátů je složena z osob, které nominuje účastník tzv. "nulté fáze" a kteří tak tvoří soubor potenciálních účastníků výzkumu (Miovský, 2006, s. 132).

Podobným principem jsem získala druhou respondentku, kterou jsem kontaktovala prostřednictvím oddělení Odboru sociální péče Generalitat Valenciana. Zde mi byl dodán kontakt na právničku, původem z Rumunska, která mimo jiné vykonávala i profesi interkulturní mediátorky. Po uskutečnění rozhovoru s dotazovanou jsem zjistila, že jedna z jejích kolegyně – právnička původem z Maroka má taktéž zkušenosti s profesí interkulturního mediátora a tak jsem získala třetí respondentku. Rozhovory s oběma ženami proběhl v jejich soukromé právnícké kanceláři.

CeiMigra mi v průběhu mé praxe poskytla možnost zúčastnit se několika sezení, týkající se cizinecké problematiky a integrační politiky. Jednou z akcí, které jsem měla možnost se zúčastnit, byla i přednáška na tematiku drobného podnikání a možnost zapojení cizinců do tržního hospodářství Španělska. Na této přednášce jsem se také

seznámila s dalším odborníkem v IM, původem ze Senegalu. Když jsem se mu svěřila se svými záměrem, provést výzkum s mediátory ve Valencii, sám se nabídl, že mi rozhovor poskytne. Došlo tak na metodu samosběru, která je založena na principu dobrovolnosti, respektive vlastního projevení zájmu zapojení se do výzkumné studie (Miovský, 2006, s. 133).

V průběhu praxe jsem osobně nebo telefonicky kontaktovala 7 organizací ve Valencii (CEAR, Centro Islámico, Asociación ALLANA, Fundación CEPAIM, JARIT asociación civil, Valencia Acoge, Cruz Roja⁹), které se zabývají prací s migranty a zajímala jsem se o jejich činnosti a o to, zda využívají služeb mediátorů. Ze všech organizací jsem se setkala pouze se dvěma kladnými odezvami. Jedna z nich pocházela z organizace CEAR, kde jsem se seznámila se Španělkou pracovnící, která se IM zabývala a stala se tak mou pátou respondentkou. Rozhovor opět proběhl v prostorách organizace.

Poslední mediátorku jsem získala na základě kontaktu Jany Vlastníkové, která během svého působení ve Valencii spolupracovala s odborníci na IM, pracující v Cruz Roja.

Data jsem sbírala poslední tři týdny mé praxe, nejkratší rozhovor trval 55 minut, nejdelší 1h 45 minut. Před začátkem každého rozhovoru jsem mediátora nejdříve informovala, jakým způsobem bude interview probíhat, a k jakým účelům bude výzkum sloužit. Po ústním odsouhlasení se vždy mohlo přistoupit již k samotnému dotazování. Rozhovory jsem pro udržení co nejvyšší validity dat přepsala vždy nejpozději do dvou dnů po jejich pořízení. Pro zachování anonymity a s tím související diskretnosti byla jména dotazovaných mediátorů pro účely této práce změněna.

5.5 Metoda zpracování dat

Jako metodu pro fixaci dat jsem zvolila audiozáznam, kdy jsem vždy se svolením respondenta rozhovory po celou dobu nahrávala na diktafon. V průběhu rozhovoru jsem si vedla záznamový arch, do kterého jsem zapisovala základní údaje o respondentech, jako bylo jejich pohlaví, věk a jazykové znalosti. Vedla jsem si také terénní poznámky, kdy jsem si heslovitou formou zapisovala stěžejní informace z rozhovoru a kde také zůstával prostor pro zaznamenávání různých postřehů, které mě při každém z rozhovorů zaujaly a byly pro jednotlivé respondenty specifické. Při

⁹ *Cruz Roja*: španělská variace organizace Červený kříž

rozhovorech jsem vždy využívala pomůcku v podobě osnovy interview, kde jsem měla poznačené základní otázky, které byly pro všechny dotazované stejné.

Nicméně se nejednalo o pouhé sledování předem připraveného schématu. V této formě se sice výzkumník drží otázek, které si předem vytvoří, ale v průběhu rozhovoru je může měnit na základě podnětů od respondentů (Skutil, 2011, s. 91).

Po sesbírání dat jsem se zaměřila na jejich přípravu pro analýzu. Získané informace bylo nutné ještě jednou převést do písemné podoby, neboli transkripce, které byly nutné pro další kódování dat. Jelikož veškeré rozhovory byly prováděny ve španělštině, pro zajištění kvalitní a přesné transkripce jsem pořizované rozhovory poslouchala několikrát a následně je písemně přepisovala.

Následovala další práce s textem v podobě technické úpravy, kdy jsem barevně označovala důležité pasáže v textu, které se týkaly určitých tematických celků a obsahovaly pro výzkum stěžejní informace (Miovský, 2006, s. 210). Pro analýzu dat jsem tedy zvolila metodu otevřeného kódování. Výsledkem sběru dat byly zvukové záznamy a textový materiál, na jejichž základě jsem poté získaná data analyzovala a vyhodnocovala.

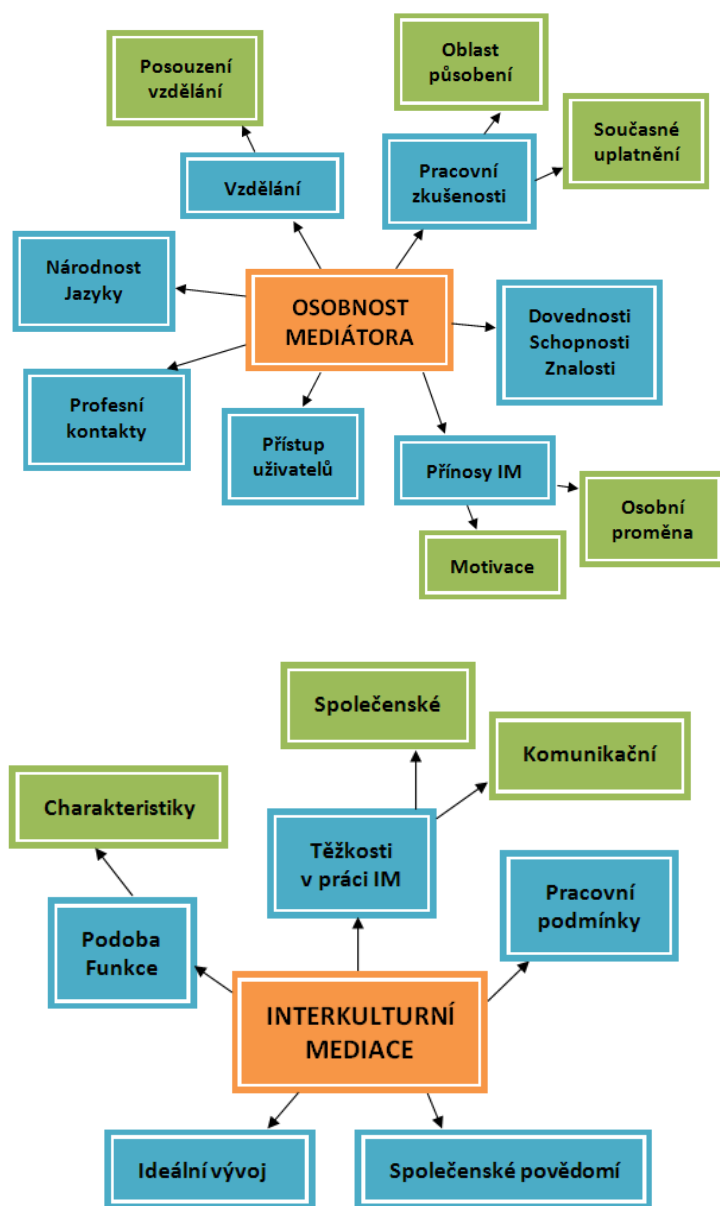
5.6 Metoda analýzy dat

Po prostudování literatury pojednávající o kvalitativním výzkumu, jsem jako hlavní způsob pro analýzu získaných dat zvolila metodu vytváření trsů s tematickým překryvem. Vzhledem k charakteru jednotlivých rozhovorů, kdy jsem se mediátorů postupně dotazovala na jednotlivé aspekty a oblasti jejich práce, se mi tato metoda jevila jako nejvíce vhodná.

Tato metoda slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin, neboli „trsů“, které by se měly postupně vytvářet na základě vzájemné podobnosti mezi vytyčenými jednotkami. Tímto postupem vznikají dílčí kategorie, které jsou posléze na základě charakteristického opakujícího se znaku či uspořádání zařazeny do již konkrétního trsu (Miovský, 2006, s. 221).

6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výsledná data jsou zpracována ve formě trsů s tematickým překryvem, které byly vytvořeny na základě podobných oblastí, jež se v rozhovorech vyskytovaly. Každý z trsů je doplněn již konkrétními citacemi z jednotlivých rozhovorů. Pro lepší představu byla vytvořena myšlenková mapa, která jednotlivé oblasti graficky znázorňuje. Po analýze rozhovorů vyvstaly do popředí dvě stěžejní kategorie (v mapě červeně), jsou jimi osobnost mediátora a interkulturní mediace. Od těchto dvou dílčích oblastí se odvíjejí další kategorie, které jsou již rozpracovány do formy trsů (v mapě modře) a dílčí podkategorie, které jsou v jednotlivých trsech zahrnuty (v mapě zeleně).



Obr. 1 - Struktura výpovědí

6.1 Osobnost mediátora

V následujících oblastech se zaměřuji na osobnost mediátora, jako profesionála v IM a na jeho vztah ke své profesi.

6.1.1 Národnost a jazykové dovednosti mediátorů

Španělská legislativa jasně neudává, zda by měl být interkulturní mediátor vyloženě cizincem a v praxi tuto pozici vykonává i mnoho Španělů. Nicméně osoba, vykonávající IM by měla mít s interkulturní oblastí nějaké zkušenosti, ať už po profesní nebo osobní stránce a být jazykově zdatná. Otázku národnosti mediátora podrobněji rozebírám ve své absolventské práci v kapitole s názvem „Charakteristiky IM“. V následujícím trsu reflektuji, k jaké národnosti se hlásí mí respondenti, a jak jsou jazykově vybaveni. Tři z dotazovaných mediátorů byli cizinci rozdílných národností, přičemž každý z nich, kromě svého rodného jazyka a španělštiny ovládal ještě minimálně dva další jazyky.

„Narodila jsem se v Rumunsku, ale ve Valencii žiji už asi 10 let. Mluvím rumunsky, kastilsky, anglicky, francouzsky a teď i docela dobře valencijsky. A trochu portugalsky, ale to opravdu jen trochu, rozumím, ale moc nemluvím.“ (Irena)

„Mou zemi původu je Maroko, takže mluvím arabsky, francouzsky, kastilsky, valencijsky rozumím, ale nemluvím.“ (Souad)

„Narodil jsem se v Senegal, ve Španělsku žiju již 10 let. Mluvím francouzsky – to je můj rodný jazyk, dále wolof, což je další jazyk, užívaný v Senegal, španělsky, anglicky.“ (Papa)

Zbylí tři respondenti byli občané Španělska s různou mírou osobní nebo pracovní zkušeností s cizinci. Také oni kromě španělštiny ovládali ještě minimálně dva další jazyky.

„Jsem španěl, a mí rodiče také, takže v okruhu mé rodiny se žádní cizinci nevyskytují. Mluvím tedy kastilsky, valencijsky a potom taky trochu francouzsky a anglicky, ale to řekněme, no, na dost chabé úrovni (smích).“ (José)

„Jsem Španělka, kromě španělštiny tedy mluvím anglicky a francouzsky. Můj manžel je z Venezuely, takže se dá říct, že mám zkušenosti ze všech stran (smích).“ (Marta)

„Jsem Španělka, mluvím španělsky, valencijsky, anglicky, francouzsky, portugalsky a arabsky.“ (Bella)

Někteří z respondentů se také sami vyjádřili, k jaké kultuře by měl podle nich mediátor příslušet. Výsledky se různily, někteří z dotazovaných si myslí, že je lepší, pokud je mediátor neutrální a nenáleží tak k národnosti ani jedné ze stran, přítomných v mediačním procesu, jiní naopak, že má své výhody, pokud je mediátor občanem Španělska.

„...že jsem občan Španělska, vnímám jako určitou výhodu, protože si myslím že, tak nějak do procesu můžu přinést pohled přijímající společnosti.“ (José)

„...osoba, která třeba sama dlouhou dobu žila v zahraničí, může dokonale rozumět, co obnáší život migranta a tak je zcela v pořádku, když ve své zemi původu dělá mediátora. Nebo člověk, který má pracovní zkušenosti s cizinci nebo třeba jeho partner je cizinec, takoví lidé jsou taky plně kompetentní.“ (Marta)

„Je zvykem očekávat, že mediátoři budou stejné národnosti, jako kolektiv, se kterým chtějí pracovat. (...) Například pro práci s Latinoameričany jsou mediátoři Latinoameričani, ale to se mi zdá jako chyba. Z mých zkušeností, když jsem pracovala s celými komunitami, vyplývá, že uživatelé jsou mnohem raději, když je prostředník neutrální. Navíc, v takovém případě se mediátor musí i méně kontrolovat, protože když člověk náleží k národnosti té určité komunity, automaticky už si s sebou nese jisté, jak to říct, ovlivňující faktory, které má už jen na základě toho, že je jejich krajanem. Když je to třeba Španěl, myslím, že pokušení přiklonit se k určité straně je mnohem nižší.“ (Bella)

6.1.2 Vzdělání mediátorů

Valencijský zákon pro oblast IM udává, že pokud chce osoba vykonávat funkci interkulturního mediátora, musí se zúčastnit akreditovaného kurzu v určitém rozsahu hodin, nebo být absolventem univerzity ve vysokoškolském programu, mající spojitost s prací s cizinci. Následující trs zachycuje, jakého vzdělání dosáhl každý z respondentů, aby tak mohl vykonávat funkci interkulturního mediátora.

Většina respondentů se na výkon profese připravovala prostřednictvím kurzů, dobrovolnictvím, dobrovolným studiem a předáváním zkušeností s ostatními profesionály na tuto oblast. Dva z respondentů podstoupili akreditovaný kurz v různém rozsahu hodin, protože jejich původní vzdělání nebylo v mediaci či v programu, vyloženě zaměřeném na práci s cizinci, ale většinou v jiném příbuzném oboru. Jedna respondentka dosáhla jak na vysokoškolské vzdělání v oblasti mediace, tak i na akreditovaný kurz.

