

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Role sociálních tlumočnicků v rámci sociálního poradenství a potřeba jejich vzdělávání

Bakalářská práce

Autor: Klára Švadlenková
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Forma studia: kombinovaná
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové, 2019



Zadání bakalářské práce

Autor: Mgr. Klára Švadlenková

Studium: U12117

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Název bakalářské práce: **Role sociálních tlumočnicků v rámci sociálního poradenství a potřeba jejich vzdělávání**

Název bakalářské práce AJ: The Role of Social Interpreters in Social Counseling and the Need for Their Education

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zaměří na zmapování a definování potřeb vzdělávat tlumočnický v problematice pobytu a života cizinců v České republice. Tlumočníci jsou často nutnými prostředníky při sociálním poradenství a jejich role je v takových případech stěžejní. Výzkum konkrétních potřeb by měl být pak vhodným výchozím materiálem pro případný budoucí vznik metodiky pro vzdělávání tlumočnicků v rámci sociálně právního poradenství s cizinci v Centrech na podporu integrace cizinců. Metodou bude kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně technika kvalitativních interview.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 6.2.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

V Chrudimi dne 26. 3. 2019

Klára Švadlenková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady, připomínky a za čas, který mi věnovala při konzultacích k mé bakalářské práci.

Ráda bych poděkovala také mému muži, Jiřímu Švadlenkovi, za starost a péči o naše syny, za jeho podporu, pomoc a cenné rady. Děkuji svým i manžellovým rodičům, za péči o mé syny a za pomoc při finální úpravě práce. Děkuji svým synům, Jakubovi a Kryštofovi, že to vydrželi, protože mnoho času, který jsem věnovala přípravě a psaní této práce, byl jejich.

Děkuji také své kolegyni a kamarádce, Ivoně Baklíkové, za cenné rady a konzultace a za její úžasnou podporu, abych práci a studium dokončila.

Děkuji moc Petře Kobelové za trpělivost a za jazykovou korekturu textu.

Děkuji všem respondentkám a respondentům za jejich ochotu se účastnit rozhovorů.

Anotace

ŠVADLENKOVÁ, Klára. *Role sociálních tlumočnicků v rámci sociálního poradenství a potřeba jejich vzdělávání*. Hradec Králové, 2019. s. 70. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filosofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Komunitní tlumočení je jedním z nejstarších tlumočení vůbec. Lidé spolu potřebují komunikovat, ale často se díky jazykové bariéře nedokážou domluvit. Migrantům přicházejících z různých důvodů do České republiky, mnohdy pomáhají vládní i nevládní organizace, aby jejich integrace byla snadnější a mohli se rychleji začlenit do českého prostředí. Jedním z cílů integrační politiky je znalost českého jazyka, ale dřív než jsou toho cizinci schopni, jsou zcela odkázáni na pomoc tlumočnicka. Jeho role v procesu integrace je často stěžejní. Proto je důležité, aby se takový člověk orientoval, měl širokou škálu znalostí a osobních dovedností, rozuměl nejen jazykům, do kterých tlumočí, ale i kulturnímu prostředí a byl schopen zajistit efektivní komunikaci.

Bakalářská práce se zaměřuje na zjištění role komunitního, respektive sociálního tlumočnicka v rámci odborného sociálního poradenství a v souvislosti s tím zjišťuje, jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít.

Práce je založena na kvalitativní výzkumné strategii. Za nástroj výzkumu byla zvolena technika interview.

Klíčová slova: komunitní tlumočení, komunitní/sociální tlumočnick, vzdělání, znalost, dovednost, předsudek, přijímání darů, střet zájmů

Annotation

ŠVADLENKOVÁ, KLÁRA. *The Role of Social Interpreters in Social Counseling and the Need for Their Education*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2019, 70 pp. Bachelor Thesis.

Community interpreting is one of the oldest interpreting ever. People need to communicate with each other, but often due to the language barrier, they cannot make themselves understood. Migrants arriving for various reasons in the Czech Republic often help governmental and non-governmental organizations to make their integration easier and to be able to integrate faster into the Czech environment. One of the objectives of the integration policy is knowledge of the Czech language, but before the foreigners are able to do so, they completely depend on the help of the interpreter. His role in the process of integration is often crucial. Therefore, it is important that such a person is well informed, has a wide range of knowledge and personal skills, understands not only the languages in which he interprets, but also the cultural environment and is able to ensure effective communication.

The bachelor thesis focuses on the survey of the role of community and social interpreters within professional social consulting and in connection with this it identifies what spectrum of expertise, skills and experience he should have.

The work is based on a qualitative research strategy. An interview technique was chosen for the research tool.

Key words: community interpreting, community/social interpreter, education, knowledge, skill, prejudice, acceptance of gifts, conflict of interest

Obsah

Seznam zkratk:	9
ÚVOD	10
1 TEORETICKÁ ČÁST	12
1.1 Komunitní tlumočení	12
1.1.1 Komunitní tlumočení a jeho vývoj	12
1.1.2 Znaký a specifika komunitního tlumočení	14
1.1.3 Další specifika komunitního tlumočení	17
1.1.4 Techniky komunitního tlumočení	19
1.1.5 Komunitní tlumočení v zahraničí a kvalifikační požadavky na komunitní tlumočníky	19
1.1.6 Komunitní tlumočení v ČR a kvalifikační požadavky na komunitní tlumočníky	22
1.2 Sociální tlumočník	24
1.2.1 Vymezení pojmů sociální, komunitní tlumočník a interkulturní pracovník	24
1.2.2 Kvalifikační požadavky a požadavky na kvality	25
1.2.3 Role sociálního tlumočníka	25
1.3 Sociální tlumočení v rámci odborného sociálního poradenství	27
1.3.1 Odborné sociální poradenství	27
1.3.2 Společné znaky odborného sociálního poradenství a sociálního tlumočení	28
1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb v kontextu sociálního tlumočení	28
1.4 Centra na podporu integrace cizinců Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR	31
1.4.1 Poslání a cílová skupina CPIC	31
1.4.2 Aktivity CPIC	32
1.4.3 Sociální tlumočení v rámci CPIC	33

1.5	Shrnutí teoretické části.....	33
2	METODICKÁ ČÁST	34
2.1	Formulace cíle výzkumu.....	34
2.2	Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek.....	36
2.3	Zdůvodnění vybrané výzkumné strategie	39
2.4	Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika	40
2.5	Průběh výzkumu	41
2.6	Způsob zpracování získaných údajů	43
2.7	Etická rizika výzkumu a zvolené výzkumné strategie z hlediska validity.....	44
3	ANALÝZA A INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU ..	45
3.1	Zjistit, jaké kvalifikační požadavky mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC na sociálního tlumočnicka.....	45
3.1.1	Shrnutí DVC1	47
3.2	Zjistit, jaké požadavky na další profesní rozvoj sociálního tlumočnicka mají pracovníci na pozicích sociálního pracovníka při CPIC	48
3.2.1	Shrnutí DVC2	50
3.3	Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) a náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství v kontextu procedurálních standardů.....	51
3.3.1	Shrnutí DVC3	56
3.4	Návrh standardu kvalifikačních požadavků na sociální tlumočnicky při CPIC a jejich další profesní rozvoj	58
3.5	Shrnutí výzkumné části.....	60
	ZÁVĚR A DISKUZE.....	62
	Seznam tabulek.....	65
	Seznam použitých zdrojů:	66
	Seznam příloh.....	71

Seznam zkratk:

AMIF - Azylový, migrační a integrační fond

CPIC – Centrum na podporu integrace cizinců

ČR – Česká republika

DVC – dílčí výzkumný cíl

EU – Evropská unie

FFUK – Filosofická fakulta Univerzity Karlovy

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MV – Ministerstvo vnitra

R - respondent

TO – tazatelská otázka

SŠ – středoškolské vzdělání

SUZ MV – Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra

VŠ – vysokoškolské vzdělání

ÚVOD

Komunitní, respektive sociální tlumočení, je díky migraci stále více diskutovaným tématem nejen v zahraničí, ale i v České republice. V některých zemích již neprobíhají diskuse pouze na teoretické úrovni, ale je snahou tuto profesi institucionalizovat. Vzhledem k tomu, že každá země má jinou migrační zkušenost a řešení integračních aktivit je zcela v její kompetenci, je složité najít jasnou shodu při vymezení role komunitního, respektive sociálního tlumočnicka, jinak tomu není ani v České republice.

Z důvodu neukotvenosti této tlumočnické metody a chybějícího jasného vymezení profese komunitního tlumočnicka – co by měl naplňovat z hlediska vzdělání, zkušeností, osobních dovedností a sociálních kompetencí, jsem se rozhodla, toto téma blíže specifikovat. Zajímá mě v tomto ohledu pohled sociálních pracovníků, kteří pracují v rámci odborného sociálního poradenství s cizinci a tlumočníci, jejichž role je v takových případech stěžejní, jsou často nutnými prostředníky při sociálním poradenství.

Hlavním cílem práce je zjistit, jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít interní sociální tlumočnick při asistování v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství při Centru na podporu integrace cizinců a v souvislosti s daným zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít v tomto poradenském procesu.

Ke zjištění tohoto cíle byla aplikovaná kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně technika kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů. Tato metoda umožňuje jít více do hloubky tématu a reagovat na vzniklé situace kladením vhodných tazatelských otázek. Výzkumník zjišťuje, co si účastník o daném tématu myslí a jak o něm přemýšlí.

Výsledky z výzkumu by měly sloužit jako výchozí materiál pro případný budoucí vznik metodiky pro vzdělávání tlumočnicků nebo samotného vzdělávacího kurzu při Centru na podporu integrace cizinců.

Celá práce je rozdělena na tři hlavní části: část teoretickou, metodickou a část, ve které se analyzují a interpretují výsledky výzkumu. Jednotlivé úseky na sebe logicky navazují. Teoretická pasáž uvádí do tematiky a tím vytváří podklad a znalost

problematiky pro metodologickou a analytickou část. Představuje a blíže specifikuje komunitní tlumočení, jeho vývoj, znaky, techniky a kvalifikační požadavky na tlumočnický v zahraničí a u nás. Dále vymezuje profesi sociálního tlumočnicka, jeho roli a blíže se zaměřuje na kvalifikační požadavky. Zabývá se společnými znaky sociálního poradenství a sociálního tlumočení v kontextu procedurálních standardů kvality sociálních služeb. V neposlední řadě teoretická část představuje Centra na podporu integrace cizinců, jejich poslání, cíle, aktivity a samotné sociální tlumočení při odborném sociálním poradenství.

Metodická část formuluje výzkumné cíle a zabývá se transformací dílčích cílů do tazatelských otázek. Zdůvodňuje volbu dané výzkumné strategie a výzkumného vzorku, popisuje průběh výzkumu, způsob zpracování získaných údajů a možná etická rizika. Poslední kapitola se zabývá analýzou a interpretací dosažených výsledků výzkumu.

V příloze práce je zahrnut slovníček vybraných pojmů souvisejících s tématem práce a rekonstrukce jednoho rozhovoru.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Komunitní tlumočení

V této kapitole blíže představím pojem komunitní tlumočení, jaká má specifika, znaky a techniky, které jsou používány při tlumočení. Nastíním jeho vývoj v zahraničí a v České republice. Blížší pochopení této profese pomůže lépe definovat samotnou osobu komunitního (sociálního) tlumočnicka, jeho roli v tlumočnickém procesu a ke zjištění spektra odborných znalostí, zkušeností a dovedností, což je i hlavním cílem výzkumu této práce.

1.1.1 Komunitní tlumočení a jeho vývoj

Komunitní tlumočení, můžeme se také setkat s pojmem sociální tlumočení, kulturní tlumočení, kontaktní tlumočení a někdy i interkulturní mediace (i když tento pojem obsahuje v sobě již více specifík a interkulturní mediátor má relativně širší pole působnosti než komunitní tlumočnick¹), je založeno na tlumočení dialogů a to oběma směry (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2014).

Podíváme-li se dál do historie lidstva, zjistíme, že komunitní tlumočení není novodobou záležitostí posledních několika desítek let. Národy, kmeny, státy, města i lidé mezi sebou uzavírali obchody, spojenectví, sňatky, ale i třeba vyhlašovali válečné konflikty a následně vyjednávali podmínky, mírové dohody či se setkávali u kulatého stolu při diplomatických jednáních. Takové události a situace se často neobešly bez třetí osoby - tlumočnicka. Lidé nehovořili stejným jazykem, a proto tu musel být vždy někdo, kdo byl více či méně schopen zprostředkovat dialog mezi stranami, aby došlo k porozumění a ke

¹Komunitní tlumočnick má hlavní náplň práce tlumočení, ačkoli v rámci své profese může vystoupit z role tlumočnicka a přejít do role komunitního tlumočnicka, kdy reflektuje kulturní kontext. Zůstává neutrální. Inetrkulturní mediátor je speciálně vyškolený v oblasti řešení sporů, ovládá metody vyjednávání, mediace a facilitace, zná základy práva, základy sociální práce, základy oborů sociologie, psychologie, krizové intervence apod. Obhajuje zájmy migrantů, stojí na jedné straně. (Hovorková, 2014)

konsensu v dané věci. Tím není myšleno, že se vždy musely strany dohodnout, ale spíše šlo o to, aby porozuměly, co druhá strana říká, a jak tomuto sdělení rozumí.

Samozřejmě tato osoba nebyla vždy zcela důvěryhodná, jednající v rámci pomyslného etického kodexu tlumočnicků (nic takového nebylo) a nesledující svůj prospěch z dané situace. Tlumočnick mohl být jednou nebo druhou stranou podplacený, což samozřejmě v některých případech platí i v dnešní době, a to i z důvodů, že tato profese není nijak profesně institucionalizovaná a přesně ukotvená.

Komunitní tlumočení má za sebou dlouhý kus historie a i přesto bylo dlouhodobě upozaděno konferenčním tlumočením, které se těší velké prestiži mezi tlumočnický a je takovou metou na pomyslném trůnu. Mohlo by se zdát, že konferenční tlumočení je jedním z nejnáročnějších tlumočení vůbec. Tlumočnick většinou překládá simultánně (současně) a v té chvíli je kladen důraz nejen na jazykové dovednosti, ale rovněž na psychologické schopnosti. Tlumočnick se musí naprosto koncentrovat a umět předvídat jaké sdělení bude následovat. Z určitého úhlu pohledu se může jevit, že komunitní tlumočení neklade takové nároky na jazykové schopnosti, respektive tlumočnické dovednosti. Komunitní tlumočnick může hovor přerušit, doptat se, nechat si danou věc zopakovat, ale z jiného pohledu je na něj kladen vysoký nárok v porozumění a perfektní znalosti dané kultury, komunity. Komunitní tlumočnick musí umět nejen zprostředkovat překlad jazyka, ale také přenos kultury v obou směrech. Často je přizván, aby tlumočil u závažných případů – žadatelů o azyl, kteří si s sebou nesou traumata z válečných konfliktů, pronásledování, mučení, znásilnění. Tlumočnick v takových situacích musí k dané věci přistupovat velmi citlivě a vědět, jakým způsobem jednat, tlumočit a umět připravit obě strany na daný stav, aby v dané komunikaci nevznikaly zbytečné bariéry a třecí plochy.

Pro komunitní tlumočení je typické, že mezi jednotlivými účastníky komunikace je nerovné postavení. (Merlini a Favaron dle Nenutil, 2016). Například „*Pöllabauer hovoří o úkolu tlumočnicka vyrovnávat tento asymetrický vztah a pomáhat tak překonat jazykovou a kulturní bariéru.*“ (Pöllabauer dle Nenutil, 2016, s. 8)

Možná právě i díky migraci a potřebě se domluvit s lidmi přicházejícími z různých důvodů do jiných zemí, se komunitní tlumočení dostalo do popředí zájmu vědeckého

bádání a začalo se vyučovat i na školách zaměřených na tlumočení. *„Vznikly také vzdělávací moduly pro komunitní tlumočníky a spolu s nimi systém certifikací a možností akreditace pro určité oblasti a instituce. Profese, jež dříve byla v rukou amatérů a dobrovolníků, se postupně profesionalizuje a samotní tlumočníci čím dál častěji spojují své síly v různých profesních organizacích.“* (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017, s. 9)

1.1.2 Znaký a specifika komunitního tlumočení

Jedním ze znaků komunitního tlumočení je, že tlumočnick pracuje samostatně a často musí čelit případům, kde je potřeba se rychle zorientovat, znát situaci, postavení komunikujících, jejich vzájemnou hierarchii a jazykovou úroveň. *„Specifické pro tento typ tlumočení je i místo, kde se tlumočení koná a také odstup mezi tlumočnickem a mluvčím.“* (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017, s. 9)

Komunitní tlumočení probíhá při běžných životních situacích. Důležitým aspektem je zajistit komunikaci, která bude efektivní, aby došlo k porozumění a nedocházelo ke zbytečným třecím plochám způsobeným nepochopením sděleného obsahu. U komunitního tlumočení nejde pouze o doslovný překlad jednotlivých vět či slov, ale je především mostem mezi dvěma břehy, dvěma světy, dvěma kulturami, které mezi sebou propojuje a napomáhá zmírňovat nebo odstraňovat kulturní bariéry, které by mohly v komunikaci vzniknout. Dále znalost kulturního kontextu a v takovém případě umět správně přenést sdělení. Kdyby se komunitní tlumočení dostalo na úroveň holého doslovného překladu, nikdy by nemohlo dojít k porozumění mezi komunikujícími.

Komunitní tlumočení často probíhá mezi zástupcem instituce a migrantem, či členem komunity, který nemluví jazykem daného státu, a vždy za přítomnosti obou stran, kdy jsou obvykle scénář a role jasně vymezené. Na jedné straně je klient, který řeší svou situaci, a na straně druhé je zástupce instituce, který má rozhodující pravomoc. (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017)

Zástupce instituce je v tomto jednání nadřazený, což svým způsobem klienta znevýhodňuje, tento fakt musí tlumočnick reflektovat. Často má toto rozhodnutí zásadní vliv na klientovu situaci, a proto je velmi důležité umět správně přenést obsah sdělení,

aby byl srozumitelný a byl pochopen jeho přesný význam. Strany, které spolu komunikují, se mohou často lišit vzděláním, mají úplně jiné zkušenosti, obsah sdělení mohou chápat různým způsobem. Navíc se může stát, že klient nekomunikuje v jazyce, který je mu vlastní, jenž výborně ovládá, ale v jazyce, který je třeba v jeho zemi původu úřední, oficiální, ale to nemusí znamenat, že ho velmi dobře zná, umí a rozumí všem významům.

