

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS S ROZHOVOREM

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem srozuměn/a s účelem rozhovoru pro potřeby výzkumu diplomové práce Bc. Simony Rakušanové, studentky oboru Sociální práce na Filosofické fakultě Univerzity Karlovy.
- Souhlasím s pořízením nahrávky rozhovoru, který bude následně přepsán doslovně. Nahrávka bude využita pouze pro účely diplomové práce a následně smazána. Data získaná z rozhovoru jsou pro účely práce použita anonymně a stejně tak citování konkrétních výroků bude anonymní.
- Byl/a jsem informována o délce rozhovoru a jeho průběhu. Jsem si vědom/a, že mohu rozhovor přerušit a nepokračovat v něm, případně nemusím odpovědět na jakoukoliv otázku. Mohu se zeptat na jakékoliv otázky týkající se výzkumného šetření a diplomové práce.

Dobrovolně souhlasím s výše uvedenými body.

Jméno a příjmení [REDACTED]

Podpis [REDACTED]

Datum: 15.3.2024

Příloha č. 2: Scénář rozhovoru

1. Úvod:
 - představení sebe, představení a vysvětlení účelu diplomové práce
 - úvodní otázky: délka praxe rozhovoru a představení organizace a náplně práce jednotlivých pracovníků
2. Strategie vedení poradenského rozhovoru
 - Z jakých teoretických východisek a přístupů vycházíte při poskytování poradenství svému klientovi cizinci?
 - Které metody a techniky se vám v praxi osvědčily jako účinné v rozhovoru s cizincem?
 - Jaké zásady rozhovoru považujete za důležité pro jeho dobrý průběh a jaké z těchto zásad dodržujete?
 - Jak se připravujete na rozhovor s klientem?
3. Očekávání a obavy sociálních pracovníků a ideální průběh poradenského rozhovoru
 - S jakými očekáváními přicházíte do rozhovoru s cizincem?
 - Míváte obavy před rozhovorem a pokud ano, jaké?
 - Pokud byste si mohl/a představit ideální průběh rozhovoru s klientem cizincem, jak by vypadal?
 - Co momentálně chybí k naplnění ideální představy průběhu rozhovoru?
4. Kompetence uplatňované v poradenství s cizinci
 - Které kompetence sociálního pracovníka považujete za potřebné v práci s tímto typem klienta?
 - Jaké interkulturní kompetence uplatňujete v komunikaci s cizinci?
 - Co vnímáte jako svou přednost v práci s cizinci, která zlepšuje vaši efektivitu práce?
 - Které komunikační dovednosti aktivně využíváte v komunikaci s klientem cizincem?
 - Vnímáte potřebu využívání odlišného komunikačního stylu u jednotlivých skupin cizinců?
 - Jak vnímáte vzdělávání vás, jakožto soc. pracovníků v oblasti poradenství pro cizince?
 - V jakých oblastech poradenství vnímáte nejvíce potřebné se vzdělávat?
5. Překážky objevující se v komunikaci v poradenství s cizinci
 - S jakými překážkami, které ztěžují komunikaci, se v poradenském rozhovoru s cizinci setkáváte?
 - Co jsou vaše limity v práci a komunikaci s cizincem, pokud nějaké u sebe vnímáte?
6. Podpora sociálního pracovníka v překonávání překážek během poradenského rozhovoru
 - Jaký vliv má překladatel, jakožto jeden ze zdrojů v rozhovoru s cizincem?
 - Jaké kompenzační pomůcky využíváte pro zmírnění či odstranění jazykové bariéry v rozhovoru?
 - Jak řešíte další překážky, se kterými se setkáváte u klientů?
 - Jakou podporu byste potřebovali k překonávání překážek, ale nedostává se vám jí?
 - Jak pracujete se svými limity v práci? Jaké máte zdroje, které je pomáhají řešit?

Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru

Moje první otázka je, jestli při své práci v poradenství vycházíte z nějakých teoretických východisek a přístupů a pokud ano, tak z jakých?

No za nás, co bych tak, co mě k tomuto napadá, tak z nějakých teorií metod sociální práce, tak určitě je to nějaký přístup orientovaný na klienta. To je vlastně to, že snažíme se toho klienta vlastně akceptovat, je to hodně o té klientovi vůli, zároveň je to o tom, že ten klient participuje, že se snažíme, aby byl samostatný, aby nebyl závislý právě na té sociální službě, takže určitě, určitě to tady, tohle je nějaký aktivní přístup a určitě, co se týče nějakého toho poradenského rozhovoru, tak určitě techniky, aktivního naslouchání, to je hodně taky používaná, používaná technika, protože vzhledem k tomu, že tam můžou být nějaké jazykové, kulturní bariéry, tak je potřeba neustále ověřovat, vlastně ověřovat ty informace během toho rozhovoru, jestli si obě strany rozumí, jo, potom je to určitě, určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci toho aktivního naslouchání, protože často k nám chodí klienti, kteří mají problém třeba s motivací do té služby chodit nebo s motivací řešit třeba ty problémy, takže určitě to jsou tady tyhle věci, to mě tak pinklo jako na první dobro.