„Studoval jsem sociální práci, ale mám kamarádku, která kdysi pracovala v organizaci, zabývající se prací s migranty a ta mě navedla na tenhle obor. (...) Dá se říct, že mě k tomu tak nějak přivedl život. (...) Takže mé vzdělání není vyloženě v oblasti mediace nebo interkulturality, ale akreditoval jsem se ve vzdělávacím kurzu v IM v rámci Generalitat Valenciana. Trval 3 měsíce a byl v průběhu 250 hodin.“ (José)

„Já jsem profesí právnička, právo jsem vystudovala v Rumunsku, tady ve Španělsku jsem si potom titul nostrifikovala¹⁰ a dodělala si doktorát. (...) Potom mám doktorát z práva ve veřejné správě a teď si dodělávám další doktorát v obecném právu. (...) Jsem i mediátor, ale nemám žádný titul, mám kurz mediace, nějakých 400 hodin, tenhle zrovna poskytovala CeiMigra. (...) Pak mám taky další kurzy, které realizovala Universitat de Valencia. (...) Taky jsem navštěvovala hodiny mediace na dalších univerzitách, docházela na různé konference zaměřující se na imigraci z východní Evropy.“ (Irena)

„Mám magistra a taky doktorát v právu. To jsem vystudovala ještě v Maroku a titul jsem si potom tady nostrifikovala. (...) Pak jsem si ještě na Universitat de Valencia dodělala doktorát, zase v právu a taky magistra v mediaci. (...) Podstoupila jsem akreditovaný kurz, který nabízela organizace CeiMigra, v rozsahu 250 hodin myslím.“ (Souad)

Tři respondenti dosáhli na vysokoškolský titul, který měl spojitost s prací s cizinci, přičemž IM tvořila část jejich vzdělávacího programu.

„Vystudovala jsem sociální práci se zaměřením na práci s cizinci a rozvojovou spolupráci na Universitat de Valencia. (...) Absolvovala jsem kurz IM v CeiMigře v rozmezí asi 90 hodin.“ (Marta)

Respondentka Marta v rozhovoru uvedla některé výhody, které může přinést skutečnost, že je mediátor akreditovaný a poukazuje na problematiku nejasného definování požadavků na vzdělání.

„...nejsem akreditovaná, ale vzhledem k mému vzdělání a tomu kurzu bych se akreditovat mohla. (...) Ale abys mohla pracovat jako mediátor, není nezbytně nutné být akreditovaný. Má to sice svoje nevýhody, oficiálně bys nemohla dostat smlouvu jako mediátor, taky se mzdovým ohodnocením je to složitější, ale například jestli je provádění mediace součástí tvé hlavní pracovní náplně, která není vyloženě dělat mediátora tak to není nutné. (...) Upřímně, taky s tím, jak se pořád mění zákony tak

¹⁰ Nostrifikace: uznání univerzitního titulu, dosaženého v jiné zemi

nikdo v podstatě není schopný říct, jak by to mělo vlastně vypadat, tyhle požadavky na mediátory.“ (Marta)

U respondentky Belly bylo viditelné, že klade velký důraz na genderovou rovnost. V rozhovoru pravidelně opakovala oslovení odborník/odbornice, mediátor/mediátorka.

„Mám doktorát z obecné psychologie z univerzity v Salamance, potom magistra v interkulturní mediaci z univerzity v Barceloně, magistra v oblasti vzdělávání k občanství a lidským právům, jinak jsem psychoterapeutka. (...) Poté mám ještě další „bohatá“ doplňková vzdělání obzvláště v oblasti diverzity.“ (Bella)

„V Senegalu jsem získal doktorát z práva, tady ve Španělsku mám magistra z oboru mezinárodní migrace, v rámci psychologické fakulty na Universitat de Valencia. Část tohoto magisterského programu tvořila i složka interkulturní sociální mediace, je to specifický druh vzdělání. (...) V této době jsem vyjel také přes program ERASMUS do Švýcarska, do Ženevy kde IM tvořila významnou část náplně mého vzdělávání.“ (Papa)

V trsu vzdělávání je také zahrnuto, jak se dotazovaní na profesi mediátora připravovali. V průběhu rozhovorů mediátoři také sami hodnotili, co viděli v rámci přípravného studia jako přínosné, a naopak, co se naučili až s praxí a zdali se v IM ještě dále vzdělávají. Z teoretického vzdělání získali dotazovaní především schopnost orientovat se v legislativě, dozvěděli se o možných strategiích řešení konfliktů a celkově získali lepší představu o tom, co to IM vlastně je. V mediaci se respondenti dále vzdělávají, pokud se v této problematice stále pohybují. Všichni respondenti se shodují na tom, že praxe jim dala to podstatné, co pro výkon práce potřebují a to schopnost improvizovat.

„...praxe ti toho dá daleko víc než teorie. Samozřejmě, je užitečné vyznat se v zákonech a vědět jaké jsou metody komunikace. (...) Tvoří to tvůj teoretický svět, ale opravdu, teorie ti nedá tolik co praxe, jako když se například střetáváš s lidmi a ptáš se na jejich zkušenosti. Ale v mediaci se i tak dále vzdělávám, dodělávám si kurzy, některé platí ACCEM, některé si platím sám.“ (José)

„...kurz mě naučil, jak jednat v určitých situacích. Když se například bavíme o mediaci při řešení konfliktů, tak určité postupy jak se při takových situacích chovat, ale myslím si, že také znalost legislativy. (...) Praxe mi dodala schopnost improvizovat, protože jistě máš nějakou představu o tom, jak bys měla jednat ale nakonec je případ každé osoby tak unikátní, že se musíš naučit pracovat s nečekanými situacemi. Momentálně už

se v IM nevdělávám, loni jsem dodělala další kurz, teď se zabývám jinými druhy mediací, jako je rodinná, mediace při práci s mladistvými.“ (Irena)

„Já myslím, že teorie se přeceňuje. Až se zkušenosti pochopíš, jak dosáhnout kompromisu, dohody. (...) V mediaci všichni vítězíme a zároveň prohráváme. Ale to si třeba lidé ani neuvědomují a přijdou na to až časem.“ (Souad)

„V průběhu vzdělávání jsem se naučil techniky, kterými se dají usměrňovat konflikty, a lépe jsem díky němu porozuměl, co to IM vlastně je. (...) Seznámil jsem se s odlišnými typy interkulturní sociální mediace (...) ale jsou věci, které se nedají naučit a člověk je v sobě musí mít, nebo je do určité míry získat praxí.“ (Papa)

Dvě z respondentek se kriticky vyjádřily o způsobu akreditace pro oblast Valencie a jedna dotazovaná jeho prostřednictvím získané vzdělání označila za velmi nízké.

„Hodně lidí si myslí, že jenom na základě absolvování nějakého kurzu se může začít dělat mediace. (...) Na stěně mi může viset diplom, ale pokud ve mně daná osoba nemá důvěru, nejsem mediátor. (...) Vzdělání mě naučilo rozumět procesům konfliktu a jak v nich jednat a vůbec chápat jak celý proces mediace probíhá. (...) Rozlišovat co je předmětem mediace a co ne a kdy je lepší proces ukončit, pokud neprobíhá dobře. (...) Praxe mne naučila v podstatě všechno, jak na problémy reagovat a jak jim předcházet.“ (Marta)

„Praxe mě naučila, že musíš velmi dobře znát osoby, se kterými jednáš a jejich situaci, ať máš jakoukoliv osobu, intervence s ní bude vždy probíhat jinak. (...) Uprímně, já nesouhlasím s tím, jak je upravený profil mediátora ve Valencii. V téhle oblasti se pohybují už mnoho let a zdá se mi, že počet hodin, který je požadován pro to, aby se člověk mohl akreditovat jako interkulturní mediátor nebo mediátorka je jednoduše směšný. (...) Nechtěla jsem být součástí téhle zdánlivé, smyšlené reality, protože ve skutečnosti neslouží k ničemu. Lidé, akreditovaní tady v provincii Valencie tomu sami ani nerozumí. (...) Ne, nejsem akreditovaná, ale ne z neschopnosti, ale protože mi to přijde neadekvátní a beze smyslu.“ (Bella)

6.1.3 Pracovní zkušenosti

Následující trs je zaměřen na popsání pracovních zkušeností, které mediátoři mají, nejdříve obecně a poté již konkrétně v oblasti IM. Je zde reflektována i skutečnost, jestli v současnosti praxi interkulturních mediátorů stále vykonávají. Tři z respondentů před výkonem IM po různou dobu pracovali v organizacích, zabývající se pomocí cizincům, nejčastěji v oblasti sociálního a právního poradenství. U všech dotazovaných

IM představuje nebo představovala pouze jednu část jejich pracovní náplně. Dva respondenti vykonávají funkci IM i v současnosti, přičemž jeden ze dvou dotazovaných jako dobrovolník.

Ted' pracuju jenom tady pro ACCEM jako sociální pracovník v oblasti sociálního poradenství, jednu náplň mé práce mimo jiné tvoří také funkce interkulturního mediátora.“(José)

„4 roky jsem pracovala ve veřejných vztazích pro agenturu AMICS¹¹, která je napojená na Valencijskou radnici. Tam jsem začala pracovat v roce 2002, udělali mi smlouvu jako mediátorce. Tehdy jsem měla jen vzdělání v kulturní citlivosti, zaměřenou na znalosti v oboru migrace ale nic přímo v mediaci protože to byl obor opravdu mladinký, disciplína, která do té doby neexistovala. (...) Takže první, můžeme říct pevný pracovní poměr, jako interkulturní mediátor ve Valencii nejdříve dostávali lidé, kteří sami byli jiné národnosti. Přirozeně vyvstala potřeba se něčím takovým zabývat a tak se tahle profese tvořila krůček po krůčku a ze samotné praxe tak nějak vzešla profese. Potom už jsem pracovala jen jako právníčka ve veřejné správě a to vlastně dělám dodnes, teď jsem na volné noze.“ (Irena)

„V letech 93 až 98 jsem se angažovala v Asociaci imigrantek ve Valencii, pracovala jsem v oddělení konstitučního práva, bojujícího za práva žen z feministického pohledu. (...) V jedné neziskovce jménem ACCEM, 5 let jako mediátorka a v té samé době jsem pracovala taky v právním oddělení. (...) Ted' už se dají najít případy, kdy najdeš osobu, která je jenom mediátorem a konec, ale dřív to tak nechodívalo, byli jsme hlavně odborníky v jiných oborech, mohla jsi najít právníka, psychologa nebo sociologa, co zároveň vykonávali funkci mediátora. (...) Později jsem dostala kontrakt v jedné nadaci, potom jsem se znovu vrátila k advokacii a té se věnuji dodnes. Ted' už mediátora nedělám, nebo respektive ano, ale jen v právním odvětví.“ (Souad)

„Mám skoro 12 let pracovních zkušeností v sociálním sektoru v oblasti práce s rodinou a mladistvými. Dva roky jsem pracovala na španělském konzulátu v Buenos Aires se španěly, kteří emigrovali do Argentiny. (...) Potom jsem se zúčastnila dvou evropských projektů, jeden koordinovala Valencijská radnice, druhý iniciovala CAIXA, ten byl zaměřený na rozvoj IM a v něm jsem přímo figurovala, jako interkulturní mediátor. Ted' už více než 10 let pracuju tady v CEARU s imigranty a uprchlíky v oblasti právního a sociálního poradenství. (...) Mediaci jako takovou už nedělám.“ (Marta)

¹¹ AMICS: Centrum přátel mládeže je organizace věnující se vzdělávání ve volném čase dětí a mládeže. Mimo jiné pracuje s velkým počtem migrantů a zaměřuje se na jejich integraci do společnosti.

„Pracovala jsem v oblasti komunální mediace, ale také v mediaci vzdělávací, v oblasti zdravotnictví, v mediaci komunitní, spojené taky s náboženským dialogem. (...) Důležitou částí mé profesní dráhy byla funkce vzdělavatele mediátorů, a v této oblasti mám mnoho zkušeností. (...) Určitou dobu jsem pracovala v CeiMigře, na Univerzitě v Madridu a v Červeném kříži kde jsem dodnes. Mám více než 17 let zkušeností v oblasti řízení kulturní diverzity“ (Bella)

„V roce 2006 jsem začal pracovat, jako sociální interkulturní mediátor, vlastně jsem tvořil část prvních mediátorů ve Španělsku, v roce 2006 bankovní síť La Caixa vytvořila síť interkulturních sociálních mediátorů. Podporovala organizace jako CEAR, CEPAIM, ACCEM aby nabízely smlouvy na dobu neurčitou. (...) Poté jsem pracoval v CEARU, 3 měsíce v Alicante v Castilla la Mancha v nevládní organizaci ACCEM, tam jsem působil rok jako vzdělavatel mediátorů. (...) Také jsem fotograf, už jsem několikrát pořádal výstavy se sociální tematikou, např. v CeiMigře na téma imigranti žijící na ulici. Teď pracuji jako interkulturní mediátor pro organizaci Save the children a pro Cruz Roja, ale to všechno dělám jako dobrovolník.“ (Papa)

IM může být rozdělena do třech základních forem, na IM preventivní, jejímž úkolem je interkulturním konfliktům předcházet, rehabilitační, která se zaměřuje na řízení již vzniklých konfliktů a mediaci transformační, která se snaží měnit zaběhnuté normy ve společnosti (Cohen-Emerique, 2003). Služby IM mohou být využívány v řadě odvětví, od oblasti zdravotnictví, vzdělávání až po sousedské vztahy a komunitní práci. V tomto trsu je prostřednictvím příkladů z praxe zachyceno, v jakých oblastech a s jakými cílovými skupinami respondenti v rámci IM pracují nebo pracovali a kde se tak dá IM využít.

Dotazovaní v určité podobě působili ve všech 3 formách IM, jak v preventivní, tak i v transformační a rehabilitační a pohybovali se ve velkém množství oblastí. Mediátoři působili v oblasti zdravotnictví, vzdělávání, vztazích s veřejností a terénní práci. Cílovými skupinami byly etnické menšiny a cizinci – především děti, ženy, uprchlíci a lidé bez domova.

Důležitým úkolem mediátorů je doprovázení cizinců na úřady (ÚP, lékařské ordinace, cizinecká policie) a s tím spojené vysvětlování služeb a vyřizování dokumentů. Dále podpora v oblasti tlumočení a navazování komunikace se zástupci veřejných služeb.

