

# **Univerzita Palackého v Olomouci**

## **Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

Natálie Rotterová

*Komunikace sociálních pracovníků s cizinci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata Kusz, Ph.D.

**2018**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem práci s názvem „Komunikace sociálních pracovníků s cizinci“ vypracovala samostatně s užitím všech uvedených informačních zdrojů uvedených v seznamu literatury. Toto prohlášení je vlastnoručně podepsáno.

V Olomouci, dne 20. března 2018

..... Natálie Rotterová

## **Poděkování**

Mé poděkování patří Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata Kusz, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala.

## **Anotace**

Tato práce pojednává o komunikaci sociálních pracovníků s cizinci, přičemž teoretická část se zabývá prve vysvětlením pojmu základní komunikace, se všemi jejími aspekty v rovině verbální i neverbální, s popsáním taktéž průběhu komunikačního procesu. Dále ji utváří definice termínu komunikace interkulturní, se zaměřením na úlohu kultury v kontextu interkulturního dialogu, poté vyčleňuje specifické role a kompetence interkulturního pracovníka, předpoklady a bariéry v rámci interkulturní komunikační interakce a v poslední řadě jmenuje dílčí metody a nástroje, užívané v praxi

V rámci části praktické, realizované jako kvalitativní výzkum, pomocí polostrukturovaných rozhovorů, jest cílem primárně identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci. Má za cíl zjistit, zdali komparuje pouze již popsané metody a nástroje nebo dojde-li k doplnění o nové či ještě nepopsané předpoklady a bariéry.

## **Annotation**

This thesis deals with the communication of social workers with foreigners. Firstly the theoretical part deals with the explanation of the concept of basic communication, with all its verbal and non-verbal aspects, describing also the course of the communication process. Then it defines the term intercultural communication, focusing on the role of culture in the context of intercultural dialogue, and also the specific roles and competences of the intercultural worker, assumptions, and barriers within the intercultural interaction. Lastly, it mentions partial methods and tools used in practice

The practical part of my work, realized as qualitative research through semi-structured interviews, was primarily aimed to identify methods and tools, as well as barriers and assumptions in communication between social workers and foreigners. It aims to find out whether it only compares the existing ones or whether new methods and tools, or even unprecedented assumptions and barriers will be added.

## **Klíčová slova:**

komunikace, kultura, metody, nástroje, předpoklady, bariéry, cizinci

**Keywords:**

communication, methods, tools, assumptions, barriers



# Obsah

1.	Komunikace.....	13
1.1	Definice komunikace.....	13
1.2	Proces komunikace.....	13
1.3	Neverbální komunikace .....	15
1.3.1	Mimika.....	15
1.3.2	Gestika .....	16
1.3.3	Kinetika .....	17
1.3.4	Haptika.....	18
1.3.5	Proxemika a posturologie .....	18
1.3.6	Paralingvistika.....	19
1.4	Verbální komunikace.....	20
1.5	Shrnutí .....	21
2	Interkulturní komunikace .....	23
2.1	Přiblížení termínu interkulturní komunikace .....	23
2.2	Role kultury v kontextu interkulturní komunikace .....	24
2.3	Role a kompetence interkulturního pracovníka .....	25
2.4	Stěžejní předpoklady a kroky pro fungující/dobrou komunikaci SP s cizinci.....	31
2.5	Bariéry v komunikacích.....	35
2.6	Metody a nástroje v rámci komunikace s cizinci .....	40

2.7	Závěr.....	42
3	Metodologie.....	43
3.1	Výběr vzorku (charakteristika zkoumaného vzorku) .....	44
3.2	Typ a metoda výzkumu .....	45
3.3	Vstup do terénu, reflexe.....	46
3.4	Analýza dat .....	47
3.5	Etické otázky výzkumu .....	48
4	Výsledky výzkumu .....	51
4.1	Jednání s klientem .....	52
4.1.1	Národnostní složení.....	52
4.1.2	Sdělované informace .....	53
4.2	Porozumění .....	54
4.2.1	Odlíšné skupiny klientů.....	54
4.2.2	Cesty k porozumění.....	55
4.2.3	Důkaz o shodě.....	56
4.2.4	Předpoklady .....	57
4.3	Nedorozumění (bariéry).....	57
4.3.1	Jazyk .....	58
4.3.2	Kultura .....	59
4.3.3	Nejasná sdělení .....	60
4.3.4	Okolí/prostředí .....	61



4.4	Prostředky v komunikaci .....	62
4.4.1	Metody.....	62
4.4.2	Nástroje.....	63
5	Diskuze.....	65
6	Závěr .....	67
7	Seznam literatury:.....	69
8	Internetové zdroje .....	72



## Úvod

Na pozadí důvodu pro výběr tématu Komunikace sociálních pracovníků s cizinci, stojí především má osobní zkušenost v německém detenčním zařízení pro mladistvé uprchlíky, kde jsem tři měsíce působila. Díky této zkušenosti jsem měla možnost být téměř v každodenní interakci nejen se samotnými klienty, nýbrž i s tamními pracovníky, sledovat a taktéž se účastnit komunikačních procesů, jež mezi námi všemi probíhaly. Vzhledem k tomu, že jsem na praxi odjížděla opravdu s velmi minimálním jazykovým základem, měla jsem o to větší možnost se vcítit do svých klientů, kteří troufám si říci, byli postaveni z hlediska jazyku do stejné pozice jako já. Myslím, že jedinou metodou, která v zařízení fungovala v rámci komunikace s klienty, jež německy neuměli vůbec, byla metoda „hození do vody“, což jsem hodnotila v mnohých situacích jako za velmi stresující, avšak po delším časovém intervalu i za přínosné. Nicméně krom kreslení obrázků či arteterapie, kterou ve své práci, v části teoretické popisují, bychom další komunikační nástroje těžko dohledali.

Už tehdy v organizaci mne to překvapilo, když jsem se dotázala na ucelené, sepsané metody, dle nichž by postupovali v rámci komunikace, především v oné počáteční fázi, kdy klient přichází s nulovou jazykovou výbavou lokálního jazyku, kdy odpověď byla velmi nejednoznačná, spíše poukazovala na absenci takovýchto metodik. V rámci mého výzkumu na toto konkrétní téma jsem se nakonec v praxi zaměřila na sociální pracovníky v organizacích, jejichž primární službou je zejména poradenství, neboť těch se v České republice nachází více a byly pro mne, jakožto výzkumníka snáz přístupné. Čerpala jsem tedy převážně ze svých zahraničních zkušeností a dále i načtených teoretických informací, s jejichž pomocí jsem následně sestavila sadu otázek, na něž jsem se respondentů tázala.

V části teoretické jsem ukotvila prve termín základní komunikace, kde jsem následně popsala její jednotlivé aspekty, v rámci verbální i neverbální sféry, přičemž popisují i průběh a specifika celého komunikačního procesu. Dále se zaměřuji na rozšíření elementární komunikace o interkulturní prostor, v němž se pracovníci kooperující s cizinci bezesporu pohybují. Zabývám se zpočátku vůbec pojmem samotné interkulturní komunikace, poté zdůrazňuji také význam kultury v kontextu interkulturní komunikace. V rámci interakce sociálního pracovníka s cizinci nehrají roli pouze komunikační aspekty, jimiž by měl být komunikační proces podřízen, avšak také vybrané role a kompetence, jež následně podrobně popisují. Stejně tak jako bariéry a předpoklady, jakožto významné prvky ovlivňující

pozitivním či degradujícím způsobem samotnou komunikaci. Poslední část teoretického základu tvoří na obecné rovině opsané metody a nástroje, v praxi primárně užívané, přičemž se snažím obsáhnout již zmíněnou arteterapii a význam genogramu v práci s cizinci.

Cílem celé této práce bylo identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci. V Metodologické části popisuji užitou kvalitativní metodu, dále také techniku polostrukturovaného rozhovoru, výběr vzorku a způsob analýzy dat. Reflektuji taktéž samotný vstup do terénu, etickou stránku šetření a uvádím i zběžný popis respondentů, pro přehlednost organizací, v nichž jsem rozhovory uskutečňovala, tak aby anonymita samotných účastníků zůstala skryta.

V samotné empirické části, uvádím prezentaci výsledků, jež umožňuje nejen přehled položených otázek, nýbrž i strukturu rozdělení do stěžejních kategorií a jednotlivých podkategorií, podpořené o doslovné citace respondentů a teoretické znění. Završení této poslední části práce tvoří diskuze nad průběhem šetření a zjištěnými výsledky.

# 1. Komunikace

V úvodní kapitole představím především komunikaci jako takovou a její dvě základní rozdělení, což je právě komunikace neverbální a verbální a spolu s nimi jejich jednotlivé podsložky. Je to termín, jež je nutné si představit, neboť i přesto, že sociální pracovníci pracující s migranty komunikují jazykem odlišnými a přeci jen ona samotná komunikace probíhá s několika četnými rozdíly, stále je tu ten základní stavební komunikační kámen, o kterém budu hovořit a právě který se objevuje v každém dialogu, i v tom interkulturním.

## 1.1 Definice komunikace

Dennodenně se dostáváme do interakcí s druhými lidmi, dorozumíváme se, vedeme společně dialogy. Komunikace je velmi podstatný prvek v naší společnosti, zejména ta dobrá, efektivní komunikace napomáhá lepším vztahům a celkovému porozumění toho, ke komu promlouváme my, ale také toho, kdož promlouvá k nám. Právě Satirová uvádí, že komunikace je nejsilnějším faktorem ovlivňujícím zdraví člověka a jeho vztah k ostatním (1994, s. 76). Důležitým prostředkem komunikace je samozřejmě jazyk a dále pak neodlučitelná řeč těla. Co však přesně slovo komunikace znamená? K tomu využiji citaci definice z knihy Vybrané problémy sociální komunikace, kdy podle autorky, Naděždy Špatenkové, vlastně komunikovat, znamená „společensky s někým na něčem participovat“ – spolupodílet se s někým na něčem, sdílet navzájem a činit něco společným (2013, s. 7). Ono totiž termín spolupráce vyplývá přímo z názvu samotného slova „communicare“, což znamená právě onu spoluúčast/podílení se na něčem (2013, s. 8).

## 1.2 Proces komunikace

V první řadě je uvědomit si celý kontext, do něhož dále zapadají právě ony verbální a neverbální prvky, jež jsou samozřejmě také nedílnou součástí právě komunikačního procesu. V tomto případě jde o popsání celého toho průběhu putování onoho sdělení/informace, jež jde z pomyslného bodu A do bodu B.

Lamsler chápe komunikační proces jako celek, skládající se z komunikačních aktů (jednotlivé případy komunikace, např. rozhovor dvou lidí, porada nebo schůze o několika

účastnících atp.) často opakovaných s různou pravidelností. Ať už akt, či sám proces je pohyblivý. Projevuje se v nich fungování různých společenských útvarů (1969, s. 10).

Jde v podstatě o jasně dané schéma, jež má určitou posloupnost. Špatenková tento proces popisuje tak, že odesílatel vysílá směrem k příjemci určité zakódované sdělení. Příjemce sdělení následně dekóduje. Ono sdělení může mít jak podobu verbální (psanou nebo mluvenou) nebo neverbální (gesto, úsměv, oblečení...). Zpětná vazba je pak odpověď následující po akci. Pomáhá nám vidět našeho chování z jiné perspektivy. Ukazujeme komunikátorovi to, jak na nás jeho sdělení působí. Zpětná vazba může být dávaná přímo (slovní reakce na naše jednání) nebo nepřímo (činem, mimikou), může být pozitivní (pochvala, souhlas) či negativní (kritika, omítnutí). Co naruší komunikační proces, nebo zkreslí onu předávanou informaci, je právě komunikační šum, jenž může být způsoben při jakémkoli nedorozumění (2013, s. 8).

Komunikační proces se stává dle Fraňkové a Bičíka z určitých částí, kterými jsou *zdroj* (tedy osoba, od níž se sdělení pochází), dále je to *vysílání signálu* (tedy šíření onoho obsahu), *kódování* (aneb převedení myšlenky vysílatele do srozumitelné formy, tak aby jí příjemce rozuměl), *kanál* (cesta, kterou informace putuje k příjemci – nejčastěji vzduch, pošta, telefonní drát), *místo určení* (právě onen přijímající), ten poté skrze *dekódování*, tedy v procesu porozumění, se snaží danou myšlenku či informaci „rozluštit“/pochopit a následně si ji určitým způsobem vyložit neboli *interpretovat* (1999, s. 185).

Co je významným faktorem v komunikačním procesu uvádí Lakatošová a Hošková. Je to právě ono rozluštění zprávy, sdělení komunikátora příjemcem. Předpokladem adekvátního dekódování je shoda mezi mluvčím a příjemcem v pochopení informace. Uvádí zde také pojem pseudokomunikace, kdy hovoříme o nesprávném dekódování, tedy nedochází k žádané shodě, což může nastat tehdy, kdy si mluvčí uvědomuje, že příjemce nepochopil správně význam jeho sdělení nebo v situaci, kdy ani mluvčí ani příjemce si nejsou vědomi nepřesnosti v dešifrované informaci (1994, s. 24). Nástroje samotné komunikace budu popisovat později v teoretické části, avšak co ze svých poznatků již nyní vím, že právě nástroje jsou velmi důležité pro jisté dekódování/rozluštění zprávy od příjemce. V rámci interkulturní komunikace je nezbytné disponovat minimálně znalostí nástrojů, jež by napomohly efektivní komunikaci mezi pracovníkem a klientem – cizincem.

### 1.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikací rozumíme vyjádření se skrze naše tělo. Nepromlouváme jazykem, není zapotřebí slov, mluví za nás pouze naše tělo. Mnohdy si ani tuto specifický druh komunikace neuvědomujeme, ale přesto...komunikujeme. Můžeme sdílet a přenášet informace, aniž bychom museli otevřít ústa, stačí jen nechat „mluvit“ naše tělo. Jsou to především city a emoce, jež lze vyjádřit právě tímto způsobem, kdy užíváme zejména výrazy obličeje a všemožné pohyby těla. O tom pak existuje jistě mnoho knih, v nichž bychom dohledali, co přesně který pohyb, úklon či dotek znamená. Podle Hoškové a Lakatošové se jedná o tzv. „tajnou řeč těla“, a to zejména proto, neboť neverbální sdělení probíhají na podvědomé rovině, mimo naši normální úroveň vnímání“ (1994, s. 6).

#### 1.3.1 Mimika

Jsou to právě výrazy obličeje, které jsou hlavním zdrojem emocí a jakýmsi indikátorem ke sdělovanému obsahu i k osobě, které něco sdělujeme (1994, s. 12). V práci M. L. Knappa, jak píše Křivohlavý, se dočítáme, že lidská tvář odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazou rozhovoru, tj. odpověď na to, co jsme druhému člověku řekli. Někteří badatelé se dokonce domnívají, že z hlediska sociální komunikace je tvář vedle slova druhým nejdůležitějším sdělovacím prostředkem v mezilidském styku (1988, s. 34).

Byl zjištěn poměrně velký souhlas v identifikaci sedmi takzvaných primárních emocí (a jejich protikladů) ve výrazech obličeje, což je bezesporu štěstí (neštěstí), neočekávané překvapení (splněné očekávání), strach a bázeň (pocit jistoty), dále samozřejmě radost (smutek), klid (rozčilení), spokojenost (nespokojenost až znechucení) a zájem (nezájem) (1988, s. 36).

Můžeme se domnívat, že tvář je nedílný celek a každá emoce se vyjadřuje celým obličejem, nicméně může zde být také jistá struktura v tváři, složená z různých oblastí. (1988, s. 40).

Právě kdybychom připustili druhou domněnku a ptali na otázku přesně, ve kterých částech obličeje můžeme co nejpřesněji identifikovat emocionální stavy, byla by to oblast čela a obočí, oblast očí a víček a oblast dolní části obličeje zahrnující tváře, nos a ústa. Podle práce J. D. Bouchera a P. Ekmana, jak uvádí Křivohlavý, se dá pocit štěstí s velkou přesností určit

z dolní části obličeje. Tuto přesnost ještě zvýšíme, pokud vezmeme v úvahu i informace z oblasti očí. Překvapení se dá správně určit v každé zóně obličeje, nejpřesněji však z oblasti čela a obočí. Smutek a strach se s největší přesností určují v oblasti očí. Rozčílení není lokalizováno v žádné zóně, je totiž rozloženo po celé ploše obličeje dosti rovnoměrně. Proto je důležité sledovat co se děje nejméně ve dvou či třech oblastech obličeje zároveň (1988, s. 41).

Co se týče úsměvu, působí dle Hoškové a Lakatošové jako velmi silný a pozitivní signál, pokud je vhodně použitý. Jde však o velmi diskutabilní téma. V některých oblastech či situacích je úsměv vykládán jako projev radosti či přátelství, v jiných naopak jako signál pochybností a posměchu. V mnoha případech funguje úsměv i jako obranný mechanismus před úzkostí a dalšími nepříjemně prožívanými emocemi (1994, s. 14).

### 1.3.2 Gestika

Co je gesto, nám prozrazuje už samotný latinský překlad slova gero, gerrere, tedy projevovat cit, smýšlení či vlastnost. V řečtině pak gesticulus znamená řečnický pohyb. A jak píše Křivohlavý, právě to nám naznačuje, že gesta jsou pohyby, které mají významný sdělovací účel, které doprovázejí slovní projevy nebo je zastupují. Jde při tom o pohyby kterékoli části těla – nejen rukou, i když je pravda, že většina gest je právě záležitostí rukou (1988, s. 71).

Běžně se podle Špatenkové používají při popisování tvaru, velikosti, apod., aby si druhý aktér komunikace dokázala lépe představit, co je mu sdělováno. Kromě záměrných gest však lidé používají i gesta, která si ani neuvědomují. Některá gesta jsou univerzální, jiná specifická (2013, s. 28). M. Rei se domnívá (1988, s. 71), že gesto jako sociální prvek předchází zrodu jazyka téměř o jeden milión let a stále pro sociální komunikaci hraje mimořádnou roli.

K rozlišení gest se používá několik klasifikací, z nichž zmíním dle Hoškové a Lakatošové *gesta referenční*, jež jsou především jednoznačná. Jsou to pohyby rukou ve vztahu k někomu, komu chci něco sdělit. Stejně tak jako *gesta improvizální, ikonická*, konkretizující to, co sdělujeme (1994, s. 17), mohou dopomoci zejména pracovníkům, přijímající cizince ve svých organizacích, kde v interakci mezi těmito subjekty jsou právě výše popsána gesta důležitá, např. když klient dorozumivacím jazykem disponuje, ale jen na



velmi nízké úrovni a používá gesta právě k dovysvětlení kýženého sdělení a naopak pracovníkovi k rozluštění toho, z jakých důvodů právě tento klient přišel.