Tím jste mi vlastně odpověděla i na druhou otázku, kde se ptám na konkrétní, teda metody a techniky. Vlastně nařukla jste ještě z těch metod, že teda se snažíte, aby byl zodpovědný ten klient, takže používáte nějakou metodu empowerment zplnomocňování. Určitě, určitě, určitě.

A ještě vás napadají nějaký konkrétní metody, techniky, nebo to je všechno, co vás teď napadá?

Občas může být i nějaký přístup orientovaný na úkoly, řekněme, protože máme i klienty, kteří mají dlouhodobější zakázky, takže tam individuální plánování, takže toto bych ještě taky zmínila, ale hlavně je to ten přístup na toho klienta a ten empowerment, jak říkáte.

A máte spíše jako jednorázové klienty, nebo dlouhodobé klienty, nebo jak je to třeba procentuálně zhruba, jak se to liší?

U nás ve většině tam to zase záleží, která služba to je, protože v rámci těch služeb pro cizince tady v Brně, tak máme poradenství na OAMPu, takže to pobytové poradenství, a pak máme ještě sociální poradenství. A máme tedy ještě jako asistenci při prodlužování dočasné ochrany v rámci teďka OAMPu, co se děje, ale takže ono záleží. U těch sociálních, na tom sociálním poradenství, tam samozřejmě jsou někdy dlouhodobější zakázky, řešíme tam nějakou komunikaci s právními orgány, takže to bývá nataženější. A co se týče potom toho poradenství pobytového, tak tam to hodně často bývá právě jednorázový, že klient si přijde vyplnit

formulář, zeptá se, jak si mám prodloužit pobyt, takže často ten klient přijde jednou, že pak nemusíme vůbec vidět. Je to velice individuální půl na půl bych řekla.

Máte nějaké svoje zásady, které dodržujete při poskytování toho poradenství s klientem?

Jo určitě, jako ta zásada nějakého prostorového ohraničení, tak samozřejmě máme jako kanceláře, kde máme právě soukromí, a k tomu se pojí i nějaká zásada toho, že chceme vyložit nějakou individuální komunikaci s tím klientem, že nechceme, aby tam byly nějaké další třetí osoby, protože nikdy nemůžeme stoprocentně ověřit, kdo to je, jestli to není třeba nějaký zprostředkovatel, takže to si trváme na tom, aby tam opravdu byl ten klient sám, po případě, pokud je to nějaký rodinný příslušník, který tam musí být, tak jako dá se na tom domluvit, takže je to nějaká individuální konzultace. Pak samozřejmě zásada toho, že ta konzultace je vedená v tom jazyce, kterému klient rozumí, aby tam vlastně to poradenství bylo nějaký efektivní, tak musí tomu samozřejmě klient rozumět. A pak nějaká ještě zásada toho, že nemáme úplně klíčové pracovníky v rámci poradenství, že snažíme se vlastně jet v tom módu, že klient může přijít kdykoliv, za jakýmkoliv pracovníkem, a každý pracovník by měl mít to stejné know-how, takže nemám úplně klíčové pracovníky, takže to jsou asi nějaké naše zásady hlavní.

Připravujete se na ty rozhovory s tím klientem?

Tady zase bych řekla, že to je individuálně zase na tom, pokud se jedná o nějaké právní poradenství, třeba co ještě kolegyně dělají, tak tam samozřejmě je potřeba nějaký studium, nějaké legislativy trochu dopředu, nebo nějakých podkladů, které klienti vlastně dodají, ale potom, pokud jsou to nějaké ty jednorázové zakázky, tak tím, že my vlastně máme tu službu ještě hodně takovou nízkoprahovou, a nemusí se ten klient vždycky objednat, tak ani nevíme, s čím přichází, takže tam je to zase takové, že s čím přijde, tak nejsme úplně schopni se na to přepravit, protože vlastně nevíme, kdo a kdy přijde, takže je to zase takové na základě charakteru té zakázky. Pokud je to něco právního a ten klient něco doloží, tak se můžeme připravit a rádi se připravujeme, protože je to i vlastně nějaká vypovídající věc o té, řekněme, kvalitě služby, že ty věci pořád ověřujeme, jo, jestli ty informace jsou stále aktuální, jestli nám něco neušlo, takže jako se snažíme se připravovat, ale ne vždycky je to možný.

Míváte takhle třeba obavy z toho rozhovoru někdy? Pokud ano tak jaké třeba?

Jako určitě, mně se to hlavně stávalo samozřejmě ze začátku, když člověk začínal v té praxi, tak samozřejmě nevíte, s čím ten člověk přijde a nechcete být v té pozici, protože samozřejmě máte tam být v pozici toho poradce a máte mít nějaké odpovědi samozřejmě relevantní, takže tam byla spíš ta obava, že ten člověk opravdu může přijít s čímkoliv, a vy vlastně nevíte, takže

obava z neznáma a z nějaké nekompetentnosti, řekněme, tak to jako bylo. Ale teď asi s nějakou přibývajícím praxí tak nějak se to dá všechno vyřešit, my jsme hodně napojení na kolegy, takže si můžeme kontaktovat, samozřejmě máme interkulturní pracovníky, takže vždycky se to nějak všechno dalo vyřešit.

Jaké máte k dispozici interkulturní pracovníky?