„Mě přijde, že dělám tak trochu ode všeho něco. Tady v ACCEMU jsem hlavně takový „doprovázeče“. Doprovázím lidi k doktorům, na úřady práce nebo cizineckou,

vyřizujeme papíry, kde uživatelům¹² hlavně vysvětlují podstatu služeb. (...) Pomáhám jim třeba psát zprávy na tyhle úřady, kde se žádá o práci. (...) Nějak navázat kontakt s nimi, pomoci jim s komunikací a všechno jim vysvětlit, protože spousta cizinců rozumí španělsky, ale už se neumí moc vyjádřit. Navíc problém ani tak často není samotný jazyk, jako byrokracie, vyznat se ve všech těch zákonech, to mnohdy nezvládám ani já (smích.) Párkrát se mi taky stalo, že úředník na uživatele kvůli jeho neznalosti „vyjel“, v takových chvílích taky řeším tyhle konflikty. (...) Taky dělám v oblasti vztahů s veřejností, dávám lidem vědět o akcích, které tady v ACCEMU pořádáme, a jaké služby poskytujeme. Člověk přijde tady do Accemu, řekne, co potřebuje a my mu nabídneme mediaci, pokud usoudíme, že by to mohlo pomoci jeho situaci.“ (José)

„Tím jak už více než 10 let pracuji s cizinci tady v CEARU a pohybuju se v oblasti imigrace, jsem vlastně prováděla mediaci, aniž bych si uvědomovala, že to co dělám je IM. (...) Oblast, na kterou jsem se zaměřovala, bych nazvala „přijetí“ migrantů. Taky, jak bych to řekla, mediace informativní. Když cizinci přijedou a neznají jazyk, nemají moc ponětí, jak tady fungují byrokratické a administrativní procesy. (...) Pomáhám jim zorientovat se ve vzdělávacím systému Španělska kvůli dětem, vyřizujeme zdravotní pojištění, přihlášení k trvalému pobytu a tyhle věci. (...) Podpora v hledání bydlení nebo pomoc při hledání ekonomických zdrojů.“ (Marta)

Respondenti měli zkušenosti s pořádáním kurzů a workshopů, které byly na jednu stranu zaměřené na vzdělávání odborníků v mediaci, na druhou stranu byly určeny pro samotné cizince. Cílem takovýchto vzdělávacích kurzů bylo v případě dospělých dodat cizincům potřebné znalosti a dovednosti pro vyřízení administrativních záležitostí, v případě dětí a mladistvých spíše posílení interkulturní citlivosti ve školském prostředí.

„Mám zkušenosti v oblasti generového násilí, pracovala jsem s ženami cizinkami a také s mladistvými, když například rodiče neposílali děti do školy. (...) Dále jsem pracovala s Romy, taky jsem organizovala kurzy v rámci preventivní IM, například kurzy hledání zaměstnání pro cizince, také kurzy s názvem „Lucha contra violencia“ (Boj proti násilí) v rodinné oblasti. (...) Kurz „Relación con inmigración“ (Spojení s imigrací) což bylo o tom, kam jít, když si člověk potřebuje zažádat o papíry, jak si vyřešit věci na cizinecké policii, jak si najít bydlení a tak.“ (Irena)

¹² Ve Španělsku se pro označení klienta v sociálních službách používá výraz „usuario“, což by se dalo volně přeložit jako uživatel.

„Já hlavně na prevenci, řešení konfliktů taky ale já, před tím než jsem se dostala ke konfliktům, jsem pracovala dost v terénu, v oblasti dědictví, ale to všechno v rámci mediace. (...) Hodně jsem se zaměřovala na první generace dětí migrantů. Nabízeli jsme semináře, workshopy např. v podpoře vzdělávání. Ve třídě se může sejít spousta dětí různých národností a v takovém kolektivu mají tendence se separovat. Ale například na workshopech jsme k sobě dávali děti do týmů a tam bylo každému úplně jedno, že je někdo Rumun a někdo Arab, v té chvíli tam vystupovali jako tým. Všichni se od sebe něčím lišíme, jsme stejní ale zároveň velmi odlišní ve stejném momentu, je nutné oceňovat rozdílnost v pozitivním slova smyslu.“ (Souad)

„V komunitní mediaci jsem se zaměřovala na specifickou intervenci s muslimskou komunitou, kvůli náboženským rozdílům v nejrůznějších oblastech. (...) S ženami v oblasti generové stereotypizace, v oblasti sousedských vztahů, řešila jsem konflikty ve školách s dětmi rozdílných národností. (...) Ve zdravotnictví – intervence, podpora pracovníků.“ (Bella)

„Ještě v Senegalu jsem působil v oblasti prevence, jak předcházet konfliktům. V Senegalu je mnoho etnických skupin, často o sobě vtipkují, a občas to může skončit roztržkami. (...) Taky s cizinci, kteří přicházeli do mé země. V Senegalu je spousta imigrantů z celé Afriky, ale obecně dokážeme žít v míru, protože se cizinci snaží společensky dobře fungovat, pracovat, věříme, že je to něco pozitivního, co může obohatit naši společnost, a tak se tomu nebráníme. Tady ve Španělsku se při mediaci obecně dost zaměřuji na vysvětlování kulturních klíčů – příklad v mé zemi není zvykem dívat se nadřazenému do očí, když s tebou mluví – je to výraz troufalosti, tady je to jiné, když se nedíváš lidem do očí, vyjadřuješ neúctu. (...) Cizincům vysvětluji, že tady jsou v Evropě a musí dodržovat místní pravidla, potom to s nimi procvičuji, jak např. jednat na úřadech. Zaměřoval jsem se i na terénní práci, kdy jsem v rámci IM pracoval například s lidmi bez domova. Pracoval jsem také s uprchlíky, kteří přijeli na lodích ze Severní Afriky, ze Senegalu, Mali, Maroka, Alžíru, s dětmi bez rodičů a lidmi, mluvících mým jazykem, protože neměli dokumenty – rodné listy, pasy, nic...“ (Papa)

6.1.4 Dovednosti, schopnosti a znalosti mediátora

Interkulturní mediátor by měl pro výkon své profese oplývat určitými osobnostními vlastnostmi a dále znalostmi a dovednostmi, které lze získat prostřednictvím vzdělání, a které zajistí kvalitní poskytování mediačních služeb. V následujícím trsu jsem se chtěla dozvědět, co samotní dotazovaní považují za nejdůležitější kvality, které by neměly chybět u žádného mediátora.

Nedá se jednoznačně říci, které z vlastností mediátora jsou nejdůležitější, nicméně za důležité dotazovaní považují především umění jednat s lidmi a schopnost vytvořit si s jednajícími stranami na důvěře založený vztah, vědět jak vystupovat otevřeně a citlivě. Ze schopností mediátorů vyzdvihovali především trpělivost, aktivní naslouchání, umění zůstat neutrální a objektivní, vyjednávací a přesvědčovací schopnosti, umění pracovat se stereotypy, kreativita a schopnost improvizovat v unikátních situacích.

„Schopnost doprovázení – příklad: jdu s člověkem k lékaři, ale mediace není jen o tom „jít s tím člověkem k lékaři“ s osobou si musíš vytvořit vztah důvěry, aby se s tebou cítil pohodlně, protože jsou věci, které jsou těžké. Pokud má člověk například nějakou vážnější nemoc. (...) Mediátor by měl být osobou otevřenou, citlivou, přístupnou. V mediálním procesu reprezentuješ tu danou osobu ale taky svoji společnost. Lidem se musíš snažit porozumět a taky dát se porozumět. Je potřeba dát do vztahu tu lidskost. (...) Když si s člověkem promluvíš třeba jen na 5 minut o jeho rodině, může to úplně změnit průběh spolupráce.“ (José)

„Myslím, že ze všeho nejdůležitější je trpělivost, potom také schopnost aktivně naslouchat, být vždycky objektivní. Vždycky musíš mít na paměti, že osoby, se kterými při mediaci přicházíš do styku, dělají svá vlastní rozhodnutí, ty tam vystupuješ pouze jako průvodce. (...) Umění jednat s lidmi. Je důležité vidět rozdíly mezi kulturami, člověk nemůže chápat hodnoty své kultury jako jediné správné.“ (Irena)

„...aktivní naslouchání, trpělivost, neutralita, i když to není vždy snadné, protože primárně vnímáme cizince jako ty, jejichž práva je třeba hájit. (...) Kreativita, schopnost improvizace. Musíš vědět jak lidem naslouchat, jak tady pro ně být, jak si získat jejich důvěru. Bez té tě ostatní jako mediátora nepřijmou, nepřesvědčíš je. Neříkám mít za každou cenu autoritu, ale s ní tě ostatní upřednostňují.“ (Souad)

Dále je podle dotazovaných nutné rozumět konfliktům, jak vznikají, v jakém prostředí se vyvíjí a jak s nimi pracovat. Mediátorů dále za důležité označovali jazykové znalosti, vědomosti z psychologie, historie a politické situace země, ze které pocházejí jednající strany, znalost jejich kulturních kódů, dále poznatky ze zeměpisu, orientace v komunikačních prvcích a orientace v byrokracii daných zemí.

„To se nedá jednoznačně říct. Mediátor by měl být tak trochu superman ne? Vědět co říkat, kdy to říkat, jakým tónem a s jakým výrazem. Stěžejní jsou znalosti o jiných kulturách, znalost jazyků, znalosti byrokratické a administrativní struktury v zemi

přijetí, taky znalosti o zemích původu cizinců. (...) Schopnost naslouchat, empatie, vyjednávací a taky přesvědčovací schopnosti.” (Marta)

„Myslím, že nejdůležitější jsou tři oblasti, které se dělí na znalosti, dovednosti a schopnost jednat. (...) Schopnost řízení konfliktů, co je spouští, jaké jsou elementy konfliktů, prostředí v jakém se rozvíjí. Samozřejmě jisté znalosti jednotlivých kulturních vzorců. V jednotlivých komunitách se rozvíjí tyto určité normy, způsoby chápání světa, jazyky samozřejmě, jistě také základní znalosti jak pracovat se stereotypy, jak jim předcházet, znalosti spojené s historií, zeměpisem, jaká je současná politická situace například a vědět jak toto vše v praxi použít.” (Bella)

„Důležité je, co má osoba uvnitř, jak to cítí srdcem. (...) Jazyky, taky znalosti v oblasti psychologie osobnosti, aby člověk věděl, jaké jsou lidské potřeby. Trochu znát historii země, jaké jsou rozdílné kulturní kódy jednotlivých zemí a snažit se je sladit.” (Papa)

6.1.5 Přínosy IM pro mediátory

V tomto trsu chci zreflektovat, jaký mají samotní mediátoři vztah a postoj ke své profesi, zdali profese mediátora dotazované nějakým způsobem ovlivnila, či jestli se v průběhu času změnil jejich pohled na ni. Respondenti se shodují, že v rámci osobní proměny je práce mediátora udělala daleko citlivějšími, uvědomělejšími, dodala jim sebedůvěru a jistotu v jednání s lidmi, získali nové profesní kontakty a celkově je obohatila.

„Změní ti to chápání světa, je to ohobacující. (...) Někdo by mohl říct, uť, to ale musí být otrava obhlížet úřady a něco pořád s někým vyřizovat. Třeba paro¹³, kontroly u lékaře, ale když se to povede! To je potom zadostí učinění. Silná motivace je vidět, jak mají problémy, ale jak se za každou cenu snaží být pozitivní a pokračovat.” (José)

„Osobně mě to hrozně obohacuje, zajímat se o životy jiných lidí. Jasně, někdy je to fuška když vyslechneš nějaký obzvlášť vážný příběh, musíš být sociální pracovník, mediátor a psycholog v jedné osobě. Taky lidi jsou pak daleko citlivější a více rozumí tomu, co se kolem nich v oblasti přistěhovalectví děje. (...) Lidé jsou obecně strašně ovlivňováni tím co vidí v televizi, nebo co stále dokola slyší od svých známých. Pak uvidí na ulici černocho a pomyslí si o něm bůhvíco. (...) Panuje zde rozšířený pohled, že cizinci představují ekonomickou zátěž, lidé si neuvědomují, že cizinci migrují, protože je k tomu přiměly okolnosti jako že v jejich zemi je válka nebo hlad. A z toho vedou jen dvě cesty, buď to budeš ignorovat nebo se otevřeš.” (Irena)

¹³ *Paro*: nejvyužívanější sociální dávka pro případ nezaměstnanosti

„Hodně tě zcitliví, změní ti pohled na věci, pak zjistíš, že problémy které máš, v podstatě vůbec nejsou problém a naučí tě vážit si maličkostí. (...) Ale jasně, není to, jako ve firmě kde pracuješ s produkty, tady jsi ve styku s lidmi, což je vždycky náročné. Stojí tě to spoustu trpělivosti, empatie a od prvního dne se hodně změní tvoje perspektiva. Pracovat s lidmi je komplikované ale velmi pozitivní a když potom vidíš ty změny okolo.“ (Souad)

„Praxe a profese tě samozřejmě změní ze spontánního mediátora na mediátora profesionálního. Ale musíš mít tuhle predispozici k tomu, abys mohla dělat mediátora.“ (Marta)

Určitě jsem se stala citlivější k řadě lidských osudů. Samozřejmě když pracuješ s odlišnými kulturami, rozšíří ti to obzory, změní to tvůj způsob uvažování a pohled na svět obecně.“ (Bella)

„Na osobní úrovni jsem se naučil být více uvědomělý, protože jsem viděl některé hodně těžké situace a ne vždy máme úspěch v tom, co děláme. Udělala mě citlivější, naučila mě chápat, že je spousta možností jak nahlížet na svět.“ (Papa)

V průběhu rozhovorů vyvstala do popředí i otázka motivace pro vykonávání IM. Jedná se o velmi silný popud, který usměrňuje naše chování a jednání pro dosažení určitého cíle. Motivace pracovníků obecně poskytuje mnoho informací o jejich identitě. Pokud mají lidé ze své činnosti dobrý pocit a vidí v ní pro sebe a okolí odpovídající přínos, vypovídá to hodně i o kvalitě samotné profese a zvyšuje se tím tak šance na podporu jejího rozvoje.

Respondenty na jejich práci nejvíce motivuje, když mediační proces proběhne úspěšně a je tak možné vidět hmatatelné důsledky jejich snahy. Největším úspěchem je, pokud se osobám podaří vyřešit si své problémy samy a dojde tak ke zdání, že přítomnost mediátora v procesu vůbec nebyla potřebná.