Místo tlumočení má také svá specifika. Neprobíhá z velké části u klienta doma nebo na tzv. neutrální půdě, ale často právě v institucích jako odbory azylové a migrační politiky, úřady práce, cizinecká policie, školy, zdravotnická zařízení, apod. Komunitní tlumočení má za úkol seznámit klienta s pravidly daných organizací, zjednodušeně řečeno „jak to tam chodí“, aby nedocházelo k dalším zbytečným nedorozuměním, která by mohla narušit efektivní komunikaci.

Dalším specifikem, které je komunitnímu tlumočení vlastní, je, že komunitní tlumočnick je většinou sám příslušníkem menšiny, a tím pádem i on musí mít v sobě vyřešenou danou situaci, kdyby se mohl dostat do konfliktu sám se sebou, nebo s jednou ze stran. Na možný střet zájmů musí být připraven a, pokud není schopen v některých situacích tlumočit a zůstat neutrální, musí na to předem upozornit, aby ho mohl popřípadě nahradit jiný tlumočnick.

Toto vše má velký přesah v rámci komunitního tlumočení. Tlumočnick musí být kompetentní tato specifika reflektovat, umět je zpracovat, být neutrální a vytvořit atmosféru k efektivní komunikaci, jejímž výsledkem bude pochopení všech stran, co je skutečným obsahem sdělení a jejich vzájemné porozumění.

Důležitým aspektem celého tlumočení je, jak již bylo zmíněno výše, efektivní komunikace, což samozřejmě ve výsledku nemusí znamenat například kladné vyřízení žádosti klienta. Tyto dvě věci spolu úplně nesouvisí. Samozřejmě, díky tlumočení si klient uvědomí svou situaci, pochopí, co má učinit za kroky, které mohou pomoci vyřešit jeho situaci ke spokojenosti a tudíž ke kladnému vyřízení. Takže ano, komunitní tlumočení může pomoci vyřešit klientovu situaci, ale nemá přímý vliv na kladný nebo záporný výsledek. Zde už hrají roli úplně jiné proměnné.

Organizace META, o.p.s. vypracovala v rámci projektu „Cizinci jako komunitní tlumočníci“ pro absolventy kurzu „Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami“ etický kodex² (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017). „*Jedná se zároveň o první Etický kodex určený pro oblast komunitního tlumočení v českém prostředí.*“ (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017, s. 13). Tento dokument není závazný, vznikl pro absolventy kurzu. I přes to se jedná o velmi inspirativní dokument pro komunitní tlumočníky, pracovníky s migranty i zaměstnance institucí, kteří přijdou do styku s migranty, který by mohl najít své využití v budoucnu při profesionalizaci komunitních tlumočnicků. Každý, kdo kdy pracoval s lidmi, řeší etické otázky (existuje etický kodex pro sociální pracovníky, lékaře, advokáty, státní zaměstnance, novináře, apod.). Zpracovaný kodex pomáhá řešit etická dilemata a dopomoci ke správnému konání.

I přes výše zmíněné je obtížné najít jasnou definici, která by přesně vystihla, co konkrétně je komunitní tlumočení. Těžce se popisují, definují nebo stanovují obecně platná pravidla, protože přesah a škála, jakou komunitní tlumočení zahrnuje, je velká, přes různá prostředí, kulturní skupiny, organizace, apod. (Holkupová, 2010). Komunitní tlumočení zasahuje do řady institucí, které mají svá pravidla a těmto pravidlům se musí přizpůsobit i forma, jakou bude tlumočení probíhat. Jedná se obvykle o velmi specifický slovník, který musí tlumočnick nejen znát a umět přeložit, ale hlavně umět vysvětlit a přenést tento pojem, sdělení v kulturním kontextu, ze kterého klient pochází. Jinak bude probíhat tlumočení při pohovoru na odboru azylové a migrační politiky, jinak v nemocnici, ve škole, u soudu (soudní tlumočení).

Komunitní tlumočení by se dalo pojmout jako souhrn tlumočení v sociálních službách, ve zdravotnictví a v právní oblasti, často právě s výjimkou tlumočení soudního (Holkupová, 2010).

² Etický kodex je systematicky zpracovaný soubor obecných, ale i konkrétních předpisů, norem a pravidel.

1.1.3 Další specifika komunitního tlumočení

Specifika u žen

Hlavní problematickou záležitostí může být, pokud si žena klientka přeje, aby tlumočila žena. Samozřejmě, pokud je to možné, mělo by jí být vyhověno. Nemůžeme vědět, jaké má pro toto rozhodnutí důvody, a pakliže tyto možnosti jsou, je zbytečné blokovat komunikaci jen proto, že jí nechceme vyhovět. Někdy to ale samozřejmě možné není – jedná-li se často o minoritní jazyk, pro který není dostatek tlumočnicků. V takovém případě je nutný velmi citlivý přístup, který objasní situaci a důvody, proč to není možné, a jestli by tedy přeci jen nešlo, aby byl přítomen tlumočnick - muž.

Specifika u dětí

U dětí je potřeba velmi citlivý přístup a znalost psychického vývoje. Tlumočnick by například měl sedět blíže k dítěti, aby nevzbuzoval příliš velkou autoritu a dítě mohlo lépe odpovídat na dotazy a cítilo se v bezpečí. Přestože se jedná o dítě, i tak si musí tlumočnick zachovat svou neutralitu a nepůsobit jako ochránce, či jeho obhájce.(Štěpánová, 2011).

Krizová intervence³

Tlumočení během krizové intervence klade vysoké nároky na psychickou odolnost tlumočnicka. V takovém případě může jít o tlumočení při velmi obtížných životních situacích, jejichž náročnost prohlubuje jazyková a kulturní bariéra. Je důležité si uvědomit, že součástí identity je kultura a jako taková má vlastní způsoby, jak se vyrovnávat s neštěstím (Baštecká a kol., 2005, s. 32), potažmo s krizí. „*Nepochopení kulturních souvislostí a hodnot mívá za následek chyby v poskytované pomoci.*“ (Baštecká a kol., 2005, s. 32) V takových chvílích musí být tlumočnick obzvláště vnímavý a umět citlivě přenášet obsah sdělení, aby byla komunikace efektivní. „*Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených*

³ „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.*“ (Vodáčková a kol., 2007, s. 60)

vztahů.“ (Vodáčková a kol., 2007, s. 60) Úkolem tlumočnicka je prostřednictvím jazyka a kulturní znalosti přenést tuto podporu, kterou klient v krizi dostává od krizového pracovníka.

Komplikace při komunitním tlumočení

Komplikací může nastat nespočet, a proto zmíním několik z nich. Při komunitním tlumočení jsou vždy minimálně dvě strany a tlumočnick mezi nimi. Komplikace tedy může způsobit buď jedna, nebo druhá strana nepochopením nebo neochotou porozumět, kdy dochází k paušálnímu vnímání kultury, k předsudkům, chybné projekci na každého konkrétního jedince. Obtíž může být samotný tlumočnick pocházející z menšinové komunity, kdy si neuchová neutrální postoj a začne vystupovat ve prospěch jedné, nebo druhé strany. Domýšlí si obsah, staví se do role sociálního pracovníka, nepřekládá přesně, ale jen to, co si myslí, že je pro klienta důležité, sleduje vlastní prospěch z celé situace, apod. *„Proti této „zaujatosti“ tlumočnicka se však staví mnoho profesních organizací, jako například britský Národní registr komunitních tlumočnicků, Australský institut tlumočnicků a překladatelů, či nizozemská Tolkcentra, které požadují, aby tlumočnick byl nestranným účastníkem komunikace. Jak Zimanyi upřesňuje, neznamená to, že tlumočnick nesmí soucítit či souhlasit s jednou či druhou stranou, nesmí však při tlumočení zohledňovat svá osobní přesvědčení.“* (Zimanyi dle Vávrová, 2015, s. 17)

Komplikací samotnou je i nejasná definice komunitního tlumočení. *„Terminologická nejednoznačnost, se kterou se komunitní tlumočení potýká, je však dle P. Rillofa⁴ překážkou k profesionalizaci tohoto oboru. Rillof uznává, že je velmi obtížné zastřešit mnohotvárnou realitu jedním zevšeobecňujícím názvem, avšak varuje, že tento krok je zásadní pro další rozvoj a profesionalizaci oboru. Pokud totiž chceme hovořit o profesi komunitního tlumočení a jejich potřebách, nesmíme ztrácet čas vysvětlováním toho, o co se jedná.“* (Rillof dle Vávrová, 2015, s. 15)

⁴Pascal Rillof stojí v čele projektu, s názvem ENPSIT - Evropská síť pro tlumočení a překlad ve veřejných službách, který byl zahájen na konci roku 2013, jehož cílem je vypracovat jednotnou evropskou politiku pro komunitní tlumočení a překlad. (Vávrová, 2015)

1.1.4 Techniky komunitního tlumočení

Při komunitním tlumočení bývá používána přednostně technika konsekutivního tlumočení (Čeňková, 2008), to znamená, že jsou tlumočeny uzavřené úseky, jejichž délka může být od několika desítek slov až po několik tisíc slov. Důležité je, aby tlumočnický porozuměl a zapamatoval si řečený úsek. *„Není přitom důležité doslovné zapamatování, ale smysl řečeného. Proto při tlumočení nelze oddělovat porozumění a paměť, jedno úzce závisí na druhém. Tlumočit se přitom začíná až po dokončení uzavřeného úseku a tlumočnick tak má možnost přeformulovat nedokončené myšlenky a věty a jasně vyjádřit smysl řečeného.“* (Kotašová, 2008)

Další technikou je šušotáž (Čeňková, 2008), používaná i u simultánního tlumočení, jedná se o tzv. tlumočení šeptem (z francouzského slova chuchoter – šeptat), kdy je tlumočnick v těsné blízkosti osoby, které je potřeba tlumočit.

V situacích, které to vyžadují, bývají použity obě techniky zároveň. Může jít třeba o pohovor na odboru azylové a migrační politiky, kdy klient žádá o trvalý, nebo přechodný pobyt rodinného příslušníka občana EU, respektive ČR. Tlumočnick v takovém případě šeptem tlumočí žadateli přímo otázky od úředníka a pro převod odpovědí do češtiny používá techniku konsekutivního tlumočení. Dále také bývá využíváno doprovodné tlumočení nebo tlumočení po telefonu. (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, et al, 2017).

1.1.5 Komunitní tlumočení v zahraničí a kvalifikační požadavky na komunitní tlumočnicky

V této podkapitole se podíváme na to, jaké požadavky, způsob vzdělání a certifikací jsou kladeny na komunitní tlumočnicky mimo hranice naší země.

Komunitní tlumočení jako takové nemá danou jasnou profesionalizaci, není tedy možné říci, jak to obecně chodí v zahraničí. Každá země si podmínky pro profesi komunitního tlumočnicka určuje podle svých pravidel, migrační zkušenosti a politiky.

Komunitní tlumočení začalo získávat na větším významu především v 60. letech 20. století v Kanadě, USA, Austrálii a Skandinávii. (Čeňková a Pöchhacker dle Nenutil, 2016) Klíčovým obdobím v historii komunitního tlumočení byla 90. léta, kdy se dostalo

do hledáčku vědeckého zkoumání. Velmi významnou roli zde sehrály mezinárodní konference o komunitním tlumočení Critical Link, jejichž cílem je zvýšení povědomí o této oblasti, šíření dobré praxe, podpora výzkumu a využívání služeb komunitních tlumočnicků v různých situacích. (Nenutil, 2016)

Podíváme se na pár z nich: Kanadu, Nizozemí, Austrálii, Švédsko, Norsko, Francii, Velkou Británii. To neznamena, že by v jiných zemích nefungovalo komunitní tlumočení, ale často je už propojeno s interkulturní mediací, jako například ve Španělsku, Portugalsku, Německu, ale také již zmíněné Francii (Palaščáková, ed., 2014).

Kanada

V Kanadě probíhá výcvik v komunitním tlumočení. Tato profese je zde uznávaná již přes 20 let i díky otevřené migrační politice. Komunitní tlumočení není zaměřené pouze na imigranty, ale také na původní obyvatele. Dělí se na dva hlavní proudy: soudní tlumočení a tlumočení ve zdravotnictví. Komunitní tlumočnick musí získat certifikát buď absolvováním kurzu, postgraduálním kurzem na univerzitách nebo si udělat kurzy a zkoušky u překladatelských a tlumočnických asociací. V anglicky mluvící části Kanady probíhá výcvik, který má 180 hodin, a tlumočnick si vybere mezi soudním tlumočením, nebo tlumočením ze zdravotnictví. Existuje zde i online kurz. U komunitního tlumočení je kladen velký důraz na etiku. Problematické je, že chybí komunitní tlumočnicki do menšinových jazyků. (Georgieva, 2014)

Nizozemí

V Nizozemí musí mít oficiální komunitní tlumočnick certifikát, který se skládá ze tří úrovní. První je jazykový test na úrovni B2, druhou úrovní je informativní setkání a třetí úrovní je kurz, kde se klade důraz nejen na teorii, ale hlavně na praktické dovednosti. Vše je pak ukončeno certifikační zkouškou. Kurz i zkouška jsou zdarma a úspěšný absolvent se může zaregistrovat do Registru certifikovaných komunitních tlumočnicků. (Hlaváčková, 2014)

Austrálie

Komunitní tlumočení jako pojem pochází právě z Austrálie, ne už tedy jeho koncept. Začal se používat v 70. letech 20. století a dále se pak rozšířil do Evropy a Severní

Ameriky. Austrálie byla vrcholnou a velmi aktivní zemí při vývoji a formování komunitního tlumočení. Od 70. let 20. století existuje veřejná služba Telephone Interpreter Service. V Austrálii je tlumočení výhradně komunitní. Studuje se v bakalářském programu a student musí být zároveň vynikajícím překladatelem a výzkumníkem. Po absolvování bakalářského studia může jít do praxe nebo studovat dále magisterské studium v lingvistice či sociologii nebo usilovat o Diploma of Education a stát se učitelem. (Hřebcová, 2014)

Švédsko a Norsko

Ve Švédsku probíhá výcvik komunitních tlumočnicků mimo univerzity na tzv. „lidových vysokých školách“ nebo ve studijních spolcích. Základní kurz se studuje jeden až dva roky a lze distančně, nebo prezenčně. Kurz má 545 hodin a skládá se z úvodního kurzu, tlumočení ve zdravotnictví, soudního tlumočení, základů práva a azylového tlumočení. Na kurz lze pak navázat dalšími rozšiřujícími kurzy.

V Norsku probíhá dvousemestrální distanční kurz tlumočení ve veřejném sektoru na Vysoké škole v Oslu a Akershusu. Na kurz pak navazují další jednosemestrální kurzy. (Navrátilová, 2014)

Francie

Ve Francii se komunitní tlumočení rozvíjí od 70. let a hlavní iniciativu na jeho vývoji mají nevládní a neziskové organizace, stejně tak i vzdělávání komunitních tlumočnicků. Na rozdíl třeba od výše zmíněných severských zemí, kde se tlumočení studuje i při vysokých školách, ať už univerzitách nebo lidových. Vzdělávání tlumočnicků není tedy nějak standardizované, a neziskové nebo nevládní organizace si tvoří vlastní vzdělávací plán a kurzy. Řada těchto organizací se sdružuje na evropské úrovni v organizaci Babelea, usilující zejména o podporu komunitního tlumočení, podporu vzdělávání komunitních tlumočnicků v Evropě a usnadňující výměnu zkušeností na evropské úrovni. (Picková, 2014)

Velká Británie

Ve velké Británii, obdobně jako ve Francii, neprobíhají kurzy na univerzitě, ale u soukromých poskytovatelů nebo u charitativních či nevládních organizací. Jedná se o tři úrovně. Nejdříve se účastník kurzu dozví základní informace, aby porozuměl práci komunitního tlumočnicka, poté absolvuje kurz komunitního tlumočení a může pracovat

jako dobrovolník v neziskových organizacích, který nemá nárok na platové ohodnocení. Pokud tedy chce tlumočnick za svou práci dostávat plat, musí absolvovat poslední, třetí úroveň kurzu, jehož absolvováním dosáhne certifikátu komunitního tlumočnicka (Certificate in Community Interpreting). Dále se pak může vzdělávat a prohlubovat své znalosti na dalších tematických kurzech. Nejširší možné uplatnění, které se již netýká jen komunitního tlumočení, je zkouška Diploma in Public Service Interpreting, ta se vztahuje především na soudní tlumočení a překlad. (Zelingrová, 2014)

1.1.6 Komunitní tlumočení v ČR a kvalifikační požadavky na komunitní tlumočnicky

V České republice doposud neexistuje profesní organizace ani instituce, která by měla na starosti odbornou přípravu a akreditaci komunitních tlumočnicků, ale to neznamená, že by nedocházelo ke vzdělávání tlumočnicků v oblasti komunitního tlumočení. Velká část kurzů probíhala v rámci projektů pod neziskovým a nevládním sektorem. Jednou takovou organizací byl například Klub Hanoi (dnes už South East Asia – liaison, z.s.), který v roce 2007, pořádal pilotní kurz pro interkulturní asistenty. Pokračoval v tom i v roce 2011 na základě zkušeností společnosti Partners CZech, Asociace mediátorů ČR, zkušeností s romskými asistenty a týmu aplikované sociologie Mgr. Jiřího Kocourka. Z obou kurzů vznikla skupina vyškolených dvoujazyčných česko-vietnamských interkulturních asistentů, cca 120. (Kocourek, 2014)

Dále se vzděláváním interkulturních asistentů zabývala nezisková organizace InBáze, která i nadále pořádá kurzy pro interkulturní pracovníky. Koncept interkulturní práce má již blíže k sociální práci - interkulturní pracovníci jsou de facto pracovníci v sociálních službách a jejich náplní práce je přímá práce s klienty v oblasti základního sociálního poradenství a doprovodů na úřady, nejedná se tedy čistě o tlumočení. Ale zde i tak narážíme na vzdělání, protože interkulturní asistent jako pracovník v sociálních službách nemůže poskytovat odborné sociální poradenství a pracuje pod dohledem sociálního pracovníka. (viz Zákon č. 108/2006 o sociálních službách §116 odst. 1 písm. d)

Přímo na komunitní tlumočení se svými kurzy zaměřila organizace META, o. p. s., která v rámci projektu Cizinci jako komunitní tlumočnicki vytvořila kurz Komunitní

tlumočení ve styku s cizinci a menšinami. Díky tomuto projektu bylo vyškoleno několik nových (cca 50) komunitních tlumočnicků, vznikla publikace (Komunitní tlumočníci ve víru integrace) a etický kodex komunitního tlumočnicka. V METĚ skončil poslední projekt zaměřený na komunitní tlumočení v říjnu 2015.⁵

Komunitním tlumočením se v teoretické rovině zabývá Ústav translologie FFUK, pod vedením paní profesorky Ivany Čeňkové.