Dle klasifikace zase jiné, a to Davida Lewise, jsou zde *symboly (signály)*, které mohou být přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti (V – dva vztyčené prsty pro vítězství, palec a ukazovák tvořící O – OK, vztyčený palec...). Počet symbolů je v různých kulturách a prostředích značně variabilní. Pak to jsou *ilustrátory*, jež jsou spojeny s řečí a jsou používány pro zdůraznění variabilního projevu, udávání tempa událostí či vztahů. *Regulátory* naopak usměřňují a řídí signály, které mají často důležitou roli pro započetí nebo ukončení komunikace (např. podání ruky). A v poslední řadě to jsou *adaptéry*, kdy jde o pohyby a gesta používaná pro zvládnutí nepříjemných pocitů a k řízení našich reakcí. Těch si nejsme běžně příliš vědomi (1993, s. 24-35).

### 1.3.3 Kinetika

Tato oblast zahrnuje všechny druhy pohybů těla. Zdali se jedná o určité části, označujeme je jako speciální. Křivohlavý uvádí, že vedle tzv. pravých – autentických – pohybů rozeznává kinetika i pohyby nepravé, tzv. parakinetické jevy či projevy. Jde v nich v podstatě o nonverbální signály či projevy, které určují, jak mají být jiné, pravé pohyby interpretovány. Toto rozlišení vychází z běžného poznatku, že vlastně tentýž pohyb může nabývat v různých situacích odlišných významů a naopak, že tentýž obsah může být sdělen různými druhy pohybů. Kinetika se soustřeďuje jednak na pohybovou činnost jednotlivého člověka, jednak na pohybovou souhru celé skupiny lidí (1988, s. 67).

Křivohlavý také uvedl, že pozornost nemůžeme upírat pouze druhu končetiny, která se pohybuje, nýbrž rozsahu pohybu a době jeho trvání. Rozlišujeme z časového hlediska druhů pohybů, avšak v našem kontextu se domnívám, že je největší důraz kladen *bodové činnosti, které trvají několik sekund až několik desítek sekund*, čímž je zejména podání ruky či kývnutí hlavou na souhlas, což je často jediné gesto, sloužící pracovníkům k ověření si srozumění jejich výkladu, podávaných informací s pochopením příchodního.

Studium kinetiky sleduje individuálně všechny pohybující se části těla. U každé části těla uvádí přitom nejen druh pohybu, ale i rozsah a časové údaje (1988, s. 68)

#### 1.3.4 Haptika

Další specifickou skupinu nonverbální komunikace jsou právě doteky, jež mohou také mnohé vyjádřit. Avšak často již ani nad doteky vůbec nepřemýšlíme, přijdou nám totiž tak samozřejmě, například když se lékař dotýká svých pacientů, kadeřnice, když si pohrává s vlasy svých klientek atp. Jak píše Plavaňa ve své knize „Jak (to) spolu mluvíme“, dotekový kontakt v tomto stavu není vzájemný, nýbrž jednosměrný (1992, s. 40).

Ty příklady, jež jsem uváděla o pár řádků výše, spadají do doteků *profesionálních*, pak tu však máme skupiny *konvenčních* doteků. U nich už jsou pravidla poměrně přesně daná. Patří zde především podání rukou při setkání a loučení. Dále to mohou být ty doteky, jež utváří sympatie, ocenění či povzbuzení. Tento druh doteků bývá častější spíše v rodině, či ve škole mezi vstřícným pedagogem a jeho žákem. Nebo také mezi přáteli vyměňující si signály souznělosti a podpory (1992, s. 41).

Jak uvádějí Hošková a Lakatošová, rozděluje Plavaňa ještě *intimní* a *nepřátelské doteky*. Intimní se užívají ve vztazích erotických, sexuálních a ty nepřátelské vyjadřují určitou degradaci druhého, averzi, nesympatie, agrese. Avšak specifickou skupinou doteků jsou tzv. autokontakty (dotýkání se vlastního těla – mnutí nosu, ucha, hlazení obličeje, vzájemné doteky rukou,...). Dotyčná osoba může prožívat emoční vzrušení (úzkost, hněv, nejistotu, očekávání, radost...). Autokontakty mají pro nás určitou informativní hodnotu (1994, s. 12-13).

#### 1.3.5 Proxemika a posturologie

Dalším způsobem sdělení je míra vzdálenosti, kterou si udržujeme v interakci s druhou osobou. Přesněji je to podle Haškové a Lakatošové způsob vyjádření a sdělování informací prostřednictvím přiblížení a oddálení. Tento způsob komunikace má dvojí rovinu, a to vertikální a horizontální (1994, s. 7).

Hašková a Lakatošová také zmiňují jednu důležitou věc a tou je respekt k transkulturním rozdílům v rámci personalizace prostoru (1994, s. 8). Zmínila bych proto jméno holandského badatele Fonse Trompenaarse, který díky svému výzkumu rozlišil 5 vztahových orientací poukazující na to, jak spolu lidé jednájí. Poukázala bych nyní na jednu kulturní vztahově-orientační dimenzi, do níž spadají:

a) Specifické kultury - jednotlivci mají k dispozici rozsáhlý veřejný prostor, do něhož nechávají vstupovat druhé a sdílí ho s nimi, ale zároveň si hlídají svůj osobní prostor

- *Rakousko, Spojené království, Švýcarsko* – otevřenější, extrovertnější, hranice mezi soukromým a prací

b) Difusní kultury -privátní prostor je prostoupen tím veřejným, jednotlivci si střeží ten veřejný, protože je to zároveň vlastně jejich privátní prostor

*Venezuela, Čína, Španělsko, Venezuela* – cizí lidé bývají zváni do veřejno-osobního prostoru až po určité době, protože jakmile proniknou tam, je to jen kousek do toho prostoru osobního, malá otevřenost, introvertnost, nepřímost (Rozvoj multikulturních kompetencí, 2015)

Autor knihy *Jak (to) spolu mluvíme*, Ivo Plaňava, uvedl rozdělení základních distancí dle T. Halla, kde ta *veřejná* se pohybuje v rozmezí 350-900 centimetrů (přednáška, diskuze, veřejný proslov), dále je to *společenská* mezi 120 a 350 centimetry (jsou vnímané více detaily jako pleť, vlasy, tvář a oči), *osobní* s hranicemi od 45 do 120 centimetrů (detaily tváře, vzdálenost na délku paže, tišší hlas, zapojen je i čich) a v poslední řadě je to ta nejužší *intimní*, pohybující se mezi 15 až 45 centimetry (převládají doteky, hlas se postupně ztišuje, líbání, mazlení atd.)

(1992, s. 28)

Nutno zmínit i oblast, zabývající se polohou lidského těla, naukou zvanou posturologie. Často naše postavení mluví za nás, aniž bychom si to vůbec uvědomovali. Je možné se domnívat, dle Křivohlavého, že to, co vyjadřujeme tělesnou polohou – fyzickým postojem člověka, je statickým zachycením toho, co v dynamickém pohledu zachycujeme jako vzájemný pohyb. Totiž není to jen o přítomném okamžiku, ale i o tom minulém (1988, s. 60).

### 1.3.6 Paralingvistika

Poslední oblastí a takovým pomyslným mostem, blížícím se již k verbální komunikaci, je právě paralingvistika, tedy dle Špatenkové sdělování svrchními tóny řeči, zesilující (nebo naopak zeslabující) obsah sdělení, zpochybňující (nebo potvrzující) obsah sdělení, dávající najevo postoj řečníka k dané věci, jeho zaujetí, vřelost, sympatii nebo zlobu (2013, s. 29).

Křivohlavý uvádí písemně nezaznamenané – paralingvistické – charakteristiky řeči, jako např. *hlasitost řeči, výška tónu řeči, rychlost řeči, objem řeči, plynulost řeči, intonace (melodie řeči)*. (1988, s. 134)

#### 1.4 Verbální komunikace

Tento typ rozmluvy užíváme v každodenní interakci s druhými, mluvíme nejčastěji jazykem nám dobře známým. Náš jazyk, naše mluva, představuje jakési sdělení, jež chceme předat druhým lidem. Vyjadřuje naše myšlenky, záměr toho, co chceme říci.

A právě řeč je oním prostředkem. Dle Křivohlavého, je to schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem a stává se jednou z nejdůležitějších forem sociální komunikace (1988, s. 112).

Janoušek chápe verbální komunikaci jako specifický lidský proces a jev patřící k podstatným charakteristikám jedince i lidského společenství (2015, s. 10).

Dále autor Devito, pojednává o charakteru řeči, která má podle něj dvě formy, a to denotační a konotační. Pojem *denotace* představuje spíše nějaký objektivní význam určitého termínu, takový, který lidé, hovořící stejným jazykem připisují určitému slovu. Naopak *konotace* se vztahuje k subjektivnímu nebo emocionálnímu významu, který konkrétní mluvčí a posluchač připisují určitému slovu (2001, s. 100).

Nejen, že řeč má svůj charakter, ale má i svá specifická pravidla, z nichž nejdůležitější jsou dle Devita pravidla *gramatická a kulturní*. První z nich, jak už je nám napovězeno názvem, se týkají skládání slov do vět, jsou to pravidla užívání slov v určitém významu a pravidla kombinace zvuků. Právě takováto pravidla jsme se naučili již při vyrůstání v určitém jazykovém prostředí.

Naproti tomu pravidla kulturní se soustřeďují na zásady, které naše kultura považuje za důležitá. Jejich dodržováním se stáváme příslušníky dané kultury. Každá kultura má svůj vlastní styl komunikace, vlastní zásady a pravidla, kterými se řídí (2001, s. 104).

Křivohlavý uvádí několik konkrétních podob verbální komunikace, kterou může být například *psaná řeč*, tedy jakýkoli písemný záznam (např. korespondence, písemné sdělení, zprávy), *mluvený dialog*, čímž je myšlen rozhovor dvou lidí, jež je považován za základní slovní

projev (sdílení nejhlubších myšlenek, postojů...). Co pouze v krátkosti zmíním, je *řeč ve velké a malé skupině lidí* (jako např. diskuze, přátelská setkání, projevy, výklady atp.) (1988, s. 115-116)

## 1.5 Shrnutí

V této kapitole, pojednávající o komunikaci, jsme si představili tento samotný jev. Nejen, že došlo k vysvětlení a rozdělení jednotlivých složek komunikace, ale také jsem zmínila jisté rozšířené spektrum, zasazené do interkulturní sféry, v níž se při komunikaci s cizinci také pohybujeme. Obě popsané složky, verbální a neverbální jsou v interakci sociálních pracovníků a klientů stejně tak důležité. Je za potřebí nejen respektovat kulturní odlišnosti tkvící v neverbálních projevech klienta, ale také o nich vědět a správně je vyhodnocovat a reflektovat, neboť právě tato znalost může být zároveň předpokladem, ale i příčinou nedorozumění mezi oběma stranami. V rámci kompetencí interkulturního pracovníka, o nichž se budu podrobně zmiňovat v rámci další kapitoly, se klade ale především důraz na pracovníkův jazykový výkon, čili verbální, komunikační aspekt celého procesu, v němž se tito dva aktéři pohybují. Komunikace je vlastně takový první stupeň dialogu, výměny žádaného obsahu informací mezi sociálním pracovníkem a klientem cizincem, tím dalším je právě ona komunikace interkulturní, v níž je tento komunikační proces pochopitelně také zasazen.



## 2 Interkulturní komunikace

Již v první části jsme si přiblížili vůbec termín obecné komunikace a její specifické rozdělení a další podsložky, jež souvisejí s interakcí s druhými v rámci komunikace. Nyní je nutno věnovat se dalšímu spojení a tím je bezesporu interkulturní aspekt, jež nám tu naši základní komunikaci obepíná. Vzhledem k tomu, že se v mé práci, potažmo i výzkumu věnuji především komunikaci mezi sociálním pracovníkem a cizincem, je již nyní jasné, že to nebude jen tak ledajaká komunikace, nýbrž bude mít ještě větší rozměr. Proto v následujících podkapitolách zmíním vůbec onu definici této specifické komunikace, dále se zaměřím na význam kultury v našem kontextu, zmíním roli a kompetence interkulturního pracovníka, tlumočnicka, budu hovořit také o metodách, nástrojích a předpokladech, samozřejmě i bariérách v komunikaci s cizinci.

### 2.1 Přiblížení termínu interkulturní komunikace

Než se dostanu k samotné operacionalizaci daného termínu, je podstatné vnímat tento specifický komunikační proces jako více než jen bezchybné předání informace. Co je však ještě důležitější, je uvědomění, které uvádí autorka Dana Moree, že prostřednictvím komunikace se odehrává velká část našich vztahů (2015, s. 103). Když se podíváme na komunikaci základní, často nás ani nenapadne, že by mohlo dojít k nějakému nedorozumění, ač i přesto, že navzájem komunikujeme stejným jazykem, dochází spíše k nedorozumění obsahovému.

Jak píše i Moree, je to právě v interakci s odlišnou kulturou, kde očekáváme jistý komunikační jazykový šum. Proto je tedy velmi důležitá míra naší motivace v otázce porozumění, vstoupit do vztahu, kde onu určitou odlišnost již očekáváme (2015, s. 103).

Dle Morgensternové, Šulové a Schöll rozumíme interkulturní komunikací právě tu komunikaci, v níž figurují příslušníci odlišných kultur. Vyznačuje se tím, že účastníci komunikace naráží na rozdíly ve vzájemných komunikačních stylech a na rozdílné vnímání a chování. Dále je řeč o jistém nesouladu, k němuž může právě v této komunikaci dojít. K počtu nedorozumění dochází samozřejmě také více, kdy nás provází často zmatení, neboť se může stát, že špatně rozeznáme jazykové signály a neverbální projevy, jež se liší od komunikace monokulturní (2011, s. 69).

## 2.2 Role kultury v kontextu interkulturní komunikace

Existuje mnoho pojetí kultury, z různých pohledů a vědních disciplín, kterými bych mohla popsat zajisté nespočet stran, přičemž čtení by to rozhodně zajímavé bylo, ale pro tuto práci jsem se zaměřila na ty části knih, kde se hovoří spíše o pojetí kultury v rámci společností a vzájemných vztahů. Dvě věty Nejedlého, popisující její jistou vznešenost a důležitost: „Celý nový život zvrátila kultura v člověku a kolem něho. I dál vyvolala, a i dnes vyvolává nové snahy, nová úsilí.“ (1963, s. 6)

Robert Lawless ve své knize rozlišuje dva typy základních modelů. Tím běžným, pro nás takřka neviditelným, avšak modelem, podle něž nějak jednáme a vyhodnocujeme běžné, každodenní situace, se nazývá model lidový. Právě pro takovou společnost, je specifické, že lidé v ní, zejména ti, kdož přichází mezi sebou do časté interakce, mají velmi podobné lidové modely. I přesto, že takovéto modely všech společností vykazují mnoho podobností (univerzály), budou si samozřejmě stále rozumět více ti, kdož sdílí tutéž společnost, než ti, pocházející ze společnosti odlišné. Nicméně obecně jsou prakticky všechny stejné a učíme se je velkou část našich životů. Poskytují nám spíše určitou strukturu a vodítko pro chování, nicméně i tento model, nebo spíše jeho části se neustále mění. V této společnosti však může existovat i několik submodelů v závislosti na náboženství, etnicitě, filosofii atp. (1996, s. 11-20)

Zmiňuji tyto modely, neboť je důležité poukázat právě na tuto naši kulturní odlišnost, jež vychází právě z těchto modelů, které jsou často do sebe velmi odlišné. Lidové modely nám říkají spíše co dělat, ale na otázku proč, nám již odpovídají ty analytické. Právě analytické modely dávají jistý širší rozměr tomu našemu vidění světa, společností a lidí kolem sebe. Můžeme říci, že jsou transsociální, neboť se vyhýbají pohledu jedné společnosti nebo jednoho lidového modelu, podněcují samostatné myšlení, zvyšují porozumění sobě samému a díky nim můžeme také vidět rozdílné chápání reality (1996, s. 21-26).

Podle Lawlesse je kultura specifickým způsobem života určité skupiny nebo společnosti lidí, kdy onen způsob života je dán zase jistým chováním a jednáním všech jejich členů (1996, s. 39). Hofstede naopak definuje kulturu jako určité kolektivní naprogramování mysli. Předpokládá, že každá osoba nese určité množství mentálního naprogramování, jež je stálé a vede k osobám vykazující více či méně stejné chování v podobných situacích. Nicméně každé toto naprogramování je unikátní, sdíleno jen částečně s ostatními. Existují tři



základní úroveň, kde tou nejzákladnější jest univerzální/biologická, dále je to kolektivní úroveň, do níž můžeme zahrnout i jazyk, kterým vyjadřujeme sami sebe. V poslední řadě je tu individuální rovina, v níž se odráží naše jedinečná osobnost a chování. Hofstede ve své knize uvádí Guilforda (1959), který na kulturu nahlíží jako na interaktivní celek základních charakteristik ovlivňující reakci určité skupiny na jejich prostředí, určuje také identitu dané skupiny, stejně jako osobnost určuje identitu jedince (1986, s. 13-16,21)

Mým záměrem bylo, poukázat především na onu rozdílnost, jež není jen mezi společnostmi odlišnými, ale i mezi lidmi z těch totožných. A právě v interkulturní komunikaci často narážíme právě na odlišné aspekty našich kultur a jednotlivých modelů, jež jsou pro naše společnosti typické.

### 2.3 Role a kompetence interkulturního pracovníka

Ráda bych se prve zaměřila na interkulturní práci jako takovou, tedy to prostředí, ve kterém se náš aktér při komunikaci s klienty ocitá. <sup>1</sup>V rámci diskuse mezi organizacemi tematické sítě projektu a pracovní skupiny pro tvorbu hodnotícího standardu Národní soustavy kvalifikací a Národní soustavy povolání byla stanovena definice, kdy se na interkulturní práci pohlíží jako na typ sociální práce, s určitou cílovou skupinou, specializovanou na migranty, mediace, interkulturní komunikaci, komunitní tlumočení a migrační studie, kdy právě sociální pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti (Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR, 2014).

Ještě než přejdu ke specifikaci samotných rolí a kompetencí, poznamenám ještě v krátkém shrnutí vůbec cíle interkulturní práce. V mnoha případech je obtížná právě komunikace mezi institucemi a migranty, proto je tím primárním cílem právě její zjednodušení, dále pak zajištění rovného přístupu k právům, což může v mnohých případech znesnadňovat nejen strana institucí nesrozumitelností úředního jazyka, jejich nepřehlednost a složitost, ale figuruje zde také neznalost jazyka migrantů, předsudky vůči úřadům a nedostatečná schopnost zorientovat se v systému. Každá strana má dvě mince a přesně tak je

---

<sup>1</sup> Pracovní skupinu pro tvorbu kvalifikačního standardu profese interkulturní pracovník pro Národní soustavu kvalifikací tvořili zástupci Integrovaného centra Praha, InBáze, o.s., CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc, METY – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů a zástupce odboru sociálních služeb MPSV. Standard byl vytvářen v roce 2014

to i s předsudky, ať už majority vůči migrantům a naopak. Jedním z dalších cílů se pak například snaží právě o odbourání určitého napětí, nedorozumění a konfliktů vycházejících z těchto navyklých (ustálených) vzorců myšlení a chování. (Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR, 2014).