„Těší mě vidět, že má práce něčemu pomohla. Když se dostaneš mezi dvě osoby, které by se nejradyji pozabíjely, protože každý vidí situaci ze svého úhlu pohledu a ty je dokážeš přimět to změnit.(...) Měla jsem případ, kdy byla africká dívka v roztržce s klukem španělem, tam se jednalo o otázku víry, chlapec použil nějaké slovo, které si dívka vyložila jako „nevěrná“ což v její kultuře znamená to nejhorší, co někdo o ženě může říct. Takže došlo ke konfliktu, o kterém ani jeden neměli ponětí, proč vlastně vznikl. U nás je to něco docela normálního, ale to ten kluk ani dívka nemohli vědět. Jistě, je to anekdota, ale o tom práce mediátora je.“ (Souad)

„Jsem spokojená, když lidé mediaci nepotřebují, kdy se naučí jak si vyřešit problémy sami, jako nezávislé samostatné osoby. Když vidíš vývoj osoby nebo rodiny, že jsou schopni převzít situaci do svých rukou a pokračovat sami. A bránit se sami.“ (Marta)

„Uspokojení mi přináší, pokud se podří dosáhnout dobré intervence a vypadá to, že ty jsi s ní neměla vůbec nic společného. Když se dvě osoby přiblíží a samy si vyřeší své problémy. Zdání, že v intervenci došlo k něčemu magickému.“ (Bella)

„Uspokojuje mě, když vidím, že jsem někomu pomohl například vyřídit zdravotní pojištění nebo povolení k pobytu. (...) Pocit že to ta osoba dokázala sama, a já jsem byl jen tím prostředníkem, který tomu napomohl.“ (Papa)

6.1.6 Přístup uživatelů k mediátorům

V mediačním procesu se vždy nachází dvě jednající strany, kterými jsou ve většině případů cizinec, příslušník etnické menšiny či jejich skupiny a zástupce veřejných služeb. Mezi nimi jako třetí neutrální strana vystupuje mediátor, který funguje jako prostředník. V následujícím trsu se snažím reflektovat, jakým způsobem a s jakými pocity k mediátorovi jednotlivé strany přistupují, a zdali mu po medičním procesu dávají nějakou zpětnou vazbu.

I když by pro mediátora měly být jednající strany na stejné úrovni, z rozhovorů vyplynulo, že mediátoři za využivatele mediačních služeb považují spíše cizince, pouze jedna respondentka uvedla, že obě dvě jednající strany jsou pro ni vždy na stejné úrovni.

„Musíš chápat že obě dvě strany jsou pro tebe na stejné úrovni, a to musí pochopit i klienti. Mediátor je velmi zodpovědný a klienti musí cítit že jsou v dobrých rukou a že nebudeš nikoho zvýhodňovat. (...) Snažím se, aby to z mého postoje šlo vždy poznat.“
(Souad)

Ve většině případech se dotazovaní shodli, že při prvotním kontaktu se u cizinců setkávají s pocitem nedůvěry, což může zapříčiňovat hned několik skutečností. První z nich je fakt, že mediátor je pro cizince neznámou osobou. Jejich názory mohou být navíc značně ovlivněné míněním rodiny či lidí, se kterými cizinci přicházejí běžně do styku. Další pocity nedůvěry jsou často podmíněny složitou byrokracií.

„Co se týče cizinců, častokrát nevěří společnosti a cítí se persekuováni a věří třeba tomu, co jim řekla jejich rodina i když s tím sama nemá žádné zkušenosti. (...) Nebo třeba když si potřebuješ vyřídit papíry tak na úřadech platíš spoustu poplatků. Lidé se často diví, a na co tyhle peníze jsou, oni mě určitě chtějí jenom obrat.“ (José)

Situace se ještě někdy navíc může komplikovat, pokud je mediátor žena.

„Ve většině případů mě strany vidí opravdu jako toho prostředníka a tak se i se mnou snaží komunikovat. Obecně s lidmi nejdříve musíš jednat zvlášť, až potom tak jaksi ve skupině – tedy co vím z mojí zkušenosti. Jednou se mi stalo, že pán, se kterým jsem jednala byl Arab a ten nemohl překousnout, že jsem žena ale nikdy nedošlo na žádné větší konflikty, u mě osobně ne.“ (Irena)

„Ze své zkušenosti mě klienti vždy chápali absolutně neutrálně. (...) Vždy jsem s každým uživatelem strávila dostatek času, dávala jsem si záležet, abych jim vše dostatečně vysvětlila. Setkala jsem se ale i s nedůvěrou, vzniklou hlavně z genderových důvodů, protože někteří klienti mě neviděli jako mediátora ale prostě jako ženu. První nedůvěra typu: jsi cizinka, nevíš nic o naší kultuře nebo naší pozici v ní. Svou roli si často musíš silně hájit. (Bella)

Pokud je osoba dobrým mediátorem, pocity nedůvěry se dají překonat. v určitých situacích, pokud se situace nevyvíjí ideálně je ale podle jedné respondentky lepší předat případ jinému mediátorovi.

„Samozřejmě ze začátku je skoro vždy patrná nějaká nejistota, ale pokud jsi dobrým mediátorem, tak v průběhu kontaktu taková nedůvěra vymizí. Tohle přátelství si musíš získat. Pokud vidíš, že ti člověk nevěří a nejde to změnit tak je lepší takovou spolupráci ukončit a předat ji nějakému kolegovi. (...) Ale nic se neděje. Jednou jsem se dostala do konfliktu a moje kolegyně psychologka byla v tomhle ohledu daleko zkušenější než já, a tak se případu ujala a bylo to v pořádku.“ (Souad)

„Je normální cítit nedůvěru k osobám, které neznáš, a ve skutečnosti ani nevíš, jestli budeš schopná jim pomoci, nemusí ti důvěřovat, protože nejsi v jejich situaci. Vždycky se taky všechno nepodaří, nejsme přece stroje, musíš si vybudovat techniky, ty ale mnohdy přijdou časem s praxí, když jednáš s osobou, intuice ti řekne jak jednat.“ (Marta)

„Od některých jsem ze začátku cítil odmítnutí kvůli osobnostním motivům, jistě, jsme lidské bytosti, je pro nás přirozené cítit se nervózně, když se dostaneme do styku s něčím neznámým. To je například daleko častější u Afričanů než Evropanů, ale komunikace je silný nástroj.“ (Papa)

Po mediačním procesu se cizinci na mediátory v naprosté většině obrací s pozitivní zpětnou vazbou a vyjadřují vděčnost za poskytnuté mediační služby.

„Tady v ACCEMU máme zvláštní dokument, pokud jsou lidé se službami spokojeni, většinou to tak je, tak je to v pohodě, a pokud ne tak toho člověka vyhledáme a ještě s

ním řešíme, co by se třeba dalo udělat líp. Vždycky prosíme o zpětné posouzení naší práce, takhle zlepšujeme naše nedostatky i ty jejich.” (José)

„Zatím mi klienti vždy dávali zpětnou vazbu jen ve spokojenosti, vždycky, neměla jsem žádné konflikty, které by se nedaly vyřešit a neskončily dobře. (...) Lidé rádi opětuji vděčnost, spokojenost. Dávají ti poznat své obavy a problémy které mají s otázkou soužití ale ne s tvou prací mediátora, pokud ze sebe při práci vydáš to nejlepší tak ani nemají důvod.” (Souad)

„Občas se objevily případy, kdy mi uivatelé říkali o věcech, které by se daly zlepšit, ale ve většině byli se službami spokojeni.” (Bella)

„Například já jako Afričan jsem často v kontaktu s africkými migranty, a ti jsou rádi, že mají po boku někoho, kdo zná lépe jejich kulturu. (...) Kdykoliv se něco povede, například vyřízení toho zdravotního pojištění, jsou lidé ohromně vděční.” (Papa)

6.1.7 Profesionální kontakty mediátorů

Zde zjišťuji, zda jsou mediátoři v kontaktu s ostatními profesionály na IM a pokud ano, jak jim tyto vztahy profesně pomáhají. Dále v trsu zjišťuji, zdali jsou mediátoři součástí nějakého profesního uskupení, týkající se IM.

V IM se mediátoři s ostatními profesionály stýkají v rámci organizací, ve kterých působí, či s profesionály, se kterými si vytvořili kontakty v průběhu své pracovní činnosti v mediaci. V udržování profesních kontaktů vidí mediátoři přínosy především v získání jiného úhlu pohledu na problematiku IM a v předávání zkušeností. Profesionální asociace obecně usilují o zvyšování kvality poskytovaných služeb, rozvoj oboru a vytváření dobrých podmínek jak pro pracovníky, tak pro uživatele.

Ve Valencii existuje Asociace interkulturních mediátorů, žádný z dotazovaných však není jejím členem. Někteří z dotazovaných pouze uvedli, že jsou členy či jsou v kontaktu s asociacemi migrantů.

„Já jsem v kontaktu s lidmi, co pracují s cizinci, tady v ACCEMU a pak taky v jiných organizacích. Nejsem součástí žádné asociace protože tady každý pracuje individuálně, ale snažím se zúčastňovat na všech sešlostech týkajících se téhle problematiky. (...) Dává mi to jiný pohled na věc, potom třeba věci líp chápu, řeknu si hm hm, to mě nikdy nenapadlo.” (José)

„Jsem v kontaktu s Asociací Bolivijců tady ve Valencii, Maročanů, Žen imigrantek, a taky s pracovním oddělením radnice, které se zabývají problematikou migrantů. Jinak ano ano, jsem v kontaktu s mými bývalými kolegy, ale netvořím součást žádné asociace,

dávám přednost nebýt v žádné takové. (...) Má společnice kdysi byla ale teď už ne. Když se vyskytne problém se kterými si člověk neví rady, tihle odborníci ti pomohou pomoci, poradit, protože mohou mít více zkušeností než ty.” (Irena)

„Ano, udržuji kontakty s vedením Asociace a organizace Taula cívica del sur del mediterráneo (Občanská taula jižního Středomoří). Jsou tam lidé z Maroka, Alžírsko, Palestiny, Sýrie, a pracujeme spolu na záležitostech, které nás zajímají. Je to místo střetávání lidí a názorů, společně pořádáme konference, ale to je spíše z mého osobního zájmu. Co se týče přímo mediace tak ne, osobně nejsem členem žádné asociace.” (Souad)

„Jsem v kontaktu s kolektivy Latinoameričanů z Ekvádoru a Bolívie. (...) V rámci IM nejsem členem žádné asociace, jen v oblasti sociální práce. S mediátory je to horší, protože teď ve Valencii skoro žádní nejsou.“ (Marta)

„Nepřestávám si vyměňovat zkušenosti s kolegy, stále se zúčastňuji národních i mezinárodních kongresů. (...) V práci jsem s cizinci denně ve styku, jsem členem několika asociací, pracuji s Mujeres inmigrantes de comunidad Valenciana, (Ženy migrantky z provincie Valencia) s asociací Por ti mujer (Pro tebe, ženo), La asociación de mujeres musulmanas (Asociace muslimských žen). Pracovala jsem s asociací Senegálců v Salamance a Madridu, v Centro cultural islámico (Kulturní muslimské centrum) a stále se s nimi snažím udržovat v kontaktu. (...) Ale nejsem členem žádné asociace na IM, znám mediátory působící na národní i nadnárodní úrovni, i z jiných zemí (...) Dávám přednost samostatné práci i když si stále snažím udržovat kontaktní síť z Francie, Portugalska, vyměňujeme si zkušenosti a zajímám se, jak se profil IM vyvíjí u nich.“ (Bella)

„Nejsem členem žádné asociace mediátorů. Jsem v kontaktu s odborníky na migraci, které jsem poznal především na univerzitě a potom v praxi. (...) Pomáhá mi to rozšiřovat si obzory.“ (Papa)

6.2 Interkulturní mediace

V následující sekci jsou zahrnuty tématicky, shrnuté do trsů, které se nějakým způsobem pojí k samotnému pojmu IM.

6.2.1 Podoba a funkce IM

Existuje mnoho obecných definic, vysvětlující pojem IM. V následujícím trsu jsem se chtěla zaměřit na to, jak IM vnímají samotní mediátoři, co považují za její podstatu a jaký pro ně nese význam. Respondenti IM popisovali nejčastěji jako most, který usnadňuje porozumění mezi lidmi či kolektivy rozdílných kultur a tak je sblížuje

a bojuje za rovnoprávnost mezi nimi. Zároveň IM vnímají jako nástroj k předcházení a řešení konfliktů a jako způsob, jak cizincům v mnohdy nelehkých situacích pomáhat a podporovat je v nalézání jejich vlastních řešení, což ve výsledku vede k jejich lepšímu začleňování do společnosti.

„IM pro mě představuje hlavně způsob, jak pomáhat, nebo alespoň snažit se pomáhat. (...) Je to hlavně o podpoře osoby, kterou doprovázíš. (...) Jinak mediace je pro mě nástroj, který pomáhá se začleňováním lidí do společnosti“ (José)

„Já si myslím, že je to most, který sbližuje kultury. (...) A dosáhnout mediace je moc důležité, protože znalosti jsou prvním faktorem jak bojovat proti násilí. (...) Musí fungovat oběma směry, jak k cizincům, tak k místnímu obyvatelstvu.“ (Irena)

„Pro mě je to most, který usnadňuje porozumění mezi lidmi nebo mezi kolektivy z rozdílných kultur a bez tohoto mostu by soužití bylo dost těžké, protože v interkulturním prostředí, to co se hledá je přiblížení jednotlivých kultur s respektem. (...) Dále rovnoprávnost mezi nimi. A to by se mělo podporovat, vždyť zajímat se o jiné kultury je něco tak krásného, není to něco, z čeho bychom měli mít strach.“ (Souad)

„Snaha podporovat migranty v hledání řešení svých problémů nebo konfliktů, které mohou vyvstat kvůli jejich původu. (...) A mediátor musí najít cestu, stezku, dělat most. Zároveň musí na téhle cestě doprovázet, dokud se nenajde řešení problému, aby dosáhl spokojenosti pro obě strany. Bojuje proti diskriminaci, xenofobii, dělá společnost uvědomělejší, dává do povědomí, že cizinci tvoří důležitou část společnosti.“ (Marta)

„Je to způsob, jak dosáhnout přiblížení a také komunikaci mezi osobami kulturně odlišnými.“ (Bella)

„Podle mě je to nástroj pro zlepšení společnosti, je třeba využít jedinečnosti každé kultury, protože každá z nich má něco, co může dát. Je to nástroj, sloužící k prevenci a řešení konfliktů, a k integraci.“ (Papa)

V rozhovorech se mimo jiné dotazovaní zaměřovali také na to, co oni sami považují za hlavní funkce IM. Respondenti často uváděli podporu a poskytování důležitých informací cizincům, sbližování jednajících stran a kulturní obohacování. IM považují za důležitý způsob, jak se vyvarovat konfliktům a jak bojovat proti předsudkům, diskriminaci, xenofobii a rasismu. Důležitou funkcí IM je také zplnomocňování, kdy mediátor pomáhá nalézt jednajícím stranám způsob, jakým mohou řešit problémy samy a jak zlepšit komunikaci mezi nimi.