Ústav translologie pořádá kurz komunitního tlumočení, který je určen pro odbornou veřejnost, tj. jak pro tlumočnický, kteří v této oblasti nemají zkušenosti, tak pro sociální pracovníky (především z neziskového sektoru), kteří také často tlumočí a nejsou zaškoleni. Týká se to jak Čechů, tak i cizinců. Ústav translologie většinou spolupracuje s neziskovým sektorem. Například již s výše zmíněnou organizací META, pro kterou připravoval 2 kurzy šité na míru, dále pro InBázi v rámci jejich projektů. Pořádá i kurzy placené pro zájemce z různých oblastí (kteří prošli úspěšně přijímací zkouškou). V rámci navazujícího magisterského studia nabízí Ústav translologie FFUK svým studentům celý jeden modul (skupina povinně volitelných předmětů), celkem 4 semestry, zaměřený na komunitní tlumočení.⁶

Dá se tedy říci, že zájem ze strany neziskového i akademického prostoru, aby zde byla etablovaná a zakotvená profese komunitního tlumočnicka nebo interkulturního pracovníka, je. Samozřejmě se nabízí otázka, proč tomu tak stále není, a i když existují vzdělávací kurzy, momentálně pod Ústavem translologie FFUK nebo pod Inbází, tak stále může dělat tlumočnicka kdokoli, kdo si založí živnostenské oprávnění. Tlumočení je volnou živností, a není tedy potřeba dokládat žádnou odbornou způsobilost k výkonu této profese (viz Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání).

Tento fakt je velmi problematický, protože špatné tlumočení může napáchat daleko více škody, než tlumočení žádné. Může dojít ke špatnému pochopení obsahu sdělení, nepřesné vysvětlení informací, opomenutí důležitých detailů, a v neposlední řadě, k nepochopení celkové komunikace z důvodu špatného kulturního přenosu.

⁵ Informace získány na základě emailové korespondence s pracovníky META, o.p.s.

⁶ Informace získány na základě emailové korespondence s paní profesorkou Ivanou Čeňkovou.

Z těchto důvodů je, podle mého názoru, důležité vzdělávání tlumočnicků alespoň v rámci organizací, ve kterých působí, aby se eliminovaly případné problémy vzniklé špatným tlumočením a nepochopením kultury. Není často nic jednoduššího než paušální vnímání kultury, jednání na základě předsudků nebo na základě stereotypizované subjektivní zkušenosti, či chybné projekce na každého konkrétního jedince, jako například: Mongolové chodí vždy pozdě, Vietnamci jsou trhovci, Ukrajinci pracují na černo, jednoduše věty typu: Oni to tak mají, apod.

Komunitní tlumočení je živým materiálem, který potřebuje profesní ukotvení, podobně jako například soudní tlumočení, kde se již dá mluvit o prestiži a pro výkon této profese je zapotřebí absolvovat dvousemestrální kurz na právnické fakultě a složení státní jazykové zkoušky. Soudní tlumočníci (jmenovaní podle zákona č. 36/1967 Sb.) se sdružují v profesní organizaci: Komora soudních tlumočnicků České republiky (KST ČR).

1.2 Sociální tlumočnick

1.2.1 Vymezení pojmů sociální, komunitní tlumočnick a interkulturní pracovník

Vzhledem k tomu, že práce nese ve svém názvu termín sociální tlumočnick, je důležité tento pojem vysvětlit pro potřeby této práce.

V literatuře, odborných diskuzích, na konferencích se píše a mluví o komunitním tlumočení, které lze nazvat také sociálním, kulturním, kontaktním. Stejně tak lze definovat i tlumočnicka – komunitní, sociální, kulturní, kontaktní. V tomto případě je klíčové vymezit, proč je konkrétně užíván méně zaběhlý pojem sociální tlumočnick. Důvodem je, že se jedná o osobu, která výhradně tlumočí při odborném (i základním) ambulantním/terénním sociálním poradenství v Centrech na podporu integrace cizinců (dále jen CPIC nebo Centra). Sociální tlumočnick při CPIC nemá většinou na starosti zprostředkování kontaktu s komunitou a například propagaci služeb mezi migranty, k tomu organizace využívá služeb komunitních pracovníků, kteří nejsou (ve většině případů) zároveň tlumočnick. Tlumočnicki při CPIC jsou k dispozici sociálním

pracovníkům nebo právníkovi, který v CPIC poskytuje právní poradenství. Často ani nemusí být zástupcem komunity, podstatná je vysoká znalost jazyků, do kterých tlumočí. Ve výzkumné části se budu více zabývat požadavky na vzdělání, schopnosti a dovednosti tlumočnicka při CPIC.

V širším slova smyslu je jinak sociální tlumočnick synonymem pro tlumočnick komunitního. Výše byl ještě zmíněn termín interkulturní asistent/pracovník, který v našich podmínkách často splňuje vzdělání na pracovníka v sociálních službách, a tak může poskytovat základní sociální poradenství, doprovody klientům a pracuje pod dohledem sociálního pracovníka. Jednou z jeho rolí může pak i být komunitní tlumočení.

1.2.2 Kvalifikační požadavky a požadavky na kvality

V kapitole 1.1.6. byly zmíněny kvalifikační požadavky na komunitní tlumočnick, které v rámci České republiky nejsou nijak standardizovány, a záleží často na jednotlivých organizacích, zda si své tlumočnick vyškolí. Ačkoli kurzy pro tlumočnick probíhaly a probíhají, nejsou nikterak závazné pro výkon jejich povolání.

Komunitní tlumočnick by měl být znalý jazyků a kultury, do kterých tlumočí, mít interkulturní citlivost, být objektivní, neutrální, sociálně komunikativní, spolehlivý, zodpovědný, čestný, zdvořilý, empatický, odolný vůči stresu a schopný pracovat v krizových situacích.

1.2.3 Role sociálního tlumočnicka

Vymezení role komunitního tlumočnicka je stejně problematická jako vymezení definice komunitního tlumočení. *Jednotlivá prostředí (např. zdravotnictví, policie, sociální služby) mají svá specifika, z nichž vyplývají rozdílné představy o tlumočnickém výkonu a požadavky na něj. K tomu se přidává skutečnost, že osoby, které při styku s institucemi potřebují služby tlumočnicka, pocházejí z nejrůznějšího kulturního a sociálního prostředí. Navíc i instituce, které tlumočnick využívají, fungují v určitém politickém, sociálním a kulturním kontextu konkrétního státu nebo regionu, mezi nimiž také mohou být velké odlišnosti. Tato různorodost způsobuje, že je obtížné nejen vytvořit jednotné*

standards komunitního tlumočení, programy odborné přípravy a akreditační systémy, ale i určit, jakou roli tlumočnick v komunikaci mezi jednotlivcem a institucí hraje. Přitom vymezení role komunitního tlumočnicka je jedním z předpokladů k profesionalizaci tohoto odvětví.“ (Holkupová, 2010, s. 11). Například „*Rudvin a Tomassini ve své práci uvádějí, že nejednotná terminologie v komunitním tlumočení, zejména pokud jde o samotný název profese je odrazem toho, že je tato profese různě definována napříč zeměmi, institucemi i sektory, kde tlumočnicki působí – terminologická nejednoznačnost tedy odráží nejednoznačnost v tom, jaká je role tlumočnicka*“ (Mette, Rudvin dle Vávrová, 2015, s. 15).

Tlumočnick zprostředkovává komunikaci a samotná tato situace může být značně komplikovaná. „*Postavení tlumočnicka při této zprostředkované komunikaci je o to složitější, že většinou pracuje s lidmi, kteří nejsou na tlumočení vůbec zvyklí a kteří jsou mnohdy v silně vypjaté osobní situaci.*“ (Čeňková, 2008, s. 29)

Úkolem a rolí tlumočnicka je především předat oběma či více stranám komunikace relevantním způsobem pravdivé informace a tím zajistit jasný, hladký a pokud možno co nejjednodušší průběh rozmluvy a to se zřetelem na normy a stupeň formálnosti dané konkrétní situaci. (Kotašová, 2008, s. 8) „*Zároveň musí být schopen odhalit a správně interpretovat případné kulturní rozdíly v hodnotách či některé reakce, které by se mohly zdát druhé straně neadekvátní a tím způsobit konflikt. Má to být totiž právě tlumočnick, kdo si tyto rozdíly uvědomuje a vyrovnává je, přičemž však musí zachovat vlastní nestrannost. Komunitní tlumočnick zdaleka není „neviditelným“ účastníkem komunikace.*“ (Kotašová, 2008, s. 8)

Role sociálního, respektive komunitního tlumočnicka, je, aby vytvořil most mezi dvěma stranami, které mezi sebou komunikují, a tím zajistil komunikaci, která bude efektivní. Navíc role sociálního tlumočnicka při CPIC je jasně daná tím, že se jedná o člověka, který tlumočí při sociálním a právním poradenství a nemá většinou další přesah v rámci služeb CPIC.

Komunitní nebo sociální tlumočnick zasahuje do komunikace pouze v rozsahu požadavku na efektivní porozumění a nesmí si ke sdělení přidávat další jiný obsah. Není obhájcem ani jedné strany a nemá za úkol přivést jednu ze stran k nějakému cíli. Důležitou úlohou tlumočnicka je se představit jako tlumočnick, aby nedocházelo

k nedorozumění, kdo je. Mohlo by dojít k záměně, že on je tím, kdo vede poradenský proces a je kvalifikovanou osobou, která může poskytovat odborné sociální poradenství. Sociální tlumočnické sdělení informací na obě strany, často se může stát, že bude potřeba přenést i kulturní kontext a osvětlit situaci. V takovém případě tlumočnické vystupuje z role tlumočnické do role komunitního tlumočnické a tuto změnu musí dát jasně najevo oběma stranám a vysvětlit, co se teď bude dít a co je potřeba v dané situaci udělat.

1.3 Sociální tlumočení v rámci odborného sociálního poradenství

1.3.1 Odborné sociální poradenství

Zákon o 108/2006 Sb. vymezuje sociální poradenství, které zahrnuje sociální poradenství základní a odborné.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. To znamená, že poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., c2010-2019) Oproti tomu odborné sociální poradenství *je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností* (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., c2010-2019, odst. 3). Odborné sociální poradenství zahrnuje 3 základní činnosti definované zákonem. Jsou jimi: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

1.3.2 Společné znaky odborného sociálního poradenství a sociálního tlumočení

Už tím, jak je definováno odborné sociální poradenství zákonem, můžeme vidět přímou vazbu na sociální tlumočení. Důvodem je, že bez osoby tlumočnicka, který má vhléd a schopnost porozumění oběma kulturám a možnosti přenosu sdělení v rámci kulturního kontextu, by nemohlo dojít často ke zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, ani k pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí. Sociální tlumočení ruku v ruce s odborným sociálním poradenstvím eliminuje konflikty se společností, které by mohly vzniknout ať už díky způsobu života nebo vzájemným nepochopením kultur.

1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb v kontextu sociálního tlumočení

Jedním z důležitých cílů, který je předmětem výzkumu, je zjistit, jakou roli a náplň práce by měl plnit sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělávání v rámci odborného sociálního poradenství v kontextu procedurálních standardů kvality sociálních služeb. V této podkapitole vymezím společné styčné body, ve kterých se prolíná sociální poradenství se sociálním tlumočením.

Dle Matouška je *kvalitu služby možné garantovat tím, že bude předem prověřena podle předem definovaných – nejlépe měřitelných – parametrů*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 125). Takovými parametry jsou právě standardy kvality sociálních služeb, které se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007 a znění jejich kritérií je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.

Podíváme-li se na všech 15 standardů kvality sociálních služeb (ODBOR 22, 2009), nejvíce spojitostí najdeme ve standardu číslo 2 – Ochrana práv osob.

Sociální tlumočnicki stejně jako sociální pracovníci nekonají žádné jednání, které by vedlo k diskriminaci klienta. Tlumočnick (ani sociální pracovník) nesmí nálepkovat, stigmatizovat, je respektující k tempu zúčastněných stran. Důstojně zachází s klientem a nechává rozhodující proces na pracovníkovi a klientovi. Překládá správně informace a netlačí nikoho k vlastnímu cíli a zájmu. Nesmí zkreslovat informace obohacené o

vlastní obsah, či je podávat neúplné. Je důležité informovat o možnosti si stěžovat a jakým způsobem, což má přesah do standardu č. 7.

V neposlední řadě je důležité zpětné ověření si, zda bylo sdělení pochopeno.

Nesmí se zapomínat na situaci, ve které je tlumočnický odpovědný dvěma i více lidem, organizacím, institucím, autoritám, stranám, jejichž očekávání a požadavky na jeho chování a jednání se více či méně zásadním způsobem rozcházejí. Jedná se o tzv. střet zájmů.

Střet zájmů se může týkat i jiného pohledu na danou problematiku, může jít o soukromý vztah různé povahy (pozitivní, negativní) – rodina, přátelé, atd. Nebo o nestandardní využívání služeb klienta (pohostinství, kosmetika, zdravotní péče, řemeslné práce, apod.).

Dalším problematickým aspektem může být přijímání darů. Tlumočnický stejně jako sociální pracovník neměl přijímat dary. Ale může nastat situace v rámci kulturního kontextu, kdy bude nutné danou věc osvětlit, aby nedošlo k prohloubení nedorozumění, a tím by seablokovala efektivní komunikace.

U standardů kvality sociálních služeb 3, 4, a 5 může být tlumočnický plně zapojen – zvláště pokud je kmenovým zaměstnancem organizace nebo je jeho pozice ošetřena v metodice. Tlumočnický může od samého začátku být přítomen v procesu jednání s potenciálním zájemcem o službu. Sociální pracovník v součinnosti s tlumočnickým předkládá zájemci pravidla o poskytování sociální služby, podmínky a možnosti jejího využití. Zjišťují požadavky, očekávání a osobní cíle klienta, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Tlumočnický dále asistuje při uzavírání smlouvy (písemné nebo ústní) a zjišťuje, zda klient rozumí obsahu a účelu podepisované smlouvy. Sociální pracovník s pomocí tlumočnického sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání klienta. Stejně tak může tlumočnický být přítomen při individuálním plánování průběhu poskytované sociální služby.

V rámci standardu č. 7 informuje sociální pracovník ve spolupráci s tlumočnickým o možnosti si stěžovat, jakým způsobem a komu, co to obnáší a jak dále postupovat.

Informují i o možnosti stěžovat si u nadřazeného orgánu nebo u instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

V součinnosti s tlumočnickem může probíhat i naplňování standardu č. 8, kdy se nabízejí klientovi další návazné služby nebo instituce, kde ho popřípadě může doprovázet tlumočnick jako jedna z možných služeb organizace.

Standard č. 9 a č. 10 se týká těch tlumočnicků, kteří jsou hlavně kmenovými zaměstnanci organizace.

Vzhledem k tomu, že profese sociálního tlumočnicka není nijak standardizovaná a specifikovaná, je na zaměstnavateli, jaký si stanoví pracovní profil, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady na pozici tlumočnicka, který asistuje při odborném sociálním poradenství. Stejně tak, jaká budou pravidla a povinnosti působení, přijímání a zaškolování nových tlumočnicků

Samozřejmě je na zvažení každé organizace zvlášt', jestli bude vzdělávat i své externí dodavatele služeb. Podle mého názoru je komunitní, respektive sociální tlumočení velmi specifickou profesí, která už ze své podstaty potřebuje prohlubující vzdělávání nejen v oblastech jazyka, kultury, technik tlumočení, ale i v tématicke, která je častým obsahem odborného sociálního poradenství, a v prohlubování měkkých dovedností. Dále je důležité, aby bylo umožněno se sociálními tlumočnickům scházet u tzv. kulatého stolu v rámci intervizí, kde by sdíleli své zkušenosti a vzájemně se obohacovali. Vzhledem k tomu, že jsou osobami v přímé práci s klientem, tak by jistě byla velmi vhodná i týmová intervize a supervize, jak skupinová, tak individuální.

U standardu č. 12 může tlumočnick pomoci rozšířit informace o sociální službě mezi komunitu, přeložit jednotlivé dokumenty, letáčky, apod.

A konečně u standardu č. 15 lze využít tlumočení pro získání zpětné vazby od klienta na poskytovanou sociální službu. Osobní konzultací či pomocí přeloženého dotazníku spokojenosti, apod.

Sociální tlumočení, respektive sociální tlumočnick má velký přesah do většiny standardů kvality sociálních služeb a jako takový by měl být, z mého pohledu, zapracován do metodiky jednotlivých poskytovatelů, kteří běžně v rámci odborného sociálního poradenství tlumočnicka využívají. Tlumočnick není pouhým strojem na překlad, ale jeho

činnost má vliv na výslednou komunikaci a dojednání plánu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

1.4 Centra na podporu integrace cizinců Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR

V této kapitole si blíže představíme organizaci, ve které probíhal samotný výzkum, její činnost, cílovou skupinu, poslání a nabízené služby.

První Centra vznikla v roce 2009 ve čtyřech krajích České republiky (Zlínský, Moravskoslezský, Pardubický a Plzeňský), bylo to v návaznosti na vládní materiál Koncepce integrace cizinců. Následovala další Centra v roce 2010 v Olomouckém, Libereckém, Českobudějovickém, Karlovarském kraji. Dále Centrum v kraji Vysočina a jako poslední Centrum bylo otevřeno v roce 2018 ve Středočeském kraji v rámci pěti pracovišť.

V současné době je provoz všech CPIC financován z národního programu Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF).

V dalších krajích (Ústecký, Královéhradecký, Jihomoravský a Praha) jsou projekty Integračních center realizovány jinými organizacemi.