Teďka máme čtyři nové pracovníky, kteří hovoří, ukrajinsky a někteří rusky, takže to je moc fajn, protože teďka samozřejmě v rámci nějaké návaznosti na to aktuální dění je potřeba právě více těch lidí, kteří jsou jazykově vybavení právě v té ukrajinské nebo v té ruštině, takže to máme, teďka jinak většina týmů je schopna mluvit anglicky, máme i kolegyni, která mluví francouzsky a španělsky, takže jazykově je to příjemný takhle.

Kdybyste si měla představit nějaký ideální průběh rozhovoru s tím klientem, jak by to za vás vypadalo?

Tak za mě ideální nějaký průběh by byl asi v tom, že v začátku, že by si klient nechal vysvětlit, kdo vlastně, nebo nechal by mě vysvětlit, co je to vlastně za službu, kdo jsem já, protože často ti klienti přichází s nějakou jako naléhavostí a hnedka mají tu potřebu si sednout a hnedka chtějí řešit ten problém, aniž by vlastně si nechali nějakým způsobem vysvětlit, co jsme za službu, co všechno můžeme, co můžeme a nemůžeme řešit. Takže určitě nějaké to představení té služby. Pak samozřejmě bych řekla, že to je nějaké vyslechnutí toho klienta a nějaké shromáždění těch informací, mapování, doptávání si klienta. A pak je to nastavení nějakého společného cíle, nějakého průběhu, řekněme, co teda kdo bude dělat. A pak taky říct tu zpětnou vazbu. A po případě, jo, ta zpětná vazba, to je ještě určitě něco, co jsem chtěla zmínit, protože to často se nám nedostává od klientů tím, že je to jednorázový, nebo sepíšeme nějaké odvolání a ten klient už se nám neozve, co třeba, jak to dopadlo, tak určitě ta zpětná vazba. Takže ten začátek, to představení té služby a ta zpětná vazba, to nám občas trošku chybí, no, tady v téhle problematice, v cílové skupině.

A jinak, naplňuje se vám běžně v praxi ten ideální průběh?

Řekněme, že jako víceméně ano, ale tam mně nejvíc, co mi chybí, tak ta zpětná vazba od těch klientů. To určitě, to pocítujeme i s kolegy, co se týká nějakých jako intervizí a takhle, nebo ročních rozhovorů, tak vyplývá, že ta zpětná vazba je fakt minimální od klientů. Protože to není nějaká podmínka služby, oni nám nemusí jako říkat, jak ta řízení dopadla, ale byli bychom rádi občas.

Které obecně kompetence sociálního pracovníka považujete za důležité v práci s tímhle typem klienta?

Nevím, jestli to jsou úplně jako kompetence, nebo jak bych to nazvala, ale určitě řekla bych, že pokud bychom se bavili o té cílové skupině cizinců, tak je to nějaká jazyková vybavenost, protože tam bez toho to určitě nejde. Řekla bych, že to je i nějaký respekt k těm kulturním organizacím, nebo k odlišnostem, protože bez toho to taky úplně nejde. Nějaké kompetence, určitě nějaká empatie, určitě nějaká schopnost nastavit si hranice i v té komunikaci, i v té práci s tím klientem, takže za mě tohle jsou asi takové nejčastější, nejméně důležité věci, které bych zmínila.

Mluvila jste vlastně o tom respektu k těm kulturám, tak mě ještě napadla otázka nějakých předsudků a stereotypů. Jak to vnímáte?

To jsem tady, myslím, měla taky v nějakém bodu dokonce zmíněný, že to je právě jedna z těch velkých překážek, takže to určitě je velký téma. Jestli se na to chcete doptat nějak konkrétně, nebo nevím, na co se přesně teď se ptáte.

Spíš mě zajímá, jestli třeba vy konkrétně pracujete se svými nějakými předsudky, stereotypy?

Určitě. Já si nemyslím, že bych úplně měla nějaké úplně jako zakořeněné předsudky, ale co jsem vnímala, že spíš tam byla nějaká neznalost kultury a z toho pak možná vznikaly nějaké domněnky. Že u mě, co myslím, že jako s většinou společnosti, než to ještě začalo na Ukrajině, tak jsem měla takový... takový ten zakořeněný model toho zakarpatského předválečného modelu, že vlastně každý Ukrajinec tady přijel vydělat si na stavbu, řekněme, a nevěděla jsem o té kultuře jako pranic a nevěděla jsem ani o těch lidech moc, takže to určitě... Myslím si, že jako i česká společnost obecně tady s tímhle předválečným modelem trošičku bojuje, že neumí si někteří lidé představit to, že Ukrajinec může být vystudovaný psycholog, lékař. To je takový ten zakořeněný model. Takže to jsem jako vnímala u sebe, ale no, myslím si, že spíš asi z hlediska z té společnosti, no, že občas i ta česká společnost je taková xenofobní vůči těm cizincům, jo, takže spíš asi takhle, no.

Takže vnímáte třeba i, že je důležitým úkolem sociálního pracovníka s cizincem umět jakoby tu cílovou skupinu obhájit před tou většinovou společností?