„Myslím, že je to celé hlavně o podpoře, podporovat lidi samotné, starat se nejenom o to, aby byli lidé dostatečně informováni, ale taky, aby se dostali do stavu, kdy si budou schopni poradit sami.“ (José)

„Sbližovat osoby, také kulturní obohacování, způsob, jak se vyvarovat konfliktům, boj proti xenofobii a rasismu.“ (Irena)

„Je to způsob jak bojovat proti předsudkům a jak zajistit nějakou svobodu. Každý by měl být tak stejně svobodný, jak to zákony dovolují. Pokud jednám v souladu se zákony, nikdo by mi neměl dělat starosti a nikdo by mi neměl uzurpovat moje práva a měl by mě respektovat. Takhle se pracuje na soužití. Spousta problémů často vzniká z toho, že si někteří lidé myslí, že mají víc práv než ostatní. To může být problém, protože to přivádí lidi k myšlence, že jsou druhým nadřazení. Tohle je moc nebezpečná myšlenka. (...) Nejsou kultury nadřazené a podřadné, všechny jsou si rovné...určitě je hlavním cílem bojovat proti neznalosti, aby lidé neměli některé činy za rasistické, i když takové vůbec nejsou, protože to nám pomáhá předcházet konfliktů. Pomáhá nám dosáhnout koexistence, trpělivosti, vzájemného respektu, předcházet problémům, a když už se do nich dostaneme tak nalézat způsoby jak je řešit. (...) A potom co se problémy vyřeší, jsme jako mediátoři také přítomni, tak trochu dohlížíme, protože skutečnost se mění každý den a s tím my musíme počítat a být připraveni s tím pracovat.“ (Souad)

„Mediátor ve finále konfliktům nepředchází ani je neřeší, ale přibližuje k řešení osoby, aby spolu lépe komunikovaly a zlepšily se vztahy mezi nimi, aby ony samy vyřešily své konflikty.“ (Bella)

IM je do určité míry velmi charakteristickou disciplínou a lze vyzdvihnout některé vlastnosti, které ji odlišují od jiných pomáhajících profes. Dotazování nejčastěji udávali, že IM je ve srovnání se sociální prací či psychologii něčím daleko přirozenějším, a hraničí až se stavem přátelství, který staví především na empatii, emocích a vztahu důvěry mezi mediátorem a jednajícími stranami.

„Je to nástroj, který proniká více zevnitř. (...) Je to jako, do té doby než se dostaneš, vytvoříš si blízký kontakt s člověkem, aniž bys to dělala vědomě. Podle mě je to věc daleko přirozenější, která se podobá spíš přirozenému vztahu, než nějaké profesi. (...) Jasně, vžít se do situace, ale nebrat to jako, aaa to je chudák. Ne chudák ne, každá osoba má svou důstojnost.“ (José)

„V IM je důležitý prvek interkulturality, navíc mi přijde, že tady se více pracuje s pocity, emocemi, buduješ si úzký vztah s člověkem. To je rozdíl například od sociální práce, kde jde spíše o čistě pracovní vztah.“ (Irena)

Zároveň jsou však všechny výše zmíněné disciplíny tak propojené, že je obecně těžké určit mezi nimi hranice.

„Rozdíl je v tom, že když děláš IM vědomě, jednáš velmi odlišně, než když si to neuvědomuješ. To je těžko, tyhle pomáhající profese jako psychologie, sociální práce, mediace jsou propojené, překrývají se a vzájemně doplňují (...) Je těžké určit hranice, říct, kde končí práce sociálního pracovníka a začíná práce mediátora.“ (Marta)

Co je pro IM typické a liší ji od jiných typů mediací, je fakt, že je zde vždy přítomný prvek interkulturality a samotné kulturní odlišnosti jsou zdrojem problémů. Mediátor by si měl tuto skutečnost vždy uvědomovat a s těmito rozdílnostmi být obeznámen.

„Mediátoři obecně nemusí mít povědomí o kulturních faktorech, mediátor interkulturních na těchto znalostech staví, proto potřebuje všechny tyto dovednosti a znalosti. (...) Například tlumočnick jenom překládá vyřčená slova, nemusí se starat o vnitřní vesmír osob, se kterými jedná.“ (Bella)

„Typické pro IM je, že samotné kulturní rozdíly jsou zdrojem problémů. (...) Protože tvé kulturní hodnoty a moje můžou být totálně odlišné. (...) Tvoje pojetí jak dělat to či ono je v tvoji kultuře jiné než v mojí, každá kultura řeší problémy po svém. Ty jako mediátor to víš, taky si uvědomuješ, že jejich způsob řešení může být lepší než tvůj, že jsou kultury polychromní a monochromní. Tyto věci běžný mediátor nezná, mediátor interkulturní to vědět musí.“ (Papa)

6.2.2 Těžkosti v práci IM

Následující trs je zaměřen na to, co vidí dotazovaní, jako největší obtíže při vykonávání profese mediátora, nejdříve na úrovni osobnostní, a poté na úrovni celospolečenské, která je spojená mimo jiné s ekonomickou situací země.

Po osobní a komunikační stránce se jako významným problémem jeví jazyková bariéra, uzavřenost a odlišnost některých kultur, kdy pro mediátora může být obtížné získat si důvěru, která je základem každého mediačního procesu a má zásadní vliv na úspěšnost mediace. Neochota spolupracovat se přitom může objevit jak ze strany cizinců, tak od přijímající společnosti.

„Lidé někdy nechápou, říkají, proč tady ti cizinci jsou? A těm je to pak nutno objasňovat. Ve spoustě případů třeba migranti nedůvěřují doktorům a to je potom těžké jim to vysvětlit. Třeba jsem šel s jedním pánem na odběr krve a on se toho strašně bál, myslel, že s tou krví snad budou chtít dělat nějaké rituály, musel jsem mu vysvětlit že je to pro jeho dobro, aby doktor věděl jestli je nemocný. Pro nás normální věc, ale když

jednáš s kulturou která je velmi odlišná, tyto věci musíš objasnit. (...) Samozřejmě když cizinec neumí jazyk tak to je někdy fuška, to je pak hodně o improvizaci, řeči těla, už jsem i kreslil obrázky (smích).” (José)

„Těžké je dosáhnout kulturního porozumění. Nejhorší jsou první momenty, začátky procesu. První den je nejdůležitější, protože jestli selžeš na začátku, důvěra se pak získává hodně těžko. Jako mediátor máš jen jednu šanci. To je pro mě osobně těžké, a aby se vždycky povedl úspěšný start je téměř nemožné.” (Marta)

Další bariéru, která je s kulturními odlišnostmi do jisté míry spojena, dotazovaní spatřují v samotném postoji přijímající společnosti, kdy je mezi veřejností obecně zakořeněna neochota a strach z neznámého. Tento postoj navíc ještě posilují média, která často prezentují migraci v negativním kontextu.

„Například když se jedná o osoby, pocházející z kultur, které jsou hodně uzavřené, těm je daleko těžší pomoci, vybudovat si s nimi vztah důvěry, někdy to vypadá, jako by ani neměly zájem se integrovat. Taky vidím problém v agentech komunikace – v médiích, např. v novinách, televizi, protože ty vyobrazují migraci jako něco negativního, jenže je to naopak, imigrace je pozitivum a to pro jakoukoliv zemi. (...) Ale tím se lidé stávají nedůvěřivými, nechtějí se otevřít a poznat druhé lidi, právě naopak, odhánějí je, vyhýbají se jim, mají strach přijít do kontaktu s čímkoliv neznámým.“ (Irena)

„Nejdříve jsou to obtížnosti kulturní – kulturně je tady spousta lidí, jak místních tak cizinců, kteří ve skutečnosti nechtějí, aby se věci měnily, nechtějí se otevřít a snažit se pochopit, a už vůbec ne se přizpůsobovat.“ (Papa)

Práce s lidmi je vždy vysoce náročnou disciplínou, o to více může být obtížné překonat zklamání a frustraci, pokud se mediační proces nevydaří.

„Nikdy nemůžeš změnit všechno, když pracuješ s větším kolektivem lidí, je to něco co tě dost limituje, protože je dost těžké shodnout se už s jedním člověkem natož třeba s celou komunitou. Když mediaci selže, je strašně těžké to překonat, protože my jsme „facilitátoři“ a děláme to dobrovolně, protože mediaci je stoprocentně dobrovolná práce. A jestli se snažíš o vybudování vztahu mezi dvěma stranami a jedna z nich ti nakonec řekne „ne“, jistě, člověku to může vzít elán.“ (Souad)

Z ekonomického hlediska představuje problém především nedostatek financí, kdy chybí prostředky na zaplacení mediátorů, stejně jako finance na rozvoj projektů, a tím pádem i celé oblasti IM. Zároveň je ve společnosti mediaci přisuzována jen malá důležitost a přínosnost.

„Ve Španělsku není podpora ze strany občanských sdružení na dostatečné úrovni. (...) Bez peněz se nemůže investovat, nemohou se najímat mediátoři v obcích, školách, ve zdravotních střediscích, sdružení, protože je nikdo nezaplatí. Společnost ani politici nevidí v mediaci přínos, což je škoda, protože je to způsob jak bojovat proti xenofobii, čím více by bylo mediátorů, tím více uvědomělá by byla společnost, že imigranti od nás nejsou tak odlišní.“ (Marta)

„Tato profese má malou institucionální podporu a nízké společenské povědomí. Dnes je hodně těžké se ve Španělsku rozvíjet, jako interkulturní mediátor nebo mediátorka, protože chybí programy, nejsou projekty. (...) Věci se dělají na dobrovolnické úrovni, je jen velmi málo mediátorů s pevnou pracovní pozicí.“ (Bella)

Bariéru představují také byrokratické náležitosti, kterými jsou jak mediátoři, tak cizinci značně zatěžováni a omezení v legislativě. Dotazovaní často podotýkali, že chybí jednotná definice, která by konkrétně vymezovala požadavky na profesionály a kompetence mediace.

„Hlavním problémem při prosazování IM je, že neexistuje žádná dohodnutá definice, když mluvíme o IM nebo mezijazykové nebo mezikulturní mediaci, odkazuje to na různé věci, bez nějaké předešlé dohody jaké pravomoci každá disciplína má nebo jakou přesně plní funkci. (...) To, že se musíš podřídit například otevíracím dobám jednotlivých institucí, když chceš třeba jít k lékaři nebo vyřídit zdravotní pojištění. (...) Byrokracie a zákony, to je jedna velká past, stojí tě to hrozně času a všechny tyto procesy jsou až zbytečně komplikované.“ (José)

„Jsou to těžkosti administrativní, byrokratické a právní, které věci velmi komplikují. Chaotické je to také s požadavky na mediátory. Na jedné straně by mělo stačit nějakých 300 hodin kurzů nebo jiný druh vzdělání, zaměřený na práci s cizinci, ale jak to vlastně je...? Právně to není dobře ošetřené. S tím, kolik je tady cizinců se Španělsko skutečně stalo zemí přistěhovalců, ale nebylo na to dostatečně připravené, alespoň co se mediace týče.“ (Papa)

6.2.3 Společenské povědomí o IM

V následujícím trsu jsem chtěla reflektovat, jaké má podle mediátorů společnost obecně povědomí o disciplíně IM, o jejím významu a uplatnění, a jaká je podle veřejnosti role mediátora.

Všichni dotazovaní se shodli, že profesionálové, kteří přichází při své práci do styku s cizinci, jako jsou sociální pracovníci, právníci, zdravotníci, profesori alespoň tuší, co si pod pojmem IM představit, naopak u široké veřejnosti je povědomí o IM,

jejích funkcích a přínosech velmi nízké až nulové, tato oblast mezi lidmi obecně není moc docenována.

„Já si myslím, že moc velké ne. Hele to je jako se vším, pokud se jedná o lidi, kteří se pracovně trochu orientují v téhle oblasti tak ano. Když se zeptáš normálních lidí na ulici a řekneš, jsem profesor, jsem právník tak každý víceméně ví co si pod tím představí, ale interkulturní mediátor. (...) Možná by trochu měli ponětí, čemu se věnuješ, ale jen povrchově.“ (José)

„Velmi málo. Podívej, když jsme s jednou mojí kolegyní měli besedu, pozvali jsme nějaké odborníky z novin, a neměli nejmenší ponětí...“ (Irena)

„To záleží, o jaké společenské skupině se bavíme. Lidé obecně ve společnosti ne, ti co jaksí pracují v podobných odvětvích nebo mají co dočinění s multikulturalismem, jako lidé veřejné správě a asociace zabývající se prací s cizinci nebo v právním odvětví. (...) Ono, mediace jako taková je ve Španělsku celkem neznámým pojmem.“ (Souad)

„Nemyslím si, že má společnost o téhle profesi nějak velké povědomí. Osoby ve veřejných službách, ve zdravotnictví, školství, lidi v téhle oblasti – lékaři, profesorové, ti asi prakticky vědí co to je, protože to zasahuje i do jejich oblasti práce, protože mohou řešit kulturně podmíněné problémy a pro ty je důležité mít při ruce mediátora.“ (Marta)

„Ve společnosti je IM úplnou neznámou, stejně jako v čem spočívá role interkulturního mediátora“ (Bella)

Zdroj nízkého společenského povědomí profese spatřovali dotazovaní hned v několika důvodech. Prvním z nich bylo nejasné právní ukotvení, kdy, jelikož se jedná o novou disciplínu, si IM ještě nestihla vytvořit pevný pracovní status.