1.4.1 Poslání a cílová skupina CPIC

Posláním Center je v první řadě vytvoření prostoru pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců, a to zvláště prostřednictvím poskytovaných služeb pro migranty a aktivit určené nejen cizincům, ale široké veřejnosti. Odborné sociální poradenství pomáhá a podporuje cizince, kteří se obtížně orientují v českém prostředí. (Aktivity, 2018)

Cílovou skupinou Center jsou cizinci ze zemí mimo EU, tzv. třetích zemí, kteří mají oprávnění pobývat na území České republiky.

Jsou to cizinci, kteří mají dlouhodobé vízum nebo povolení k dlouhodobému pobytu, či trvalému pobytu, nebo mají povolení k přechodnému pobytu rodinného příslušníka občana EU. Dále to jsou cizinci, kteří jsou v řízení o udělení víza za účelem strpění pobytu na území nebo v řízení o udělení povolení k dlouhodobému pobytu, v řízení o

udělení povolení k trvalému pobytu, v řízení o vydání povolení k přechodnému pobytu rodinného příslušníka občana EU. A v neposlední řadě ti, kterým byla udělena mezinárodní ochrana - azylanti a lidé pod doplňkovou ochranou. (Aktivity, 2018)

1.4.2 Aktivity CPIC

Služby, které CPIC nabízí, jsou v první řadě odborné sociální poradenství (dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) poskytované ambulantní nebo terénní formou, dále pak právní poradenství, kurzy českého jazyka, sociokulturní kurzy, možnost využití internetu a knihovny a v neposlední řadě aktivity pro veřejnost - různé kulturní, vzdělávací a sportovní akce. Cílem těchto aktivit je přiblížit život migrantů, s nimiž se veřejnost v daném regionu setkává, a mimo jiné zlepšování vzájemné informovanosti a přispívání k rozvoji vztahů.

Snahou Center je také samotné zapojování migrantů a komunit do integračních aktivit. *„Vybraným integrovaným zástupcům komunit nabízíme spolupráci v rámci asistenčních služeb pro cizince, zajištění sociálního tlumočení, zprostředkování snazšího přístupu do jednotlivých komunit a šíření informačních materiálů v rámci terénní práce nebo při zajištění osvětových společenských aktivit zaměřených na majoritní společnost. Podporujeme rovněž společenské nebo vzdělávací aktivity samotných cizinců v prostorách Centra. Je tím posílen komunitní charakter Centra jako místa vhodného i pro méně formální setkávání zástupců cizinců a majoritní společnosti, což mimo jiné přináší větší zájem o naše služby zejména ze strany mladých cizinců.“* (Aktivity, 2018)

Centra se také aktivně zapojují, anebo přímo vytváří na své půdě poradní regionální platformy složené z různých odborníků, zástupců institucí, zaměstnavatelů, kteří pracují nebo jsou jiným způsobem v kontaktu s cizinci v daném regionu. Platforma má za úkol koordinovat výměnu informací mezi hlavními aktéry na úrovni kraje a vytvářet prostor pro řešení aktuálních problémů týkajících se cizinecké problematiky. Kromě platformy se zástupci Center účastní dalších pracovních a expertních skupin, komunitního plánování a dalších.

Podstatou setkávání je hlavně výměna informací a vytváření podnětů a opatření či řešení reagující na aktuální situaci v oblasti integrace cizinců.

1.4.3 Sociální tlumočení v rámci CPIC

V Centrech mohou klienti využít možnosti tlumočení při sociálním poradenství. Tlumočnick je externím dodavatelem služeb – není tedy přímým zaměstnancem organizace. Z některých frekventovanějších jazyků bývají tlumočníci přítomni v určitých hodinách během otevírací doby, jinak po předchozí domluvě.

Tlumočnick kromě jazykových dovedností nemusí mít specifické vzdělání, aby mohl tlumočit při sociálním poradenství.

Kvalifikační a jiné dovednosti jsou dále i předmětem výzkumné části, která podrobněji zjišťuje potřeby sociálních pracovníků na tlumočnick a jejich očekávání.

Teoretická část reflektuje současný stav a analyticko-interpretací nastíní ideální vizi, která by mohla být podkladem pro budoucí specifické požadavky na tlumočnicka, jako odborníka ve své profesi, a možnosti dalšího širšího a doplňujícího vzdělávání.

1.5 Shrnutí teoretické části

V teoretické části se práce zabývala představením jednotlivých pojmů, které byly dále rozvíjeny v jednotlivých kapitolách a jako takové souvisí, nebo přímo jsou, součástí výzkumu.

V obecné rovině byl u nás a ve vybraných zemích v zahraničí popsán vývoj komunitního tlumočení, jeho specifika a techniky. Dále byla představena osoba komunitního, respektive sociálního tlumočnicka. Jaká jsou očekávání na kvalifikační požadavky, či osobnostní dovednosti na zvládnání této profese. Jakou roli má komunitní tlumočnick v rámci širšího kontextu tlumočení a jeho přesah v práci s klientem.

Teoretická část také ukázala možné styčné body, které jsou společné pro odborné sociální poradenství a sociální tlumočení v kontextu procedurálních standardů kvality sociálních služeb.

V neposlední řadě byla představena organizace - CPIC, která pracuje s cizinci, je registrovanou sociální službou (dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách) a nabízí pro své klienty odborné sociální poradenství ambulantní nebo terénní formou, které je často poskytováno v součinnosti s tlumočením.

2 METODICKÁ ČÁST

V následující části bakalářské práce se budu zabývat metodikou samotného realizovaného výzkumu.

Představím v ní hlavní a dílčí cíle výzkumu, které pomocí transformační tabulky budou převedeny do tazatelských otázek. Dále zdůvodním zvolenou výzkumnou strategii a vybraný výzkumný soubor, popíši průběh výzkumu, zhodnotím způsob analýzy získaných dat a na závěr budu reflektovat možná etická rizika spojená s realizovaným výzkumem.

2.1 Formulace cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bude zjistit, jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít interní sociální tlumočnick při asistování v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství při CPIC a v souvislosti s daným zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít v tomto poradenském procesu.

Aby byly cíle bakalářské práce naplněny, musela jsem dále definovat **dílčí výzkumné cíle** (dále jen DVC) **prvního řádu a dílčí výzkumné cíle druhého řádu**.

DVC 1: Zjistit, jaké kvalifikační požadavky mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC na sociálního tlumočnicka.

- DVC 1.1: Zjistit, jaké vzdělání by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků.
- DVC 1.2: Zjistit, jaké zkušenosti by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků.
- DVC 1.3: Zjistit, jaké osobní dovednosti by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků.

DVC 2: Zjistit, jaké požadavky na další profesní rozvoj sociálního tlumočnicka mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC.

- DVC 2.1: Zjistit, jaké další znalosti by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka.
- DVC 2.2: Zjistit, jaké další osobní dovednosti by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka.
- DVC 2.3: Zjistit, jaké další sociální kompetence by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka.

DVC 3: Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) a náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství v kontextu procedurálních standardů.

- DVC 3.1: Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick.
- DVC 3.2: Zjistit, jakou náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick.
- DVC 3.3: Zjistit, jak jsou sociální tlumočnicki připraveni na práci v multikulturním prostředí z hlediska práce s vlastními předsudky.
- DVC 3.4: Zjistit, jakým způsobem je zpracována přítomnost sociálního tlumočnicka s ohledem na možný střet zájmů.
- DVC 3.5: Zjistit, jakým způsobem je ošetřeno přijímání darů od klientů směrem k tlumočnickovi.
- DVC 3.6: Zjistit, jaké nástroje lze uplatnit / nastavit pro kontrolu "správného" tlumočení ve CPIC.
- DVC 3.7: Zjistit, jakým způsobem a kdy je zapojován sociální tlumočnick do vztahu klient - sociální pracovník.
- DVC 3.8: Zjistit, zda a jakým způsobem je sociální tlumočnick zapojen do tvorby individuálního plánu.

DVC 4: Návrh standardu kvalifikačních požadavků na sociální tlumočnicky při CPIC a jejich další profesní rozvoj.

2.2 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka:

Dílčí cíl prvního řádu	Dílčí cíl druhého řádu	Indikátory	Tazatelské otázky
<p>DVC 1: Zjistit, jaké kvalifikační požadavky mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC na sociálního tlumočnicka.</p>	<p>DVC 1.1: Zjistit, jaké vzdělání by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků. DVC 1.2: Zjistit, jaké zkušenosti by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků. DVC 1.3: Zjistit, jaké osobní dovednosti by měli mít pracovníci na pozicích sociálních tlumočnicků.</p>	<p>kvalifikační požadavky: vzdělání (institucionální) zkušenosti osobní dovednosti (sociální kompetence, soft skills)</p>	<p>TO1: Jaké vzdělání by podle Vás měl splňovat sociální tlumočnick při CPIC? TO2: Jaké zkušenosti z oboru by podle Vás měl mít sociální tlumočnick při CPIC? TO3: Jaké osobní dovednosti - soft skills, sociální kompetence, atd. by měl naplňovat vhodný adept na pozici sociálního tlumočnicka při CPIC?</p>
<p>DVC 2: Zjistit, jaké požadavky na další profesní rozvoj sociálního tlumočnicka mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC.</p>	<p>DVC 2.1.: Zjistit, jaké další znalosti by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka. DVC 2.2.: Zjistit, jaké další osobní dovednosti by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka.</p>	<p>další profesní rozvoj: znalosti osobní dovednosti</p>	<p>TO4: V jakých dalších znalostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady. TO5: V jakých dalších osobních dovednostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.</p>

	DVC 2.3.: Zjistit, jaké další sociální kompetence by měl splňovat pracovník na pozici sociálního tlumočnicka.	sociální kompetence	TO6: V jakých dalších sociálních kompetencích by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.
DVC 3: Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) a náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství v kontextu procedurálních standardů.	DVC 3.1.: Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick. DVC 3.2.: Zjistit, jakou náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick. DVC 3.3: Zjistit, jak jsou sociální tlumočnicki připraveni na práci v multikulturním prostředí z hlediska práce s vlastními předsudky? DVC3.4: Zjistit, jakým způsobem je zpracována přítomnost sociálního tlumočnicka s ohledem na možný střet zájmů. DVC 3.5: Zjistit,	rozsah a obsah činnosti náplň práce předsudky střet zájmů přijímání darů	TO7: Jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství? TO8: Jakou náplň práce by měl mít sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství? TO9: Jakým způsobem jsou sociální tlumočnicki připraveni pracovat v multikulturním prostředí z hlediska práce s vlastními předsudky? TO10: Jakým způsobem máte zpracovánu přítomnost tlumočnicka s ohledem na možný střet zájmů? TO11: Jakým způsobem máte

	<p>jakým způsobem je ošetřeno přijímání darů od klientů směrem k tlumočnickovi.</p> <p>DVC 3.6: Zjistit, jaké nástroje lze uplatnit / nastavit pro kontrolu "správného" tlumočení ve CPIC.</p> <p>DVC 3.7: Zjistit, jakým způsobem a kdy je zapojován sociální tlumočnick do vztahu klient - sociální pracovník.</p> <p>DVC 3.8: Zjistit, zda a jakým způsobem je sociální tlumočnick zapojen do tvorby individuálního plánu.</p>	<p>nástroje kontroly tlumočení</p> <p>způsob zapojení tlumočnicka do vztahu klient - sociální pracovník</p> <p>zapojení tlumočnicka do tvorby individuálního plánu</p>	<p>zpracován příjem darů, kterých se dostává vašim sociálním tlumočnickům?</p> <p>TO12: Jaké nástroje uplatňujete / nastavujete pro kontrolu "správného" tlumočení?</p> <p>TO13: Jakým způsobem a kdy zapojujete sociálního tlumočnicka do vztahu klient - sociální pracovník?</p> <p>TO14: Jakým způsobem a kdy je sociální tlumočnick zapojen do tvorby individuálního plánu?</p>
<p>CÍL 4: Návrh standardu kvalifikačních požadavků na sociální tlumočnicky při CPIC a jejich další profesní rozvoj.</p>		<p>výstupy z výzkumu</p>	

2.3 Zdůvodnění vybrané výzkumné strategie

Tématem bakalářské práce je role sociálního tlumočnicka při CPIC SUZ MV, požadavky na jeho vzdělání, zkušenosti, dovednosti, sociální kompetence. Vzhledem k tomu, že se výzkumné téma týká konkrétní jedné organizace a je tedy úzce zaměřené, byla jako vhodná výzkumná metoda zvolena kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně technika kvalitativních polostrukturovaných interview.

Hendl definuje kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Podle něj výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé druhy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. (Hendl, 2005, s. 50).

Vzhledem k tomu, že u kvalitativního výzkumu lze otázky modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru dat nebo analýzy dat, je tento výzkum považován za emergentní, nebo pružný typ (Hendl, 2005). Výzkumník může okamžitě reagovat na vzniklou situaci, jako například nesrozumitelná formulace otázek, může vytvářet doplňující otázky, některé otázky u některých respondentů vynechat, apod.

Ve výzkumu byla zvolena technika kvalitativního interview – konkrétně polostrukturovaný rozhovor, „*jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací*“ (Hendl, 2005, s. 164).

Už z názvu lze vyvodit, že polostrukturované rozhovory jsou volnější a pružnější než strukturované, ale zároveň jsou organizovanější a systematičtější než nestrukturované rozhovory. (Wildemuth a Zhang, 2009) Signifikantní pro kvalitativní výzkum je, že „*účastníci výzkumu sdělují svoje zkušenosti, názory a pocity a badatel se snaží zjistit nejenom to, co si účastník o daném tématu myslí, ale i jak o něm přemýšlí a proč právě takovým způsobem, co formuje jeho postoje. Někdy nám přesné citace rozhovoru mohou objasnit mnohem víc než kvantitativně redukováná metoda.*“ (Gulová, 2011, s. 81)

2.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Vzhledem k výzkumnému cíli výzkumu, který zjišťuje, jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít interní sociální tlumočnick při asistování v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství při Centrech a v souvislosti s daným zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít v tomto poradenském procesu, byli do výzkumného vzorku vybráni sociální pracovníci, kteří jsou v přímé práci s klientem v rámci odborného sociálního poradenství. Strategie výběru jednotlivých informantů byla záměrná, jednalo se o tzv. záměrný výběr.

Rozhovoru se účastnili sociální pracovníci nebo vedoucí Center, kteří taktéž splňují odbornou způsobilost podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a i při své práci vedoucích se dostávají do přímé práce s klienty.

Kontaktovala jsem devět Center s žádostí o rozhovor. Původní záměr byl oslovit všechna Centra pod SUZ MV, ale s ohledem na to, že pobočky ve Středočeském kraji zahájily provoz teprve v září 2018, jsem tato pracoviště neoslovila.

Nakonec proběhlo sedm polostrukturovaných rozhovorů v sedmi Centrech. V jednom z Center neměli pracovníci zájem účastnit se výzkumu a v jednom odmítli rozhovor z personálních a časových důvodů.

Tabulka č. 2: Respondenti

označení respondenta	další relevantní informace
R1	žena, sociální pracovnice
R2	žena, sociální pracovnice
R3	muž, vedoucí CPIC
R4	žena, vedoucí CPIC
R5	žena, sociální pracovnice
R6	žena, vedoucí CPIC
R7	žena, sociální pracovnice

2.5 Průběh výzkumu

Výzkum probíhal v několika etapách, které na sebe logicky navazovaly. Vzhledem k tomu, že sama jsem od roku 2009 v přímé práci s klienty – migranty, tak jsem ve své praxi potřebovala v rámci poradenství tlumočení. Tlumočení během sociálního poradenství bylo téma, které jsme často řešili mezi kolegy – nejvíce pak kvalitu tlumočení, osobu tlumočnicka, jejich vzdělávání a rozvíjení jejich dovedností, střet zájmů a v neposlední řadě také nástroje kontroly správného přenosu sdělení a jeho pochopení.

Moje vlastní praxe mě dovedla k tomu, abych zjistila, co by Centra požadovala od tlumočnicků (viz hlavní a vedlejší dílčí cíle výzkumu), jaký by měl být ideální stav.

První etapou výzkumu byla teoretická příprava – studium literatury. Díky Ústavu translologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze je o téma komunitní tlumočení větší zájem. Svědčí o tom, že v posledních letech vzniklo hned několik diplomových prací (například práce od Holkové, Kotašové, Nenutila, Vávrové, Kostelníkové). Organizace META vydala nemálo publikací a článků zabývajících se komunitním tlumočením. Ještě pár let zpátky by se literatura v českém jazyce stěží dohledávala. Co se týká literatury zahraniční, je komunitní tlumočení předmětem zájmu již řadu let.

Například celá série *Critical links* I. až VIII. v rámci nakladatelství John Benjamins publishing se zabývá komunitním tlumočením.

Kromě studia literatury jsem se účastnila konference u kulatého stolu na téma komunitní tlumočení, interkulturní mediátor v roce 2014.

V neposlední řadě jsem téma rozebírala během neformálních rozhovorů s kolegy z Center, ale i z jiných dalších organizací (InBáze, Meta, South East Asia – liaison), zabývajících se poradenstvím pro cizince nebo jejich vzděláváním. Tyto rozhovory vedly k ucelnější představě o výzkumu, dovedly mě k hlavnímu cíli, vedlejším dílčím cílům a k vytvoření vhodných tazatelských otázek, které jsem „nanečisto“ vyzkoušela na kolezích z práce.

Další etapou byl samotný výzkum, před jehož samotnou realizací jsem respondentům představila téma a co chci zjistit. Dále jsem si vyžádala souhlas se zaznamenáváním odpovědí na telefon (diktafon), s čímž všichni souhlasili, a ujistila jsem je, že nebudu nikoho přímo jmenovat. Pouze pro potřeby práce uvedu jejich pohlaví a jestli je respondent sociální pracovník, nebo vedoucí Centra. Sdělila jsem jim, že nahrávky slouží pouze pro mou potřebu jako nástroj pro budoucí přepis a nebudu je nikde dále šířit.