Určitě. Určitě, jo. Někdy i... Protože před nějakými správními orgány dokonce, protože přece jenom na těch správních orgánech pracují tam pořád jenom lidé, že jo, a určitě je to taky velice důležité, že... Je to vždycky o komunikaci s těmi lidmi na druhé straně. Určitě. Tak jak říkáte.

Co vlastně vnímáte u sebe jako svoji přednost v té práci s cizincem, nějakou svoji znalost, dovednost, schopnost, která třeba pomáhá vám v té práci zlepšovat její efektivitu?

Já si myslím, že já tam určitě, pokud bych měla zmínit nějaké přednosti, tak určitě bych zmínila tu empatii. Že dokážu svojí předností cítit, dokážu ho přijmout. Zároveň tam mám tu hranici, kde si dokážu říct, jako tady končí moje práce, nějaké moje kompetence. A myslím si, že to je i nějaká citlivost vůči jazykům. Dokážu komunikovat v angličtině v pohodě, s tím, že máme hodně ukrajinských kolegů, tak mě naučili pár frází v ukrajinském jazyce, takže nemám tolik problém komunikovat, když mi klient takhle něco říká. Takže myslím si, že to je nějaká jazyková flexibilita.

A máte motivaci se učit trošku hlouběji třeba tu ukrajinštinu?

No, my jsme měli vlastně půl roku dokonce jednu dobrovolnici, která nás učila, takže to bylo super. Dobrovolnice nám pak odešla, takže tam to nějak zamrzlo, ale učím se ještě španělsky, že snažím nějakými způsoby získat znalosti, protože se to vždycky hodí.

A třeba jak vnímáte vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti té cílové skupiny cizinců a pak i specificky v tom poradenství?

Jo. Obecně jako tak mě napadá, že jasně sociální pracovník má povinnost vzdělávat se 24 hodin ročně, ale je pravda, že těch kurzů zaměřených na tu cílovou skupinu se mi zdá, že je jako málo. Že by bylo fajn, kdyby jich bylo víc a zdá se mi, že možná ti cizinci jsou taková jako trošku opomíjenější cílová skupina v rámci sociální práce, že samozřejmě hodně často se mluví o seniorech, o dětech, jo, lidi bez domova, lidi s nějakými závislostními problémy, takže občas se mi zdá, že je to trošičku taková schovaná skupina, které by bylo fajn se jako víc pověnovat, protože hodně i na těch úřadech, třeba na úřadu práce nevědí, co jsou typy pobytových oprávnění, jo, že by bylo fajn, kdyby se to víc tak propojilo, protože těch cizinců přece, no, v Česku je dost a i cizinci řeší jako každodenní nějakou problematiku, takže by bylo fajn, kdyby se zvedlo to povědomí, no, obecně.

To si právě myslím, že je hodně velký problém, že ti cizinci vlastně, oni jsou sami o sobě cílová skupina, ale vlastně pak patří do všech ostatních, protože se setkáte se seniorem, se zdravotně postiženým a prostě a s tím už pak nikdo vlastně dál neumí jako pracovat a neexistují další návazné služby pro ně.

Jasně, jasně, úplně, úplně jako úplně jste to trefila teďka, no. U nás taky, jako vlastně jsme se setkávali i hodně s lidmi, kteří měli třeba nějaké psychiatrické onemocnění, nebo nějakou psychologickou podporu, jo. A taky jako jazyková bariéra, to byl prostě veliký problém. Nikdo si to nechtěl vzít na triko, nikomu se nechtělo. Takže to pak bylo spíš na hledání nějakých kontaktů, jo. Kdyby byl ochoten někdo, koho známe, ale jako přes klasický systém se to nedá řešit.

A v jakých třeba oblastech to vnímáte jako nejdůležitější se v tom poradenství jako vzdělávat za vás?

Jako obecně mi přijde samozřejmě ta znalost zákonů o pobytu cizinců jako musí být, ale přijde mi, že ten zákon je velice široký, ne občas úplně jako šťastně postavený. Takže i u mě, i u nějakých ostatních jako sociálních pracovníků si myslím, že tam je pořád jako práce na tom, jak se líp v tomhle vzdělat a zorientovat. Takže určitě zákon o pobytu cizinců na území České republiky. Určitě i propustnost do sociálních systémů, tam si myslím, že to je víceméně v pohodě, to je tak nějak jako stejně s tím zákonem, takže to by mělo být OK. Ale no, ten zákon asi nejvíc mi přijde, protože to je taková problematická oblast, no. Řekněme i to právo obecně jako, co se týká i nějakých jako smluvních vztahů, jo, co tady cizinci mají, ale to je pak taky taková samostatná oblast a to je, zase ti cizinci tam nemají úplně v těch smluvních věcech nějaký jako jinačí, jinačí podmínky, takže to asi zákon o pobytu cizinců.

Jak moc třeba v něm máte připravenost sociálních pracovníků, na nějakou krizovou intervenci v případě, že třeba přijde nějaký emočně rozrušený klient, nebo vlastně práci jako s traumatem v první fázi, když se s tím klientem setkáte?