Cílem sociální práce s migranty, jak uvádí Trousil je řešení aktuální sociální situace klientů a prevence konfliktních situací, přičemž sociální služby tedy zahrnují psychosociální a právní poradenství, administrativní a technickou pomoc, zprostředkování materiální pomoci a lékařské péče a nabídku využití volného času. Další velmi důležitou úlohou sociálního pracovníka je snaha o integraci imigrantů do nové společnosti, což se uskutečňuje především v rámci volnočasových aktivit, což mohou být nejen ty sportovní, ale organizování hudebních produkcí, výstav, divadelních představení pro širokou veřejnost ve spolupráci se spolky imigrantů a ostatními občanskými spolky v dané komunitě, ale i na celostátní úrovni.

Sociální práce s imigranty by se kromě psychosociální pomoci měla výrazně orientovat i na komunitní práci, podporu interkulturního vzdělávání majority i samotných pomáhajících profesí a na socio-kulturní a politickou integraci klienta (Trousil, 2007).

Nyní přejdeme k samotnému vydefinování si oněch termínů. Nejen interkulturní pracovník, ale vlastně kterýkoli jiný v dané organizaci, s určitým typem klientů by měl být jistým způsobem seznámen nejen s oním typem práce, ale právě i s onou specifickou cílovou skupinou. Termín kompetence pochází z latinského výrazu *competens*, tj. vhodný, příhodný, náležitý. Jak uvádí Havrdová, jsou kompetence spojeny především se schopností realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese (1999, s. 41).

Dále také zmiňuje (dle britské organizace NCVQ), že se pojí i schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s nezaběhnutými činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty (1999, s. 41). Každý člověk nebo každý pracovník, v našem případě ten interkulturní, zkrátka musí vědět, jak jednat v určitých, specifických situacích, být odpovědný za své jednání a rozhodování. Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné

znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese (1999, s. 42).

Ještě než přejdu k samotným specifikům jednotlivých kompetencí, zabrousím do původu tohoto termínu, pocházející z latinského slova *competere*, vyznačující se způsobilostí a schopností jedince k výkonu určité činnosti. Chomsky, jak popisuje Kostková, vidí kompetence jako relativně obecné struktury označující sklon k jazykovému výkonu. Je to však jen jedna z mnoha teorií a interpretací (2012, s. 22-23).

Jednotlivé *kompetence* se pak samozřejmě budou lišit v ohledu na to, kde, v jakém určitém sektoru jedinec pracuje. Těmi základními, pro sociálního a interkulturního pracovníka totožnými kompetencemi budou samozřejmě například rozvíjení účinné komunikace, tedy umět vůbec vytvořit prostředí bezpečné pro klienta a otevřené komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, dále to je žádaná schopnost orientace, co se týče takových záznamů v práci s klientem nebo v prostředcích organizace. Další základní a bezesporu žádoucí kompetencí, je podpora a pomoc k soběstačnosti tak, aby klient využil prve svých vlastních schopností a síly, tak aby byl schopen převzít odpovědnost v aktuální životní situaci. Jako další kompetence Havrdová uvádí poskytování a zajištění přiměřené úrovně podpory, péče a ochrany. Sociální pracovník dále musí znát metody a možnosti poskytování služeb a intervence, kdy je schopen býti flexibilní a hodnotit adekvátně měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu s klienty (1999, s. 45-57).

V publikaci *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR* autoři uvádějí ty kompetence, jež spadají přímo pod interkulturního pracovníka a jsou jimi právě zprostředkování efektivní komunikace při jednání mezi migranty, veřejnými institucemi a dalšími subjekty, dále je to poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce, orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU, prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití, vytváření vztahů mezi lidmi, vzájemná výměna informací a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti a orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce (2014, s. 255).

Autor článku *Úloha a úskalí práce s imigranty*, Michal Trousil, se domnívá, že standardním ukazatelem kvality sociálních služeb by se měly stát analýzy interkulturních

kompetencí pomáhajících pracovníků, k čemuž by měly patřit i schopnosti politického vzdělávání (2007, s. 109).

Dle hodnotícího standartu Národní soustavy kvalifikací interkulturní práce<sup>2</sup> existuje několik kompetencí, tedy úkonů, jež by měl interkulturní pracovník vykonávat a řídit se pevně předestřenými měřítky pod tyto kompetence spadající. Jednou z daných kompetencí našeho účastníka v interkulturním dialogu, je *zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty*, přičemž by měl tento pracovník být schopen tlumočit z jazyka českého do jazyk dle své specializace, tak aby úroveň odpovídala běžnému komunikačnímu formátu. Dále by měl disponovat schopností vyjmenovat techniky tlumočení a předvést konsektivní techniku tlumočení a komunikovat s ohledem na individuální situaci zúčastněných stran.

Další kompetence spočívá v *poskytování základního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce*, kdy se pracovník orientuje v oblasti cizinecké legislativy a poskytuje základní poradenství v této oblasti, v systému sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školství, zaměstnanosti. Měl by umět také vyjmenovat hlavní aktéry a jejich role v oblasti sociální politiky a popsat a vysvětlit poradenskou složku interkulturní práce.

Třetí kompetence je zaměřená na *orientaci ve specifických potřebách cílové skupiny migrantů v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU*, jejíž kritéria se vztahují k uvedení základních faktorů, ovlivňující migraci a integraci v českém kontextu a kontextu EU, vyjmenování hlavních aktérů migrační a integrační politiky na mezinárodní, státní a lokální úrovni, orientaci v historii a současné situaci hlavních migrantských menšin v ČR a uvedení některých postojů většinové společnosti a migrantů vůči sobě navzájem.

Jeho kompetence spočívá také v *podpoře a usnadnění komunikace mezi majoritou a migranty jako prevence nedorozumění ve vzájemném soužití, podpoře sousedského soužití a sociokulturní soudržnosti společnosti*, což znamená plnit funkci analytika kulturní, sociální a politické odlišnosti zúčastněných stran, dále schopnost rozeznat a pojmenovat shodná a odlišná stanoviska zúčastněných stran (daná odlišnými hodnotovými systémy či zájmy) a na jejich základě umožnit vzájemné porozumění a použít komunikační techniky a konstruktivní komunikace mezi zúčastněnými stranami vedoucí k vzájemnému uznání a lepšímu soužití.

---

<sup>2</sup>DOPORUČENÍ PRO ROZVOJ INTERKULTURNÍ PRÁCE V ČR [online]. Březen, 2016, 1-22 [cit. 2018-03-04]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2016/04/doporučení-interkulturní-práce-2016.pdf>

Předposlední kompetence je zaměřená na *síťování a spolupráci s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti*, orientování se v síti důležitých institucí státního a nevládního sektoru a samosprávy a navrhnout, které subjekty jsou vhodné k řešení klientovy situace a motivování klientů – migrantů k aktivnímu a odpovědnému přístupu nejen ke své vlastní životní situaci a problému, ale vůbec i k účasti na životě v komunitě a celé společnosti.

Poslední žádoucí kompetence se týká *orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce*, což obnáší orientaci v základních dokumentech o lidských právech, reflexi lidských práv v interkulturních kontextech, uvedení etických kodexů sociálních pracovníků, komunitních tlumočnicků, interkulturních pracovníků a jejich praktická aplikaci ve výkonu práce.

Nyní přejdeme od kompetencí prve k obecnému vymezení termínu *rolí*, kdy Křivohlavý hovoří o rolích, jako o „*souboru požadavků, kladených na naše chování, a také jako o souboru očekávaných forem jednání.*“ (1986, s. 219). Možná si tyto specifické role a s nimi spojených odlišných forem chování, v odlišných typech situací ani neuvědomujeme, nebo je stěží umíme pojmenovat, avšak jsou to právě role, determinující a určující specifika jednotlivých, každodenních „masek“, jež si ve společnosti nasazujeme, někdy sic nedobrovolně, avšak povětšinou je již velmi dobře známe a dokážeme je variabilně měnit, automaticky, téměř bez povšimnutí. Havlík se domnívá, že by termín rolí měl být užíván spíše v obecně známých a méně osobnějších pozicích, vztazích, jako např. učitel – žák, nadřízený – podřízený, nicméně nejen v těchto širších vztazích se pojí role s nějakým očekáváním, chováním. Čím komplexnější a variabilní společnost je, tím více vzrůstá počet rolí, mezi kterými volíme, což na nás může mnohdy vyvíjet jistý tlak a obavy z případné volby a jejich důsledků. Nutno říci, že počet rolí se neustále mění, učíme se nové, staré zapomínáme nebo je jen často obnovujeme tak, že se snažíme změnit jejich obsah – očekávání druhých nebo pozice (a s nimi i role). Autor popisuje i pohled G. H. Meada, který bere role ne jako to, co je dané, nýbrž jistá očekávání, která se v průběhu mezilidské symbolické komunikace teprve utvářejí skrze verbální komunikaci. Ta umožňuje zvnitřnění požadavků rolí a jejich interpretaci (2015, s. 45-46). Jisté rolové postavení by tedy měl brát v potaz i sám interkulturní pracovník, a to právě svých klientů, kteří jsou v pozici klientů, nově příchozích, cizinců, zastupitelů svých kultur atp.

Nyní se tedy zaměříme na specifika role samotného interkulturního pracovníka. Je to jakýsi pomyslný trigon vztahů mezi společností, sociálním pracovníkem a uprchlíkem, jež tvoří roli sociálního pracovníka coby reprezentanta společnosti (státu), dále je to role obhájce klienta vůči společnosti a za třetí je to role zprostředkovatele mezi uprchlíky a majoritou. Musí se tím pádem vyznačovat jistou loajalitou, nejen vůči klientovi, ale i vůči státu. Často bývá na interkulturního pracovníka, stávající v této pozici, kladena velká zodpovědnost, neboť právě s ním klient komunikuje a vnímá ho jako toho, kdož má velkou moc a schopnost věci ovlivňovat, proto také klient přenáší veškerou odpovědnost za svou životní situaci právě na něj. Pomáhající pracovník by měl být schopen klientovi pomoci nejen ke svépomoci v náročné životní situaci, ale zejména reflektovat problémy na straně většinové společnosti, která na imigranty nějakým způsobem reaguje (Trousil, 2007, s. 105-107).

Dále autor uvádí tvrzení Maslena a Brnuly, že by sociální pracovníci měli disponovat pochopením pro odlišnost náboženského vyznání a podpořit v nich udržování si vlastní kulturní rozmanitosti, pokud si ji chtějí udržet, což však musí probíhat v mezích zákona a liberálně-demokratické ústavy. Myslím, že krom nějakých základních, již zmíněných rolí a kompetencí, probíhá u sociálního pracovníka, pracujícího s touto cílovou skupinou, určitá rovina individuálního učení a seberozvíjení. Myslím, že je velmi důležité umět pracovat především sám se sebou, poznávat své limity, umět pracovat s nadhledem, neboť je velmi jednoduché být do dané situace a příběhu člověka příliš zainteresován. Je to také nejen o poznávání předsudků, zvyků a obyčejů vlastních, nýbrž kultury odlišné, s níž se sociální pracovník setkává. Tato znalost je potom nezbytná, neb je minimálně velmi důležitým aspektem v poskytnutí kvalitní pomoci, což se pojí dále také s určením toho správného přístupu, právě na bázi toho, z jakého kulturního prostředí klient pochází (Trousil, 2007, s. 107). Zde popsané dovednosti a role kulturně kompetentních sociálních pracovníků jsou součástí tzv. kulturně kompetentní praxe, o nichž Trousil píše a Potocky-Tripodi je označuje právě tímto souhrnným názvem.

Nutno říci, že náš aktér, stojící mezi svým klientem, a zároveň mezi společností a státem nemá rozhodně lehkou úlohu. Musí reflektovat nejen své vlastní hodnoty a postoje, spjaté s vlastní identitou, utvářenou svou vlastní kulturou, ale do celistvého pohledu musí zahrnout také reflexi kultury odlišné a vším, co je s ní spojené. Trousil v textu mluví často i o syndromu vyhoření, kterým si mnozí interkulturní pracovníci prošli, nebo se k němu nebezpečně blízko přiblížili, proto autor uvádí možnost kvalitní intravize a supervize jako žádoucí, mající pomoci oddálit vznik tohoto nežádoucího stavu (2007, s. 108-109).

Již zmíněnou triádu rolí, bezesporu velmi důležitých, ba dokonce stěžejních, bych doplnila ještě o roli například takového poradce a to jednak subjektům veřejných institucí co se týče vztahů k minoritním skupinám v oblasti kulturní odlišnosti, zkušenosti s migrací a statutem migranta v nové zemi a naopak radí minoritním osobám i skupinám s jejich vztahem vůči majoritní společnosti. V rámci pracovníkových dalších rolí je obsažena také podpora účasti jednotlivců a skupin na společenském a komunitním životě, dále také umožnění vzniku klientova zájmu o věci veřejné a aktivní účast v občanské společnosti a jeho provedení osobním procesem integrace (Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraněční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR, 2014, s. 75-76).

## 2.4 Stěžejní předpoklady a kroky pro fungující/dobrou komunikaci SP s cizinci

Na začátek je si dobré uvědomit, že interkulturní komunikace sice má svá specifika, např. při poradenském procesu, avšak mnohé komunikační aspekty, tedy i s nimi se pojící předpoklady a cesty k efektivní komunikaci, najdeme i mezi oblastí té základní, mezilidské komunikace. A proto na následujících stranách předestřu prve několik elementárních předpokladů, spějící k úspěšné komunikaci jako takové, tedy nejen mezi sociálními pracovníky a cizinci, nýbrž i mezi kulturami totožnými, neboť v mnohém se tato dvě komunikační pásma a jejich aspekty prolínají.

O komunikačním procesu jsme již hovořili v počátcích této práce v kapitole o komunikaci jako takové, ale co je důležité zopakovat, bude jeho cíl, kterým není v dialogu mezi dvěma aktéry, ať už s kulturami odlišnými či totožnými, nic jiného než porozumění. Pro tento cíl a mnohdy jakýsi ideál na pozadí komunikační interakce mezi dvěma lidmi, existuje řada předpokladů a doporučených kroků, jež cílí právě na tento kýžený výsledek. Každý krok by tedy měl k vytyčenému cíli v komunikaci směřovat.

Jak píší Ehrenborg a Mattock, právě sdělení nám dopomáhá se k němu přiblížit, přičemž co je důležité, je také důvěryhodnost a kompetentnost mluvčího, aby ono sdělení akceptovali a mohli být o něm přesvědčeni (1993, s. 78-83). Důvěra mezi komunikačními partnery je při kooperaci klíčová, jak se domnívá Křivohlavý (1986, s. 194) a považujeme jí také za předpoklad pro efektivní komunikaci, a to zejména při formulování zakázky a vůbec klientova problému. Důležité aspekty, kterými by měli zejména sociální pracovníci v rámci tohoto vytyčeného předpokladu disponovat, je *kooperativní orientace*, kdy jedinec reflektuje problém protějška, vidí možnost oboustranně přijatelného řešení a familiarizuje se

klientovým/protějškovým problémem a snaží se o jeho rozřešení. Dále je to *aspekt vnímavosti*, tedy schopnosti cítit emoční naladění toho druhého a *vcítit se do jeho situace* (1986, s. 195-196).

Nyní se podíváme v krátkém přehledu na rozličné teorie, které spojuje právě ono porozumění a jeho předpoklady. Křivohlavý předkládá prve pragmatickou systémovou Watzlawickovu komunikační teorii, zaměřující se na kontext člověka, kterému není možné porozumět, jestliže se nesnažíme poznat to prostředí, ve kterém jedinec komunikuje a je ovlivňován, nejen vzorci, určenými kulturou, ale i sociálním prostředím a osobním sebepojetím. Teorie následující, tedy Rogersova teorie komunikace, cílí na jedincovo bezpečí a pohodlí v rámci komunikace, k čemuž slouží bezesporu upřímnost, otevřenost, rovnost, respekt, tolerance, zájem o druhého, empatie, pozitivnost, konstruktivnost, podpora a důvěra. Teorie neurolingvistického programování slouží také k porozumění lidem, tedy i sdělení v rámci komunikačního procesu. V podstatě jde o porozumění, zjednodušení a systematizaci světa a jeho signálů. Jako bychom byli na stejné úrovni a napodobovali naše na počátku možná odlišné vnímání skutečnosti, nejen formou mluveného projevu, ale třeba také stejným taktem dechu, similární rychlostí řeči a dalšími verbálními i neverbálními formami. Poslední teorii, jež autor zmiňuje, zkráceně teorie TCI (tematicky centralizovaného interakčního systému), se zaměřuje především na soubor pravidel, vedoucích k úspěšnosti v komunikování. Autor uvádí možnost využití těchto specifických pravidel nejen na pracovišti, ale i v osobní sféře, zaměřující se zejména na pojetí a smýšlení sebe sama v procesu komunikace, přičemž právě jedno z oněch pravidel se pojí ke schopnosti být sám sebou, být autentický, příliš nezobecňovat nebo neklást takové otázky, na které si není jedinec sám schopen odpovědět atp. (2010, s. 41-44)

Nejsou to však pouze teorie, demonstrující předpoklady pro účinnou komunikaci. Nyní se zaměříme na její efektivitu a s ní spojené komunikační kompetence. Tento termín, dle Wahlstromové, jak uvádí Pluskalová ve své disertační práci, skrývá vydefinování vůbec onoho termínu efektivní komunikace, která by měla předávat a utvářet sdělení odesílatele způsobem adekvátním a pochopení hodným pro příjemce/adresáta onoho sdělení. Jedná se tedy o shodu se záměrem mluvčího/sdělovatele. Další uvedená definice probíhá v takové situaci, kdy druhý člověk necítí ani souzený ani rozebíráný ani tlumočený, ani ne vedený radami, ani manipulovaný ani vydíráný otázkami, nýbrž poslouchaný. Podmínkou efektivní komunikace je pak schopnost samotné regulace, v podobě zpětné vazby, výměny a přenos rolí (2014, s. 40-41).



Klíčovou kompetencí pro efektivní komunikaci se chápe vůbec schopnost komunikovat, jakožto umění naslouchat, dávat zpětný signál, jasné vyjadřování, průběžné shrnování a opakování informací, rozumět potřebám a všímání si neverbálních signálů. Belz a Siegrist uvádí taktéž deset základních pravidel úspěšného vedení rozhovoru, obsahujíc například vstřícnost k potřebám partnera v komunikaci, potřebu kontrolních pohledů při rozhovoru, naslouchání, srozumitelné a názorné výpovědi nebo způsob nejen toho, co sdělují, ale především jak ono sdělení tomu druhému podávám (2001, s. 186-187).