Délku hovoru jsem nestanovovala, ale čistého času šlo o 30 minut. Některé hovory byly samozřejmě delší, některé zase kratší. Znění otázek byl pracovníkům Center předem znám – důvodem bylo, že se jedná o problematiku, kde je vhodné se více zamyslet nad daným tématem, jaká je momentální praxe a jaká by mohla být. Srovnat si jednotlivé pojmy a zároveň mít možnost větší diskuze, popřípadě otevřít toto téma i se svými kolegy.

Během dotazování nedošlo k vynechání otázek, pouze v některých případech došlo ke spojení několika otázek v jednu.

Například otázky TO4 a TO5:

TO4: V jakých dalších znalostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.

TO5: V jakých dalších osobních dovednostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.

Otázka byla položena jako:

V jakých dalších **znalostech a osobních dovednostech** by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.

Výzkumné dotazování probíhalo bez potíží v domluvených termínech buď osobně, nebo přes nahrávaný telefon.

Nejdříve jsem měla z telefonických hovorů obavy, že budou příliš neosobní a bude těžší navodit atmosféru pro dotazování. Pokud by se tato moje obava naplnila – rozhovory bych směřovala k osobnímu setkání. Naštěstí tomu tak nebylo a vše probíhalo velmi dobře i přes telefon. Respondenti neměli problém s žádnou konkrétní otázkou a byli velmi ochotní odpovídat.

Další etapou výzkumu byla vlastní analýza nahraných rozhovorů a interpretace dat, která vedla k vytváření závěrů a odpovědí na hlavní výzkumný cíl a vedlejší dílčí cíle.

2.6 Způsob zpracování získaných údajů

Odpovědi získané během polostrukturovaných rozhovorů byly se souhlasem respondentů zaznamenány na telefon (diktafon).

Samotná analýza rozhovorů se zaměřila na hledání shodných prvků u výpovědí nebo naopak na prvky, které byly vůči sobě v opozici. K samotné analýze byly využity indikátory z transformační tabulky, k nimž byly řazeny jednotlivé pojmy získané během rozhovorů (viz Tabulka č. 3). Díky této metodě byly vidět shodné (nebo naopak protikladné) prvky a formulace závěrů na dané výzkumné cíle se tím celkově zjednodušila. Šlo o určitý typ jednoduchého kódování, kdy kódem byl indikátor, k němuž byly přiřazovány kategorie. Důležitým dalším krokem bylo hledání vzájemných vztahů a souvislostí mezi nalezenými kategoriemi.

Tabulka č. 3: Indikátory a pojmy (ukázka)

vzdělávání	VŠ, SŠ, kurz pro interkulturního pracovníka, kurz na míru, kurz soudního tlumočnicka (...)
zkušenosti	předchozí praxe v tlumočení, praxe ze sp – nemusí (...)
osobní dovednosti	komunikativní, empatický, adaptace, flexibilita, odpovědnost (...)
další znalosti	akreditované kurzy MPSV, MV, kurz Slova 21
další osobní dovednosti	aplikace znalostí, analytické schopnosti, orientace, asertivita (...)
další sociální kompetence	týmový přístup, umění jednat s lidmi, schopnost řešit problém, ochotu učit se, odpovědnost, sebereflexe, profesionální přístup (...)

2.7 Etická rizika výzkumu a zvolené výzkumné strategie z hlediska validity

Ačkoli se jedná o anonymní výzkum, byl prováděn v rámci jedné organizace, proto u některých respondentů panovala obava, že nebudou vědět, jak odpovídat, jestli jejich odpovědi budou k něčemu dobré, apod. Odpovědi na otázky vypovídají o pohledu dotazovaného na danou problematiku, tudíž je logické, že se mohou dostavit obavy z možnosti neznalosti tématu a domnělého pocitu, že by měli být odborníky na dané téma.

Riziko vytváří i sám badatel, který formuluje jednotlivé otázky v polostrukturovaném rozhovoru na základě své vlastní osobní zkušenosti s danou tematikou. (Baum, Gojová, 2014) V mém případě jsem navíc sama pracovníkem Centra v přímé práci s klienty, tudíž vycházím přímo ze své praxe a z představy jaký by měl být tlumočník, který tlumočí při sociálním poradenství. Během výzkumu jsem se pokusila od své představy oprostit a zůstat co nejvíce objektivní a neutrální. Snažila jsem se nedostat do fáze, kdy by mi mohlo něco podstatného v rozhovorech uniknout a díky zaujatosti daným tématem slyšet jen věci, které se shodují s mým názorem.

Rizikem může být i samotná zvolená metoda. Podle Hendla je u kvalitativního výzkumu dotazován malý počet respondentů z jednoho místa, tudíž s podobnými názory. (Hendl, 2005) Zde sice došlo k dotazování mezi zaměstnanci jedné organizace, ale v tomto případě se jednalo o záměr, protože se jedná o zjištění role interního sociálního tlumočníka a jeho spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností při CPIC. Zároveň jsem pro výzkumné rozhovory oslovila všechna Centra (s výjimkou Středočeského kraje), abych obsáhla názory napříč všemi Centry.

3 ANALÝZA A INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující kapitole budu analyzovat a interpretovat data získaná pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Center. Odpovím na hlavní cíl práce, který zjišťuje jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít interní sociální tlumočnick při asistování v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství při CPIC, a v souvislosti s daným zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít v tomto poradenském procesu. Hlavní cíl zodpovím pomocí dílčích cílů, které budou zkoumány prostřednictvím dílčích cílů druhého řádu, jež jsou definovány skrz indikátory.

Každý dílčí cíl bude v rámci jedné podkapitoly a bude doplněn o citace odpovědí respondentů.

3.1 Zjistit, jaké kvalifikační požadavky mají pracovníci na pozicích sociálních pracovníků při CPIC na sociálního tlumočnicka

Pomocí prvního dílčího cíle objasním, zda má mít sociální tlumočnick při CPIC speciální vzdělání, ať už institucionálního směru absolvováním vzdělávací instituce, nebo pomocí kurzů. Jestli má mít specifický soubor zkušeností a v neposlední řadě určitý souhrn osobních dovedností.

Zaměřím-li se na první indikátor, tedy na **vzdělávání**, tak v odpovědích se respondenti rozcházel. Z výpovědí, kterých se mi dostalo, lze vidět, že sociální pracovníci nejsou v této otázce zcela jednotní. „*Myslím si, že by měl mít minimálně, alespoň, středoškolské...*“ (R6) Oproti tomu je tu i názor, že typ vzdělání není podstatný „*kdybychom tlumočnicka chápali jako osobu, která má plnit úlohu překladatele a prostřednicka pro předávání potřebných informací, tak bych si myslela, že typ vzdělání zde nehraje roli...*“ (R5), ale dodává, že „*...pokud bychom se bavili o někom, kdo se prostřednictvím tlumočení blíže seznamuje se sociální problematikou a více do ní proniká, tak by bylo vhodné, aby tato osoba měla povědomí o přístupech a metodách*

využívaných při sociální práci.“(R5) Někteří respondenti by uvítali, kdyby měl tlumočnický VŠ vzdělání a nejlépe sociální práci. „Podle mého názoru by ideální bylo vysokoškolské vzdělání, že. Třeba i vystudovanou sociální práci“, ale dodává, „nebo alespoň středoškolské s maturitou...“ (R3) Ideální by podle R1 bylo, kdyby si tlumočnický udělal obdobný kurz pracovníka v sociálních službách pro práci s migranty⁷. „Kurz interkulturního pracovníka, který pořádala v rámci projektu VOŠ Caritas v Olomouci ve spolupráci myslím s InBází v Praze, ten kurz měl myslím 200 hodin a byl opravdu hodně náročný a výstupem byl pracovník v sociálních službách...“ (R1) Respondenti se shodli na tom, že by měl tlumočnický rozhodně ovládat jazyky, do kterých tlumočí, ale není třeba mít speciální vzdělání. Např. „... má kompetence v jazyku, stačí, že ho ovládá, nemusí mít k tomu institucionální vzdělání. Soudního tlumočnický potřebuju pouze ve výjimečných situacích, ale na toho komunitního tlumočnický mně stačí, když ovládá ten jazyk tak, abych porozuměla...“ (R4) Tlumočnický by měl mít povědomí i o tlumočnických technikách a sociální práci a znát kulturu a umět ji přenést v kontextu. „...měl by mít povědomí o tom, jak správně tlumočit, nevím, jestli existuje třeba kurz tlumočnických technik a mít povědomí o sociální práci, ne se stavít do role sociálního pracovníka, to by bylo špatně, ale rozumět tomu procesu, který se odehrává... za mě tedy, co se týká vzdělání, tak není až tak podstatný papír, ale mít talent na to správně tlumočit jazyk a kulturu a zvládat techniky nebo se tyto techniky umět naučit...“ (R2)

Druhým indikátorem, na který jsem se ve svém výzkumu zaměřila v souvislosti s kvalifikačními požadavky, jsou **zkušenosti z oboru**.

Respondenti se v tomto případě víceméně shodli. Zkušenosti z oboru tlumočení jsou sice vítány, ale nejsou kritériem pro přijetí na pozici sociálního tlumočnický. „...je výhoda, když už má tyhle tlumočnické zkušenosti za sebou...“ (R7), zároveň nemusí mít tlumočnický zkušenosti ze sociální práce, od toho je tam sociální pracovník. „Nemusí mít žádné zkušenosti z oboru, expertem na informace z oboru je sociální pracovník a tlumočnický pouze tlumočí ty informace sdělené sociálním pracovníkem a klientem“ (R6)

⁷ . Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na poradenství a asistenci migrantům a Interkulturní kompetence v praxi. realizovala VOŠ CARITAS Olomouc ve spolupráci s InBází Praha.

nebo „Dle mého názoru zkušenosti z oboru nejsou pro tlumočnický prioritou, sociální pracovník je v poradenském procesu v roli koordinátora, měl by být schopen zkoordinovat tento proces tak, aby v jeho závěru byla naplněna klientova zakázka. Zkušenosti tlumočnická získává v průběhu tohoto procesu a to se mi jeví jako dostačující.“

(R5) Ze zkušeností ze sociální práce panuje i jistá obava kvůli podávání zkreslených informací. „... momentálně čím méně zkušeností ze sociální práce, tím pro nás líp. My se setkáváme s tím, že dávají zkreslené informace nebo špatné. A ta náprava potom je složitější, obzvláště v situacích, kde máme jednoho toho tlumočnicka, a ti lidé berou ty informace od něj jako závazné, protože je to ta autorita a mají za to, že on to teda ví...“

(R4)

Posledním indikátorem v rámci DVC 1 bylo zjištění **osobních dovedností** (sociální kompetence, soft skills), které by měl naplňovat vhodný adept na pozici sociálního tlumočnicka. Respondenti uváděli řadu osobních dovedností, kompetencí, které by měl sociální tlumočnick mít. Některé z nich uvedli všichni respondenti, jako například komunikativnost, adaptace na vzniklou situaci, empatie, odpovědnost, profesionalita. „...komunikativní, empatický, odpovědný k práci, také profík, měl by být mít prostě profesionální přístup a umět se adaptovat na různé vzniklé situace...“ (R2); „No tak komunikativnost, to je základ všeho asi, umění se přizpůsobit rychle určité situaci, profesionalita v překladu“ (R1); „Měl by být komunikativní, mít komunikační dovednosti...“ (R3); „...sociální citění... empatii...“ (R4)

Respondenti také uváděli otevřenost, flexibilitu, týmového ducha, nadhled. „Komunikační dovednosti, flexibilita, adaptace, nadhled...“ (R6); „Zde bych zdůraznila zejména otevřený a příjemný přístup k lidem, přirozenou aktivitu podporující chuť do práce, týmového ducha a schopnost rychlé adaptace na nově vzniklé situace.“ (R5)

3.1.1 Shrnutí DVC1

Podle získaných odpovědí vyplývá, že sociální tlumočnick by měl být ideálně člověk, který má alespoň středoškolské vzdělání (nebo lépe vysokoškolské se zaměřením na sociální práci, či humanitního směru), má předchozí praxi z tlumočení, tudíž dobře ovládá jazyky, do kterých tlumočí, a techniky tlumočení. Je člověkem komunikativním,

empatickým, profesionálním, přizpůsobivým, zodpovědným. Je odborníkem na kultury, ve kterých se pohybuje, a dokáže je reflektovat v rámci tlumočení.

3.2 Zjistit, jaké požadavky na další profesní rozvoj sociálního tlumočnicka mají pracovníci na pozicích sociálního pracovníka při CPIC

Pomocí druhého dílčího cíle objasním, zda a jaké další požadavky na profesní rozvoj mají sociální pracovníci při CPIC na sociální tlumočnický. Prostřednictvím vhodných tazatelských otázek jsem získala přehled dalších možných souborů znalostí, osobních dovedností a sociálních kompetencí, které by měl mít, nebo si popřípadě osvojit, sociální tlumočnick.

Zaměřím-li se na první zjišťovaný indikátor, tedy na **znalosti**, většinou respondenti zmiňovali absolvování akreditovaných kurzů pro sociální pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách pod MPSV. *„Myslím, že absolvování nejrůznějších akreditovaných kurzů, které musí splnit sociální pracovníci, by nebylo na škodu, rozšířil by si tím také své obzory...“* (R7) *„Podle mého názoru, by se měl účastnit kurzů MPSV, jak jsou takové ty školení pro sociální pracovníky...“* (R3); *„Podle mě určité kurzy od MPSV...“* (R2) Dále by měli tlumočníci absolvovat kurzy z legislativy pod MV: *„...také určité kurzy od vnitra...“* (R2) nebo se v legislativě sebevzdělávat a udržovat si v této problematice všeobecný přehled. *„Vzhledem k řešené problematice v organizaci by bylo vhodné postupně rozvíjet znalosti z cizinecké oblasti – Zákon o pobytu cizinců, Zákon o azylu, Správní řád...“* (R5); *„Měl by se udržovat ve všeobecném přehledu, všeobecném politickém přehledu, aby byl schopný sledovat nějaké trendy, zákony, změny, ale jenom na úrovni obecného povědomí...“* (R4); *„Sebevzdělání je potřeba, kurz nekurz...“* (R1)

Jeden z respondentů také zmínil Adaptačně integrační kurzy, které realizuje Slovo 21 pro nově příchozí cizince. *„...nebyly by špatné nějaké kurzy, které realizuje Slovo 21, Vítejte v ČR pro nově příchozí cizince...“* (R3) V neposlední řadě někteří respondenti zmínili, že by bylo vhodné, aby CPIC, respektive SUZ, sama realizovala vzdělávací kurz pro své tlumočnický. *„Také školení, které by si dělalo samotné CPIC“* (R3); *„...pak také by mohla přímo SUZka udělat kurz, aby si proškolila vlastní sociální*

tlumočníky. Mohl by to být více komplexní kurz, obdobný jako pod VOŠ Caritas...“ (R2); „...také třeba kurz přímo od CPIC na míru, podobně jako kurz pro interkulturního pracovníka v sociálních službách, který realizovala VOŠ Caritas...“ (R1)

Druhým zjišťovaným indikátorem byly **osobní dovednosti**. Odpovědi na tento zjišťovaný indikátor jsou velmi obdobné jako u osobních dovedností v DVC1. Respondenti ale dodávali, že by se tlumočnický měl nadále rozvíjet. *„Je to podobné jako u předchozí otázky, osobní dovednosti, které jsou předpokladem pro výkon tlumočnicka, tak je dále rozvíjet.“ (R7); „...měl by se rozvíjet v sociálních dovednostech...“ (R4); „...samozřejmě se dál rozvíjet třeba v komunikaci, mít empatický přístup a interkulturní citlivost...“ (R1)*

Jako důležité respondenti vidí empatii a její rozvoj, profesionální přístup a komunikaci. *„Měl by být schopen empatického vhledu a zároveň profesionálního odstupu. Měl by se rozvíjet v sociálních dovednostech, umět nevkládat sám sebe, aby nedocházelo ke zkreslování informací. Musí to být z tohoto pohledu profesionál.“ (R4); „Empatický přístup, komunikace...“ (R6)* Důležitou také vidí ochotu se učit novým věcem, schopnost jejich aplikace v praxi a umět analyzovat informace. *„Chůť poznávat nové věci a učit se novým věcem... to, že něco vím a umím to aplikovat. Nějaký základ analytických schopností...“ (R1)* Tlumočnický by měl být schopen sebereflexe, přijmout kritiku a být asertivní. *„Zejména schopnost sebereflexe a schopnost přijmout kritiku a umět ji zpracovat, zároveň rozvíjet asertivní přístup.“ (R2)* Tlumočnický by měl mít prezentační dovednosti a zdokonalovat se v rétorice. *„...kromě již výše zmíněných bych ještě řekl, že by se mohl zdokonalovat v rétorice a také umět prezentovat...“ (R3)*

V souvislosti s otázkou na osobní dovednosti začala být také zmiňována intervize mezi tlumočníky, která by sloužila ke sdílení zkušeností a řešení komplikovaných případů. *„Tlumočníci by se měli scházet v rámci intervizí, to by jim také pomohlo se zdokonalovat ve svých dovednostech, zároveň by sdíleli zkušenosti...“ (R1); „Pro osobnostní rozvoj a rozvoj dovedností je potřeba i intervize mezi tlumočníky. Měli by mít tu možnost vzájemně sdílet své zkušenosti a tak se posouvat dál.“ (R2)*

Posledním zjišťovaným indikátorem v tomto cíli byly **sociální kompetence**. Odpovědi byly opět velmi obdobné, jako ve VDC1, opět s dodatkem toho, že se v nich má tlumočnický nadále rozvíjet. Přesto respondenty napadaly další možnosti rozvoje.

Například umění jednat s lidmi, schopnost řešit problémy a pracovat pod stresem. „...umět jednat s lidmi, dokázat se postavit problému a řešit ho. Často se řeší složité případy, tak by měl být schopný pracovat pod stresem...“ (R2) Opět byla také zmíněna intervize jako důležitá pro rozvoj. „...vhodné by byly pro tlumočníky intervize, jak jsem už zmiňovala, vzájemné sdílení jak mezi sebou navzájem, tak společně se sociálními pracovníky nebo i s vedením, a tak dále, co oni vidí, že je potřeba změnit, něco vylepšit nebo nějaká zpětná vazba, a tak dále... intervize při práci s lidmi je důležitá“ (R1); „...je to podobné jako u té otázky před tím, k prohlubování sociálních kompetencí napomáhá i intervize v týmu nebo mezi tlumočníky napříč Centry.“ (R2)

3.2.1 Shrnutí DVC2

Podle získaných odpovědí vyplývá, že sociální tlumočnick by se měl i nadále vzdělávat buď účastí na akreditovaných kurzech (MPSV, MV), sebevzdělávat se v problematice sociální, cizinecké, jazykové a kulturní nebo se také účastnit adaptačně integračních kurzů Vítejte v ČR (Slovo 21). Vhodným nástrojem ke zvýšení znalostí a dovedností by byl samostatný kurz ušitý přímo na míru pro sociální tlumočníky, který by realizovala SUZ MV ve spolupráci s organizacemi, které mají s takovými kurzy zkušenost a jsou schopné reagovat na konkrétní specifické požadavky.