No, tady bych řekla, já teda jako ze své zkušenosti, pokud bych měla mluvit sama ze sebe, tak já jsem se pohybovala v začátku války na KACPU a tam bych řekla, že nějakým způsobem to tam vždycky fungovalo, jo, když už se tam něco takového objevilo, tak vždycky tam byl nějaký intervent, který mohl zasáhnout, takže to zase, to bych jako pochválila, že tam nějak ten systém jako zafungoval. Samozřejmě, co se týká nějakých posttraumatických, stresových jako tady těch věcí, tak nejsem schopná asi říct, protože nevím, jestli jsem úplně kompetentní odpovědět, protože nemám s tím až zase takovou zkušenost. Jo, ale s tím dosavadním, s čím jsem se setkala, tak si myslím, že tam to bylo v pohodě, i co se týče nás jako pracovníků, tak já i sama mám vlastně kurz krizové intervence, i někteří kolegové mají, takže za nás si myslím, že nějakým způsobem jako na to připravení jsme.

Ještě na chvílku se vrátím ke komunikačním dovednostem. Tak vy už jste natukla vlastně hned ze začátku nějaké aktivní naslouchání, tak jaké ještě další komunikační dovednosti třeba používáte v té komunikaci s klientem?

Hm, nějaké, já přemýšlím právě, co bych tam ještě dál mohla, co bych tam tak mohla vypíchnout. Nenapadá mi teďka úplně nic konkrétního. Zmiňovala i to oceňování, ale to je vlastně, to se pořád tak nějak pojí k těm složkám toho aktivního naslouchání.

Například dále existuje parafrázování dále sumarizování.

Jo, vidíte, to bych mohla, jo, to se vždycky snažíme na konci vlastně toho rozhovoru, kdy sumarizujeme, vidíte, no to bych zapoměla, tak když sumarizujeme s klientem vlastně to, co

se odehrálo při té konzultaci, řekneme si, jaký jsou kroky, co vlastně má za úkol on, co má za úkol já a setkáváme se pak, nebo domlouváme se potom na příštím setkání, takže nějaká sumarizace tam určitě je. Je tam plánování, to tam vlastně taky máme. No, a když to jsou nějaké delší zakázky, tak samozřejmě je tam těch zakázek víc, to individuální plánování je takové hlubší. Jsme otevření i k nějakým konzultacím s těmi třetími stranami, co se týče nějakých, třeba, když teďka úplně konkrétně popíšu, tak jsme měli paní, která dlouhodobě spolupracovala s OSPODem, protože tam byla problematika nějakého velkého záškoláctví, takže tam jsme měli i schůzky s tou klientkou i zároveň s tou ospoďáčkou, takže vlastně i tady ta možnost tam je.

Pak neustále poptávat, pořád se doptávat, protože samozřejmě tam často se děje to, že klienti sami často taky neví, jak se jmenují ta pobytová oprávnění, někdo vám řekne, já mám tady vízum, ale je to třeba dlouhodobý pobyt, takže určitě ověřování i takových těch fyzických dokladů, poprosit i o to, aby nám to ukázali, nejenom vysvětlili, ale by nám vlastně ukázali fyzicky ty dokumenty, takže to taky určitě.

A napadají vás nějaké překážky, které vám stěžují tu komunikaci s tím klientem, s jakými překážkami se setkáváte vlastně při práci s cizincem?

Tak nejčastěji je to určitě ta jazyková bariéra. Pokud ten člověk přijde s nějakým jazykem, kdy my jsme schopni si porozumět, pokud to je nějaká mongolština, že tam není vůbec žádná jako stopa češtiny, našeho společného jazykového kořene, tak to je fakt jako veliký problém, ta jazyková bariéra. Pak bych řekla, že tu můžou být i nějaké ty kulturní bariéry samozřejmě, pokud ten klient je zvyklý chodit pozdě, protože se to v jeho kulturním světě neřeší, tak potom samozřejmě máme méně času na tu konzultaci, takže to je jedna z těch překážek pro tu konzultaci, například. Pokud bych měla uvést takhle konkrétně. A řekla bych, že může být překážka vlastně i v navázání vztahu. Občas se nám stává, že někteří klienti jsou hodně takový jako nedůvěřiví. Často to bývají i klienti třeba z jihoamerických států, tak často oni, když se vám svěří, tak pak mají pocit, že už se můžou svěřovat jenom vám a hodně se jako navážou na vás. Ztrácí se tam trošku taková ta jeho samostatnost, občas přesouvají trošičku i tu zodpovědnost na vás, takže to taky může být určitě právě překážka v té komunikaci, protože potřebujeme tam nějaký ten rovný přístup mezi sebou, protože jsme poradce a klient, ale jsme pořád v nějaké rovné rovině, v partnerském vztahu, takže to určitě taky i to navázání vztahu s tím klientem může být jako překážka.

Jak s těmihle překážkami pracujete?

Pracujeme s tím tak, že jednak máme intervize. Takže můžeme, když je něco pro nás těžké, nebo myslíme si, nejsme jistí, jak některé věci řešit, tak můžeme to sdílet vlastně s kolegy na

intervizích. A co se týče pak nějaké individuální práce, tak samozřejmě snaha nějakého vzdělávání. Co se týká těch jazykových bariér, tak jak jsem zmiňovala, máme ty interkulturní pracovníky, takže to je jeden z nástrojů, který můžeme využívat. A máme samozřejmě ještě metodiky, které nějakým způsobem pracují s těmi, s těmi zvyklostmi kulturními, a jak se zachovat, takže určitě jsou to tady všechny tyhle ty věci. Takže abychom nevyhořeli, tak jsou to nějaké intervize, metodiky, interkulturní pracovníci, to jsou asi nejčastější takové nástroje, které jako u nás se využívají.