„Možná není IM moc známá i proto, že je to věc, která je pořád v pohybu víš? Že se vyvíjí, je na začátku a nemá ještě vytvořený svůj pevný status. (...) Pořád v pohybu, což je na jednu stranu dobře, že se vyvíjí, je otevřená, není nic horšího než zakonzervované postupy, ale jak ti říkám, společnost moc nedoceňuje tuhle profesi. Stačí když řekneš lidem že pracuješ v neziskovce a oni se na tebe dívají jako na nevím co.“ (José)

„Připomíná to rybu, která se kouše do ocasu. Chybí jasně dané požadavky na vzdělání a požadovaný systém akreditace, to představuje obrovskou brzdu pro to, aby se tahle oblast profesionalizovala a dostala do podvědomí lidí.“ (Papa)

Další z důvodů spatřovala respondentka Irena především v nízké atraktivitě tematiky, a v nedostatečné propagaci profese. Pokud mediátoři mají možnost, sami se snaží disciplínu prosazovat na veřejnosti například formou konferencí, besed či workshopů na toto téma.

„Proč, protože IM ve vztahu k cizincům je něco pozitivního. Tohle téma se neprodává, lidi zajímají katastrofy, války, konflikty. (...) Je to škoda, sama se snažím IM propagovat na veřejnosti, třeba pořádáním konferencí na toto téma. Snažím se lidem vysvětlovat, co to je IM, i když to je dost složité, hodně záleží na kontextu a na situaci, je důležité vědět, jak to lidem prodat. (...) Každopádně je nutné zdůrazňovat, že mediace je něco pozitivního a to nejen ta interkulturní, mediace obecně protože zjednává spravedlnost a že se vždycky dojde ke spokojenosti obou dvou stran.“ (Irena)

„Tihle odborníci by měli více apelovat na vládu, ať podporuje, propaguje profesi interkulturního mediátora. (...) Když mohu, snažím se o těchto tématech mluvit s lidmi.“ (Marta)

„Lidé se musejí lépe informovat v závislosti na komplexnosti, jakou tahle profese má. Musí se upravit profil, ale regulovat ho adekvátně, aby bral v potaz obecnou praxi.“ (Bella)

„Zajímá mě postoj společnosti, je důležité vysvětlovat důležitost této profese, a že i když můžeme být kulturně odlišní, všichni jsme příslušníky lidské rasy, která je jen jedna a že můžeme pracovat společně na zlepšení naší společnosti.“ (Papa)

6.2.4 Pracovní podmínky

V následujícím trsu se zaměřuji na to, jak samotní mediátoři hodnotí současnou pracovní situaci IM ve Valencii, především z hlediska ekonomické situace. Pomocí otázek jsem se snažila přijít na to, jakým způsobem je možné a jak těžké je podle dotazovaných najít v provincii Valencia uplatnění jako interkulturní mediátor.

Možnosti pracovního uplatnění pro mediátory jsou individuální, kdy záleží na oblasti a momentální situaci. Největší současný problém představuje ekonomická krize, kvůli které je těžké najít pracovní uplatnění obecně, tedy i v oblasti IM. V závislosti na současnou hospodářskou situaci vysychají finanční zdroje, které by byly na podporu rozvoje IM potřebné a tematika migrace se pro politiky stává ošemetným tématem, málo hodným podpory a propagace.

„Hele ted' obecně je těžké ve Španělsku najít práci. Najít ji jako mediátor, je někdy snadné, někdy těžké, záleží na situaci, oblasti a poptávce. Ano záleží na každém jednotlivci, ale mám práci? Mám .Baví mě?Baví. (...) Jasně, vždycky to může být lepší, ale momentálně, jsem v pohodě. (...) Proč nejsou mediátoři k nalezení? Protož se zformují a pak to často dělají na vlastní pěst, např. jako dobrovolníci nebo jako součást jiné profese, ale je pravda, že mediátorů, kteří pro pracovali přímo pro nějakou organizaci je dost málo.“ (José)

„Ted' jsme v krizi, takže peníze nejsou vůbec na nic, natož na podporu sociální sféry. Je málo mediátorů, radnice nabízí jen málo prostředků. Takže je těžké například uživit se jen z pozice mediátora, i když pokud pracuješ ve veřejné správě, kde se vyskytují imigranti, tak ano, ano to se dá, jistě. (...) Nebo pro nějakou nevládní organizaci.“
(Irena)

„Myslím, že tematika imigrace ztratila protagonisty. Ted' v krizi vysychá řada finančních zdrojů, například CAIXA už se vůbec neangažuje tak jako dřív. Téma IM ve Španělsku hodně ztratilo na intenzitě. (...) Před krizí pracovní nabídky přicházely samy, člověk je ani nemusel hledat, ted' s krizí není práce, ale cizinců přichází stále více a řekněme, že ještě v letech 2006, 2007 vláda vyvíjela spoustu úsilí k integraci cizinců. (...) V době krize je společnost daleko rasističtější, xenofobní, vláda už se tak nesnaží, neinvestuje peníze a to migranti tvoří důležitou část populace, čím dál tím více je to politická záležitost. V období voleb vládu přijde hodně draho investovat peníze do integrace cizinců, když se musí oklešťovat podle jejich názoru důležitější oblasti.“
(Marta)

Pokud byla s osobou uzavřena pracovní smlouva na pozici interkulturního mediátora na plný úvazek u asociace, neziskové organizace či ve veřejné správě, byly mediátorům nabízeny zakázky, existují ale i případy, kdy je mediace poskytována v rámci služeb organizace.

„Když jsem pracovala jako technik pro agenturu, tam jsem vystupovala jako mediátor, tam nám vytvářeli nebo lépe řečeno nabízeli smlouvy na částečný úvazek. Ted' už je to spíše tak, že služby nabízím já.“ (Irena)

Většina mediátorů provádí profesi mediátora jako dobrovolník, či jako jednu část své pracovní náplně a jen v ojedinělých případech by se dalo uvažovat o možnosti práce mediátora na plný úvazek.

„Neumím si představit, že by dnes ve Španělsku mohl někdo pracovat čistě jen jako interkulturní mediátor nebo mediátora na plný úvazek. Je mi to líto, ale přijde mi to nemožné, nebo přinejmenším hodně obtížné. Podpora ze strany státu a institucí je moc malá. Skoro všichni kdo působíme v sociální oblasti, děláme zároveň tisíc dalších prací.“ (Bella)

„Já, jako mediátor pracuji pro organizaci Save the children (Zachraňte děti) mediace tvoří jednu část mého pracovního uplatnění, ale dělám to spíš jako dobrovolník. Mým

zdrojem obživy je locutorio¹⁴, které jsem si sám zavedl a spolupracuji v něm hlavně s cizinci. (...) Upřímně, pokud chce někdo pracovat jako mediátor, myslím, že peníze pro něj musejí být až na druhém místě.“ (Papa)

6.2.5 Ideální vývoj IM pro mediátory

V rámci posledního trsu jsem chtěla zjistit, jakým směrem by dotazovaní mediátoři chtěli, aby se jejich profese ubírala, jak by měl vypadat ideální vývoj na poli IM a s jakým výsledkem by byli spokojeni.

Mediátoři se shodli, že aby došlo k vývoji oblasti IM, vláda by měla na celostátní i lokální úrovni konceptu IM i otázce migrace celkově věnovat větší pozornost a dát jí najevo podporu, především prostřednictvím vyšší politické angažovanosti a financemi, které by vedly k možnosti zaměstnávat mediátory na plný úvazek a umožnily by větší podporu celé sociální oblasti.

„Chtěl bych, aby tahle profese ve všech oblastech dostala prostor konat dobro, pomáhala lidem spolupracovat, aby byl svět i samotní ti lidé lépe propojení, bez problémů a komplikací.“ (José)

„Ideální by bylo získat finance pro veřejnou správu a místní sdružení a úřady na podporu samotné mediace a taky integrace. A dělat politiku tak nějak na úrovni a to nejen tady ve Valencii ale v celém Španělsku na celoevropské úrovni. (...) Taky bojovat proti nezákonné imigraci. Je třeba zaobírat se imigrací na celosvětové úrovni, musí se na to soustředit více peněz. Taky považuju za důležité, abychom byli tak nějak, víc politicky uvědoměli, více apelovat na samotné politiky, protože ti mnohdy mají strach řešit otázky, týkající se migrace protože se bojí, že přijdou o hlasy voličů. (...) Média zobrazují imigraci jako problém, a je důležité zdůrazňovat opak. Lidé se musí naučit jak s cizinci soužití a jak je respektovat. Migrace je důležitá, vždycky, vždycky a to jak pro cizince, tak i pro původní obyvatele“. (Irena)

„Zdá se mi, že sociální pracovníci se někdy cítí ohrožení postavou mediátorů, že by díky nim mohli přijít o práci. Ale sociální pracovníci do dnešní doby mají pocit, že mediace není disciplínou. (...) Vnímají to jako nástroj sociální práce. Často můžeme vidět roztržky mezi sociálními pracovníky a mediátory. Chtěla bych, abychom se znovu vrátili k zaměstnávání profesionálů na plný úvazek, aby se vrátila práce nezaměstnaným, a aby se znovu vrátilo k posilování sociálně-kulturního prostoru, protože bez toho člověk

¹⁴ *Locutorio*: telefonní centrum, ve Španělsku velmi rozšířená ještě z dob, kdy nebyly tak běžné mobilní telefony a lidé potřebovali volat i do vzdálenějších destinací. V těchto centrech velmi často pracují právě cizinci.

nemůže doufat v klidnou budoucnost (...) Soužití, to je teď trochu obtížná kapitola tady ve Španělsku. Je důležité se nad otázku migrace zamýšlet už teď, protože co zasejeme dnes, sklidíme zítra. S tím vším kam se to ubírá, by se mohlo ztratit všechno, co se na scéně mediace doted' dokázalo, a to by nás v budoucnu mohlo stát hodně drahó. Doufám, že k tomu nedojde, doufám, že se mýlím a všechno dopadne dobře. Já sama, za to roky co jsem pracovala v terénu, vidím, že je to oblast, která se musí podporovat. A teď více než kdy jindy.“ (Souad)

„Aby to vypadalo zase jako před rokem 2008, to bylo perfektní. Aby vláda zase viděla potřebnost IM. Je potřeba silné podpory od místní a národní vlády, vyšší povědomí u samotné společnosti o tom, že tyto služby jsou potřeba.“ (Marta)

IM by si měla vybojovat větší povědomí nejen u profesionální ale především široké veřejnosti a dostat prostor dát najevo svou důležitost a přínos pro celou společnost. Přínosné by bylo zavést jednotný zákon pro celé Španělsko, týkající se IM a ustanovit jednotnou definici, která by napomohla dosáhnout profesního uznání IM.

„Přála bych si, aby si IM vybojovala silnější pozici na úrovni sociální i institucionální ale i mezi běžnými lidmi, aby viděli potřebu IM, a k čemu může interkulturní mediátor přispívat. (...) Uznání společenské, institucionální a profesní stability. Protože spoustu mediátorů pracuje v projektech, které hned skončí. Mají to hrozně nejisté, sociální sféra v podstatě nikdy nemůže profitovat, ale teď je situace obzvláště delikátní. Já sama jsem vyškolila spoustu lidí, ale téměř nikdo z nich tuhle práci nedělá. Což je škoda, protože jsou pro to kvalifikovaní.“ (Bella)

„Mým snem je, aby už jednou moje práce nebyla potřeba, a to nejen ve smyslu, že by cizinci již nebyli nuceni potýkat se s problémy, které vycházejí z jejich odlišnosti, ale ve smyslu aby vymizely sociální problémy, jako je bezdomovectví, které jsou nejen ve Valencii tak viditelné. Na sociologické úrovni bychom mohli mít společné obecné zákony, které by platily na celostátní úrovni. Státní rozpočet, který jde například do armády, by se mohly daleko lépe investovat do sociální oblasti, kultury nebo školství.“ (Papa)

6.3 Shrnutí a interpretace výsledků výzkumu

Na základě analýzy dat jsem vytyčila dvanáct hlavních okruhů, které se v průběhu rozhovorů ve větší či menší důležitosti vyskytovaly u všech dotazovaných. Pomocí základních otázek, které byly ještě v průběhu každého z rozhovorů individuálně rozšiřovány, jsem se snažila získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zněla:

Jaká je španělská praxe v oblasti IM. K zodpovězení této otázky bylo nutné se zaměřit na dílčí oblasti, které byly jako vedlejší otázky definovány takto:

První dílčí výzkumná otázka zněla: *Kdo v provincii Valencia plní funkci interkulturních mediátorů?*

Na výše uvedenou otázku odpovídají následující čtyři oblasti

Prvním z okruhů byla **národnost a jazyková vybavenost** interkulturních mediátorů. Z výzkumu vyplynulo, že IM mohou s úspěchem provádět jak cizinci, tak i občané přijímající země, podmínkou ale zůstává, že by všichni nějakým způsobem měli mít zkušenosti s odlišnými kulturami, které získali buď ve svém předešlém pracovním uplatnění, nebo na základě osobních zkušeností. U mediátora je taktéž důležité, aby ovládal jazyk skupiny či osoby, se kterou pracuje, nicméně v praxi může být obtížné tomuto požadavku vyhovět a v takových chvílích se mediátoři musí uchýlovat k improvizaci.

Druhým z reflektovaných okruhů bylo **vzdělání mediátorů**. Právě oblast vzdělávání bývá na profesionální půdě v oblasti IM často diskutovaným tématem, jelikož existuje mnoho cest, jak se k profesi interkulturního mediátora dostat. Jedním z nich je účast v akreditovaném kurzu v určitém počtu hodin podle toho, jak má tuto skutečnost legislativně ošetřenou každá provincie. Druhou možností je dosáhnout na vysokoškolské vzdělání, spojené s problematikou migrace či multikulturalismu.