Sociální tlumočnick by se měl nadále rozvíjet v již osvojených dovednostech a osvojit si dovednosti nové, které jsou potřeba pro výkon jeho profese. Základem jsou komunikační dovednosti, empatie, profesionální přístup. Dále schopnost analyzovat informace, asertivní přístup, schopnost sebereflexe a interkulturní citlivost.

Respondenti vidí jako důležitou intervizi buď v týmu, nebo také mezi tlumočníky napříč Centry, kde by mohli sdílet své zkušenosti, obavy, apod.

3.3 Zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) a náplň práce by měl podle sociálních pracovníků plnit sociální tlumočnick, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství v kontextu procedurálních standardů

Výzkumný dílčí cíl v sobě obsahuje široké téma, z toho důvodu ho bylo třeba dále specifikovat do dalších 8 výzkumných dílčích cílů druhého řádu (viz transformační tabulka, kapitola 2.2), které budu rozebírat pomocí jejich indikátorů.

První indikátor se zaměřuje na **roli** sociálního tlumočnicka a to konkrétně na **obsah a rozsah činnosti**.

V této otázce se respondenti shodli na tom, že role tlumočnicka je tlumočnick a tomu odpovídá i obsah a činnost. „Vzhledem k tomu, že zatím je to nastaveno ve CPIC tak, že tlumočnick neposkytuje poradenství, ale pouze tlumočí, co řekne pracovník Centra klientovi a klient pracovníku a že sociální pracovník je ten, kdo posoudí, zda službu Centrum klientovi poskytne, tak jeho rozsah a obsah činnosti vidím zatím prostě v tlumočení“ (R7); „Jeho role je tlumočnick – bude tlumočit to, co řekne sociální pracovník, který má kompetentní vzdělání dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.“ (R6) Jako důležitý vidí respondenti jeho přesah v rámci tlumočení. Tlumočnick nepřekládá pouze jazyk, ale s jazykem sděluje a reflektuje kulturu. „Tlumočnick by měl být hlavně tlumočnickem, který si je ale vědom i toho, že jeho role není jenom přesně převést sdělení, ale také do toho zahrnout kulturní kontext, bez toho by mohlo často docházet k nedorozumění a k zablokování komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Musí zajistit účinnou komunikaci a být neutrální...“ (R2); „...kromě základní podstaty tlumočení, ještě je důležité než začne tlumočit nebo v průběhu, a vidí, že se nějaká situace vyvíjí jinak, než z kultury toho druhého člověka je obvyklý, tak je fajn zastavit tlumočení a dovysvětlit emoce nebo jednání toho klienta nebo naopak, protože kolikrát nějaké neverbální jednání, může ovlivňovat samotnou konzultaci, že se ti dva lidi vzájemně nepochopí. Když to tlumočnick vidí, že dochází k nedorozumění, které vychází z kultury jednoho nebo druhého, tak upozornit, zastavit tlumočení a říct, že teď vysvětlím něco, potřebuju říct toto, díky tomu bude komunikace účinná...“ (R1); „Role je taková, že by neměl poskytovat poradenství, měl by pouze jenom tlumočit...mít přesah, ale nesklouzávat do poradenství.“ (R3)

Jedna z respondentek vidí jako ideál, kdyby sociální tlumočnick splňoval profesní požadavky na sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, navíc by to byl člověk z komunity a zaměstnaný na plný úvazek. „*Ideální stav by byl mít sociálního pracovníka, který ovládá řeč dané komunity, to by byl pro mě ideální stav... rodilý mluvčí, který má vystudovanou sociální práci, to mi dává naději, že dokáže s komunitou pracovat s určitým odstupem, ale zároveň je dostatečně v ní a dostatečně přijímám tou komunitou natolik, aby tam ta práce byla možná... určitě mít tlumočnicka na plný úvazek, jako kmenového zaměstnance, kterého si pak můžu vyškolit v sociálních dovednostech a dát mu odborné znalosti...*“ (R4)

Dalším zjišťovaným indikátorem byla **náplň práce** sociálních tlumočnicků. Respondenti odpovídali opět víceméně shodně, a to, že by náplň práce mělo být především tlumočení, což souvisí se samotnou rolí tlumočnicka. „*...to souvisí i s tou rolí, je to podobné, tlumočit jazyk i obsah sdělení, překládat...*“ (R1); „*Tlumočit potřebné informace...*“ (R5); „*Jeho náplň je tlumočení – bude tlumočit to, co řekne sociální pracovník, který má kompetentní vzdělání dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.*“ (R6) K náplni kromě samotného tlumočení patří i překlady a psaní emailů, překlady informací na webu a sociálních sítích, nebo také účast na kurzech češtiny a sociokulturních kurzech. „*Tlumočení, překlady, psaní a překlady emailů, informací na sociálních sítích, tlumočení na kurzech češtiny pro začátečníky na úvodní lekci, tlumočení na sociokulturních kurzech a dalších akcích Centra...*“ (R3) V neposlední řadě vidí náplň práce i v komunitní práci. „*...ideálem je komunitní práce, pracovat s komunitou...*“ (R4)

Třetím zjišťovaným indikátorem v rámci tohoto cíle jsou **předsudky**. Chtěla jsem zjistit do jaké míry, respektive jakým způsobem, jsou sociální tlumočnicki připraveni pracovat v multikulturním prostředí z hlediska práce s vlastními předsudky. V tomto případě se odpovědi lišily z hlediska zkušeností nebo prevence. Důležitým zjištěním ale je, že pracovníci Centra nemuseli tuto situaci řešit, a tudíž to není ani nijak zpracované v rámci metodiky. „*Není to zpracované ani jsme to zatím neřešili, je to podle mě hodně individuální, v takovém případě pomůže sebezvzdělávání, sebereflexe a navíc týmové porady, intervize, na základě toho by pak mohl vzniknout podpůrný materiál pro budoucí tlumočnicki v rámci jejich vzdělávání...*“ (R2); „*My je nijak nepřipravujeme a přemýšlím, jestli jsme něco takového řešili... ale ne, spíš teda naopak, že klient měl*

problém, že byl Rus a nechtěl, aby mu tlumočila Ukrajinka... ale může ta situace nastat, počítat s tím a umět to řešit.“(R4) V některých Centrech to řeší v rámci týmového vzdělávání nebo porad. *„Je to na týmu. U nás máme vzdělávání v rámci týmu, řešíme to v rámci interních porad...“* (R3) Práce s předsudky je každopádně podle respondentů důležitá a měla by být nějakým způsobem ošetřena. *„Nedokážu na to teď odpovědět, jak jsem ale říkala před tím ohledně té intervize, tak mi to přijde i na tu práci s předsudkami, že je důležitá. Potřeba to je a musí se s tím pracovat...“* (R1) Tlumočnick by se také v tomto ohledu měl sám vzdělávat a reflektovat kulturu, ve které se pohybuje a tím se zbavovat svých předsudků. *„Měli by znát českou kulturu a nepřístupovat s předsudky k sociálním pracovníkům. Stejně tak by se měli oprostít od předsudků vůči vlastní komunitě – nedělat rozdíly v přístupu např. k prodavači a k majiteli sítě restaurací“* (R6)

Dalším zjišťovaným indikátorem byl **střet zájmů**, do kterého se tlumočnick při své práci může dostat. Zjišťovala jsem opět zpracování této problematiky napříč Centry. V rámci odpovědí se mi dostalo 3 odpovědí, které se různě prolínaly. První z nich je, že to není nijak zpracováno, ale dalo by se vycházet z metodiky pro pracovníky CPIC (kmenové zaměstnance) *„No zpracované to přímo nemáme, ale dalo by se vycházet z metodiky, kde je střet zájmů zpracovaný na pracovníky Center, protože se s tím setkáváme...“* (R2), zároveň dodává, že by bylo opět vhodné vzdělávání pro tlumočnick, protože sami často nevědí, co si s takovou situací počít a jak jí řešit. *„Tlumočí třeba kamarád nebo i někdo „vyšší“ z komunity a ten pak nepřekládá vše, nebo to jsou tlumočnicki, kteří pracují pro nějakou firmu a najednou mají tlumočit klientovi, který je tam také zaměstnaný, a teď neví, jak tu situaci řešit a ten manuál a vzdělávání, či konzultace v rámci týmu nebo s jinými tlumočnicki, by mu mohla pomoci... ano mohli bychom mít jiného tlumočnicka, ale jsme v situaci, kdy je těžké sehnat někoho, kdo dobře ovládá jazyk a nemá vazby i někde jinde...“* (R2) Druhou odpovědí bylo, že to pracovníci řeší individuálně, podle situace, například jiným tlumočnickem. *„Řeší se to individuálně, podle situace, složitě je to obzvlášť u minoritních jazyků...“* (R1); *„V případě střetu zájmu je možné zajistit tlumočení se souhlasem klienta jiným tlumočnickem.“* (R6)

Další možností (v tomto případě teoretickou) je mít tlumočnicka na plný úvazek, který by byl součástí týmu. *„Je to pro ně psychicky náročné, jsou prostě mezi mlýnskými kameny, nedokážou se poprat s tou pozicí, na jedné straně tlumočí lidem a na druhé straně je nad nimi nějaké vedení, a najednou by měl třeba tlumočit proti tomu vedení,*

neví kde být loajální a jak se s tím vyrovnat. Takže třeba i opouští pozici tlumočnicků, aby toto nemuseli řešit... lépe je mít tlumočnicka, který není zavázaný jinde, ale to často vůbec nejde s ohledem na personální i platební podmínky, tlumočnick není zaměstnancem Centra a tlumočí jen pár hodin týdně... nejsem schopná jim nabídnout práci na plný úvazek.“ (R4) V případě střetu zájmů je nejdůležitější zakázka klienta a aby ani jedna ze stran nebyla poškozena, řešení je individuální, záleží na situaci. Klient je ten, který souhlasí s přítomností konkrétního tlumočnicka. „Tlumočnick je v první řadě, přizván do poradenského procesu pouze se souhlasem klienta. Pokud by poté jedna z přítomných stran vycítila nebo zjistila možný střed zájmů, jsou obeznámeny možnosti a důsledky dané situace a ta se poté řeší tak, aby nebyla poškozena ani jedna z přítomných stran, přičemž zakázka klienta je v tomto procesu nejdůležitější.“ (R5)

Pátým indikátorem je **přijímání darů**. Zvláště ošetření této problematiky ze strany Center vůči tlumočnickům. Lidé z různých kultur můžou projevovat svůj vděk právě předáním daru za poskytnutou službu, nemusí v tom vidět nic špatného, spíše to je projev vděku a slušnosti. Mnohdy tento projev není ze strany klienta ani chápán jako nějaké předplacení do budoucna.

Respondenti se v odpovědích shodli na tom, že tlumočnick nesmí za své služby přijímat dary. Tuto skutečnost mají i ošetřenou v rámci dokumentu „Poučení pro tlumočnicka a komunitní pracovníky Centra na podporu integrace cizinců“, kde svým podpisem stvrzují, že dary přijímat nebudou. „Tlumočnick nesmí přijímat dary od klientů, podepisuje to v Poučení.“ (R2); „Přijem darů, no u těch tlumočnicků je to tak, že nesmí přijímat dary, což je zahrnuto v dokumentu, který nám zvlášť podepisují...“ (R4); „Máme tady dokument, který nám tlumočnicki podepisují a tam i je, že nesmí přijímat dary.“ (R1) Zároveň je příjem darů zpracován v metodice pro pracovníky Center. „Přijem darů je obecně řešen v Metodice sociální práce, která je zpracovaná pro potřeby sociálních pracovníků, ale obeznámeni jsou s ní i tlumočnicki, kteří by měli v tomto dodržovat jednotný postup a to tak, že dary je nutné vhodně odmítnout...“ (R5)

Dalším sledovaným indikátorem jsou **nástroje kontroly tlumočení**. Zajímalo mě, jestli mají pracovníci nějaké nástroje kontroly nastavené a jakým způsobem je uplatňují v praxi.

Častou odpovědí bylo, že pomocí druhého tlumočnicka, ale zároveň je tam ze strany respondentů uvědomění si, že je to často velmi složité a nereálné, zvláště v poradenství,

kdy mít dva tlumočnický při konzultaci prostě nejde. „Ty písemné u jiných tlumočnicků nebo si přizveme jiného dalšího tlumočnicka na kurz či akci Centra...ale jinak, no snažíme se to ověřit od jiného tlumočnicka, ale při poradenství to takto nejde, tam nemůžou být dva tlumočnicki naráz, je to o druhotném zjištění důvěryhodnosti toho člověka, což si můžeme ověřit tímto způsobem. Zatím se nám nestalo, že by ten druhý tlumočnick řekl, že je to šmejd, dávejte si na něho pozor. To se nám ještě nestalo, tak buď je vše v pořádku, nebo tento nástroj nefunguje, to se těžko rozklíčuje...“ (R4)

Z takových důvodů je důležitá zpětná vazba od klienta, porozumění zakázce, nebo souhlas klienta s přítomností více tlumočnicků. „Je to zpětná vazba od klientů, splnění zakázky klienta, možnost přítomnosti druhého tlumočnicka se souhlasem klienta a navíc podepsaná mlčenlivost.“ (R5) Důležitá je také zpětná vazba nejen od klienta, ale i od samotného tlumočnicka. „Tak je to zpětná vazba, nějaký rozhovor s tím tlumočnickem a interní porady, jestli to dělá správně.“ (R3). Kromě výše zmíněného by samotným nástrojem mohl být sám tlumočnick, který je schopný sebereflexe, dopomoci by k tomu mohly intervize mezi tlumočnický a společně se sociálními pracovníky a v neposlední řadě znalost technik tlumočení. „Ověřováním si informací u klienta, doplňující otázky k zakázce, jestli dobře rozumí, komunikace se samotným tlumočnickem, jak by měla situace vypadat, jak tlumočit, aby byla komunikace efektivní a všichni porozuměli, důležité by byly intervize mezi tlumočnický, společně se sociálními pracovníky, školení technik tlumočení. Také sám tlumočnick může být nástrojem kontroly, pokud si sám ověřuje porozumění od klienta a sociálního pracovníka.“ (R2)

Jako důležité respondenti vidí mít ověřeného tlumočnicka, kde by byla spolupráce započatá na dobrých referencích, nebo mít přímo soudního tlumočnicka, kde se serióznost a profesionalita předpokládá. „Prověřujeme důvěryhodnost tlumočnicka na základě referencí, často se jedná i o soudní tlumočnický, což zaručuje serióznost a důvěryhodnost... ptáme se klienta, jestli tomu rozumí i několikrát za sebou, jestli má dotazy, jestli je to tak a tak, ptáme se více způsoby.“ (R1) Každopádně si pracovníci uvědomují, že kontrola jazyka, kterému nerozumí je obtížná. „Ověřuji si to různými dalšími otázkami, pokud mi to připadá nutné, nicméně kontrola u naprosto odlišného jazyka je dost obtížná.“ (R7)

Předposledním indikátorem v rámci tohoto dílčího cíle je **způsob zapojení tlumočnicka do vztahu klient – sociální pracovník.**

Respondenti se na zapojení tlumočnicka v rámci odborného sociálního poradenství shodli. Je to ve chvíli, kdy klient nerozumí, nelze se s ním domluvit a zjistit jeho zakázku. „...pokud klient nerozumí, tak ho zapojujeme hned, aby ten klient rozuměl...“ (R3); „Až ve chvíli, kdy to fakt nejde a klient opravdu nerozumí, nelze se s ním domluvit ani na nějaké základní úrovni, tak voláme tlumočnicka...“ (R4); „Když se nemůžeme domluvit, zjistit zakázku.“(R1) Zároveň se respondenti shodli na tom, že se tak děje se souhlasem klienta nebo na jeho žádost. „...je to s jeho souhlasem, nebo si přímo klient o tlumočnicka požádá“ (R3); „Tlumočnick vstupuje do konzultace se souhlasem nebo na žádost klienta.“ (R1)

Posledním zjišťovaným indikátorem v tomto cíli bylo **zapojení tlumočnicka do tvorby individuálního plánu**. Zajímalo mě hlavně, jestli je zapojován a pokud ano, tak jakým způsobem a jaká je jeho role.

Respondenti vypovídali, že záleží na situaci, kterou ovlivňuje, jestli se s klientem mohou domluvit. Pokud klient nerozumí, je tlumočnick přítomen při individuálním plánování po celou dobu, ale pouze jenom jako tlumočnick, do tvorby plánu nijak nezasahuje. „Při individuálním plánu je to obdobné jako při zapojení do vztahu, jak to bylo v předchozí otázce, když klient nerozumí, je potřeba upřesnit věci z plánu, to, co potřebuje vyřešit, tak samozřejmě musíme zapojit potom tlumočnicka, jestli rozumíme informacím od klienta správně a naopak“ (R1); „Momentálně nemáme klienta, u kterého bychom potřebovali tlumočení k individuálnímu plánu, ale pokud by to bylo třeba, tak by byl přítomen po celou dobu plánování, za podmínky, že klient nerozumí.“ (R4); „Individuální plán je tvořen mezi sociálním pracovníkem a klientem, tlumočnick pouze tlumočí a pokud nemá vzdělání dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, tak se nemůže podílet na tvorbě individuálního plánu.“(R6); „Tlumočnick ho pouze přetlumočí, ale samotnou tvorbu plánu má na starosti sociální pracovník.“ (R3)

3.3.1 Shrnutí DVC3

Sociální tlumočnick při CPIC by měl zodpovědně plnit roli tlumočnicka, jehož přesah spočívá v tom, že nepřevádí pouze jazyk, ale pracuje v kontextu kultury, ve které se pohybuje a ze které pochází klient. Jeho hlavní úlohou je být spojením, pomyslným mostem, mezi klientem a sociálním pracovníkem, zůstat neutrální, aby byla zajištěná

efektivní komunikace. Další nadstavbou jeho pracovní náplně je práce v komunitě. Tlumočník také překládá texty určené klientům (letáky, informace na webu a sociálních sítích), emaily a tlumočí na kurzech a akcích Centra, kde je jeho přítomnost žádoucí.