A konkrétně k té jazykové bariéře využíváte ještě nějaký další pomůcky, ať už jsou to různé slovníky, překladače?

Jo, určitě, co se týká tady těch věcí, tak Google Překladač, to je taková úplně nejnižší jako verze, co se dá, ale jsme zvyklí s jednou Mongolkou, takhle komunikovat, protože ona mluví trošičku česky, ale jsme zvyklí takhle v pohodě si komunikovat. Ona je na to zvyklá, já taky, takže tam už to je v pohodě s google překladačem. A pak jsou tu ještě, jak jste zmiňovala externí infolinky, tak tady v Brně máme právě mongolskou, ukrajinskou, a ještě jeden jazyk tam byl, teď si nejsem jistá, ale jo, v Brně tady tu externí infolinku taky využíváme. Ona teda nepracuje každý den, takže tam se člověk musí trochu trefit, ale dá se využít taky a je to super.

Využíváte často tužku a papír jako kompenzační pomůcku?

Jo, to je pravda, to je pravda, to tady hodně taky používáme. Malujeme si různě, můžeme si malovat všechno, což je pravda, že to grafické znázornění taky hodně, hodně pomáhá. To jsem úplně zapoměla říct, ale jo, to máte pravdu, že to taky všude, jako na všech těch konzultačních místech tohle to vlastně používáme.

Jak vnímáte právě takhle ty tlumočníky, tak jak vnímáte jejich vliv, jako v tom poradenském rozhovoru, když se toho účastní s vámi? Jak vnímáte ten vztah mezi těmi třemi stranami?

No, to je taky velice individuální, ale řekla bych, že ve většině to může trošičku bořit nějaké ledy. Že bych řekla, že ten klient může cítit, že tam má někoho z té vlastní kultury, řekněme. Takže to si myslím, že spíše s tím mám jako pozitivní zkušenost. Samozřejmě pak záleží taky na nějakých osobnostních rysech toho tlumočnicka. Někteří jsou pak trošičku tak, že se tam můžou ztrácet ty věci v tom překladu, tak to už je pak takový komplikovanější. Jo, jako myslím si, že je to spíše pozitivní, že tam ten člověk je, že může tlumočit a je to někdo, kdo tu kulturu zná a že ta kultura je mu vlastně jako vlastní.

A vnímáte nějak zásadní rozdíl, když se jedná třeba o vašeho interkulturního pracovníka, který vám tlumočí? Anebo když si klient přivede někoho z rodiny, či známých a tlumočí, vnímáte tam rozdílnou tu dynamiku v tom vztahu?

Jo, určitě. Přijde mi, že ti tlumočníci, kteří jsou, kteří přichází s klienty a jsou třeba nějací ti rodinní příslušníci, tak je tam trošičku, vzniká tam trošku takový chaos, mně přijde. Protože se pak baví třeba mezi sebou a už se nedozvíte, o čem se bavili, tak je to takové složitější. Samozřejmě jsou tam nějaké osobní vazby a můžou si tam sdělovat, cokoliv potřebují, ale s tím naším tlumočnickem je ta práce taková čistější, že opravdu má to nějaký řád, musí se opravdu všechno přiložit, aby se nám v tom překladu nic neztratilo, takže mně to přijde trošičku takové efektivnější, když tam jsou ti naši tlumočníci.

A co se týká důvěry k těm tlumočnickům? Máte důvěru ve vaše tlumočnický, když překládají, a jak je to právě tady s těma tlumočnický, který přichází s klientem, když vlastně ani třeba kolikrát nevíte, jaký vztah mají klient a ten tlumočnick mezi sebou?

Právě no, tomu se snažíme vždycky trošičku vyvarovat, aby tam právě nedocházelo tady k tomuto a vždycky si ověřujeme, kdo ta osoba je. Pokud ten člověk na tom fakt jako trvá, že tu osobu potřebuje a je to třeba nějaký rodinný příslušník, tak tam ty rodinný příslušníky necháváme, ale snažíme se to jako úplně minimalizovat, protože jak jste říkala, nikdy jako nevíte, kdo s tím člověkem přijde, takže tam úplně dobrý zkušenosti nemáme.

Co, vaše nějaký limity v práci a komunikaci s cizincem, vnímáte u sebe nějaký svoje vlastní limity?

Asi občas nějaký pocit, řekněme, možná, že se nedokážu úplně třeba vždycky vžít do těch situací, protože ten člověk přichází s nějakou svou kulturní zkušeností a možná je tam nějaký ten, asi ten můj pohled, že člověk se nedokáže vždycky úplně stoprocentně, řekněme, vžít do té kůže toho klienta, takže je někdy složitější vysvětlovat některé věci, jo, že jak tady funguje náš byrokratický aparát, samozřejmě mně přijde, že je to něco samozřejmého a může mi někdy přijít až jako by nepochopitelné, řekněme, že ten klient to takhle nemá, takže v tomhle si musím dávat hodně pozor, abych dokázala pochopit to, že v nějaké zemi to může fungovat úplně jinak a více se jako nacítit na tu kulturu toho člověka a akceptovat to, takže to je určitě něco, nějaká jako práce pro mě. Takže toto určitě bych řekla.