K úspěšnosti komunikace, dialogu dvou odlišných či totožných kultur, přiřazuji také koncept emoční inteligence, o které píše ve své knize Christine Wilding. Možná se zdá, že se tento zmíněný pojem vztahuje pouze k efektivnímu a pozitivnímu způsobu života, avšak dle autorky ovlivňuje všechny oblasti života, kdy jde o jakési umění vycházet dobře nejen sám se sebou, ale také s ostatními, a to je v rámci efektivní komunikaci více než žádoucí (2010, s. 13, 16). Základem tohoto konceptu jsou čtyři základní dovednosti, kdy je jedinec schopen *rozeznat emoce*, skrývající často záznam o důležitých událostech odehrávajících se v našem okolí, přičemž aby se tento jedinec mohl vyjadřovat a účelně komunikovat, musí tyto emoce být schopen i identifikovat. Pod další dovednost spadá i *schopnost jejich užívání*, kdy nás tyto emoce, tedy co cítíme a to, jak přemýšlíme, upozorňují na ony události a zajišťují naši připravenost a reakci na ně. Emoce nejsou náhodné, vždy mají určité odůvodnění, nějakou příčinu, a tak je stejně tak důležitá je i schopnost tyto emoce *chápat*, abychom si mohli snadněji ony události vysvětlovat. Onou poslední dovedností v našem výčtu bude *schopnost zvládat tyto emoce* v podobě jejich zahrnutí do hodnocení a řešení problémů. To znamená zůstat emocím otevřený, a na to zvolit ten správný postup na základě oněch pocitů (Wilding, 2010, s. 17).

Nejen výše zmíněné dovednosti, ale i teorie a aspekty komunikace se vztahovaly spíše k mluvenému projevu, avšak velmi důležité jsou zde i nonverbální aspekty komunikace, jež taktéž přispívají k efektivnosti, nejen v interkulturním dialogu. Dle Křivohlavého napomáhají nonverbální projevy osobní styk začínat, regulovat ho a taktéž ho i ukončovat. Pohled je takovým základním katalyzátorem dialogu mezi dvěma lidmi, přičemž v určité vzdálenosti dochází k prvnímu pokusu o rozpoznání neznámého přicházejícího (1988, s. 100-101). Lewis také hovoří o významnosti pohledu, přičemž bychom v rámci úspěšné komunikace měli přerušovat zrakový kontakt (zhruba po třech vteřinách) odvrácením pohledu dolů, abychom tak nevzbudili nezáměr u druhé osoby (1993, s. 222). Právě takové výrazy obličejové doprovází tento prvotní mimoslovní kontakt, zvouc k prvotnímu setkání. Křivohlavý

dále poznamenává fakt, že nonverbální komunikace má větší platnost, nežli ta slovní, neboť není tak úzce pojena na určité kulturní prostředí jako řeč. Je možné se dorozumívat mimoslovně i přes určité jazykové hranice.

V tomto neverbálním ohledu je důležitá také distance komunikantů v interakci, aneb jak uvádí Křivohlavý, je vzájemný styk pouze tehdy, dojde-li k jakési nevyřčené dohodě, v níž by mělo být jasné, jak si budeme v komunikačním dialogu blízko, neboť at' už jeden či druhý aktér má samozřejmě jiné požadavky na to, jak vzdálený by tomu druhému chtěl být (1993, s. 104-105). Právě v dialogu, tedy v prostoru, v němž by mělo dojít k propojení činnostního charakteru se vzájemným působením a vzájemnými vztahy, by se měli snoubit verbální i neverbální aspekty dané komunikace, zaměřující se na specifický cíl, k němuž účastníci budu směřovat. Účastníci by měli respektovat i další složky dialogu, a to fakt, že bude zákonitě docházet k jejich vzájemnému ovlivňování a odrážení vzájemných vztahů v dialogu. Je to tedy jev, ve kterém by mělo docházet k obohacení a rozvinutí informací (Křivohlavý, 1993, s. 170-171).

Uvedli jsme tedy několik aspektů coby předpokladů ze sféry verbální a nonverbální, směřujíc k efektivitě jakožto cílenému ideálu, stojíc na pozadí každého komunikačního dialogu. Nyní se však zaměříme na ten užší okruh, v němž se po celou dobu této práce pohybujeme, což nás přivádí opět do interkulturního prostředí, kde si vytyčíme pomyslné zásady a specifika tohoto environmentu, a poté se přeneseme do dialogu dvou kultur, do prostředí organizace pracujíc s migranty, s jednotlivými kroky, chcete-li předpoklady pro úspěšnou komunikaci mezi s interkulturním pracovníkem a jeho klientem.

Průcha uvádí, že úspěšnost závisí nejen na verbálních a mimoslovních projevech, nýbrž i na celkovém jednání a vystupování. Významnost představuje především respekt kulturním specifičností komunikace. Dle Nového a Schroll-Machlové, jak píše Průcha, není tím nejdůležitějším předpokladem k porozumění bezchybná znalost jazyka příslušné kultury, protože často vůbec ke komunikaci dochází ne v jazyku hostitelské země, ale jazyce třetím, pro oba aktér tedy cizím (např. v angličtině), ale je to také nonverbální forma, rozhodujíc o srozumitelnosti sdělení (2010, s. 38-39). Avšak jazyk je bezesporu tím stěžejním činitelem, směřujíc k většímu porozumění, který Chomsky, jak uvádí Průcha, pojmenovává konceptem jazyková kompetence, kterou vykládá jako schopnost rodilého mluvčího nějaké jazykové komunity vytvářet na základě neuvědomované znalosti jazykových pravidel nekonečné množství vět daného jazyka a také je přijímat a rozumět jim (2010, s. 125).

K porozumění, a to zejména v poradenském procesu přímo mezi interkulturním pracovníkem a jeho klientem, přispívá několik základních rad a kroků, jež by právě tento aktér, pozicičně nadřazený, měl dodržovat. K tomu nám poslouží příručka snadnější porozumění mezi námi a cizinci centra pro integraci cizinců, o.p.s.<sup>3</sup>. Mluvili jsme již o důležitosti vydefinování si cíle dialogu, jež je zejména na interkulturním poli velmi důležitý, neboť náš klient – cizinec – by měl již při prvním setkání pochopit vše, co po něm žádáme (co má vyplnit, doplnit, přinést...). Totéž ale však platí pro nás. Stejně tak podstatné, ba dokonce žádoucí jest, abychom i my byli srozuměni se zakázkou, se kterou za námi klient přichází.

Důležité při komunikaci s cizincem jest způsob, jakým hovoříme. Mluvená komunikace by měla být jednoduchá, tedy taková, aby jedna věta obsahovala jednu informaci. Je nutné však uzpůsobit dané jednání a volení obsahu, rychlosti mluvy každému klientovi. Dále by měla být také konkrétní a srozumitelná, a to v souvislosti se jmény, daty, místy a časy, tak aby dané informace byly strukturovány jasně, například dle časové posloupnosti. Slovní skladba vět by měla být velmi prostá, základní, bez zbytečných záludných a obtížných slov, které cizinec ještě nezná. Tak, aby klient při rozhovoru porozuměl důležitým informacím, podávaných pracovníkem, je na prvním místě podávat dané informace jednotlivě, jasně a přímo, dále dbát na to, aby je pracovník opakoval (nejméně dvakrát), popřípadě vyšší míru klientova porozumění můžeme docílit i tím, že mu sdělené informace napíšeme, či nakreslíme. A platí to zejména zde, při jednání s cizinci, kde je žádoucí nechat si našimi ústy vyřčené informace, zopakovat svými klienty ještě jednou, abychom se přesvědčili, že všemu porozuměli.

Další aspekty porozumění, spíše směřující již k jednotlivým metodám a nástrojům, zmíním v následující kapitole, kde si přiblížíme i roli tlumočnicka, jež je v interkulturním prostředí nenahraditelnou a často velmi žádanou a vyhledávanou.

## 2.5 Bariéry v komunikacích

Do komunikací, ať už těch mezi jedinci ze stejných kultur, či z kultur odlišných, vstupujeme s cílem navzájem si porozumět a předat si ono žádoucí sdělení. S čím bychom ale do komunikace měli taktéž vcházet, by mělo být uvědomění si potenciaálních možností

---

<sup>3</sup>SLEZÁKOVÁ, Markéta. *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci* [online]. 2. vydání. Olomouc: Books print, s.r.o., 2015 [cit. 2018-03-04]. ISBN 978-80-905526-2-3. Dostupné z: [http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015\\_WEB.pdf](http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015_WEB.pdf)

nedorozumění, jež jsou v interakci s druhými běžnou a přirozenou záležitostí. Totiž právě takovýto aspekt uvědomění a jakési sebereflexe, může posléze jistým nedorozuměním a bariérám předejít či na ně být minimálně připravený. My si uvedeme krom základního rozdělení bariér v komunikaci i další aspekty, jež mohou náš dialog a vše co k němu patří do jisté míry negativně ovlivnit či degradovat.

Prve rozdělím bariéry do dvou stěžejních skupin, dle Mikuláščíka (2010, s. 36-37), jež nám pomohou se v této komunikační problematice orientovat. První velkou skupinou budou **bariéry interní**, což může být například *obava z neúspěchu, selhání*, jež může jedince v daný moment svazovat, čímž mohou být znatelné projevy jako např. chvění hlasu nebo snížená kontrola při formulacích. Další důležitý kontext mohou představovat takové *emoce*, promítající se do našeho prožívání, tedy i do rozmluvy s druhým člověkem, kdy například zlost může způsobit sníženou sebekontrolu, morálních pravidel, slušného chování či úcty. Rozdílnost a jistá nedorozumění mohou zapříčinit dle autora i *sémantické bariéry* neboli odlišnost v jazykových úrovních komunikujících účastníků, která je způsobená především nerespektem buďto k nižší komunikační úrovni toho druhého, či odlišnosti v podobě slangu, nářečí, hovorového a spisovného jazyka nebo slovní zásobě. Průcha také hovoří o zvláštních jazykových výrazech, jakožto projevu níže zmíněných typů stereotypů. *Etnofaulismy* představují neoficiální označení jednoho národa/etnika vytvořen pro ten druhý/druhé, často však spjaté s negativním podtextem, adresované zejména nežádoucím skupinám (imigrantům) či etnickým menšinám, u kterých je odlišnost nápadná, jakožto i jazyk, tedy odlišnost zřetelně cizince vymezující (Průcha, 2010, s. 65-66). Dalším faktorem, jenž může do velké míry ovlivnit komunikaci a způsobit tak určitá nedorozumění, je samozřejmě jazyk, u kterého se bariéry liší situací, a to když ten hlavní komunikační jazyk užíván v dialogu představuje i jazyk mateřský jednoho z komunikantů. Druhá situace nastává, jestliže účastníci v komunikaci užívají jazyk třetí, tedy zprostředkující a situace třetí vyúsťuje z důsledku vůbec samotného negativního postoje k danému jazyku.

Další bariérou, kterou Mikuláščík v rámci interních bariér uvádí, může být *specifický postoj* v podobě xenofobie, neúcty, odporu či nesympatií vůči tomu druhému, dochází tak tedy k určitému zkreslování celkového vjemu toho druhého, což může přinést někdy až nepřekonatelnou bariéru, pokud nedojde ke změně onoho postoje a našeho nahlížení na toho druhého. *Nepřipravenost na rozhovor, nesoustředěnost při komunikování, nebo fyzické nepohodlí* předestírají další východisko pro bariéry na komunikačním poli. Může být tak totiž snížena účastníková výkonnost v poslouchání, ve verbálním projevu a nemusí ani projevovat

zájem o vysílaný obsah a být duchem přítomný. Potenciální konflikt nebo minimálně drobné zrnko představující nedorozumění účastníků může spočívat také v *neshodě s myšlenkovými pochody* toho, kdož stojí na druhé straně dialogu. Ještě, než přejdu k aspektu bránící komunikaci, a stojící na pomezí stejných, ale i odlišných kultur, zmíním aspekty fyzické, mohouc přinášet nesnáze, jež stěžují komunikaci mezi účastníky, jako různé *fyzické, neurologické či psychické problém* (zhoršený zrak, sluch, deprese atp.). Mikuláščík jmenuje poslední interní bariéru, která představuje časté předpoklady a živnou půdu pro nedorozumění nejen mezi námi, tedy s toutéž kulturou, ale i v prostoru interkulturním. Je to *stereotypizace*, vsazující komunikačního partnera do jisté kategorie, na jejímž základě mu posléze přiřazujeme určité vlastnosti (2010, s. 36-37).

Taktéž Průcha sdílí tuto ideu stereotypů jakožto příčinu komunikačních bariér, které definuje jako verbálně vyjádřené postoje a předsudky, jež připadají různým etnikům, národům, rasových nebo náboženských skupin., přičemž potom etnické stereotypy představují postoje vůči jiné etnické skupině, mohouc obsahovat i negativní a diskriminační prvky. Tento typ stereotypů jest velmi podobný předsudkům, a tak může být přenášen i z generace na generaci. Ty stereotypy, vztahující se k naší, české kultuře jsou souhrnně nazvány jako národní, představující postoje lidí napříč generacemi ve vztahu k národům jiným (2010, s. 63, 64-65).

Gudykunst a Mody poukazují ještě na jeden důležitý pojem, jež vede bezesporu k úplnému nedorozumění mezi dvěma odlišnými kulturami, a tím je právě *etnocentrismus*, kdy je očekávání lidí náležící k jedné kultuře, založeno pouze na normách a pravidlech kultury jim vlastní, což vede k naprostému nedorozumění hodnotám, výrokům a chování kultury stojící na straně opačné. Etnocentrické kulturní skupiny vnímají tu svou jako nadřazenou té druhé, jednajíc s tou protější jako s méněcennou (2002, s. 130).

Jak dále Průcha píše, čím více je přítomna *odlišnost kulturní* u obou partnerů, tím vyšší je i pravděpodobnost vzniku potenciálního nedorozumění (2010, s. 63). Moree dodává, že kultura není tak úplně vázaná jen na etnicitu či národní příslušnost, neboť každý prožívá svou kulturu v návaznosti na skupiny, v nichž se během života nacházel, a tak na rozdíl a z něj vycházející riziko nedorozumění, můžeme tedy narazit v zásadě kdekoli a s kýmkoli. Naše kultura je řekněme takovým odrazovým můstkem, z něhož se rozhlížíme se specifickým vnímáním a vyhodnocujeme podněty z jeho okolí.

Do interkulturní komunikace tedy vstupujeme s určitým předporozuměním, na základě našich předchozích vědomostí o dané kultuře, kde se však ono samozřejmé, tedy spíše tento pocit, střetává s něčím, co sice možná také samozřejmé je, avšak pro toho druhého, zastupující kulturu zcela odlišnou (2015, s. 77-78, 81). Kulturní (etnické) rozdíly, však neovlivňují jen mluvenou komunikaci, nýbrž i tu nonverbální, kdy můžeme sledovat specifické typy dívání se do očí, pozvednutí obočí nebo další gesta, jež jsou připisována jednotlivým kulturám (Křivohlavý, 1986, s. 121-122). Gudykunst a Mody dodávají, že nonverbální chování může být ovlivněno mnoha faktory, z nichž některé jsou vrozené a jiné zase geneticky dané, které vytvářejí právě ony mezikulturní odlišnosti v mimoslovní komunikaci. Autoři poukazují na nenáhodnost výskytu oněch kulturních rozdílností, jež se vyvinuly ve spojitosti s odlišnou geografíí, klimatem, ekonomikou, náboženstvím, historií a dalšími rozhodujícími aspekty (2002, s. 90).

Nejen bariéry, pocházející z kulturního pozadí jednotlivce, mohou činit problémy v komunikaci, nýbrž je to i naše *vnímání*, úzce s ní související, kdy to, jak vnímáme svět, souvisí velmi těsně i s pojetím a vnímáním sebe sama, a tak apel není mířen tak úplně na logiku, nýbrž na emoce, pomáhajíc ono vnímání utvářet. Je to poslední bariéra, kterou Mikuláščík uvádí. Ač bychom takové stereotypy či etnocentrismus mohli označit také za jistý druh vnímání, zde má autor na mysli z hlediska vnímání kromě vlivů kultury a sociálního prostředí, spíše individuální a subjektivní vlivy, které cílí na vnímání lidí a mezilidských vztahů, doplněné o vlastní očekávání a zkušenosti. Významnou roli v sociálním vnímání představuje očekávání toho druhého, kdy jsme do určité míry ovlivněni tím, jak by měly ony sdělované informace vypadat (Mikuláščík, 2010, s. 55-56). Moree dodává, že komunikační bariéra, týkající se vnímání může pramenit právě z neochoty vnímat mnohovrstevnost reality, kdy je ve středu naší pozornosti pouze jeden prvek z komplexního reálného obrazu (2015, s. 82).

Ještě než přejdu k druhé velké skupině, o níž Mikuláščík píše, doplním tento velký svazek interních bariér o další, i přesto, že je autor takto vysloveně neoznačuje. Křivohlavý uvádí několik brzdících sil, bránících souladu mluvených a neverbálních aspektů komunikačního procesu. Prvním z aspektů, které nám tarasí cestu ke druhému, jest *strach* o tom, co by si náš protějšek o nás vůbec mohl myslet, dále je to naše vlastní *domýšlivost*, zřikající se vlastně možnosti dovědět se o druhém, něco mu dát a od něj zase něco přijmout. Nepřístupnosti rozhovoru přispívají taktéž naše *pochybnosti*, vůbec o řešení například našeho problému, *snaha toho druhého ovládnout*, být mu v komunikaci *nadřazen*, čímž dochází ke

zborcení celého dialogu nebo i taková *ztuhlost* může vést k řadě nepřekonatelných překážek. *Přílišná očekávání* od toho druhého může náš dialog velmi tlumit, až dusit, neboť svou velikostí a často nedostižností, nesplnitelností oněch očekávání dochází přirozeně ke zklamání té či oné strany. *Uspěchanost* – velmi častý jev, jež zapříčiňuje zborcení celé vystavěné struktury dialogu, přičemž často ani nedochází k dosáhnutí vytyčeného cíle. *Touha odlišovat se*, v podobě konvergence, kdy dochází například k setkání protichůdných postojů a názorů, často také konverzaci oslabuje. Ve hře může být také jakási *nezralost* jednoho či obou aktérů v rámci dialogu, což se projevuje např. nadměrným egocentrismem, tedy prosazováním si vlastních zájmů za každou cenu, kdy jedinec touží druhého tímto přemoci (Křivohlavý, 1986, s. 145-146).

Další, velmi dobře známou a častou bariéru, tvoří *tréma*, odbornými slovy strach z posluchačstva, o úzkosti z pozornosti druhého na nás zaměřené, atp. Všichni jsme ji zažili a jistě často stále zažíváme. Tréma se sestává především z obav zkoumavých pohledů druhých, když vystavujeme sebe samotné, vlastní sebepojetí, hovoříc zejména o tématech osobních, intimních (Křivohlavý, 1986, s. 226).