Všichni dotazovaní respondenti tyto podmínky v nějaké podobě splňovali, zároveň se zúčastnili dalšího dobrovolného vzdělávání prostřednictvím účasti na doplňkových kurzech. Součástí rozboru této tematické oblasti bylo také zjistit, jak sami mediátoři **posuzují vzdělání v oblasti IM**. Dotazovaní vždy vyzdvihli určité oblasti, ve kterých se díky teoretickému vzdělání zdokonalili, patřila mezi ně orientace v legislativě a strategie řešení konfliktů, nicméně zkušenosti, které získali praxí, pro ně měla vliv daleko zásadnější. V průběhu rozhovorů přišlo téma i na kritiku způsobu akreditace, kdy dvě z respondentek vyjádřily pochybnosti ohledně minimálního počtu hodin a celkového nastavení požadavků, které jsou ve Valencii pro akreditaci nutné. K posouzení vzdělání se kriticky staví také výsledky projektu *Primero Encuentro de mediadores sociales*, které shrnují, že do dnešní doby neexistují obecně uznaná kritéria na oficiální a společenské úrovni, což nutně vede ke snížení profesionalizace, jak vzdělávání, tak poskytování mediačních služeb obecně. (I. Encuentro de mediadores y mediadoras interculturales, 2007, s. 37)

Třetím diskutovaným okruhem byly **pracovní zkušenosti a současné pracovní uplatnění mediátorů**. Z výzkumu vyplývá, že nikdo z dotazovaných v současné době nevykonává profesi interkulturního mediátora jako práci na plný úvazek. Většina respondentů je primárně odborníky v jiných, i když příbuzných oborech, jako je právo, sociální práce nebo psychologie. Role interkulturního mediátora tak buď tvoří jen jednu část jejich pracovní náplně, nebo tuto profesi vykonávají více méně jako dobrovolníci. Co se týče **oblasti působení v IM**, dotazovaní mediátoři se v praxi pohybovali nebo pohybují v široké škále oblastí IM, ze kterých nelze udělat jednoznačný závěr, nicméně ve většině případů figurovala oblast zdravotnictví, vzdělávání, doprovázení na úřady, vyřizování administrativních záležitostí a styky s veřejností. Dané disciplíny tak spadají jak do oblasti preventivní, tak do transformační i rehabilitační. IM tedy může být využívána a doceňována v celé řadě odvětví.

Jako nejdůležitější **dovednosti, schopnosti a znalosti** pro vykonávání profese interkulturního mediátora vidí dotazovaní zejména umění jednat s lidmi a schopnost vytvořit si na důvěře založený vztah, trpělivost, aktivní naslouchání, umění zůstat neutrální, umění pracovat se stereotypy, kreativita a schopnost improvizace. Nezbytnou nutností je znalost jazyků, vědomosti z psychologie a znalosti historického, politického, geografického, byrokratického a kulturního pozadí vysílající i přijímající země.

Druhá dílčí výzkumná otázka byla definována: *Jak sami mediátoři vnímají svou profesi a situaci konceptu IM?*

Odpovědi na tuto otázku získávám v následujících pěti trsech.

V pátém okruhu jsem se snažila zjistit, v čem spatřují mediátoři **přínos** této profese pro ně samotné. Zajímalo mě, jaký mají dotazovaní ke své profesi vztah a postoj, zdali v průběhu svého profesního formování prošli nějakou osobní proměnou. Respondenti se shodují, že je práce mediátora udělala daleko citlivějšími, uvědomělejšími, dodala jim sebedůvěru a jistotu v jednání s lidmi, získali nové profesní kontakty a celkově je obohatila. Respondenty na jejich práci nejvíce motivuje, když mediační proces proběhne úspěšně a je tak možné vidět hmatatelné důsledky jejich snahy. Největším úspěchem je, pokud se osobám podaří vyřešit si své problémy samy.

V okruhu, zaměřeném na **přístup uživatelů k mediátorům** z rozhovorů vyplývá, že mediátoři za klienty, využívající mediačních služeb považují spíše cizince, než zástupce veřejných služeb. V prvotních fázích mediačního procesu je možné pozorovat určitou nejistotu a nedůvěřivost ze strany klientů, které se ale dají překonat

otevřeným a důvěrným přístupem. Snaha se nicméně vyplatí, neboť po ukončení samotného procesu se cizinci na mediátory obrací s pozitivní zpětnou vazbou a vděčností.

V rámci trsu s názvem **profesní kontakty mediátorů** z výzkumu vyplynulo, že jsou mediátoři v kontaktu s dalšími odborníky především v rámci organizací, ve kterých působí a že tyto vztahy je obohacují především skrze získávání jiného úhlu pohledu na problematiku IM a v získávání zkušeností. Žádný z dotazovaných nicméně netvořil součást jakékoliv profesní asociace, zaměřenou na IM.

Následně mě zajímalo, jak samotní mediátoři **definují IM**, v čem spatřují její hlavní **funkce** a jaké jsou podle nich její **charakteristiky**, které ji odlišují od jiných pomáhajících profesí. Respondenti IM popisovali jako most, který umožňuje porozumění mezi lidmi z různého kulturního zázemí, který je tak zároveň sbližuje a umožňuje komunikaci mezi nimi. Zároveň slouží jako nástroj k předcházení a řešení konfliktů, pomáhající s integrací cizinců do většinové společnosti. Z velkého množství přínosů IM dotazovaní vyzdvihovali podporu a poskytování důležitých informací cizincům, sbližování jednajících stran a kulturní obohacování, dále způsob jak se vyvarovat konfliktům a jak bojovat proti předsudkům, diskriminaci, xenofobii a rasismu. Za důležitou funkci IM označovali také zplnomocňování jednajících stran nalézat vlastní způsoby řešení problémů. Co dělá oblast IM tak typickou je především její lidská přirozenost, která staví na empatii, emocích a vztahu důvěry mezi mediátorem a jednajícími stranami. Co je zcela typické pro IM, je fakt, že samotné kulturní odlišnosti jsou v mediačním procesu vždy přítomné, mediátor s nimi musí počítat a být schopen s nimi pracovat. Samotné kulturní rozdíly jsou navíc často zdrojem nedorozumění, kvůli kterým je nutné mediační proces zahájit.

Za největší **těžkosti v práci IM** vidí mediátoři po osobní a komunikační stránce jazykovou bariéru, uzavřenost některých kultur a překonání frustrace, pokud se mediační proces nepodaří. Z obecného hlediska podle mediátorů představuje problém především neochota a strach a to jak ze strany cizinců, tak od přijímající společnosti a přístup médií, které migraci většinou vybarvují v negativním světle. Překážkou jsou také byrokratické náležitosti a omezení v legislativě, kdy chybí jednotná definice, určující kompetence IM. Negativní vliv má také ekonomická krize, která znamená ještě větší omezení finančních zdrojů, tak důležitých pro rozvoj této oblasti a postoj

společnosti, kdy je IM věnována jen malá důležitost a není v ní spatřován potřebný přínos.

Poslední dílčí výzkumná otázka zněla: *Jak současná ekonomická situace ovlivňuje podmínky provádění a vývoje této profese?*

Na zodpovězení této otázky se zaměřují poslední tři trsy.

V trsu s názvem **pracovní podmínky** jsem se dozvěděla, že možnosti pracovního uplatnění pro mediátory jsou velmi individuální, kdy zásadní vliv má momentální situace a poptávka v dané oblasti. Vzhledem k ekonomické krizi nejde na podporu rozvoje IM dostatek finančních prostředků, to se mimo jiné odráží na velmi omezeném, ne-li nemožném kontraktování mediátorů, působících na lokální úrovni na plný úvazek. Většina mediátorů tak provádí IM pouze v roli dobrovolníků nebo na částečný úvazek. V dobách ještě před krizí bylo možné nalézt uplatnění jako mediátor na plný úvazek u neziskových organizací či ve veřejné správě a v takovýchto případech bylo možno získávat mediační zakázky, nebo mediační služby poskytovat přímo v rámci služeb organizace.

Co se týče **společenského povědomí** o náplni profese interkulturního mediátora, odborná veřejnost do určité míry tuší, čím se IM zabývá, a jaké by mohly být její přínosy, avšak široká veřejnost nemá o tomto pojmu téměř žádné tušení. Důvody spatřují mediátoři především v nízké atraktivitě tematiky, v nedostatečné propagaci profese a nejasném ukotvení, kdy, jelikož se jedná o novou disciplínu, si IM ještě nestihla vytvořit pevný pracovní status.

V rámci posledního trsu s názvem **ideální vývoj** se dotazovaní shodovali, že oblast IM si zaslouží daleko větší finanční a politickou podporu a propagaci u odborné ale také široké veřejnosti, které by zajistily lepší pracovní podmínky pro mediátory a umožnily rozvoj této disciplíny. Přínosné by bylo stanovit jednotný zákon pro celé Španělsko, týkající se IM a ustanovit jednotnou definici, která by napomohla dosáhnout profesního uznání IM.

7 Možné použití výsledků výzkumu na koncept v České republice

V České republice je mediace nyní ukotvena v oblasti mimosoudního řešení sporů soukromé povahy. Interkulturní mediací se zabývá zákon o mediaci, kde je tento nástroj definován jako: „*Postup při řešení konfliktu za účasti jednoho či více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi stranami v konfliktu s cílem dosáhnout smírného řešení jejich sporu a uzavření mediační dohody*“ (Zákon 202/2012 Sb.). Z uvedené definice vyplývá, že mediace je u nás zatím pojímána pouze jako nástroj k řešení již vzniklých sporů, a nedoceňuje tak dostatečně preventivní potenciál této disciplíny problémům předcházet. Podle tohoto zákona by mediátorem měla být fyzická osoba, která je po absolvování magisterského vysokoškolského programu a složení mediační zkoušky na Ministerstvu spravedlnosti zařazena do seznamu mediátorů a může poté vykonávat služby interkulturního mediátora.

V oblasti IM u nás nyní existuje trojí pracovní vymezení profesí, které spadají do oblasti IM a o jejichž etablování se nyní od roku 2011 řada neziskových organizací snaží. Tímto vymezením se zabývaly autorky článku *Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí*.

Patří mezi ně komunitní (sociální) tlumočnick, jehož hlavní funkcí jak název napovídá je především tlumočení v oblasti řešení problémů kulturního charakteru. To počítá nejen se znalostí českého a druhého jazyka, ale také s určitou orientací na poli jednotlivých kultur.

Druhou z profesí je interkulturní pracovník/asistent, který pomáhá při styku dvou subjektů různých kultur. Musí se orientovat v sociálně-ekonomické situaci cizinců a české legislativě, mít výbornou znalost českého i cizího jazyka a orientovat se v obou kulturách. O podporu a rozvoj profese interkulturního pracovníka se do velké míry zasloužila nezisková organizace InBáze, která od roku 2012 realizuje první vzdělávací programy pro interkulturní pracovníky. InBáze usiluje také o začlenění této profese do zákona č. 108/2006, Sb. o sociálních službách, Národní soustavy povolání a do Národní soustavy kvalifikací. Organizace zároveň v rámci projektu vytvořila tematickou síť, jako prostor pro debatu zástupců všech neziskových organizací, zaměstnávající migranty v pomáhajících profesích. Činnost v této oblasti přebírá Asociace pro interkulturní práci.

Třetí profesí je samotný interkulturní mediátor, který plní funkci tlumočnicka a zároveň odborníka na korigování sporů a vyjednávání v rámci mediace. Prvky této profese se dají v praxi nalézt u různých pomáhajících profesí, nicméně zákonem daná garance vzdělání a odborných kompetencí toho pracovníka u nás zatím chybí (Palaščíková, Dohnalová, Vlastníková, 2013).

Zatímco ve Španělsku tvoří cizinci asi 10,7 % populace (INE, 2014), v Česku se toto číslo podle ČSÚ pohybuje okolo 4,1%. (ČSÚ, 2014) S tímto množstvím se náš stát co do počtu cizinců na svém území dostává hluboko pod průměr EU, neznamená to však, že by tím otázka migrace v našich podmínkách ztrácela na významu. Pokud se Česká republika rozhodne v rámci své migrační politiky podporovat rozvoj etablování profese interkulturního pracovníka, bude čelit mnoha výzvám. To podotýkají i samotné autorky článku *Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí*, které upozorňují především na samotnou legitimitu existence oboru IM, kdy musí zavádění nového oboru citlivě reagovat na potřeby migrantů i české společnosti.

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že se IM, pokud funguje a je jí přikládána náležitá důležitost a pozornost, může stát nedocenitelným nástrojem prevence a intervence v oblasti konfliktů interkulturního rázu a podporovat tak sociální soudržnost interkulturně rozmanité společnosti. Může tak napomáhat k vytváření mostu porozumění mezi jednotlivými kulturami a přispívat tak ke snižování sociálního napětí, které je v multikulturních společnostech často pozorovatelné.

Aby byla IM otevřeně přijímána a doceňována, je nutné zaměřit se na několikero faktorů, které budou následně komplexně přispívat k vytvoření vhodného prostředí pro přijetí tohoto nástroje.

V první řadě je nutné celistvě pracovat na lepší prezentaci problematiky migrace, aby v ní přijímací společnost nespárovala hrozbu, ale příležitost. To bude neskutný úkol, který bude vyžadovat soustavnou spolupráci jak s médii, tak s politickými představiteli, mající vliv na veřejnou a integrační politiku našeho státu. Samotná IM by mohla do určité míry tuto potřebu pomoci naplnit. Zaměstnávání cizinců obecně je v českém prostředí procesem velmi náročným a komplikovaným, na to upozorňuje i docent Dušan Drbohlav v rozhovoru pro internetový portál migrace.cz (Drbohlav, 2005). To se týče jak omezenějších nabídek konkrétních pracovních míst, která mohou být cizincům nabízena, tak byrokratických náležitostí. IM by mohla být skvělou příležitostí ke zlepšení této situace. Jednak by prostřednictvím profese

interkulturního pracovníka byly vytvořeny pracovní pozice, určené přímo pro cizince, na druhou stranu by migranti jako mediátoři cíleně přispívali k senzibilizaci české společnosti vůči kulturním odlišnostem. S tím souvisí i otázka potřebného zvyšování celospolečenského povědomí o možných přínosech této profese. Odborníci, usilující o prosazení nástroje IM by se měli snažit apelovat na vládu, aby začala spatřovat smysl v podpoře a propagaci tohoto nástroje.

O podobné situaci v Itálii, Portugalsku i Španělsku informoval v roce 2003 Valero. Zdůrazňoval, že se IM ve veřejných službách dostává jen malé státní podpory a ve většině případů se jedná spíše o individuální aktivity jednotlivců s nedostatečným vzděláním, za které náleží jen nízká mzda (2003 b, s. 22). I když se takto Valero vyjádřil před více než 10 lety, situace se do dnešní doby téměř nezměnila. Taktéž Martinová podotýká, že ve spoustě případů je IM prováděna ve formě dobrovolné práce bez finančního ohodnocení (Martin, 2000, s. 210).

Nejen ve Španělsku ale i v dalších evropských zemích způsobuje nejednotné legislativní ukotvení v oblasti IM, kdy chybí jasné požadavky na vzdělání mediátora, na podmínky akreditace i na samotnou definici a pravomoce IM nejedny komplikace. Na to upozorňuje i Martinová, která dodává, že vzrůstá poptávka po službách mediátorů, která je ale zároveň doprovázena absencí adekvátního systému vzdělávání, kontroly kvality poskytovaných služeb, etického kodexu a systému ohodnocování a důstojných pracovních podmínek pro mediátory (Martin, 2000, s. 220).