A jakou vlastně máte podporu třeba od organizace, která vlastně by vám s nějakými překážkami pomáhala? Jakou podporu vám organizace poskytuje?

Jo, tak jak už jsem zmiňovala, tak máme pravidelné intervize, takže vidíme vlastně všechny tady ty problémy, individuální rozhovory s naší koordinátorkou, kde můžeme řešit cokoliv pracovního, máme supervize pravidelné a samozřejmě máme i hodně možností vzdělávání. No někdy to bylo úplně moc super v tom, že jsme měli opravdu velkou možnost jako se vzdělávat, ale v rámci té cílové skupiny právě to se ještě jako nikdy úplně takhle nestalo. Ale myslím si, že to je i tím, že právě nějakým způsobem ty vzdělávací orgány jako reagují na tu

situaci, která teďka je u těch cizinců je tady opravdu, že to byla jako nějaká nucená relokace a těch cizinců je tady teďka hodně, takže byly i právě takové fajnové jako vzdělávací kurzy, kam jsme se mohli přihlásit, bylo to vlastně zdarma, takže to bylo úplně bezvadný, no takže i to vzdělávání a myslím si, že to bude takové pozitivní, co máme ohlasy a naplánované vzdělávání na tento rok, tak si myslím, že to je jako pozitivní.

A moje poslední otázka je, jestli byste chtěla nějakou podporu a nedostává se vám jí?

No, tohle je vždycky otázka na ročních rozhovorech s našimi lidmi. A přiznám si, že jako asi jsem jako na nic nepřišla, že my jsme fakt taková jako fajn organizace. Jsme poměrně jako malý tým, je nás nějakých patnáct, máme jako fakt hodně té podpory, máme vzdělávání, takže vlastně není asi nic, co by mi jako teďka chybělo. Třeba někdy, ale jako teď aktuálně pokud bych měla odpovědět, tak vlastně není nic.

A ještě mě teda jen napadá na závěr, jestli vy máte nějaký konkrétní téma, který vám přijde, že třeba v mém rozhovoru nezaznělo a přijde vám důležité v práci s těmi cizinci?

Mně právě, když jsem se na to připravovala, tak mě napadalo právě nějaké to vzdělání, nějaká ta edukace té společnosti, ale to jste tady úplně super našukla, i takovou tu bariéru té prostupnosti, i toho, že ti cizinci vlastně přijdou někam do služby a pak už se dál nedostanou. Takže mě vlastně jako ve výsledku tam vůbec nic nechybělo.

Tak to je vše děkuji za rozhovor a váš čas, že jste si ho pro mě udělala.

Příloha č. 4: Ukázka kódování

<p>Vycházíte při své práci v poradenství z nějakých teoretických východisek a přístupů a pokud ano, tak z jakých?</p> <p>No za nás, co bych tak, co mě k tomuto napadá, tak z nějakých teorií metod sociální práce, tak určitě je to nějaký přístup orientovaný na klienta. To je vlastně to, že snažíme se toho klienta vlastně akceptovat, je to hodně o té klientovi vůli, zároveň je to o tom, že ten klient participuje, že se snažíme, aby byl samostatný, aby nebyl závislý právě na té sociální službě, takže určitě, určitě to tady, tohle je nějaký aktivní přístup a určitě, co se týče nějakého toho poradenského rozhovoru, tak určitě techniky aktivního naslouchání, to je hodně taky používaná, používaná technika, protože vzhledem k tomu, že tam můžou být nějaké jazykové, kulturní bariéry, tak je potřeba neustále ověřovat, vlastně ověřovat ty informace během toho rozhovoru, jestli si obě strany rozumí, jo, potom je to určitě, určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci toho aktivního naslouchání, protože často k nám chodí klienti, kteří mají problém třeba s motivací do té služby chodit nebo s motivací řešit třeba ty problémy, takže určitě to jsou tady tyhle věci, to mě tak pinklo jako na první dobro.</p> <p>Míváte takhle třeba obavy z toho rozhovoru někdy? Pokud ano tak jaké třeba?</p> <p>Jako určitě, mně se to hlavně stávalo samozřejmě ze začátku, když člověk začínal v té praxi, tak samozřejmě nevíte, s čím ten člověk přijde a nechcete být v té pozici, protože samozřejmě máte tam být v pozici toho poradce a máte mít nějaké odpovědi samozřejmě relevantní, takže tam byla spíš ta obava, že ten člověk opravdu může přijít s čímkoliv, a vy vlastně nevíte, takže obava z neznáma a z nějaké nekompetentnosti, řekněme, tak to jako bylo. Ale teď asi s nějakou přibývajícím praxí tak nějak se to dá všechno vyřešit, my jsme hodně napojení na kolegy, takže si můžeme kontaktovat, samozřejmě máme interkulturní pracovníky, takže vždycky se to nějak všechno dalo vyřešit.</p> <p>Které obecně kompetence sociálního pracovníka považujete za důležité v práci s tímhle typem klienta?</p> <p>Nevím, jestli to jsou úplně jako kompetence, nebo jak bych to nazvala, ale určitě řekla bych, že pokud bychom se bavili o té cílové skupině cizinců, tak je to nějaká jazyková vybavenost, protože tam bez toho to</p>	<p>Přístup orientovaný na klienta</p> <p>Přijetí klienta</p> <p>Motivace klienta</p> <p>Empowerment (zplnomocňování)</p> <p>Aktivní naslouchání</p> <p>Ověření si informací</p> <p>Pochvala klienta</p> <p>Obava z neznalosti</p> <p>Týmová podpora</p> <p>Jazyková vybavenost</p>
--	--