Nyní se vrátíme ke druhé skupině, kterou Mikuláščík uvádí, a tou jsou **bariéry externí**. Zde můžeme zmínit například *nezvyklost prostředí*, jež může v účastníkovi budit komisi, nekomfortní pocit (nesprávné uspořádání, vzdálenost či design nábytku). Další soubor bariér mohou tvořit ty *demografické*, jako například rozdíl ve věku či pohlaví, ale rozdílné aspekty chování najdeme samozřejmě i v genderu, kdy takové kývnutí hlavou znamená něco jiného u muže a něco jiného zase u ženy. Osobitý prostor dialogu může narušit i *přítomnost někoho třetího*, i za předpokladu, že slovně přímo do konverzace nevstupuje, ale jen poslouchá. Často takovou roli mohou sehrávat nejen takoví tlumočníci nebo zástupci právních institucí, ale také rodinní příslušníci, které si s sebou klienti přivádějí. Ti mohou působit a vytvářet i další bariéry, např. *hluk či vizuální rozptylování*. Za poslední externí bariéru autor považuje samotnou organizaci, související zejména s tím, kdož stojí na vrcholu hierarchického žebříčku zařízení (Mikuláščík, 2010, s. 37).

Další zmíněnou komunikační blokádu můžou být chybné aspekty v naslouchání, podle Křivohlavého, jako například *skákání do řeči (intruze)*, *používání nedostatečného očního kontaktu* pohledu na člověka, jenž nám něco sděluje. V dalším z aspektů může hrát roli i *časový stres*, a to například, když účastník neví, kolik času na rozhovor bude mít, dále *pasivita* naslouchajícího, budícího tak dojem duchem nepřítomného příjemce vyřčených

informací ze strany odesílatele, i určitá *nedbalost*, tedy nevyposlechnutí a nepovšimnutí si skrytého důležitého sdělení ze strany komunikujícího. Jako poslední uvádí *zvýšenou citlivost* jako možnost komunikačního rozkolu, kdy si jeden z aktérů sdělovaný obsah příliš zaměřuje sám na sebe (1986, s. 133-136).

Ještě než tuto kapitolu uzavřu, chtěla bych zmínit velmi zajímavý vhled do interkulturní komunikace, který nabízí Hoffman (2002), kdy zdůrazňuje individualitu každého jedince, v níž hrají primární roli nejen faktory společenské, ale také fyziologické. Jedná se o specifický koncept (TOPOI), jehož translace přeložený význam představuje ta místa v komunikaci, kde se můžeme setkat s kulturními rozdíly a nedorozuměním. Jednotlivá písmena v názvu tohoto konceptu rozlišují pět prvků, kterými jsou jazyk, řád, osoby, organizace a závazky. Právě na základě těchto míst, dimenzí, lze určit, kde by v komunikaci mohl vzniknout problém a zvolit tak adekvátní intervenci (Kolektiv autorů, 2007, s. 79-80).

## 2.6 Metody a nástroje v rámci komunikace s cizinci

Psané informace z příručky interkulturního pracovníka<sup>4</sup> zde ještě doplním, o dalo by se říci metody a nástroje, které nám pomáhají naplnit cíl – kterým je porozumění ze strany klienta. Jako onu metodu bych pojmenovala *psanou komunikaci*, jež nám k onomu porozumění také pomáhá. V popředí stojí opět charakteristiky jako je konkrétnost, jednoduchost či srozumitelnost, kdy uvádíme opět pouze klíčové a potřebné informace, správně formulované. Ony informace může interkulturní pracovník podávat sám, například přes SMS, email či je zpracovat ručně v rámci intervence s klientem, tak aby si je mohl sám přečíst, popřípadě i přeložit, avšak co je možná efektivnější v rámci učícího se klientova procesu, je přenechání této kompetence na samotném klientovi, tak aby byl schopen si ony informace napsat sám, takovou formou, která mu nejvíce vyhovuje.

Za další významný nástroj, ale i metodu, můžeme považovat *tlumočení*, a to zejména to komunitní, vtahující tohoto specifického aktéra v interkulturním dialogu do těch nejvíce osobních sfér života jedince, probíhající tam, kde jsou diskutovány jeho každodenní otázky a problémy. Outratová ve své práci uvádí také definici komunitního tlumočnicka jako toho, kdož usnadňuje přístup veřejných služeb pro lidi, jejichž první nebo preferovaný jazyk není

---

<sup>4</sup>SLEZÁKOVÁ, Markéta. *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci* [online]. 2. vydání. Olomouc: Books print, s.r.o., 2015 [cit. 2018-03-04]. ISBN 978-80-905526-2-3. Dostupné z: [http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015\\_WEB.pdf](http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015_WEB.pdf)



hostitelským jazykem dané země. Má velmi významnou roli, neboť zprostředkovává komunikaci mezi jednotlivcem a zástupce instituce, přičemž se ono sdělení zabývá každodenním životem a potřebami jednotlivce a probíhá v rámci stejné sociální struktury, ve které účastníci mají odlišné postavení a ve kterých patří k jiným kulturním skupinám (Outratová, 2015, s. 13-14). Náš aktér musí projevovat dávku jisté iniciativy a aktivity, aby celý proces překladu a komunikace mezi oběma stranami řídil a vlastně i medioval, tedy aby se snažil případně předejít jistými nedorozuměními, jež by mohli vzniknout, z čehož vyplývá i žádoucí požadavek na tlumočníka, aby oběma stranám vysvětloval rozdíly vyplývající z odlišnosti jejich kultur, cizinci vysvětloval a mnohdy i zjednodušoval složitý úřední jazyk instituce a naopak jeho případné nesouvislé vyjadřování vždy formuloval tak, aby zástupci instituce jeho záměru sdělení rozuměli. Častým druhem tlumočení bývá ono konsekutivní, kdy nejdříve mluvčí ve výchozím jazyce přednese celý svůj projev nebo jeho část, zatímco tlumočník poslouchá a po vytvoření krátké pauzy mluvčím, překládá vyřčené informace v jazyce cílovém, tak aby klient všemu správně porozuměl (Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR, 2014, 207-209).

Nyní si přiblížíme v krátkosti dvě metody, s nimiž zacílíme na větší porozumění v rámci komunikace s cizinci. Prvním způsobem, směřující vůbec k většímu porozumění, nejen ze strany samotných klientů, ale také ze strany sociálních pracovníků, je *arteterapie*, jež využívá výtvarný prostředek k osobnímu vyjádření v rámci komunikace, jak uvádí Sobková a Potměšilová. Jedná se o výtvarný projev, jakožto vyjádření pocitů, emocí, či pojetí vnitřního světa člověk právě pomocí výtvarných prostředků (2012, s. 7).

Vzhledem k mé tříměsíční zkušenosti v německém detenčním zařízení pro mladistvé uprchlíky zmíním skupinovou formu arteterapie, neboť jsem měla možnost se na ní, spolu s klienty participovat a taky ji vést. Teoreticky může ten, kdož skupinovou terapii vede, pracovat s tzv. skupinovou dynamikou, kterou tvoří interpersonální vztahy, interakce osobností členů skupiny, stejně tak i jejich zkušenosti a reakce na to, co klient dělá a prožívá (Sobková, Potměšilová, 2012, s. 9). Nejedná se jen o metodu uzdravování a pomáhání klientům překonat jisté traumatizující události, které často tvoří emoční a sociální pozadí těchto klientů, ale je to také prostředek, kterým se může pracovník daného zařízení dovědět více o samotném klientovi, o jeho pocitech a smýšlení. Často jsem s klienty byla schopna navázat mluvený kontakt pouze při této činnosti, neboť se cítili dobře a bylo pro ně jednodušší se mi otevřít, což člověk nejen slyšel při velmi základní jazykové rozmluvě s nimi, ale také cítil a viděl, zejména na výrazech v jejich obličejích, postojích těla a gestech. Jak

poznává Campbellová, vyjadřuje jedinec skrze výtvarnou tvorbu svůj vztah k okolnímu prostředí (2000, s. 12), což je zejména při často takto choulostivé práci s klienty postihnutými určitými traumaty, velmi důležité.

Poslední, z mé praxe taktéž vyplývající, metodou, bude *genogram*, čili schéma, kterým pracovníci zakreslují členy rodiny klienta a jejich vzájemný vztah, přičemž tímto schématem zajišťují pracovníci přehledný a ucelený náhled na rodinu a její vzájemné vztahy související s klientem, jak uvádí Macková ve své disertační práci (2014, s. 51). Nejen, že genogram plní tuto funkci, tedy nějakého přehledného zmapování oněch vztahů, ale napomáhá opět našemu kýženému cíli, tedy většímu porozumění samotnému jedinci, pocházejícího z odlišného interkulturního prostředí. Nejen, že se sociální pracovník může takto o svém klientovi dovědět více informací, a to i přes klientovu jazykovou nevybavenost, ale může dojít také k větší komunikativnosti a otevřenosti klienta, ale vůbec jeho ochotu místy komunikovat jazykem majoritní společnosti.

## 2.7 Závěr

V tomto celém interkulturním bloku jsme prve nahlédli pod pokličku definic spojených s touto specifickou komunikací, v níž jsme poukázali především na přítomnost kultur odlišných, jakožto i na jejich rozdílnosti, působících často četná nedorozumění v dialozích. Představili jsme si také neopomenutelnou roli kultury, dávající každé skupině či společnosti sestávající z lidí totožného či odlišného etnika jisté prvky specifčnosti a unikátnosti, dále jednotlivé role a kompetence nejen ty obecné, ale také ty, které spadají přímo pod interkulturního pracovníka, přičemž došlo k vysvětlení základních pojmů a souvislostí mezi sférou sociální a tou interkulturní. Bylo nutno si osvětlit i samotné předpoklady vedoucí k efektivní komunikaci s jasně daným cílem, k němuž by účastníci nejen interkulturního dialogu měli směřovat, dále i aspekty bránící v interakci s druhými lidmi, zástupci totožné či odlišné kultury, kdy jsme si vyjmenovali a popsali několik bariér a situací, v nichž je komunikace negativně ovlivňována, pozastavována, degradována či úplně mařena. V poslední řadě to pak byly i reálné metody a nástroje, adekvátních pro vedení a efektivní rozvoj komunikace, především v prostředí interkulturním.

### 3 Metodologie

V rámci této části práce se budu zabírat v první řadě metodou, kterou jsem si pro toto konkrétní výzkumné šetření zvolila. Dále také popíši techniku sběru dat, specifický vzorek, na něž jsem se zaměřila. V tomto daném výzkumu se budu zabývat také etickými otázkami a limity mého výzkumného šetření. Bezpochyby proběhne i analýza sesbíraných dat a jejich adekvátní vyhodnocení.

Právě ona analýza (Hendl, 2005, s. 48) mi bude přispívat k osvětlení výzkumných otázek, které jsem si před započítím výzkumného procesu určila. Jak dále Hendl uvádí, lze výzkumné otázky během samotného výzkumu doplňovat či modifikovat, to však neplatí u základního cíle šetření, ten musí být určen ještě před započítím celého výzkumného procesu (2005, s. 39). Předtím, než jsem se vydala do terénu, bylo nutné prve zpracovat část teoretickou, kde jsem vymezila především dvě velké oblasti, a to komunikaci jako takovou s jejími dílčími aspekty, a poté jsem se přesunula do roviny interkulturní, kde jsem vymezila základní pojmy, spjaté s touto oblastí, zejména jsem však definovala role a kompetence samotného pracovníka, pracující s odlišnými kulturami, dále jsem teoreticky zpracovala metody a nástroje využívané na poli interkulturní komunikační interakce mezi těmito dvěma subjekty. V poslední řadě to pak byly samozřejmě jisté předpoklady a bariéry, tedy to, co může komunikaci těchto dvou jedinců napomáhat nebo naopak degradovat, narušovat.

Cílem mé práce a především tohoto výzkumného šetření jest identifikace metod a nástrojů, dále pak bariér a předpokladů pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci. Na obecné bázi jsem tak učinila již v části teoretické, avšak za jistý cíl bych také považovala určité porovnání s teoretickým základem, kterým jsem studovala již před vstupem do terénu, avšak můj zájem poutal především reálný aspekt tohoto výzkumu, aneb zdali budu moci teoretickou základnu doplnit o další, nové metody a nástroje nebo dojde k vykrystalizování dalších oblastí, v nichž může docházet k narušování či pozitivnímu rozvoji komunikace. Dále jsem si určila několik dílčích podcílů, na něž budu v průběhu samotné analýzy hledat odpovědi. Zajímá mne především, zdali jednotlivé organizace, s jejichž pracovníky jsem rozhovory prováděla, mají uzpůsobené materiály se stěžejními informacemi pro klienty, pocházejícími z rozličných zemí, dále jakými metodami a nástroji pracovníci překonávají případné bariéry v komunikaci, jaké předpoklady v rámci komunikaci vnímají sami sociální pracovníci, případně které metody a nástroje se v konkrétní interakci objevují nejčastěji.

### 3.1 Výběr vzorku (charakteristika zkoumaného vzorku)

I přesto, že třídění metod výběru daného vzorku je vskutku rozmanité a autoři se v jejich klasifikaci často různí, rozhodla jsem se v rámci kvalitativního přístupu o zkombinování více metod nepravděpodobnostních, neboť se domnívám, že podstatou ať už při výběru jedné či více metod výběru výzkumného souboru je především požadavek na soulad onoho výběru s cílem výzkumu, tak aby došlo ke kýžené saturaci, čili momentu, v němž jsme nabyli přesvědčení, že další analýzy již nepředstavují žádný přínos (Miovský, 2006, s. 127-129).

V počátcích přemítání o zkoumaném souboru respondentů a metodě jeho výběru, jsem užila metodu záměrného (účelového) výběru, zaměřenou na ty jedince, u nichž byla jejich volba podřízena mnou určeným kritériem. Zde jsem v rámci této jedné specifické metody, řadící se do velké skupiny nepravděpodobnostních metod výběru výzkumného souboru, rozlišila metodu prostého záměrného výběru a záměrného výběru přes instituce. Věděla jsem tedy, že na počátku se chci zaměřit na zařízení, jejichž sociální pracovníci kooperují s cizinci, to znamená, že jsem si sama vybrala dostupné organizace, pro účast ve výzkumu vhodné, z nichž se mi na bázi této metody vyseletovaly zástupci těchto institucí, souhlasící s participací na tomto daném šetření a následně i rozhovorem. To byla však první fáze výběru daného vzorku, který byl od začátku mnou jasně definovaný, avšak na základě dalšího vývoje výzkumného procesu, vyvstala metoda sněhové koule, patřící v oblasti kvalitativních metod k jedné z nejčastěji využívaných, jak popisuje Miovský (2006, s. 135-138, 131).

Hendl vnímá osoby, námi k interview zvolené, jako informátory pro doporučení dalších zajímavých členů populace (2005, s. 150). V praxi to byl zejména první rozhovor, který mne potom vedl k dalším organizacím a sociálním pracovníkům, čili se zde princip nabalování a dalšího síťování opravdu projevil. V průběhu výzkumného procesu se projevil také dvě, vzájemně se nevylučující Yinovi strategie replikace, které Hendl uvádí. V jeho případě jde o výběr případů, v mém výzkumu hovoříme o výběru specifických respondentů, u nichž nejen, že v určité fázi už očekávám srovnatelné interpretace, podobné charakteristiky obsahů výpovědí a v určitém ohledu také potvrzování závěrů z předchozích rozhovorů, ale také možnost rozdílností a variability jevů, podporující zobecnitelnost předchozích závěrů

(2005, s. 1551). V podstatě to byly případy určité dedukce, které však v některých případech byly vyvráceny a v rámci tohoto výzkumu doplněny o poznatky nové.

V následující tabulce uvádím přehled organizací, v nichž jsem rozhovory prováděla, vymezení krajů, ve kterých se nacházejí, a také počet respondentů z každé organizace. Abych zachovala aspekt anonymity tohoto výzkumného šetření všech jeho účastníků, neuvádím tedy žádná konkrétní jména, ani jejich spojitosti s daným zařízením.

Název organizace	Kraj	Počet respondentů
SOZE Olomouc	Olomoucký	1
CPIC Zlín	Zlínský	1
OPU Brno	Jihomoravský	3
CPIC Olomouc	Olomoucký	1
CIC Praha	Středočeský	2
InBáze, z. s.	Středočeský	1

Tabulka 1

### 3.2 Typ a metoda výzkumu

Pro tento konkrétní výzkum jsem aplikovala přístup kvalitativní. Dle Walkera získává kvalitativní výzkum poznatky z toho, co lidé píší a říkají, snažíce se nalézt často nové pohledy na věc. Stěžejní je především náš zájem v oblasti chápání zkoumaného subjektu s původem v získaných údajích, tak abychom dané téma pochopili co nejhloběji (2010, s. 49-51). Stejně tak na úplném začátku samotného šetření to byla především má zvědavost a zájem, čnicí v prostoru, který se teprve postupně začínal plnit a krystalizovat. Byla jsem poháněna především jistou motivací o představě, jež byla na počátku velmi zamlžená, neucelená a neúplná.

Co kvalitativnímu výzkumu vévodí a dobře ho i charakterizuje je především fakt, že sám výzkumník tvoří nezbytný komponent a nástroj pro celé šetření. Nejde o pouhé

sestavování obrazu, jehož vidina by mu byla již dopředu známa, avšak onen obraz spíše konstruuje, vykresluje a hlouběji poznává jeho jednotlivé části. Nezbytně důležité jsou bezesporu přepisy poznámek (Hendl, 2005, s. 50). K jejich zachycení jsem v průběhů všech rozhovorů užívala aplikace diktafonu na mobilním zařízení, přičemž jsem vždy o svém záměru si celý dialog zaznamenat, vždy dopředu dotazované informovala a následně vyčkávala na jejich souhlas.

Již při psaní teoretického základu, bez něhož bych se zajisté nedovázila vstoupit do terénních prostor, jsem se rozhodla pojmout celý koncept tohoto výzkumu jako rozhovor, v tomto daném případě rozhovor polostrukturovaný, v jehož rámci jsem se respondentů tázala na mnou předem sestavené otázky. Důvodem zvolení této metody byla především potřeba ponechání sama sobě, jakožto výzkumníkovi, i vůbec celému procesu šetření určitý prostor co se týče kladení otázek. Sadu dotazů jsem se snažila sestavit tak, aby reagovala na mnou definovaný cíl a dílčí podcíle tohoto výzkumu, s tou možností v průběhu tuto sadu doplnit o otázky nové, pokud bych to v rámci konverzačního klimatu jednotlivých rozhovorů vyhodnotila jako žádoucí, pro dosažení cíle potřebné.