Jinými slovy, poptávka existuje, ale chybí podpora místní a státní správy a vědomí samotné společnosti o potřebnosti těchto služeb. V rámci Španělska to může zapříčinit skutečnost, že každá z provincií má kompetence tvořit si svou vlastní legislativu, čímž by se tento argument v českém kontextu mohl jevit, jako nerelevantní. Nicméně přesně dané znění zákona, které by definovalo postavení IM a udávalo tak, zda bude IM brána jako plnohodnotná profese, nebo pouze jako nástroj sociální práce pro lepší integraci cizinců, by se nemělo podceňovat ani v našem prostředí.

Pro zajištění náležitě kvality služeb, poskytovaných mediátory je nutné legislativně určit jasné upravený profesní profil interkulturního mediátora, který by definoval kompetence a pravomoce tohoto pracovníka a také požadavky na vzdělání, které by na základě doznání dotazovaných mediátorů v tomto výzkumu, měly zahrnovat co nejvíce praxe.

8 Diskuze

V následující kapitole bych ráda diskutovala nad zodpovězením výzkumné otázky a nad výsledky provedeného výzkumu a jeho možnými slabinami.

Hlavní výzkumná otázka zněla: *Jaká je španělská praxe v oblasti IM?* V této podobě je cíl empirické části práce definován poněkud obširně, nicméně v době mého prvotního vstupu do výzkumného terénu jsem já sama byla plna očekávání, jaké poznatky mé šetření vlastně přinese. K zodpovězení hlavní výzkumné otázky přispívají otázky dílčí, které jsou definovány již zcela konkrétně. Na samotné zodpovězení otázek se cíleně zaměřuji již ve výše uvedené kapitole 6.3 s názvem *Shrnutí a interpretace výsledků výzkumu*. Zde pouze dodám, že se podle mého názoru výzkumné otázky podařit naplnilo, neboť po provedení interpretace dat je dobře pozorovatelné, kdo a za jakých podmínek práci interkulturních mediátorů v provincii Valencia vykonává. Výsledky výzkumu se do jisté míry shodují se dvěma již uskutečněnými výzkumy, které byly vytvořeny pod vedením pedagožky Nurie Llevot Calvet pro potřeby univerzity v Granadě a pro projekt *Primero Encuentro de mediadores y mediadoras interculturales en Valencia*. Zjištěná data se shodují především v názoru na nedostatečné právní ukotvení disciplíny IM a na problematické pracovní podmínky interkulturních mediátorů.

Jsem si vědoma, že průběh výzkumu a tím i jeho výsledky byly velmi limitovány a ovlivněny hned několika faktory. Prvním z nich, který bude mít pravděpodobně nejvyšší dopad na kvalitu práce je malá zkušenost výzkumníka s prováděním kvalitativních výzkumů. Tato práce byla mou první přímou zkušeností se sběrem a zpracováváním empirických dat, které mohou být do jisté míry zkreslené mou interpretací.

Dalším, velmi významným faktorem byla jazyková bariéra, kdy tazatel jako cizinec nebude nikdy schopen stoprocentně dosáhnout stejné jazykové úrovně, jako rodilý mluvčí. Na tuto překážku upozorňuje i Padgett (2008, s. 119) a zdůrazňuje nutnost zvýšené opatrnosti při získávání a interpretování dat. Tento nedostatek jsem se snažila co nejvíce snížit častým dotazováním respondentů, zda jsem správně porozuměla obsahu jejich výpovědi a následným reflektováním získaných informací.

Podstatným omezujícím faktorem byl také striktně daný časový horizont na provedení výzkumu. Už od začátku praxe jsem se snažila co nejvíce se zajímat o

koncept IM ve Španělsku a kompletování zjištěných dat. Dostatečné sebevědomí po jazykové stránce a myšlenka provést rozhovory však přišla až v závěru mého pobytu, a tak na kontaktování respondentů a provedení samotných rozhovorů zbývaly 3 týdny. Zároveň si uvědomuji, že pokud by bylo na realizaci šetření více času, pravděpodobně by se mi pro potřeby výzkumu podařilo získat více respondentů, kteří by do zkoumané problematiky mohli přinést nové názory nebo by na druhou stranu ještě podpořili saturaci zjištěných údajů.

Uvědomuji si, že toto nejsou ideální podmínky a za jiných okolností by se dal výzkum provést lépe a více do hloubky, nicméně jsem přesvědčena, že i přes tyto limity budou výsledky hodnotné a pomohou tak lépe pochopit, za jakých podmínek a v jakém pozadí je profese IM ve Španělsku prováděna a do určité míry tak pomůže předvídat možný vývoj této profese v České republice.

9 Závěr

Cílem této empirické práce bylo prostřednictvím kvalitativního výzkumu poznat španělskou praxi v oblasti IM a tímto jí lépe porozumět.

Teoretická část byla více zaměřena na stručný popis konceptu IM a na osobnost mediátora, jako odborníka v interkulturním prostředí, na něhož jsou kladeny požadavky v rámci charakteristických vlastností a dovedností, kterými by měl oplývat a na vzdělání, jehož by měl dosáhnout. Teoretická část dále zachycuje současné právní postavení IM v provincii Valencia a do určité míry se snaží reflektovat současnou ekonomickou situaci, která má na aktuální podobu IM ve Španělsku a na podmínky v jejím poskytování nezanedbatelný vliv.

Výzkumná část se soustřeďuje na analýzu hloubkových rozhovorů, které byly ve španělském jazyce provedeny celkem se šesti interkulturními mediátory, působícími v provincii Valencia. Pro analýzu rozhovorů jsem zvolila metodu otevřeného kódování, kdy jsem v každém textu vyznačila důležité části nesoucí stěžejní informace a na základě podobností jsem poté vytvořila celkem dvanáct tematických trsů, které se u všech respondentů ve větší či menší míře vyskytovaly. Výslednými diskutovanými oblastmi byly: Národnost a jazykové dovednosti mediátorů, Vzdělání mediátorů, Pracovní zkušenosti, Dovednosti, schopnosti a znalosti mediátora, Přínosy IM pro mediátory, Přístup uživatelů k mediátorům, Profesní kontakty mediátorů, Podoba a funkce IM, Těžkosti v práci IM, Společenské povědomí o IM, Pracovní podmínky a Ideální vývoj IM pro mediátory.

Výsledky výzkumné části jsou detailněji rozebrány v kapitole 6.3 s názvem *Shrnutí a interpretace výsledků výzkumu*. Využití výsledků výzkumu je poté věnována celá jedna kapitola s názvem *Možné použití výsledků výzkumu na koncept v České republice*. Hlavní přínos výsledků práce spatřuji především v poměrně přesné představě o situačním pozadí, na kterém je IM ve Španělsku prováděna. Práce tak do určité míry může sloužit jako inspirace jak pro studenty, tak i odborníky profilově se zaměřující na práci s cizinci či etnickými menšinami v České republice.

Seznam použitých zdrojů

Seznam použitých zkratk

Zkratka	Český název	Původní název
ČSÚ	Český statistický úřad	
DNI	Číslo občanského průkazu	Documento Nacional de Identidad
EU	Evropská unie	
IM	Interkulturní mediace	Mediación intercultural
INE	Národní statistický úřad	Instituto Nacional de Estadística
NIE	Identifikační číslo cizince	Número de Identidad de Extranjero
ÚP	Úřad práce	
VOŠ	Vyšší odborná škola	
VŠ	Vysoká škola	

Seznam literatury

Andalucía Acogem AEP Desenvolupament Comunitari, (2002). *Mediación intercultural: una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular, S.A, [online]. Dostupné 3. 3. 2015 z: http://www.integralocal.es/upload/File/Programa_Formativo_Especializacin_MI.pdf

Bajer, P. (2007). *Editorial*. Sociální práce/Sociálna práca, č. 2, s. 2.

Bajer, P. (2005). *Zrod probační a mediační služby souvisí se zaváděním alternativních postupů*. Sociální práce/Sociálna práca, č. 4, s. 5, 22.

Barcelona Fundación la Caixa, (2015): s. 275-292. [online]. Dostupné 5. 3. 2015 z: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf

Bermúdez, K. (2009). *La identidad personal y profesional del mediador o mediadora intercultural*. Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación., Barcelona: Popular

Bsocial.gva.es, (2012): *Curso de Especialización en mediación intercultural, segunda edición*, [online] Dostupné 6. 3. 2015 z: http://www.bsocial.gva.es/documents/610754/712413/Programa_Formativo%20Mediaci%C3%B3n%20Intercultural%202012/194efcc0-04ca-4adf-9bf9-5c814ad2eec2

Cohen-Emerique, M. (2003). *La negociation-médiation, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux*

chargés de leur integration. Vie sociale. Les acteurs de l'intégration 2, Paris: Acueillir, s. 139-155.

Český statistický úřad (2014): *Počet cizinců* [online] Dostupné 5. 3. 2015 z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu.

Datosmacro.com (2015): *Desempleo de España*, [online] Dostupné 5. 3. 2015 z: <http://www.datosmacro.com/paro/espana>

Drbohlav, D. (2005): *Legální příležitosti k zaměstnávání cizinců neodpovídají poptávce na trhu práce*. Migraceonline.cz, [online] Dostupné 8. 3. 2015 z: <http://www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/rozhovor-s-dusanem-drbohlavem-legalni-prilezitosti-k-zamestnavani-cizincu-neodpovidaji-poptavce-na-trhu-prace>

Ekonomika.idnes.cz (2014): *Nezaměstnanost ve Španělsku*, [online] Dostupné 5. 3. 2015 z: http://ekonomika.idnes.cz/nezamestnanost-ve-spanelsku-za-4-ctvrtleti-2013-foj-eko-zahranicni.aspx?c=A140123_103919_eko-zahranicni_spi

Ferré, M., A. (2008). *La política de lo diverso. ¿Producción, reconocimiento o apropiación de lo intercultural? I Training Seminar de jóvenes investigadores en Dinámicas Interulturales*, [online] Dostupné 7. 3. 2015 z: <http://www.uv.es/moncusi/politicadiverso.pdf>

Fuentes, A. (2006). *Comunicación, lengua e interculturalidad. Estudios sobre la mediación intercultural. La relevancia del origen cultural del mediador/intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china*, Almería: Universidad de Almería, s. 131.

Giménez Romero, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural*, Migraciones, č. 2, Madrid. IEM Universidad Pontificia Comillass. 125–160.

Giménez Romero, C. (2002). *El Servicio de Mediación Social Intercultural SEMSI 1997-2002, Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural*, Ayuntamiento de Madrid, Área de servicios sociales.

Giménez Romero, C. (2004). *Servicio de Mediación Social Intercultural en el Municipio de Madrid*, [online]. Dostupné 3. 3. 2015 z: <http://www.eduso.net/res/?b=4&c=28&n=86>

Grupo Triángulo, (nedatované). *Guía para la Mediación intercultural, Marco, Proceso e instrumento de evaluación*, Grupo Triángulo.

Hendl, J., (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál

InBáze,o.s.,© (2015): *O nás – poslání a cíle organizace* [online]. Dostupné 3. 3. 2015 z: <http://www.inbaze.cz/o-nas/poslani-a-cile-organizace/>

Instituto Nacional de Estadística de España (2014): *Número de extranjeros en España* [online] Dostupné 5. 3. 2015 z: http://www.ine.es/prensa/padron_prensa.htm

Ley Orgánica de Educación (LOE), 8 Real Decreto 967/2014, v účinném znění ke dni 22. 11. 2014 [online]. Dostupné 5. 3. 2015 z: <http://www.boe.es/boe/dias/2014/11/22/pdfs/BOE-A-2014-12098.pdf>

Llevot Calvet, N. (2006). *La figura del mediador intercultural en Cataluña: la visión del colectivo formador*, Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado ISSN, Zaragoza: Universidad de Zaragoza, España, s. 151-164

Martin, A. (2000). *La interpretación social en España, La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares, s. 207-223.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada publishing, a.s.

ORDEN 8/2011, de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana. [online] Dostupné 5.3.2015 z: http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=006172/2011&L=1&url_lista

Padgett, D. (2008). *Qualitative methods in social work research*. UK: Sage.

Palašáková D., Dohnalová E., Vlastníková J. (2013): *Perspektivy IM v českém prostředí*, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci – Právnická fakulta, [online] Dostupné 6. 3. 2015 z: <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2013/09/perspektivy-interkulturni-mediace-v-ceskem-prostredii.pdf>

Palašáková D. a kol. autorů a autorek, (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*, Praha: InBáze,o.s.

Prats, G., Uribe, E. (2009). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación "la Caixa", s. 260-274.

Richarte Vidal, I., Díe Olmos L. (2008). *La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible*, Valencia: Fundación Ceimigra.

Rodrigo M. (1999). *Comunicación intercultural*, Antropos Editoriales, Barcelona.

Servicio de Mediación Social Intercultural S.E.M.S.I, (2004): *Mediación*, Revista de educación social, č. 2, [online]. Dostupné 3. 3. 2015 z: <http://www.eduso.net/res/?b=4&c=28&n=86>

Skutil, M., (2011). *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Vyd. 1. Praha: Portál

Strauss A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

Usarralde, M. J., Mateo S., Raga G. (2012): *Identidad y responsabilidades socioeducativas del mediador escolar y del mediador intercultural: hacia una clarificación de funciones Mediaciones Sociales*, č. 11, s.74-75. [online] Dostupné 5. 3. 2015, z: file:///C:/Documents%20and%20Settings/iwet/Dokumenty/Downloads/41269-56226-2-PB.pdf

Valero Garcés, C. (2003 a). „*Soñé con una melodía y escuché voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud*”, Modos y formas de comunicación y convivencia. Alcalá: Universidad de Alcalá, s. 822

Valero Garcés, C. (2003 b). *Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos*, Granada: Comares, Colección Interlingua, s. 22

Yuste, C. (2012). *Guía Didáctica, Taller de Empleo Inclusión Social, Mediación Comunitaria Intercultural*, Valencia: Cruz Roja, Comité Provincial Valencia.

Zákon 202/2012 Sb., o mediaci, [online] Dostupné 6. 3. 2015 z: http://www.amcr.cz/dokumenty/hp/A120620_VR_202_2012_MEDIACE.pdf

I. Encuentro de mediadoras y mediadores interculturales, (2007). Valencia: Grupo Triángulo.