<p>určitě nejde. Řekla bych, že to je i nějaký respekt k těm kulturním organizacím, nebo k odlišnostem, protože bez toho to taky úplně nejde. Někaké kompetence, určitě nějaká empatie, určitě nějaká schopnost nastavit si hranice i v té komunikaci, i v té práci s tím klientem, takže za mě tohle jsou asi takové nejčastější, nejmíc důležité věci, které bych zmínila.</p>	<p>Respektující postoj Empatie Nastavení hranic</p>
<p>Jak vnímáte právě ty tlumočnický, jak vnímáte jejich vliv v tom poradenském rozhovoru, když se toho účastní s vámi? Jak vnímáte ten vztah mezi těma třemi stranami?</p>	
<p>No, to je taky velice individuální, ale řekla bych, že ve většině to může trošičku bořit nějaké ledy. Že bych řekla, že ten klient může cítit, že tam má někoho z té vlastní kultury, řekněme. Takže to si myslím, že spíše s tím mám jako pozitivní zkušenost. Samozřejmě pak záleží taky na nějakých osobnostních rysech toho tlumočnicka. Někteří jsou pak trošičku tak, že se tam můžou ztrácet ty věci v tom překladu, tak to už je pak takový komplikovanější. Jo, jako myslím si, že je to spíš pozitivní, že tam ten člověk je, že může tlumočit a je to někdo, kdo tu kulturu zná a že ta kultura je mu vlastně jako vlastní.</p>	<p>Individuální přístup, Výhoda tlumočení Nevýhoda tlumočení Výhoda tlumočení</p>
<p>A napadají vás nějaké překážky, které vám stěžují tu komunikaci s tím klientem, s jakými překážkami se setkáváte vlastně při práci s cizincem?</p>	
<p>Tak nejčastěji je to určitě ta jazyková bariéra. Pokud ten člověk přijde s nějakým jazykem, kdy my jsme schopni si porozumět, pokud to je nějaká mongolština, že tam není vůbec žádná jako stopa češtiny, našeho společného jazykového kořene, tak to je fakt jako veliký problém, ta jazyková bariéra. Pak bych řekla, že tu můžou být i nějaké ty kulturní bariéry samozřejmě, pokud ten klient je zvyklý chodit pozdě, protože se to v jeho kulturním světě neřeší, tak potom samozřejmě máme méně času na tu konzultaci, takže to je jedna z těch překážek pro tu konzultaci, například. Pokud bych měla uvést takhle konkrétně. A řekla bych, že může být překážka vlastně i v navázání vztahu. Občas se nám stává, že někteří klienti jsou hodně takový jako nedůvěřiví. Často to bývají i klienti třeba z jihoamerických států, tak často oni, když se vám svěří, tak pak mají pocit, že už se můžou svěřovat jenom vám a hodně se jako navážou na vás. Ztrácí se tam trošku taková ta jeho samostatnost, občas přesouvají trošičku i tu zodpovědnost na vás, takže to taky může být určitě právě překážka v té komunikaci, protože potřebujeme tam</p>	<p>Jazyková bariéra Kulturní odlišnosti Problematické navázání vztahu Závislost klienta na službě</p>

<p>nějaký ten rovný přístup mezi sebou, protože jsme poradce a klient, ale jsme pořád v nějaké rovné rovině, v partnerském vztahu, takže to určitě taky i to navázání vztahu s tím klientem může být jako překážka.</p> <p>Jak s těmihle překážkami pracujete?</p> <p>Pracujeme s tím tak, že jednak máme intervize. Takže můžeme, když je něco pro nás těžké, nebo myslíme si, nejsme jistí, jak některé věci řešit, tak můžeme to sdílet vlastně s kolegy na intervizích. A co se týče pak nějaké individuální práce, tak samozřejmě snaha nějakého vzdělávání. Co se týká těch jazykových bariér, tak jak jsem zmiňovala, máme ty interkulturní pracovníky, takže to je jeden z nástrojů, který můžeme využívat. A máme samozřejmě ještě metodiky, které nějakým způsobem pracují s těmi, s těmi zvyklostmi kulturními, a jak se zachovat, takže určitě jsou to tady všechny tyhle ty věci. Takže abychom nevyhořeli, tak jsou to nějaké intervize, metodiky, interkulturní pracovníci, to jsou asi nejčastější takové nástroje, které jako u nás se využívají.</p>	<p>Potřeba rovnocenného přístupu</p> <p>Intervize</p> <p>Týmová podpora</p> <p>Využití tlumočnicků</p> <p>Metodická podpora</p>
---	---