### 3.3 Vstup do terénu, reflexe

Každého z respondentů jsem se v první řadě snažila kontaktovat telefonicky, popřípadě emailově, kde jsem představila nejen samu sebe, ale i záměr svého výzkumu. Na bázi této prvotní fáze jsem ve většině případů odezvu získala, ale v mnoha dalších také nikoli. Často byl souhlas daného sociálního pracovníka podmíněn souhlasem nadřízeného, vedení celé organizace. I přes časové prodlevy a určité peripetie tohoto schvalovacího procesu, jsme se pak s těmito konkrétními lidmi domluvila na konkrétním dni a hodině, v němž se rozhovor uskuteční. Jednalo se ve většině případů o setkání osobní, z čehož dvě proběhla z důvodů časových možností sociálních pracovníků formou Skypového hovoru. V obou případech byl však proces přibližně totožný, to znamená, že proběhlo krátké představení mé osoby i myšlenky a cíle celého výzkumu, čímž získali jakýsi základní vhled do kontextu mé bakalářské práce.

Poté jsem se seznámila s časovým rozpětím dialogu a rozsahem pokládaných otázek. Často jsem oplývala domněním, že stejně tak jako jsem se já podrobně seznámila teoreticky s jednotlivými aspekty komunikace, bylo by žádoucí, aby tento teoretický vhled měli i samotní dotazovaní, neboť se často stávalo, že dané otázce rozuměli, avšak dílčímu významu

již tolik ne, a tak jsem jejich odpověď musela často směřovat zase k samotnému jádru otázky, tak aby nedošlo k úplnému uhnutí od daného tématu. Díky prvnímu rozhovoru jsem se rozhodla u některých otázek doplnit význam některých slov, tak aby bylo opravdu zřejmé, na co se táži. Například na otázku předpokladů v rámci jejich komunikace s klientem, jsem uváděla možné příklady, tak abych samozřejmě k výpovědi respondenty nenaváděla, avšak jim udala pouze kýžený směr.

### 3.4 Analýza dat

První krok, vedoucí vůbec k celkovému náhledu na sesbíraná data, představoval proces transkripce, tedy převodu mluveného projevu z interview, jak popisuje Hendl (2005, s. 208). Jelikož jsem se snažila zachovat autenticitu celého přepisu, užila jsem způsoby doslovné transkripce, a tak jsem schválně text ponechávala často v jeho nespisovnosti a bez jakýchkoli stylistických úprav. Jedná se o velmi zdlouhavou fázi analýzy dat, čili jsem se snažila vždy po uskutečnění rozhovoru audionahrávku vyposlechnout a následně celou přepsat do wordového dokumentu. Přičemž po přepsaném posledním rozhovoru jsem vytvořila jeden souhrnný dokument, v němž jsem sjednotila odpovědi všech respondentů související s položenou otázkou.

To mi umožnilo již takový velmi hrubý vhled do sesbíraných dat, kdy fázi hlubší krystalizace představovalo samotné kódování, jakožto další způsob zacházení s textovým materiálem, rozkrytí dat, směřující k jejich interpretaci (Hendl, 2005, s. 246-247). Další postup zahrnoval podrobné pročítání přepsaných dat s cílem tematického vyobrazení celého textu. To mi umožnilo otevřené kódování, při němž mé soustředění poutaly především obecnější kategorie, které jsem se v textu snažila označit, čemuž předcházelo kódování většinou celých odstavců, někdy jen pouhých vět či slov (Hendl, 2005, s. 247). Vše jsem prováděla v onom souhrnném dokumentu, kde jsem kódy označovala pracovními názvy, označené specifickou barvou pro jednotlivé kódové značení. V následném procesu, stále v rámci samotného kódování, nesoucí název kódování axiální, jsem pátrala po dalších kategoriích, po spojitostech, jež by mi tak umožnily utvořit určité subkategorie, uceleně sjednocené pod kategorií nadřazenou (Hendl, 2005, s. 248). Díky tomuto procesu jsem našla kategorie nové, naopak nepotřebné či nevhodné jsem odstranila a více se zamyslela nad propojením těch stávajících, přičemž jsem tak mohla navázat na stěžejní postup při analýze kvalitativních dat.

K finálnímu seskupení a vytvoření vytříbené struktury tohoto výzkumu mi dopomohla metoda vytváření trsů, jehož proces Miovský popisuje jako řazení do daných skupin (trsů), asociovaného s určitými opakujícími se znaky a charakteristickým uspořádáním (2006, s. 221). Jak dále popisuje, stává se společným znakem například tematický překryv, kdy jsem v jednotlivých prepisech vyřčených samotnými respondenty, hledala takové úryvky a pasáže, týkající se již vytyčeného a ohraničeného tématu. Takto jsem postupovala do vyčerpání všech výroků účastníků výzkumu a jejich zařazení pod jednotlivé kategorie. Na konci tohoto procesu jsem dokázala získat základní kategorie a subkategorie, reprezentující všechny důležité aspekty spjaté s tímto konkrétním výzkumem, s vytyčeným hlavním cílem a dílčími cíli.

### 3.5 Etické otázky výzkumu

V důležitosti etického aspektu snad každého výzkumu se shodují Hendl, Walker i Miovský, a to především v rovině ochrany a bezpečí, nejen toho, komuž otázky pokládáme, ale i toho, kdo rozhovor iniciuje (2005, s. 153, 2006, s. 277, 2010, s. 56-57). Vůbec pro započetí výzkumu, tedy mé zkoumání daného tématu a získávání adekvátních responsí mnou určeného cíle, bylo žádoucí primárně souhlasu vybraného respondenta, v jehož rámci jsem při jednání s konkrétními jedinci představila téma a stručně i obsah mé práce, dále také cíl mého výzkumu, na bázi jakých pohnutek píše zrovna na toto specifické téma a proč právě tento cíl jest pro mne kýžený. Před každým rozhovorem probíhala tato informativní fáze totožně, tak aby člověk, s nímž jsem rozhovor zamýšlela uskutečňovat, si byl vědom, čeho se tento konkrétní výzkum týká a jaké otázky budu v jeho průběhu pokládány. Stejně tak jsem je informovala o účelu zkoumání, jeho průběhu, okolnostech a délce trvání. Pokládala jsem vždy také otázku vztahující se ke sběru dat, k němuž jsem užívala aplikace diktafonu na svém mobilním zařízení.

Vždy jsem také konkrétní respondenty ujistila o citlivém nakládání s údaji, jež jsem si v průběhu zaznamenávala, s tím, že budou užity pouze pro bakalářskou práci zpracovávající toto konkrétní šetření. Stejně tak došlo k ujištění ohledně anonymity jejich osoby v rámci tohoto výzkumu, proto výše uvádím pouze jednotlivé názvy organizací, z nichž není zřetelné, jaká konkrétní osoba v konkrétním zařízení mi pokládané otázky zodpovídala. V průběhu rozhovorů jsem všechny výpovědi pečlivě poslouchala, refletovala a snažila se často důležité informace zopakovat, abych se tak přesvědčila, zda jsem sdělovaném obsahu porozuměla tak,



jak respondent zamýšlenou odpověď podával. Nejen, že jsem účastníkům rozhovoru naslouchala, ale v průběhu jsem také sledovala časový rámec této komunikační intervence, jehož hranice jsem na počátku každého rozhovoru přesně vytyčila, aby odpovídající, ale i já, jakožto iniciátor pokládaných otázek, věděl, jak si čas, určený pro interview rozvrhnout.

Osobní rozhovory probíhaly vždy v rámci dané organizace, ve všech případech v místnostech, kde sociální pracovníci běžně přijímají své klienty. Prostředí, v němž se rozhovor uskutečňoval, bylo vždy vyhovující a bezpečné pro obě strany, ničím a nikým narušovaný. Celý rozhovor jsem vždy po ukončení setkání celý vyslechla, následně přepsala v autentickém znění a záznam poté vymazala, abych nabyla jistoty, že veškeré záznamy nebudou potenciální cizí osobou zneužity.



## 4 Výsledky výzkumu

V této části mé práce se budu zabývat výsledky, které budu prezentovat v rámci vytvořených hlavních kategorií a jednotlivých podkategorií pod ně spadající, jež uvádím níže. Každou stěžejní skupinu krátce charakterizuji a vyselektované podkategorie podpořím a doplním o reálné citace respondentů, vztahujícími se výroky k dané subkategorii, jež budou psány kurzívou. Co se týče rozpoznání dílčích subkategorií, ty budou zvýrazněny tučně. Přehled respondentů jsem již uvedla výše, přičemž v následné prezentaci výsledků budu pro jejich značení a rozlišení užívat pouze číslice, abych tak zachovala spolehlivou anonymitu. Níže poskytuji náhled na sadu otázek, kterou jsem respondentům pokládala, přičemž se v průběhu v případě potřeby lehce pozměnila či zredukovala. Na bázi teoretického podkladu, jež jsem začala zpracovávat ještě před samotným započítáním výzkumného šetření, jsem následně otázky sestavovala tak, abych se ve výsledku minimálně z části dopracovala k vytyčenému cíli a dílčím podcílům.

- 1) S jakými národnostmi nejčastěji komunikujete?
- 2) Jaké konkrétní informace musíte klientovi při prvním setkání sdělit?
- 3) Jak sdělovanému obsahu rozumíte?
- 4) Vznikají nějaká nedorozumění? Co k nim vede?
- 5) Jak docílíte toho, aby klient pochopil vše, co mu říkáte?
- 6) Co napomáhá porozumění mezi Vámi a klientem?
- 7) Máte nějaké vlastní metody/nástroje v komunikaci s cizincem?
- 8) Co když nastane situace, kdy Váš klient nemluví česky vůbec?
- 9) Jaké prostředky v takové situaci používáte?
- 10) Co naopak Vaši komunikaci narušuje/co jí brání, jaké v ní vznikají bariéry?
- 11) Používáte Vy nebo Vaše organizace nějaké prostředky či metody k interkulturní komunikaci?
- 12) Jak konkrétně vy poznáte, že Vám klient porozuměl/rozumí?

Analýza odpovědí na tyto otázky mne přivedla k několika kategoriím. První vyčleněnou kategorií, představuje jednání s klientem, popisující pestrost národností, s nimiž sociální pracovníci jednají a sdělované informace. Dále je to porozumění, odlišující jednak skupiny klientů, také různorodé cesty k porozumění, důkazy o shodě v komunikaci a v poslední řadě také předpoklady. Třetí kategorií tvoří naopak nedorozumění, tedy jeho příčiny, kterými jsou v tomto konkrétním výzkumu jazyk, kultura, nejasná sdělení a okolí/prostředí. Posledním velkým celkem jsou prostředky v komunikaci, tedy metody a nástroje. Tato část práce poslouží jako prostor pro prezentaci výsledků, v níž bude jejich orientace strukturalizována dle určených kategorií a dílčích podkategorií, jejichž značení jsem již popsala výše

## 4.1 Jednání s klientem

Tato první kategorie představuje jistý rámec, v němž se odehrává prvotní střetnutí sociálních pracovníků s cizinci, při němž dochází ze strany pracovníků představení vůbec sebe sama, celé organizace a služeb, které jsou schopni přichozímu nabídnout. Dozvídáme se tak, co vše musí v této fázi cizinci sdělit. Příkládám i tomuto procesu, v němž hrají roli nejen sdělované informace, ale i národnostní složení velkou roli, neboť od toho se pak odvíjí adekvátní a především individuální přístup, jaký by měl být v nejlepším případě vždy zvolen.

### 4.1.1 Národnostní složení

Záměrně jsem se dotazovala i na rozdílné původy cizinců, s nimiž jednají, neboť se domnívám, že je důležité nejen z pozice mé, čili té výzkumné, ale i jejich, coby sociálních pracovníků kooperující s lidmi s odlišnými kulturami, mapovat všechny země, potažmo kultury a jazyky, se kterými přicházejí do styku, s tím, že ví, jak s takovými cizinci individuálně zacházet, jak s nimi jednat. Jedná se o poměrně širokou paletu rozličných kultur, s níž sociální pracovníci jednotlivých organizací přicházejí do kontaktu.

Výpovědi respondentů byly důkazem individuality nejen každé organizace, ale i pracovníků, působících v tomtéž zařízení, neboť zkušenosti každého z nich jsou do jisté míry totožné, avšak vévodící národností každého, s níž přichází do styku, se liší. Nejčastěji to jsou ale rusky a vietnamsky mluvící klienti. Právě poslední respondent, jež vyjmenoval opravdu

pestrý výběr národností, dojíždí do uprchlického tábora v Zastávce u Brna, kde se setkává s rozmanitějšími kulturami a jazyky, což je méně běžné u organizací, poskytující převážně poradenské služby.

*R9: Dalo by se říct, že jsou to klienti z celého světa, ale převažuje Afrika, rusky mluvící národnosti, Ukrajinci, teď hodně začali chodit Arménci, ale hodně Rusové a Azerbajdžán, sem tam Uganda, Kuba, Bangladéš.*

#### 4.1.2 Sdělované informace

Z hlediska výzkumu se možná tato otázka zdála nesouvisející s vytyčeným cílem, nicméně v rámci interakce s klienty, potažmo převážně s těmi, kdož do organizace přicházejí poprvé, je žádoucí, aby měl sociální pracovník jasno v informacích, které bude příchozímu podávat, neboť už i v této počáteční fázi by mohla nastat nedorozumění, o nichž se budou zmiňovat v samostatné kategorii. Sdělované informace by měly být stručně a pokud možno jednoduše řečeny, tak aby došlo k souladu s vyřčeným obsahem a klientovým pochopením.

Z výpovědí, kdy jsem se dotazovala na obsah sdělovaných informací, byla zřejmá především individualita každého z klientů.

*R2: Je to hodně odlišné, oni přichází s nějakým záměrem, požadavkem, záleží na tom, jak je jazykově ten člověk vybaven.*

Takový základní výčet sdělovaného pěkně shrnuje R5: *Při prvním kontaktu informujeme o organizaci, to znamená, že jsme nezisková organizace, jaké nabízíme služby, takže to máme sociální poradenství, pracovní poradenství, kurzy češtiny, dobrovolnický program, no a pak samozřejmě informujeme, že služby jsou poskytovány zdarma, kromě teda kurzů češtiny, ty jsou většinou placené, a pak taky dále v rámci těchto služeb informujeme o naší cílové skupině, což jsou vlastně cizinci a cizinky žijící v Česku už dlouhodoběji... Pak taky informujeme o možnosti podání stížnosti. No a to je si myslím takový základ, další potřebné informace se liší podle typu konzultace a podle služby.*

Primární je tedy především individuální přístup, aby klient nebyl přehlčen nutnými informacemi, ale aby byly v adekvátní míře a znění předávány ze strany sociálního pracovníka tomu cizinci, který do zařízení přichází.

## 4.2 Porozumění

V komunikační oblasti, v níž se v celé této práci pohybujeme, je stěžejním cílem porozumění, kdy však záleží na mnoha aspektech, jak si v dalších podkategoriích ukážeme, tak aby ke kýženému cíli opravdu došlo. Již v teoretické části, v kapitole první, jsem označila komunikaci, jako velmi podstatný prvek napomáhající lepším vztahům a celkovému porozumění. Také na základě stěžejních kompetencí interkulturního pracovníka, spočívající konkrétně ve schopnosti plnit funkci analytika kulturní, sociální a politické odlišnosti zúčastněných stran, má docházet k umožnění vzájemného porozumění a použití komunikačních technik a konstruktivní komunikace mezi zúčastněnými stranami.<sup>5</sup>

### 4.2.1 Odlišné skupiny klientů

Zde jsem chtěla především vyzdvihnout jazykovou vybavenost jednotlivých cizinců, kteří do organizací přicházejí, neboť stěžejně v tomto aspektu tkví úspěšnost porozumění mezi oběma stranami. Primárně to jsou samotní pracovníci, v jejichž roli jest zajistit plynulý průběh prvotního kontaktu, tak aby došlo k vyrozumění stěžejních informací v rámci tohoto konkrétního komunikačního procesu. Do zařízení přichází většinou buď klienti se základy češtiny, kdy individuálně přizpůsobenému česky hovořícímu pracovníkovi rozumí nebo to jsou cizinci hovořící jazykem, jehož schopností se jím dorozumět daný pracovník nebo jeho kolega oplývá (popřípadě jest přivolán tlumočnick schopen daný jazyk zprostředkovat), či se komunikačním jazykem stává jazyk světový, nejčastěji angličtina, kterou hovoří valná většina příchozích.

*R3: Pokud je člověk, který vůbec nemluví česky a má zájem o nějakou službu, je třeba alespoň ten základ doladit s tlumočnickem. Samozřejmě je tady spousta klientů, kteří jsou schopni se domluvit anglicky, kterých neustále přibývá, například z Indie nebo Pákistánu. Většinou to teda zvládáme jakožto pracovníci sami, bez externích tlumočnicků. Máme ale i pracovníky interní, kteří překládají třeba Rusky a Ukrajinsky.*

---

<sup>5</sup>DOPORUČENÍ PRO ROZVOJ INTERKULTURNÍ PRÁCE V ČR [online]. Březen, 2016, 1-22 [cit. 2018-03-04]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2016/04/doporučení-interkulturni-prace-2016.pdf>

*R5:Odhaduji, že tak polovinu konzultací, nebo téměř polovinu, vedu v angličtině, další naši sociální pracovníci a pracovnice zase hovoří rusky, španělsky a tak. Dál tu pak jsou klienti, kteří nemluví vůbec česky a hovoří jenom jazykem, který zase neovládá žádný z našich sociálních pracovníků, to pak spolupracujeme s tlumočníky,...*

#### 4.2.2 Cesty k porozumění

Vzhledem k cíli každého komunikačního procesu, jsou důležité především kroky vedoucí k souladu v porozumění. Proto jedná z mých položených otázek, směřovala právě k tomu, **jak samotní sociální pracovníci docílí toho, aby mu klient porozuměl**, přičemž se většina dotazovaných shodla převážně užívání jednoduchých slov, zřetelné výslovnosti, zpomalení mluvy, v případě, že to komunikace s konkrétním klientem vyžaduje. Například první respondent poukazuje na fakt, že často už za pracovníky chodí klienti, jež potřebují primárně jen dovysvětlit některé z termínů, jež mají v soudních usneseních. Často se klientů také ptají, zda rozuměli, přičemž je to například nechají zopakovat vlastními slovy nebo ústřední informace přenesou na papír, který si klient pak odnáší s sebou. V poslední řadě to je pochopitelně také tlumočník, který funguje většinou v případech, kdy není možno mezi těmito dvěma aktéry nalézt společný komunikační jazyk.