Ačkoli je člověkem, který neposkytuje poradenství, a je externím dodavatelem služeb, vztahují se na něj pravidla obdobně jako na sociální pracovníky, respektive na všechny kmenové pracovníky Center v kontextu procedurálních standardů kvality. Například by měl reflektovat a pracovat se svými předsudky, mít zpracován možný střet zájmů a nepřijímat dary (dokázat klientovi vysvětlit, proč to není možné, aby nedošlo k nedorozumění z důvodu nepochopení kulturního kontextu). Měl by si ověřovat porozumění ze strany klienta i sociálního pracovníka, aby i on sám byl svým způsobem nástrojem kontroly správného tlumočení.

Přípravenost sociálních tlumočnicků na práci v multikulturním prostředí z hlediska vlastních předsudků je velmi individuální. Záleží hlavně na samotném tlumočnickovi, zda se vzdělává, jestli si je svých předsudků vědom a pracuje na jejich odbourávání. V některých týmech CPIC toto preventivně řeší v rámci interního vzdělávání týmu a na poradách. Důvodem, proč to doposud nebylo řešeno komplexně v rámci všech CPIC je, že nenastala situace, která by byla podnětem k zapracování této problematiky do případné metodiky nebo manuálu pro tlumočnický. Z výzkumu ale vyplývá, že by se to zapracovat do budoucna mohlo. Například jako součást vzdělávacího modulu pro tlumočnický.

Střet zájmů je problematika, kterou sociální pracovníci v rámci poradenství již řešili, a její řešení je velmi individuální, respektive není nijak zpracována metodicky pro tlumočnický, pouze pro kmenové zaměstnance, z čehož se dá případně vycházet. Pokud je to možné, tak tlumočí někdo jiný. Téma se projednává v rámci týmových porad a týmových intervizí. Sociální pracovníci jsou si vědomi toho, že by bylo vhodné toto téma zpracovat podobně, jako je řešeno v metodice pro interní zaměstnance Center. Mnohdy je to složité pro samotného tlumočnický, který se do střetu zájmů dostane, a pak pozici tlumočnický i opouští.

Obdobné je to i s přijímáním darů, tato problematika není ošetřena nijak metodicky pro externí dodavatele služeb, takže ani pro tlumočnický. Tlumočnický, ale v tomto případě podepisují dokument, který ošetřuje přijímání, respektive nepřijímání darů za

poskytnuté služby. Vizí do budoucnosti je, aby tento dokument byl přímo součástí smlouvy.

Kontrola tlumočení, respektive nástroje, které se uplatňují pro případnou kontrolu správného tlumočení, jsou dost komplikovaným a specifickým tématem, už jen z hlediska pracovníka, který neovládá jazyk klienta a musí se tedy spolehnout na tlumočnicka, který vše správně přeloží, a zároveň zasadí do kulturního kontextu, aby došlo k porozumění. Ověřování porozumění obsahu sdělení se většinou zjišťuje od samotného klienta, ale tento proces je náročný, zvláště když sociální pracovník jazyku klienta nerozumí. Důležité je, aby se s tlumočnickem komunikovalo a jasně se určila pravidla jak tlumočit. Tlumočnick by měl být důvěryhodný a pracovat v Centru na základě dobrých referencí a předchozích zkušeností. Měl by vědět, co to znamená, když někomu něco tlumočí a znát a ovládat techniky tlumočení.

Tlumočnick je do poradenského procesu zapojován ve chvíli, kdy se nelze s klientem domluvit a nelze tím pádem zjistit jeho zakázku. Do vztahu vstupuje na základě toho, že klient s jeho přítomností souhlasí nebo na samotnou žádost klienta.

Obdobně se tlumočnick zapojuje do tvorby individuálního plánu. Je to opět ve chvíli, kdy klient nerozumí. Na základě klientova souhlasu nebo na jeho žádost. Důležité je, že tlumočnick nijak nezasahuje do samotné tvorby plánu, ta je zcela v kompetenci sociálního pracovníka a klienta. Jeho úkolem je tlumočit a zajistit tak efektivní komunikaci.

Tlumočnick si musí být vědom svojí pozice a nestavět se do role sociálního pracovníka. Měl by jasně klientovi vymezit, jaké jsou jeho kompetence v rámci poradenství a dalších aktivit Centra tak, aby tomu klient porozuměl.

3.4 Návrh standardu kvalifikačních požadavků na sociální tlumočnicky při CPIC a jejich další profesní rozvoj

V návaznosti na předchozí dílčí cíle prvního i druhého řádu – jako **výstupy z výzkumu**, bych v následující kapitole navrhla kvalifikační požadavky, které by mohl splňovat

vhodný adept na pozici sociálního tlumočnicka a návazný profesní rozvoj pro další zkvalitnění poskytovaných tlumočnických služeb při odborném sociálním poradenství.

Sociální tlumočnick by měl mít minimálně dokončené středoškolské vzdělání s maturitou. Vítané je i vysokoškolské vzdělání nejlépe humanitního zaměření. Měl by dokonale ovládat jazyky, do kterých tlumočí, a znát kulturní kontext, ze kterého pochází klient a ve kterém se momentálně vyskytuje – to znamená znalost českého prostředí a prostředí klienta.

Sociální tlumočnick by měl být komunikativní, empatický, umět jednat s lidmi, řešit konfliktní situace, umět pracovat pod stresem a v krizových situacích. Dokázat se přizpůsobit, být flexibilní, mít odpovědnost za svou práci. Dokázat analyzovat situace, orientovat se v legislativě na všeobecné úrovni. Být schopný sebereflexe a zachovat si profesionální odstup, jasně si vymezit hranice. Ovládat tlumočnické techniky - konsektivní tlumočení a šušotáž.

Předchozí praxe z tlumočení je výhodou, ale vše se dá dohnat praxí a správnou komunikací mezi tlumočnickem a sociálním pracovníkem.

Tlumočnick, který pracuje pro Centrum, by se i nadále měl rozvíjet. Nejvhodnější způsobem jeho profesního rozvoje by bylo vytvořit kurz na míru přímo pro sociální tlumočnický Center.

Kurz by metodicky vytvořila SUZ MV ve spolupráci s organizacemi, které mají již s takovými kurzy zkušenost, například META, Ústav translatologie FFUK, VOŠ Caritas Olomouc, InBáze, South East Asia – liaison. Doporučila bych vytvoření pracovní skupiny složené z odborníků na sociální poradenství, tlumočení, vzdělávání a kulturu, kteří by díky svým znalostem a zkušenostem byli schopní vytvořit kurz reagující na potřeby SUZ respektive Center.

Dalšími možnostmi vzdělávání je absolvování různých akreditačních kurzů pod MPSV určené pro sociální pracovníky, kurzy z legislativy pod MV a v neposlední řadě bych doporučila Rekvalifikační kurz pro odbornou veřejnost - Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami, který připravil Ústav translatologie FFUK v Praze v rámci rozvojového projektu MŠMT. Zdokonalovat a prohlubovat své tlumočnické dovednosti mohou i v rámci adaptačně integračních kurzů – Vítejte v ČR, které realizuje Slovo 21 ve spolupráci s MV pro nově příchozí cizince.

Tlumočníci by se nadále měli rozvíjet ve svých osobních dovednostech a sociálních kompetencích nebo si osvojit nové v rámci dalších osobnostně vzdělávacích kurzů. Měli by mít možnost intervize v týmu, mezi sebou navzájem, napříč Centry, aby mohli sdílet zkušenosti a řešit problematické případy. Jelikož se jedná o člověka, který pracuje s lidmi, často tlumočí náročné životní situace, tak by měl mít možnost supervize, stejně jako sociální pracovníci.

3.5 Shrnutí výzkumné části

Data, která byla získána pomocí tazatelských otázek během polostrukturovaných rozhovorů, naplnila dílčí cíle práce. Interpretováním získaných dat jsem došla k jasným závěrům, které jsem průběžně formulovala v jednotlivých podkapitolách kapitoly 3.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jaké spektrum odborných znalostí, dovedností a zkušeností by měl mít interní sociální tlumočnick při asistování v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství při Centru na podporu integrace cizinců (dále CPIC) a v souvislosti s daným zjistit, jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít v tomto poradenském procesu.

Na základě získaných dat můžu formulovat, že sociální tlumočnick při Centru, by měl být člověk vzdělaný v rámci institucionálního vzdělávání a měl by mít široké spektrum osobních dovedností. Například být komunikativní, empatický, mít interkulturní citlivost, být schopen sebereflexe, zodpovědný, sebevědomí, asertivní, trpělivý, odolný vůči zátěži, pracovat pod stresem a podávat přiměřený výkon v náročných situacích, apod. Zkušenosti z oboru mít nemusí, ale jsou vítány. Předchozí zkušenost ze sociální práce není zcela žádoucí, aby neměl tendenci se stavět do role sociálního pracovníka. Tato skutečnost by se dala ošetřit, kdyby si byl tlumočnick vědom své role a svých hranic v rámci poradenského procesu.

Tlumočnick by se měl orientovat v cizinecké legislativě a ve strukturách státní správy, zvláště pak rozumět terminologii a dokázat ji převést do jiného jazyka.

Rolí sociálního tlumočnicka je v první řadě tlumočnick, který má přesah do komunity a rozumí jí. Dokáže identifikovat komunikační problémy a odbourávat bariéry a tím

zmírňovat jejich negativní dopad na komunikaci. Dále musí zajistit efektivní komunikaci a být si vědom, že není obhájcem klienta, pouze mu pomáhá překonat jazykovou a kulturní bariéru.

Náplní práce je pak dokázat přenést srozumitelně obsah sdělení pro obě strany, aby nedocházelo ke zkreslování či zatajování informací, a dokázat tlumočit v rámci kulturního kontextu.

ZÁVĚR A DISKUZE

Bakalářská práce byla koncipovaná tak, aby na sebe jednotlivé kapitoly navazovaly. Teoretická část vytvořila podklad a znalost problematiky pro metodologickou a analytickou část práce.

Data, která byla získána pomocí tazatelských otázek během polostrukturovaného rozhovoru, naplnila dílčí cíle práce. Interpretováním získaných dat jsem došla k jasným závěrům, které jsem průběžně formulovala v jednotlivých podkapitolách v rámci kapitoly 3.

Kvalitativní metodu, která byla prováděna za pomoci polostrukturovaných rozhovorů, vidím jako správně zvolenou. Díky ní jsem měla možnost více nahlédnout do problematiky daného tématu a jít větší měrou do hloubky. Možnou nevýhodu vidím v tom, že někteří sociální pracovníci se nechtěli z časových důvodů výzkumu účastnit (rozhovor na 30 minut jim připadal příliš dlouhý). Otázkou je, pokud bych zvolila navíc i kvantitativní metodu – konkrétně dotazník, jestli by byli ochotnější a čas by si našli. O tom mohu jen spekulovat.

V teoretické části jsem představila komunitní tlumočení, jeho vývoj, znaky, specifika, techniky a jaké jsou kvalifikační požadavky na tlumočnický u nás a v zahraničí. Vymezila jsem pojem sociální tlumočnick, jeho roli a odbornost.

Důvodem vymezení těchto pojmů bylo představení problematiky z širšího hlediska, kdy ačkoliv je komunitní tlumočení jedním z nejstarších tlumočení vůbec, tak názory na něj, respektive jeho definování, jsou stále problematické. Tato skutečnost pak vede k tomu, že komunitní tlumočení není nikterak zvlášť ukotvené a tím pádem je těžká jeho profesionalizace a získání prestiže, jakou má například konferenční nebo soudní tlumočení. Nejednotná terminologie pak souvisí i s nemožností přesného definování role komunitního tlumočnicka (Mette, Rudvin dle Vávrová, 2015).

Z výzkumu vyplývá, že by bylo žádoucí, aby to byl člověk profesionál ovládající jazyky, do kterých tlumočí a zároveň byl člověkem z komunity, který, ale nemá přímou vazbu na danou komunitu v regionu, z obav respondentů na možný střet zájmů. Jasná terminologie, definování role a specifických požadavků na vzdělání a dovedností by,

podle mého názoru, mohly tyto obavy minimalizovat. Zkušenost je zatím spíše taková, že často tlumočí lidé z komunit, kde mají silné vazby, nemají velké zkušenosti s tlumočením, neznají tudíž jeho techniky a navíc dochází k častému střetu zájmů.

Tlumočníci mají mnohdy další zaměstnání a tlumočí jen pár hodin týdně. Práce komunitního tlumočnicka by je neuživila. Chybí tedy i motivace k dalšímu vzdělávání v této sféře, která navíc není nikterak zvlášť profesionalizovaná a netěší se velké prestiži a respektu mezi obory.

Z předkládané teorie a samotného výzkumu plyne, že by se komunitní tlumočení mělo profesionalizovat, aby byla zaručena odbornost a kvalita.

V teoretické části jsem dala do kontextu sociální tlumočení a odborné sociální poradenství, kdy jsem vymezila co je odborné sociální poradenství a navázala na to společnými znaky mezi tlumočením a poradenstvím. Důležitým aspektem bylo zasadit sociální tlumočení do kontextu procedurálních standardů kvality sociálních služeb.

Z teorie i z výzkumu vyplývá, že pozice sociálního tlumočnicka a sociálního pracovníka se značně prolíná v kontextu standardů kvality sociálních služeb. Tlumočnick sice neposkytuje odborné sociální poradenství, ale je jeho přímým účastníkem. Zajišťuje efektivní komunikaci a jako na účastníka tohoto procesu se na něj vztahují pravidla vyplývající ze standardů kvality. Například z hlediska střetu zájmů, přijímání darů. Jeho chování nesmí být diskriminující, s klientem jedná důstojně a s respektem. Tlumočnick je účastníkem (pokud to situace vyžaduje) jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy, individuálního plánování. Případně kdyby byl kmenovým zaměstnancem, vztahuje se na něj i možnost dalšího profesního vzdělávání.

V neposlední řadě jsem v teoretické části představila Centra na podporu integrace cizinců, jejich poslání, cíl, aktivity a tlumočení. Tlumočení v Centrech není nijak metodicky ukotvené nebo standardizované, respektive požadavky na vzdělání, znalosti, osobní dovednosti a sociální kompetence. Z výzkumu vyplývá, že by bylo vhodné konkrétněji definovat osobu, která bude poskytovat tlumočení v rámci odborného sociálního poradenství, a poskytnout jí možnost rozvoje v rámci dalšího vzdělávání.

Přínos práce vidím v tom, že ačkoliv chybí jasná terminologie, zvláště pokud jde o samotný název profese, což zapříčiňuje nejednoznačnost v tom, jaká by tedy měla být role komunitního/sociálního tlumočnicka, tak potvrzuje přání sociálních pracovníků, aby

tato profese byla ukotvená, alespoň v rámci CPIC, respektive SUZ MV. Práce by mohla být tedy impulzem pro vytvoření jednotné metodiky nebo vzdělávacího programu pro sociální tlumočnický při CPIC.

Nejasností stále zůstává, kým má být sociální tlumočnický ve skutečnosti. Jestli člověk ovládající jazyky a znající kulturu a pak by pouze tlumočil v kontextu dané kultury, nebo to má být člověk splňující odbornou způsobilost podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který bude poskytovat kromě tlumočení i odborné sociální poradenství?

Výzkumné šetření by se dalo dále rozšířit i na vedení odboru CPIC, SUZ MV a dále pak na další organizace (neziskové, státní) pracující s migranty. Rozhodně by se ho měli účastnit i samotní komunitní/sociální tlumočnický, protože zvláště oni by měli vědět, co pro výkon své profese potřebují.

Výsledky by pak mohly sloužit k vytvoření metodiky vzdělávání nebo přímo ke vzniku vzdělávacího kurzu pro komunitní/sociální tlumočnický.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Tabulka č. 2: Respondenti

Tabulka č. 3: Indikátory a pojmy (ukázka)

Seznam použitých zdrojů:

- BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
- BAUM, Detlef a Alice GOJOVÁ, ed. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-390-3.
- ČEŇKOVÁ, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008. ISBN 978-80-87218-09-9.
- DIRKS, Melanie A., Teresa A. TREAT a V. Robin WEERSING. Integrating theoretical, measurement, and intervention models of youth social competence. *Clinical Psychology Review* [online]. Elsevier, 2007, April 2007, 3(27), 327-347 [cit. 2019-03-10]. ISSN 0272-7358. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272735806001371?via%3Dihub>
- GEORGIEVA, Jana. Výchova komunitních tlumočnicků v Kanadě. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/georgieva_vycvik_komunitnich_tlumocniku_v_kanade_0.pdf
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-717-8303-X.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- HLAVÁČKOVÁ, Hana. Výchova komunitních tlumočnicků v Nizozemsku. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/hlavackova_vycvik_komunitnich_tlumocniku_v_nizozemsku_0.pdf
- HOLKUPOVÁ, Jiřina. *Role komunitního tlumočnicka z hlediska očekávání účastníků tlumočnické komunikační situace* [online]. Praha, 2010 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z:

<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/82469/>. Diplomová práce. Univerzita Karlova.
Vedoucí práce PhDr. Jana Rejšková.

HOVORKOVÁ, A. Komunitní tlumočnick vs. Kulturní mediátor. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-03-15]. Dostupné z:
https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/komunitni_tlumocnik_kulturni_mediator_prezentace_jtp_a_hovorkova_utrl.pdf

HŘEBCOVÁ, Zuzana. Výcvik komunitních tlumočnicků v Austrálii. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/hrebcova_vycvik_komunitnich_tlumocniku_v_australii_0.pdf

CHERKASHINA, Maria, Antonina SACHUK, Nataliya DOTSENKO, et al., GAŇCZARCZYK, Gabriela, ed. *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* [online]. Ilustroval Vojtěch ŠEDA. Praha: Meta, o.p.s. - Společnost pro příležitosti mladých migrantů, 2014 [cit. 2019-03-22]. ISBN 978-80-270-2567-1. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/meta_komunitni_tlumocnici.pdf

KANNING, Uwe Peter. *Diagnostika sociálních kompetencí*. Praha: Hogrefe, 2017. ISBN 978-80-86471-60-0.