*R1: ...jde o to říkat to obecně, neříkat odborné termíny, to nemá moc smysl. Potom je dobrý třeba dovysvětlit termíny, který má v tom rozhodnutí, v usnesení, který má v jakýmkoli papíru, který donese a potřebuje to přeložit a potřebuje se na něčem domluvit. Je dobrý si s ním ten papír projít, fakt jen ty důležité věci a ukázat jak, že ten termín, ohledně čeho to je, ukázat co tam bylo špatně a co musí jakoby napravit a jak se tomu když, tak příště vyvarovat. Potom se samozřejmě ptám, jestli tomu všemu jako porozuměl a tak.*

*R5: Přímo při konzultaci s klientem můžu zjednodušit jazyk, kterým mluvím, tedy mluvit pomaleji, volit jednoduchá slova, dále se můžu opakovaně ujišťovat, že klient rozumí, například doptáním se, požádáním aby klient shrnul, co jsme si řekli, můžu také klientovi některé informace vytisknout a dát k přečtení v klidu doma nebo pak můžu samozřejmě volit výpomoc tlumočnicka.*

Má druhá otázka se vztahovala k reálným aspektům, jež by mohly porozumění ještě více napomoc. Zde se respondenti v leccem shodovali, ale také se doplňovali o nové postřehy. V první řadě to jsou jednotlivé praktické kroky, které může daná organizace, potažmo sociální pracovníci zařídit. Jsou to například letáčky, jednoduchá dokumentace. Pak

je to velmi časté psaní a kreslení, dále také vůbec osobní dojem příchozího cizince nebo samotná délka intervence. Je to také již zmíněné doptávání se a užívání jednoduchých slov. Co však zmiňuje poslední respondent, tak je především individualita každého sociálního pracovníka, založena také na jeho intuici a využití těch prostředků, které daný pracovník v onu chvíli považuje za adekvátní.

*R1: Tak je to metoda doptávání se, jestli rozumí tomu, na čem jsme se shodli, ale potom tam taky u toho porozumění hodně záleží na tom dojmu, jaký ten klient tady má. Hodně ještě záleží na délce samotné intervence. (...) Tlumočnick je taky důležitý.*

*R5: Jako určitě je to jednoduchý jazyk, společný jazyk, jednoduchá dokumentace. Zároveň ale myslím, že pomáhá i zkušenost, tím myslím, že pokud má klient už zkušenost s nějakou sociální službou nebo s tématem, může být pro něj jednodušší pochopit, co se mu snažím sdělit.*

#### 4.2.3 Důkaz o shodě

Často, aby se dosáhlo kýženého cíle v komunikačním dialogu, je zapotřebí ne pouze předávat a čekat, že druhý perfektně porozuměl námi sdělovanému obsahu, nýbrž důležité jsou stěžejně kontrolní prvky, jichž jsme se dotkli výše. Co však je stejně tak podstatné, je samotná všímavost sociálního pracovníka, který by měl při rozhovoru dbát nejen na verbální stránku, čili si slovně porozumění ověřovat, ale také na stránku mimoslovní, kde je třeba být opravdu pozorný a oplývat i kulturními základy, stojící za každým klientem, v nichž jsou také četná specifika.

*R1: Například kývání hlavou, ale to může být velmi nejednoznačné, proto s pořád doptáváme, zda klient všemu rozuměl. Pak taky sleduju pohyb hlavou, sleduji i pozici těla, jestli není sklíčený a podobně. Ale samozřejmě si všímáš toho člověka, jestli mluví, jestli mlčí, třeba i to, jestli ti dodržuje ty termíny a tak.*

*R4: Někdy je možné orientovat se tím, zda klient přikyvuje, že rozumí, ale je dobré to ověřovat. Pak je taky někdy poznat, že tápe, není si jistý. Neverbální projevy jsou určitě důležitý aspekt komunikace.*

*R9: Tak určitě, když se člověk podívá na druhého, určitě v těch gestech, v mimice, bezradnost nebo tak, to určitě. Já se třeba snažím, vždycky když myslím, že jsme se domluvili/nedomluvili, parafrázovat nebo shrnout na čem jsme se domluvili a podle toho*



*poznám, (...) Někdy i položí doplňující dotaz, řekne, že to třeba pochopil jinak. Prostě to na konci té konzultace zparafrázovat, říct si, jestli jsme si rozuměli, kdy a kde se potkáme, jaký je následující krok.*

#### 4.2.4 Předpoklady

Řekněme, že zvláště co se týče interakce sociálního pracovníka a cizince, je stěžejní být si v ní vědom interkulturního podtextu celého tohoto komunikačního procesu, který má přeci jen svá konkrétní specifika. Co bych z výpovědí respondentů vyzdvihla je především příjemné prostředí a individuální přístup, napomáhající efektivitě setkání. Nejen, že se jedná o konkrétní role a kompetence, z nichž sociálním pracovníkům vyplívají jisté povinnosti v rámci komunikace a jednání s klientem, ale především se zde promítá i jejich osobní přístup, postoj a vůle se nastavit na individuální potřeby, odlišné jazykové úrovně a kulturní původ svých klientů.

*R1: Hlavní si myslím je být otevřený a upřímný, takže vysvětlit věci tak jak se mají, pak, že jo...jít přímo k věci, ukázat následky, možnosti zmírnění nebo odstranění. Jo taky je to určitě péče o kancelář a volba vhodné intervenční místnosti. Důležitý je taky vysvětlit ze startu jak služba funguje, co člověk může očekávat. Určitě jako naslouchat tomu člověku. Členění rozhovoru, mít kontakty na tlumočnický a tak dále...*

*R6: Jako dost důležité je prostředí pro konzultaci s dostatkem komfortu, takže jako dostatek světla, tepla, pak taky nabízím něco k pití. Dále to jsou informační materiály pro klienty, pozitivní emocionální vyladění, jasně vymezený čas na konzultaci, mít fakt dostatek toho času, snažit se akceptovat toho klienta, být empatická, v rámci toho jednání strukturovaná, snažím se o podporu toho klienta a třeba ho i oceňovat.*

### 4.3 Nedorozumění (bariéry)

Z výpovědí respondentů stanuly do popředí bariéry, o nichž jsem se zmiňovala rozsáhleji již v části teoretické. Je to bezesporu bariéra jazyková a ta, jejíž základ staví na kulturním původu. Příčiny bariér však netkví pouze v interkulturních odlišnostech, nýbrž jakési neporozumění může vzniknout i díky okolnímu prostředí, v němž tento komunikační proces probíhá nebo v nejasnosti předávání informací, ať už ze strany sociálního pracovníka či samotného klienta.

#### 4.3.1 Jazyk

V rámci komunikaci sociálních pracovníků s cizinci může vznikat nespočet bariér. Ta stěžejní bariéra, která byla jmenována čteně i samotnými respondenty, je ukryta v jazykové výbavě aktérů tohoto komunikačního procesu. Již v teoretické části, hovořící o specifických bariérách v komunikaci, jsem zmiňovala situace, v nichž se dorozumivacím komunikačním prostředkem stává v jednom případě mateřský jazyk jednoho z komunikantů nebo jazyk třetí, který není původním jazykem ani jednoho z aktérů. Zde se nabízí otázka, jakým způsobem se tato konkrétní bariéra při reálných setkání stírá, jaké konkrétní kroky mohou být učiněny ze strany sociálních pracovníků dané organizace. Z výpovědí je zřejmé, že velmi častým řešením se stává povolání tlumočníka, popřípadě jsou překladu schopni samotní pracovníci nebo jejich kolegové, kteří potřebné jazyky ovládají. Jen málo se však stává, že by tuto jazykovou bariéru nebyli schopni překonat. Jak uvádějí jednotliví respondenti, závisí na konkrétní situaci, kdy však i přes velkou jazykovou bariéru jsou schopni se s nimi domluvit alespoň na základních bodech.

R1: *Jako, když přijde někdo, kdo česky neumí vůbec, tak jediné přes tlumočníka. Jako, že...fakt ta oblast je hodně specifická. Je dobrý alespoň zjistit s čím přichází, protože sem většinou lidi už přijdu s nějakým rozhodnutím, usnesením nebo, že se něco stalo a mají to na papíru. U těchto případů je fakt klíčový ten tlumočník.*

R3: *„Jako když to je třeba člověk, který mluví specifickým nebo netypickým jazykem, nějakou arabštinou nebo něčím, tak máme i mutace v arabštině, ale snažíme se to řešit dle situace, ale většinou vám ten člověk přijde něco říct, tak třeba ukazuje, vezme si leták a ukazuje třeba na češtinu, že se chce učit česky nebo na právníka a od toho se pak už odpíchnete, fakt to závisí na té konkrétní situaci. Jako jednou za čas se vám i může stát, že se prstě nedomluvíte vůbec. To jednou stalo, že paní neuměla vůbec základy češtiny a mluvila nějakým východním jazykem, ale jo, alespoň jsme se domluvily na hodině, kdy přijde, až tu bude tlumočník.“*

R5: *„Pokud klient mluví dalším jazykem, kterým mluvím já nebo kolegyně, což je vlastně ruština, angličtina a taky španělština, tak pak volíme tento jazyk. Pokud nemluví ani tímto jazykem, hledáme tlumočníka, nebo interkulturního pracovníka, které má myslím teď už jen ICP nebo InBáze. No a nebo volíme asistenční linku Charity ČR, která je ve vietnamštině a mongolštině.“*

Případ respondenta, dojíždějící často do uprchlického tábora v Zastávce u Brna, který v situacích, kdy hrozí jazyková bariéra, uvádí využití především tlumočnicků, disponující širokou škálou světových jazyků. S tlumočníky je pak většinou sjednaná schůzka osobní, přičemž v krajních situacích lze této službě využít i skrze telefon.

R9: *„Často využívám kolegy v OPU v celé republice, protože máme francouzsky mluvící kolegyně, španělsky, italsky, myslím, že i němčinu, ale tu používáme minimálně, pak když se třeba vyskytne nějaký exotický jazyk, pro mě je exotická i arabština nebo ty kmenové jazyky, dialekty, paštu nebo další podobné jazyky, tak máme seznam tlumočnicků, se kterými spolupracujeme na dohodu, na telefon, takže se dají využít. Pokud v tu danou dobu nejde zajistit tlumočnicka, tak se pak domluvíme třeba na další schůzku a toho tlumočnicka si zajistíme, aby to opravdu klaplo, musí se to přes třetího, přes telefon, ale dá se to vyřešit. Ale těch situací nenastává moc, protože většina těch klientů opravdu hlavně z Afriky, tak mluví anglicky nebo francouzsky, ale převažuje angličtina, no a potom ruština, takže jako většinou se domluvíme.“*

#### 4.3.2 Kultura

Kulturní pozadí může a samozřejmě hraje v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a cizincem, tedy nositeli odlišných kultur, důležitou roli. Čím více je přítomna kulturní odlišnost u obou partnerů, tím vyšší je i pravděpodobnost vzniku potenciálního nedorozumění, jak uvádí Průcha (2010, s. 63). Ono nevyřčené potenciální riziko nedorozumění, pocházející z diferenciací kulturních aspektů, je přítomno vždy, avšak Moree (2015, s. 77-78, 81) zmiňuje jisté předporozumění, s nímž vstupujeme do interkulturní komunikace na základě našich vědomostí o dané kultuře, kdy jsou si sociální pracovníci vědomi nejen odlišností určitých kulturních zvyklostí, ale i verbálních a neverbálních aspektů.

R3 poukazuje na kulturní odlišení, které je třeba brát v interakci se svým klientem v potaz: *Tak když si vezmete třeba muslimské klienty, tak u nich je třeba citlivé období ramadánu. A to se mi stalo, že ten klient přišel, zrovna v tomto období a ještě to bylo v létě, kdy jsem byla oblečená tak po evropsku, sukně po kolena, tilko. Přišel klient, který k nám už předtím chodil a chtěl se zapsat do nového běhu češtiny a tehdy, když jsme to spolu sepisovali, tak byl hodněj takovej nesvůj, nedíval se na mě. Bylo vidět, že...i když jsme v jiných situacích*

*normálně spolu komunikovali, tak to pro něj v tomhle případě bylo nepříjemný nebo spíš já jsme měla nepříjemnej pocit a bylo to poprvé, kdy se to takhle úplně projevilo. Takže od té doby mám v kanceláři u sebe vždy svetr nebo nějaký šátek, aby si to přes ty ramena mohla přehodit. Nebyl agresivní a vyřídil si, co chtěl, ale bylo vidět, že se necítí dobře.“*

R3 dále pojednává o kulturní odlišnosti, pramenící také z odlišného nebo spíše chybějícího systému sociálního zabezpečení, kdy se snažili paní, pocházející z Vietnamu vysvětlit princip fungování služeb dané organizace, informovat ji o možnostech, o nabídce služeb, ale i přesto, že vysvětlení ze strany sociální pracovnice bylo adekvátní a více než jasné, nedocházelo ze strany paní k pochopení. Jak sama respondentka uvádí, je důležité dbát nejen na obsah samotného sdělení, ale i na doprovodné mimoslovní projevy, díky nimž můžete identifikovat porozumění/neporozumění ze strany příjemce.

*Je to právě nejen o tom, že ty lidí slyší, co jim říkáte, prostřednictvím i jejich rodného jazyka, ale těžko se jim to chápe, především skrze ony kulturní rozdíly. Nám to bylo v tomhle případě už divný, protože většina Vietnamců se stále usmívá, ale tady ta paní kroutila hlavou, tvářila se nejistě. Tady je právě potřeba dbát na ty mimoslovní projevy, kdy bychom si právě u Vietnamců mohli říct, když by se na nás pořád usmívali, že nám vlastně rozumí, vše je v pořádku a my odvedli dobrou práci, tak by to tak vlastně vůbec být nemuselo. Oni často totiž neřeknu, že nerozumí, nechtějí vás totiž urazit.*

#### 4.3.3 Nejasná sdělení

Zatím jsem zmínila dvě, řekněme stěžejní bariéry, které se v rámci interkulturní komunikace dají předpokládat a jsou častými příčinami nedorozumění. Avšak mohou vznikat i taková, jež s kulturou téměř nesouvisejí, vyplývají spíše z neadekvátního vyhodnocení situace ze strany pracovníka, to znamená, že dochází k zahlcení klienta zbytečnými informacemi nebo dojde k nedostatečnému vyjasnění podmínek a pravidel, či úkonů s nimi spojených. Nevhodná volba slov či způsobu mluvy může k nedorozumění taktéž přispívat.

R5 ve své výpovědi uvedl riziko příliš brzkého předpokladu a nedostatečného množství informací, na základě kterých by tak mohl adekvátně vyhodnotit danou situaci a sdělovat tak potřebné informace, místo těch nadbytečných. Dle respondenta dochází k nedorozumění často také ve službě sociální rehabilitace, kde fungují určitá pravidla, na nichž spolupráce stojí, přičemž nebyla zdůrazněna klientce jejich důležitost, a tak došlo

k situaci, kdy klientka měla navštěvovat kurz fonetiky, na nějž však nedocházela. Problém tkvěl v nedostatečném důrazu na povinnost tohoto kurzu, jehož účast vyzněla z klientčina pohledu dobrovolně.

Někdy nedorozumění vzniká i tehdy, kdy dochází ke změně pracovníka určitého klienta jeho předáním jinému kolegovi a s ním i klíčových informací o klientovi, o čemž vypovídá následně R5:

*Častý typ nedorozumění, se kterým se setkávám, je pokud se u klientů mění klíčový pracovník, to znamená, že když předávám nebo dostávám předánu agendu u klienta, se kterým už pracovaly kolegyně. To se může stávat dost často u mě, protože já nahrazuji kolegyně v pobočkách mimo Prahu, pokud nemůžou, jsou třeba nemocné. Tehdy se pak děje, že nárazově jedu například do Mladé Boleslavi a stane se tak, že přijde klient, který se doteď bavil s kolegyní. Pak může být obtížné dozjistit, na čem všem s kolegyní pracovali, čeho dosáhli, co bylo domluvou, že se dodělá do další schůzky a co tedy je aktuálně objednávkou, zakázkou.*

#### 4.3.4 Okolí/prostředí

Stejně tak, jako jsem již v kapitole, pojednávající o bariérách hovořila o bariérách externích, do nichž bychom primárně radili především možná pro klienta nezvyklé, nevyhovující prostředí, v rámci něhož může prvotní setkání probíhat. Nejen, že prostředí není klidné, čili narušující vůbec celé jednání, ale co především, také klientovo soukromí. Osobitý prostor dialogu může narušit i přítomnost někoho třetího, jak Mikuláščík uvádí. To jsou často rodinní příslušníci samotných klientů nebo další sociální pracovníci, což se stává právě v prostorách, v nichž není možnost soukromé komunikace. S tím souvisí samozřejmě hluk a další možné rozptýlení, jež může narušit koncentraci obou aktérů.

R5: *„Faktorů může být hodně, děti klientů a klientek, zázemí v organizaci. Někdy chybí prostory, kde konzultovat. Takhle, máme 3 konzultační místnosti, ale ani ty někdy nestačí, takže výjimečně konzultujeme například i v kuchyňce, kde ale občas procházejí lidi. To je právě však častější, třeba jedna konzultační místnost je navíc průchozí, takže někdy ruší procházející lidi, proto jsme do té konzultační místnosti alespoň zavedli paravan, kterým oddělujeme jednu část, abychom s klienty byli odděleni a nebylo narušeno jejich soukromí.*

*Pak taky pokud s klienty hovořím přes telefon, pak těch narušení může být zase několik, třeba špatný signál, špatné porozumění, hluk v kanceláři.“*

*R6: „Například minulý týden jsem konzultovala na chodbě u našeho PC koutku, protože byly všechny konzultační místnosti plné, a pořád někdo kolem procházel, což rušilo komunikaci, musely jsme s klientkou zvýšit hlas, potenciálně to mohlo být pro klientku ohrožující, kdybychom například řešily nějaké citlivé téma.“*

Poslední respondentka poukazuje na hluk, vznikající například z přestavby v zařízení, nebo oblečení klienta, časté telefonování klientů bránící v návaznosti komunikačního procesu nebo také klientův známý, který plní funkci tlumočnicka: *Někdy narušuje komunikaci i to, když jdou ve dvou, doplňují se, nebo když jeden druhému tlumočí, skáčou si do řeči, tak pobrat jak oni mluví nebo když se začnou hádat, pobrat to, je fakt náročné...*

#### 4.4 Prostředky v komunikaci

V poslední kategorii se snažím vyčlenit především účelné kroky, metody a nástroje, které ať už samotní sociální pracovníci nebo celá organizace užívá k efektivnější komunikaci s cizinci. V rámci této kategorie a jednotlivých podkategorií si odpovídám i na hlavní výzkumnou otázku, jejímž cílem není pouhé vymezení předpokladů a bariér v rámci komunikace mezi sociálními pracovníky a cizinci, ale také zjistit, jaké nástroje a metody jsou v praxi využívány, kdy zjišťuji, že ucelených metodik neexistuje příliš mnoho, jedná se totiž spíše o individuální metody a nástroje jednotlivých pracovníků, kteří využívají často svých intuitivních a pro aktuální situaci se hodících metod a nástrojů ke kýženému porozumění.

##### 4.4.1 Metody

V rámci metod pro tento konkrétní výzkum bych ze všech výpovědí respondentů vyčlenila především komunikaci psanou, jež pracovníci hojně ve spolupráci s klienty využívají, sloužící primárně k většímu porozumění, ke zjednodušení předávání důležitých informací.

*R1: „Většinou si napíšem, co všechno se musí udělat a občas se na to zapomene, takže je lepší to vždycky jako sepsat na papír, aby to ten člověk jenom neříkal, ale aby si sám udělal takový „to do“ list. Vždycky si děláme dva, jeden pro mě a druhý pro něj. V rámci*

uvedených informací prvního respondenta je to často časová osa, kterou si sociální pracovník s klientem utváří, aby tak viděl posloupnost všech úkonů, jaký z nich bude stát na začátku, které v průběhu a co bude kýženým výsledkem celé spolupráce. Totéž používá i respondent číslo devět, poukazující na důležitosti metody psaní a kreslení, jež dále užívá také internetové mapy, aby si například spolu s klientem konkrétně prošli trasu, kterou musí klient sám ujít.

Metodami často ale nejsou pouze psané komunikační projevy, nýbrž i ty verbálního charakteru. Za častou metodu ze všech responsí bych považovala metodu ověření a doptávání se, nejčastěji otevřenými otázkami či formou klientova převyprávění důležitého obsahu, který mu sociální pracovník sdělil. Z výpovědí všech respondentů bych vyzdvihla jednu, pojednávající o konkrétní metodě, kterou respondent číslo šest v citaci jmenuje: *Dále máme metodu, která se nazývá „nízkoprahová metoda komunikace“. Nízkoprahové máme i kurzy češtiny, tím se myslí takové kurzy češtiny, na které můžou přijít lidé s různými mateřskými jazyky, lidé kteří nemají znalost latinky, nebo lidé nepíšící a zároveň s nulovou znalostí češtiny, a ta výuka je vedena speciálními nízkoprahovými metodami tedy zkrátka tak, že lektoři zvládnou naučit česky i takto různorodou skupinu, která neumí ještě ani slovo česky. Na podobném principu pak stavíme tu nízkoprahovou komunikaci, takže se snažíme o to, aby ta komunikace byla zjednodušená, zestručněná, zaměřená na to, co je důležité, omáčku vypustit, a tím teda sdělit to hlavní co nejjednodušeji, aby se zvýšila šance, že tomu porozumí všichni.*

#### 4.4.2 Nástroje

V této podkategorii především doplním již zmíněné. Na teoretickém pozadí jsem vymezila především roli tlumočnicka, jakožto lidského, nejvíce využívaného nástroje pro dorozumění v rámci komunikační interakce mezi sociálním pracovníkem a cizincem. Často bývá tlumočnickem přímo někdo z organizace, čili pracovník, disponující schopností v určitém jazyce překládat, tedy býti třetím dorozumivacím prvkem při rozmluvě mezi dvěma, kulturně odlišnými aktéry. Tlumočnick však může být také externí, v organizaci tedy není dennodenně přítomen, nýbrž povolán v případech, kdy je zapotřebí translace. Vyskytují se čteně také případy, kdy klientovi překládá jeho známý, či rodinný příslušník, který přišel s ním. Krom tlumočení to jsou samozřejmě dokumentace, v nichž jsou obsaženy pravidla a podmínky o poskytované službě v rozličných mutacích, dále také webové stránky, letáky nebo specifické pomůcky ve formě gramatických karet, napomáhající porozumění.

R1 uvádí riziko, jež může vznikat v situacích, kdy je tlumočnickem člověk, který klienta dobře zná, přičemž to konkrétní translaci může ubrat na objektivnosti: *Ale třeba já toho nejsem moc velký fanoušek, protože ten člověk jako překládá, ale ty informace se tam pak jako můžou ztrácet. Já tady něco říkám a ten člověk překládá a není to objektivní a je to...na levačku.*



## 5 Diskuze

Celý tento výzkum byl primárně zaměřen na komunikaci sociálních pracovníků s cizinci zde, v českém prostředí. Cílem bylo identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci. V pozadí stála především má zvědavost a touha zjistit stávající komunikační podmínky, zdali vůbec existují nějaké ucelené metodiky, kterými by každá organizace disponovala, příručky, dle nichž by komunikaci s různými typy klientů podřizovali, zabývali se specifiky, dle nichž by bylo možné ke každému cizinci bylo možno přistupovat jako k individuálnímu jedinci, s charakteristickými potřebami, jazykem a kulturním pozadím.

Domnívám se, že by tento výzkum mohl být ještě více rozšířen a rozdělen na jednotlivé typy zařízení, kooperující s cizinci, tak aby šetření získalo komplexnější rámec s hlubší analýzou, v níž bych mohla poukázat na chybějící a potřebná místa v rámci komunikačního interkulturního procesu, avšak z časových důvodů, bylo možno realizovat pouze tento užší výzkum, na poměrně skrovném poli nejdostupnějších vzorků. Skladbu otázek jsem koncipovala se záměrem dopátrat se především jednotlivých metod a nástrojů, jimiž by daná organizace oplývala, přičemž by v interkulturním dialogu docházelo k jejich aktivní a vědomé aplikaci. Především v počáteční fázi uskutečňování rozhovorů jsem byla často mírně zklamána, neboť se domnívám, že na komunikaci jako takovou, potažmo i na tu interkulturní se neklade takový zřetel, jako na samotný proces, jenž se s cizinci vede. Nejen elementární komunikace, ale především tu, jejíž hranice obepínají také kulturní vlivy, by měla být důležitým komponentem v rámci stěžejních kompetencí sociálního pracovníka kooperující s cizinci.

Při analýze sesbíraných a přepsaných dat, jsem učinila rozdělení do čtyř hlavních kategorií a jejich podkategorií, přičemž v první z nich jsem se snažila vyzdvihnout především obsah informací, který bývá příchozím cizincům sdělován a pojmout také škálu zemí, s nimiž sociální pracovníci komunikují. Snažila jsem se poukázat na důležitost již tohoto prvního setkání, na aspekt správného a adekvátního sdělování informací, neboť i v této fázi tkví úspěšnost pokračování komunikačního procesu, ovlivněného spíše předpoklady, nežli bariérami, bránící efektivně se rozvíjet a dosahovat kýžených cílů v podobě porozumění. Výpovědi dotázaných poukázali především na individualitu cizinců, ať už v rovině jazykové či kulturní, na níž musí flexibilně v rámci setkání reagovat.

Záměrem druhé kategorie, celistvě pojmenované jako porozumění, bylo poukázání na jazykově odlišné skupiny klientů a vůbec na umění na takovéto skupiny reagovat, aby tak právě k porozumění dojít ve výsledku mohlo. Kroky, napomáhající porozumění ze strany klienta, už se nám lehce kryjí s metodami a nástroji, jež daný pracovník využívá, nýbrž dle shrnutí výpovědí respondentů, je to právě tlumočnická a celkové strukturalizování, zjednodušení a redukování množství informací v rámci interkulturního dialogu, jež k porozumění přispívá. Jako důkaz o shodě, poukazovali respondenti především na nonverbální komunikaci, tedy na gesta a mimiku klienta, nejčastěji přikyvování hlavou, kdy se však význam často lišil od významu zdejší kultury. Napomáhat porozumění může nejen znalost specifického jazyka a kulturního pozadí klienta, ale také prostředí, v němž rozhovor vedeme a vůbec respektování jeho individuálních potřeb.

V rámci kategorie třetí, pojednávající o nedorozumění, můžeme za ty nejčastější považovat jazyk, jakožto dorozumivací prostředek a kulturní odlišnosti, tkvící nejen v té verbální či neverbální rovině, ale právě v oněch zvyklostech nebo například v neznalosti zdejšího sociálního systému. Nedorozumění může vznikat i z určitých předpokladů, domněnek či nejasného sdělení, předání informací nebo také z nekonformního prostředí a rušivých elementů.

I přesto, že jsem se metod a nástrojů v předchozích kategoriích lehce dotkla, v poslední, tedy čtvrté kategorii prostředků v komunikaci, je doplňuji o nové a snažím se o jednotnou strukturu, doplněnou o věcné výpovědi respondentů. Komunikační metody jsem rozdělila prve na psané, v nichž jednoznačně vévodila, respondenty často zmiňovaná, tužka a papír, napomáhající rozkreslení důležitých informací, většinou samotným klientem. Dále to byla skupina verbálních metod, kde tou nejčastější byla metoda doptávání se, tedy ověřování, zda klient sdělenému obsahu opravdu správně rozuměl. Zato za nejčastější nástroj, zmíněný respondenty, byl označen tlumočnický, ať už externí či interní, avšak to spíše v krajních případech, když by ani jeden ze sociálních pracovníků v zařízení nemluvíl jazykem, jenž by dokázal s klientem propojit. Kromě tohoto živoucího nástroje, jsou to dále také jazykové mutace potřebných dokumentů, gramatických karet či letáků.

## 6 Závěr

Cílem této práce bylo identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci, přičemž dvě velké kapitoly v části teoretické mají k naplnění cíle vést. V rámci elementární komunikace jsem se zabývala jejími důležitými komponenty, na něž by i běžní lidé, ale především samotní sociální pracovníci, měli brát zřetel. Týká se to především rozčlenění tohoto velkého celku na verbální a nonverbální stránku s jejími mnoha specifiky, stejně tak samotného komunikačního procesu, s cílem efektivního průběhu a kýženeho cíle v podobě porozumění.

Druhá část byla rozšířena o interkulturní spektrum, nesoucí nejen diferenciální aspekty v mluvené a mimoslovní komunikaci, nýbrž i v celé práci s klientem – cizincem. Došlo k vymezení pojmu interkulturní komunikace, dále jsem upřela pozornost také k významu kultury v rámci komunikačního procesu, jakožto možné příčině častých nedorozumění nebo naopak předpokladu pro porozumění, neboť odlišní jsme právě i v kulturním kontextu, který jest zapotřebí reflektovat a do určité míry jeho znalostí oplývat. Do komunikace s cizinci je důležité vstupovat také s ujasněnými rolemi a kompetencemi v rámci povolání sociálního pracovníka kooperující s cizinci, přičemž jsem se snažila o jejich vymezení z pohledu různých autorů. Do textu jsem zařadila také pojem interkulturního pracovníka, jakožto adekvátní označení pro ty, kdož s cizinci pracují, přičemž v českém prostředí tento pojem ještě není příliš rozšířen a užíván. V obecné rovině jsem se dotkla taktéž oblasti předpokladů, mající zajistit úspěšnou komunikaci, tkvící nejen ve verbálních a mimoslovních projevech, nýbrž i v celkovém jednání, vystupování a respektu kulturních odlišností. Dále jsem se věnovala metodám a nástrojům v rámci sociální práce s migranty, kdy jsem nastínila možné kroky, jež by k efektivní komunikaci, k porozumění měly vést a v poslední řadě to byla možná nedorozumění, bariéry, často se v interakci s cizincem objevující.

Část praktická se zabývala metodologickými náležitostmi, především zpracováním výzkumného kvalitativního šetření, s cílem identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci, přičemž jsem ve fázi realizování výzkumu a sbírání dat, uskutečnila semistrukturované rozhovory s devíti sociálními pracovníky v organizacích pro pomoc uprchlíkům.

Výsledky tohoto výzkumného šetření mne tolik nepřekvapily, možná spíše vyvolaly touhu se tímto tématem a vůbec touto cílovou skupinou zabývat více. Domnívám se, že by

ucelení postupů a metod v komunikaci s cizinci, bylo do značné míry pro organizace, ale i samotné sociální pracovníky jistým usnadněním. Avšak i přesto, že individuální prvek hraje v konkrétní situaci vždy neodmyslitelnou roli, na kterou často nemůžeme být dost dobře připraveni, je strukturovanost a ustálenost právě pomocí znalostí nejen o specifických našeho klienta, ale o efektivních cestách, přispívající k úspěšné komunikaci, přinejmenším dobrým základem pro komunikaci a celkově práci s cizinci.

Mým cílem bylo identifikovat metody a nástroje, dále pak bariéry a předpoklady pro komunikaci mezi sociálními pracovníky a cizinci. Již při analýze sesbíraných dat, jsem prve identifikovala metody psaného typu, do nichž se řadí především psaní a kreslení stěžejních informací, dále komunikace přes email či SMS. Skupinu verbálních metod utváří ověřování a doptávání se, nejčastěji otevřenými otázkami či převyprávění sděleného obsahu. Nástroji, sociálními pracovníky nejčastěji jmenované, jsou především externí či interní tlumočníci, dále dokumentace, v nichž jsou obsaženy pravidla a podmínky o poskytované službě v různých mutacích, letáky nebo specifické pomůcky ve formě gramatických karet, napomáhající porozumění a také webové stránky organizace. Kromě bariér, specifických pro interkulturní komunikaci, bych z výsledků dat vyzdvihla především nejasnost vůbec samotného sdělení, způsobené například nedostatečným vyjasněním podmínek a pravidel a neadekvátní formu a obsahu mluvy. Předpoklady již tak konkrétní nebyly. Promítaly se zde individuální prvky, ať už v jazykové výbavě klienta, jeho původu či jeho aktuálním psychickém nastavení, tak i v přístupu sociálního pracovníka, se všemi jeho rolami a kompetencemi nebo také v okolí, které může samotný komunikační proces posílit. Podařilo se mi díky tomuto výzkumu nejen naplnit na počátku vytyčený hlavní cíl, nýbrž i nahlédnout do prostředí konkrétních organizací, v nichž jsem rozhovory uskutečňovala. Byl mi umožněn částečně i vhled do komunikačních procesů sociálních pracovníků a cizinců a prostředků užívaných v praxi.

## 7 Seznam literatury:

Belz, H., Siegrist, M. (2015). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. 3. vydání. Přeložil Dana LISÁ. Praha: Portál.

Campbell, J. (1998). *Techniky arteterapie ve výchově, sociální práci a klinické praxi*. Přeložil Michaela ŠÁROVÁ. Praha: Portál.

Devito, J. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Přeložil Milan BARTŮŠEK, Jiří REZEK. Praha: Grada.

Dvořáková, J., Horská, J., Hervertová, V., Mourečková, H. (2007). *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. V Praze: Triton.

Ehrenborg, J., Mattock J. (1995). *Přesvědčivé vystupování: 50 originálních námětů jak zapůsobit na posluchače*. Přeložil Aleš LISA. Praha: Management Press.

Fraňková, S., Vítězslav Bičík. (1999). *Srovnávací psychologie a základy etologie*. Praha: Karolinum.

Gudykunst, W. B., Mody, B. (2002). *Handbook of international and intercultural communication*. Second edition. Thousand Oaks: Sage.

Havlík, R. (2015). *Úvod do sociologie*. 6. vydání. Praha: Karolinum.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.

- Hošková, L., Lakatošová, J. (1994). *Komunikace*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého.
- Kostková, K. (2012). *Rozvoj interkulturní komunikační kompetence*. Brno: Masarykova univerzita.
- Křivohlavý, J. (1986). *Já a ty: o zdravých vztazích mezi lidmi*. 2. vydání. Praha: Avicenum.
- Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda.
- Lamser, V. (1969). *Komunikace a společnost: úvod do teorie společenské komunikace*. Praha: Academia.
- Lawless, R. (1996). *Co je to kultura*. Přeložil Stáňa ANDRESOVÁ. Olomouc: Votobia.
- Lewis, D. (1993). *Tajná řeč těla*. Přeložil Jiří REZEK. Praha: Victoria Publishing.
- Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vydání. Praha: Grada.
- Mioviský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- Moree, D. (2015). *Základy interkulturního soužití*. Praha: Portál.
- Morgensternová, M., Šulová, L., Scholl, L. (2011). *Bilingvismus a interkulturní komunikace*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika.
- Nejedlý, Z. (1963). *Co je kultura a umění*. 2. vydání. Praha: Nakladatelství politické literatury. 1963.
- Plaňava, I. (1992). *Jak (to) spolu mluvíme: (psychologie dorozumívání i nedorozumění mezi lidmi)*. Brno: Masarykova univerzita. Filozofická fakulta.

Potměšilová, P., Sobková P. (2012). *Arteterapie a artefiletika nejen pro sociální pedagogy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Průcha, J. (2010). *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada Publishing.

Satirová, V., Holubová, O. (1994). *Kniha o rodině*. Přeložily Jindřiška ŠOLCOVÁ, Vlasta LIŠKOVÁ, Praha: Práh.

Španetková, N. (2013). *Vybrané problémy sociální komunikace: základní otázky komunikace pro andragogy: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Walker, I. (2013). *Výzkumné metody a statistika*. Přeložil Ondřej NOVÁK. Praha: Grada.

Wilding, Ch. (2010). *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Přeložila Kateřina Altenburgová, K., Praha: Grada.

## 8 Internetové zdroje

*Doporučení pro rozvoj interkulturní práce v ČR.* (2016). [online]. Dostupné 4. 3. 2018 z: <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2016/04/doporuzeni-interkulturni-prace-2016.pdf>

Macková, J. (2014). *Poskytování krizové pomoci pozůstalým v rámci hospice* [online]. Dostupné 27. 11. 2017 z: [https://is.muni.cz/th/430771/fss\\_m\\_a2/Diplomova\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/430771/fss_m_a2/Diplomova_prace.pdf).

Mateiciuc, A. (2015). *Rozvoj multikulturních kompetencí* [online] Dostupné 12. 10. 2017 z: [http://e-learning.caritasvos.cz/moodle/pluginfile.php/23581/mod\\_resource/content/2/Rozvoj%20multikulturn%C3%ADch%20kompetenc%C3%AD.pdf](http://e-learning.caritasvos.cz/moodle/pluginfile.php/23581/mod_resource/content/2/Rozvoj%20multikulturn%C3%ADch%20kompetenc%C3%AD.pdf)

Outratová, M. (2015). *Cultural Role of a Community Interpreter: Comparison of the situation in the Czech Republic and Great Britain* [online]. [cit. 2017-11-27]. Dostupné 27. 11. 2017 z: <https://library.upol.cz/arl-upol/cs/csg/?repo=upolrepo&key=89655539179>.

Palašáková, D., ed. (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR* [online]. Dostupné 19. 11. 2017 z: [http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2015/10/formovani-profese-interkulturni-pracovnik\\_publicace.pdf](http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2015/10/formovani-profese-interkulturni-pracovnik_publicace.pdf)

Pluskalová, E. (2014). *Principy efektivní komunikace* [online]. Brno, 2014 Dostupné 27. 11. 2017 z: [https://theses.cz/id/w2gvhk/zaverecna\\_prace.pdf](https://theses.cz/id/w2gvhk/zaverecna_prace.pdf).

Slezáková, M. (2015). *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci* [online]. [cit. 2018-03-04]. Dostupné 4. 3. 2018 z:



[http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015\\_WEB.pdf](http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015_WEB.pdf)

*Sociální práce/Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci* [online]. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, **2**(2)  
Dostupné z 26. 11. 2017: [http://www.socialniprace.cz/soubory/2-2007\\_socialnipracesimigranty-120116135018.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/2-2007_socialnipracesimigranty-120116135018.pdf)