KOCOUREK, Jiří. *Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na poradenství a asistenci migrantům: Interkulturní kompetence v praxi*. Olomouc: CARITAS - Vyšší Odborná škola sociální Olomouc, 2014.

KOLDINSKÁ, Kristina, Harald Christian SCHEU a Martin ŠTEFKO, ed. *Sociální integrace cizinců*. Praha: Auditorium, 2016. ISBN 978-80-87284-60-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KOTAŠOVÁ, Dita. *Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci* [online]. Praha, 2008 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/61688/>. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.

- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MOUCHOVÁ, Denisa. *Sociální kompetence a osobnost* [online]. Praha, 2018 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/download/120294093>. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Simona Horáková Hoskovcová, Ph.D.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
- NAVRÁTILOVÁ, Kateřina. Výcvik komunitních tlumočnicků ve Skandinávii. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/navratilova_vycvik_komunitnich_tlumocniku_ve_skandinavii_0.pdf
- NENUTIL, Libor. *Komunitní tlumočení na úřadech práce* [online]. Praha, 2016 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/167826/>. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.
- ODBOR 22. Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2009 [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5963>
- PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.
- PICKOVÁ, Iveta. Výcvik komunitních tlumočnicků ve Francii. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/pickova_vycvik_komunitnich_tlumocniku_ve_francii_0.pdf
- RÁKOCZYOVÁ, Miroslava, Robert TRBOLA a Ondřej HOFÍREK. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-023-0.
- ŠTĚPÁNOVÁ, Adéla. *Komunitní tlumočnick jako nedílná součást sociální práce s cizinci* [online]. Olomouc, 2011 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z:

<https://theses.cz/id/dpq0st/?furl=%2Fid%2Fdpq0st%2F;lang=en>. Bakalářská práce.
Univerzita Palackého. Vedoucí práce Mgr. Lukáš Radostný.

VÁVROVÁ, Kateřina. *Komunitní tlumočení a jazykové zprostředkování na základních školách v Praze* [online]. Praha, 2015 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z:

<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/119926/>. Diplomová práce. Univerzita Karlova.
Vedoucí práce Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

WILDEMUTH, Barbara M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Second edition. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 978-159-1585-039.

ZELINGROVÁ, Michaela. Výcvik komunitních tlumočnicků ve Velké Británii. In: *META: Společnost pro příležitosti mladých migrantů* [online]. 2014 [cit. 2019-02-28].

Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/zelingrova_vycvik_komunitnich_tlumocniku_ve_velke_britanii_0.pdf

Znalost. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA):

Wikimedia Foundation, 2001-, 27. 7. 2018 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z:

<https://cs.wikipedia.org/wiki/Znalost>

Aktivity pro klienty. *Centra na podporu integrace ciinců: Správa uprchlických zařízení MV* [online]. 2018 [cit. 2019-03-05]. Dostupné z:

<http://www.integracnicentra.cz/aktivity-pro-klienty/>

ČESKÁ REPUBLIKA. Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. c2010-2019, 164/2006. Dostupné také z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#prilohy>

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 108/2006 Sb.: Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. c2010-2019, 37/2006. Dostupné také z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?citace=1#Top>

ČR. Zákon č. 455/1991 Sb.: Zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon).

In: *Sbírka zákonů*. c2010-2019, 87/1991. Dostupné také z:

<https://zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>

Kvalifikace (osobní). In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): WikimediaFoundation, 2001-, 5. 10. 2017 [cit. 2019-03-15]. Dostupné z:

[https://cs.wikipedia.org/wiki/Kvalifikace_\(osobní\)](https://cs.wikipedia.org/wiki/Kvalifikace_(osobní))

Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců Ve vzájemném respektu 2018: USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY. In: . 2018, číslo 10. Dostupné také z:

<https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zakladni-dokumenty-k-integracni-politice-ke-stazeni.aspx>

Seznam příloh

Příloha A: Slovníček vybraných pojmů

Příloha B: Rekonstrukce rozhovoru s respondentem R5

Příloha A

Slovníček vybraných pojmů

V následující kapitole vysvětlím základní pojmy, které budou předmětem výzkumné části, anebo s ní úzce souvisí. Všechny pojmy jsou vysvětlovány v kontextu bakalářské práce.

Migrace

To nejzákladnější vysvětlení je, že se jedná o pohyb lidí z jednoho místa (oblasti) do druhého. Může to být v rámci obcí, regionů, států, kontinentů. Migrace byla vždy součástí lidské historie, tu českou, respektive československou, nevyjímaje. (Koldinská, Scheu, Štefko, eds., 2016)

Pro potřeby této práce se jedná o pohyb cizinců ze třetích zemí (tedy mimo Evropskou unii), kteří migrují na území České republiky za účelem se tu dlouhodobě nebo trvale usadit. Jde o tzv. imigraci.

Sociální integrace

Odborná literatura nám nabízí spoustu definic, které spojuje několik společných znaků. Sociální integrace je procesem včleňování, který probíhá v různých oblastech (multidimenziálnost), a to jak na straně imigrantů, tak na straně majoritní, hostitelské společnosti (Rákoczyová, Trbola, eds., 2009), to znamená, že se jedná o oboustranný proces. Nejedná se o jednolitý proces, ale naopak o výslednici spolupůsobení dílčích mechanismů v různých oblastech sociálního života. (Rákoczyová, Trbola, eds., 2009)

Základním koncepčním nástrojem politiky integrace cizinců v České republice je aktualizovaná Koncepce integrace cizinců – *Ve vzájemném respektu. „Ta definuje pět klíčových oblastí integrace cizinců, jimiž jsou znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost, sociokulturní orientace ve společnosti, vztahy mezi komunitami a princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné nabývání vyšších pobytových statusů na území České republiky. Prioritou je i nadále posílení informovanosti cizinců i majority a prohloubení komunikace problematiky migrace a integrace ve vztahu k širší veřejnosti, k občanům i cizincům.“* (Postup při realizaci, 2018, s. 9)

Kvalifikace

Pro potřeby této práce je myšlena kvalifikace osobní, tzn. schopnost určité osoby vykonávat svou profesi. Jedná se také o stupeň vzdělání nebo odborné přípravy na kurzu, získané praxí nebo také samostudiem. Kvalifikace v sobě zahrnuje požadavky na dovednosti, znalosti a kompetence dané osoby, které jsou potřeba pro výkon dané profese, povolání, pozice, či činnosti. (Kvalifikace (osobní).In: Wikipedia, 2017)

Znalost

Jedná se o strukturovaný souhrn vzájemně souvisejících poznatků a zkušeností z určité oblasti nebo k nějakému účelu. Získává se zejména praxí nebo studiem. (Znalost. In: Wikipedia,2018)

Dovednost

Podle Hartla se jedná o „*učení a praxí získanou dispozici ke správnému, kvalitnímu, rychlému a úspornému vykonávání určité činnosti vhodnou metodou.*“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 655)

Sociální kompetence

Najít jasnou definici sociální kompetence není zcela jednoduché, protože v přehledu literatury převládá velká rozmanitost v definování tohoto konstrukt. „*Sociální kompetence se těší velkému zájmu vývojových psychopatologů a je často hodnocena jak v základním, tak aplikovaném výzkumu. Přehled literatury odhaluje nejen významnou heterogenitu v definicích tohoto konstrukt, ale zdánlivé odpojení teoretických, měřicích a intervenčních modelů kompetence.*“⁸ (Dirks, Treat, Weersing, 2007)

Sociální kompetence zahrnuje různé schopnosti a dovednosti (Kanning, 2017), které jsou zároveň indikátory vytvářející most mezi člověkem a okolím. Díky sociálním dovednostem se člověk stává součástí komunity. *Jednou z nejjednodušších definicí sociální kompetence je, že se jedná o efektivitu v sociálních interakcích.* (Mouchová, 2018, s.11)

Sociální služby

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. (Zákon č. 108/2006 Sb, c2010-2019) Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb, avšak mohou být poskytovány i jako služba komerční,

⁸ vlastní překlad z angličtiny

na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem (Matoušek a kol., 2007, s. 9). Jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře začlenit do společnosti, či chránit společnost před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. (Matoušek a kol., 2007, s. 9), „*Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 9)

Standardy kvality sociálních služeb

Jedná se o 15 předem definovaných standardů kvality, které jsou dále určeny pomocí jednotlivých kritérií. (Vyhláška č. 505/2006 Sb, c2010-2019)

Je to soubor kritérií, s jejichž pomocí lze definovat kvalitu poskytování sociálních služeb v oblasti personálního (personální standardy)⁹, provozního zabezpečení sociálních služeb (provozní standardy) a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami – klientem (procedurální standardy).

Předsudky

Zjednodušeně řečeno se jedná o názor, úsudek, který není postaven na spolehlivém poznání, ale jedná se o určitý předpoklad nebo mínění. Generalizování a zjednodušování zkušenosti. Například „*G. W. Allport definuje předsudek jako „antipatii na základě falešného a nepružného zobecnění, které může být pocíťováno a také vyjadřováno. Tato antipatie se může zaměřovat proti skupině jako celku, nebo proti individuu, protože k této skupině náleží.*“ (Allport dle Nakonečný, 1998, s. 223)

Stereotypy

Jedná se o soubor různých představ o skupině lidí nebo o jednotlivci, který je neměnný a jako takový má velký vliv na celkové vnímání, postoj nebo hodnocení o dané skupině nebo člověku. Například „*M. Jahodová vymezuje stereotypy jako mínění o třídách individuí, o skupinách nebo objektech, která jsou jaksí předem dána jako šablonovité způsoby vnímání a posuzování toho, k čemu se vztahují; nejsou produktem přímé zkušenosti individua, jsou přebírány a udržují se tradicí.*“ (Jahodová dle Nakonečný, 1998, s. 223)

⁹ Označení standardů – procedurální, personální a provozní viz Matoušek a kol. (2007)

Střet zájmů

Jedná se o situaci, kdy je člověk odpovědný dvěma a více stranám, jejichž požadavky na jeho jednání, chování a konání se liší a zásadním způsobem jsou v rozkolu.

Přijímání darů

V kontextu sociálních služeb i tlumočení je myšleno – přijímání darů za poskytnuté služby.

Individuální plánování

Jedná se o proces, který je cílený a vzájemně provázaný. Nad jednotlivými kroky panuje shoda mezi pracovníkem a klientem. Je to popis postupu práce, ve kterém dochází ke stanovení a dosažení společného cíle. Nejde pouze o dosažení cíle jako takového, ale rovněž o motivaci klienta a posilování jeho kompetencí a samostatnosti. (Zákon č. 108/2006 Sb, c2010-2019)

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem

V pomáhajících profesích hraje velkou úlohu vztah mezi pracovníkem a klientem. (Kopřiva, 2013) Vybudování důvěry, podpora, motivace a cílená účinná pomoc mají velký vliv na tento vztah. Problémem může být příliš neosobní až nadřazený přístup pracovníka (Kopřiva, 2013). Sociální pracovník musí být schopen sebereflexe a uvědomovat si úskalí pomáhající profese, aby mohl být připraven navázat profesionální vztah s klientem a pracovat na zlepšení jeho situace. Důležité je, aby sociální pracovník od samého počátku jasně vymezil svou roli a klientovi objasňoval, co je v jeho možnostech, respektive co jeho možnosti přesahuje. (Matoušek, Kodymová, Koláčková ed., 2005) Ta samá pravidla by měla platit i pro sociálního tlumočnicka.

Nástroje kontroly tlumočení

Organizace, které ke své práci s klienty potřebují využití tlumočení, by měly mít zpracovány v metodice nástroje kontroly tlumočení. Není to povinnost, ale je to prostředek, který by jim pomohl rozklíčovat, zda je tlumočení efektivní a správné. Ověřování, zda klient rozuměl, zda je překládáno, co je během poradenství řečeno, a zda je také chápán kulturní kontext. Ověření lze například za pomoci druhého tlumočnicka (což není ale vždy z personálního hlediska možné), doptání se klienta na obsah poradenství, zda rozumí, co je jeho významem. Komunikace s tlumočnickem, jestli i on rozumí danému sdělení, apod.

Příloha B

Rekonstrukce rozhovoru s respondentkou R5

TO1: Jaké vzdělání by podle Vás měl splňovat sociální tlumočnick při CPIC?

Z obecného hlediska, kdybychom tlumočnicka chápali jako osobu, která má plnit úlohu překladatele a prostředníka pro předávání potřebných informací, tak bych si myslela, že typ vzdělání zde nehraje roli. Pokud bychom se bavili o někom, kdo se prostřednictvím tlumočení blíže seznamuje se sociální problematikou a více do ní proniká, tak by bylo vhodné, aby tato osoba měla povědomí o přístupech a metodách využívaných při sociální práci. Bylo by tedy vhodné, aby tento člověk měl vzdělání humanitního zaměření, avšak bych na tomto při volbě tlumočnicka vhodného pro organizaci nelpěla.

TO2: Jaké zkušenosti z oboru by podle Vás měl mít sociální tlumočnick při CPIC?

Dle mého názoru zkušenosti z oboru nejsou pro tlumočnicky prioritou, sociální pracovník je v poradenském procesu v roli koordinátora, měl by být schopen zkoordinovat tento proces tak, aby v jeho závěru byla naplněna klientova zakázka. Zkušenosti tlumočnick získává v průběhu tohoto procesu a to se mi jeví jako dostačující.

TO3: Jaké osobní dovednosti - soft skills, sociální kompetence, atd. by měl naplňovat vhodný adept na pozici sociálního tlumočnicka při CPIC?

Zde bych zdůraznila zejména otevřený a příjemný přístup k lidem, přirozenou aktivitu podporující chuť do práce, týmového ducha a schopnost rychlé adaptace na nově vzniklé situace.

TO4: V jakých dalších znalostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uved'te konkrétní příklady.

Vzhledem k řešené problematice v organizaci by bylo vhodné postupně rozvíjet znalosti z cizinecké oblasti – Zákon o pobytu cizinců, Zákon o azylu, Správní řád...

TO5: V jakých dalších osobních dovednostech by se měl sociální tlumočnick CPIC rozvíjet? Uved'te konkrétní příklady.

Zejména schopnost sebereflexe a schopnost přijmout kritiku a umět jí zpracovat, zároveň rozvíjet asertivní přístup.

TO6: V jakých dalších sociálních kompetencích by se měl sociální tlumočník CPIC rozvíjet? Uveďte konkrétní příklady.

Rozvíjet empatický, vřelý a flexibilní přístup.

TO7: Jakou roli (rozsah a obsah činnosti) by měl mít sociální tlumočník, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství?

V tomto záleží na požadavku zaměstnavatele. Pokud má tlumočník sociální vzdělání a je do organizace přijat s tím, že bude řešit kromě tlumočení i sociální problematiku, tak s tímto ohledem bude mít i širší rozsah činnosti. Když bude přijat pouze jako překladatel, jeho činnost bude omezená pouze na tyto potřeby, které budou vycházet od klientů, sdělované sociálním pracovníkem a to ústně, písemně, přes emailovou komunikaci a v souladu s platnými zákony.

TO8: Jakou náplň práce by měl mít sociální tlumočník, který bude naplňovat požadavky vzdělání v rámci ambulantního odborného sociálního poradenství?

Tlumočit potřebné informace a konzultovat řešené případy se sociálním pracovníkem.

TO9: Jakým způsobem jsou sociální tlumočníci připraveni pracovat v multikulturním prostředí z hlediska práce s vlastními předsudky?

Na tuto otázku nedokážu odpovědět, nemohu posoudit, jakým způsobem jsou schopni pracovat v multikulturním prostředí se svými předsudky, velmi záleží, z jakého kulturního prostředí vyšli, jaké mají osobnostní rysy a naučené přístupy.

TO10: Jakým způsobem máte zpracovanou přítomnost tlumočnicka s ohledem na možný střet zájmů?

Tlumočník je v první řadě přizván do poradenského procesu pouze se souhlasem klienta. Pokud by poté jedna z přítomných stran vycítila nebo zjistila možný střet zájmů, jsou obeznámeny možnosti a důsledky dané situace a ta se poté řeší tak, aby

nebyla poškozena ani jedna z přítomných stran, přičemž zakázka klienta je v tomto procesu nejdůležitější.

TO11: Jakým způsobem máte zpracován příjem darů, kterých se dostává vašim sociálním tlumočnickům?

Příjem darů je obecně řešen v Metodice sociální práce, která je zpracovaná pro potřeby sociálních pracovníků, ale obeznámeni jsou s ní i tlumočníci, kteří by měli v tomto dodržovat jednotný postup a to tak, že dary je nutné vhodně odmítnout, jestli se tomu tak děje v praxi, to je otázka.

TO12: Jaké nástroje uplatňujete / nastavujete pro kontrolu "správného" tlumočení?

Správnost tlumočení je obecně stále diskutovaná otázka. Před každým překladem se snažíme dbát na to, aby tlumočník respektoval námi požadované postupy předávání informací klientovi a stejně tak naopak. Probíhá vše ústní formou i s vysvětlením možných důsledků, kdyby ke správnému překladu nedocházelo. Z praxe vyplývá, že poradenský proces probíhá za přítomnosti tlumočnicka plynule a na základě zpětné vazby klienta po vyřešení celé situace vychází, že v rámci tlumočení nevznikají situace, kdy by informace byly předávány nejasně nebo zkresleně.

TO13: Jakým způsobem a kdy zapojujete sociálního tlumočnicka do vztahu klient - sociální pracovník?

Ve chvíli, kdy dochází k jazykové bariéře mezi sociálním pracovníkem a klientem, dochází k osobnímu zapojení tlumočnicka do tohoto vztahu.

TO14: Jakým způsobem a kdy je sociální tlumočnick zapojen do tvorby individuálního plánu?

Ve chvíli, kdy není klientova zakázka jednorázovou záležitostí a vyžaduje systematickou práci, dochází k vytvoření individuálního plánu. Tlumočnick se do tvorby individuálního plánu zapojuje pouze se souhlasem klienta a to z důvodu jazykové bariéry mezi sociálním pracovníkem a klientem. Tlumočnick zde vystupuje v roli překladatele, samotný obsah, kroky a cíl individuálního plánu vychází z potřeb klienta a jeho tvorba je v kompetenci sociálního pracovníka.