



Erasmus+



Kvalitativní služby na místní úrovni pro emigranty a uprchlíky

[Erasmus + Project reference number: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Výstup IO2

Q-SER školicí materiály: Obsah modulů

Contributors IOM, FAMSI, MC2020

Verze 3.0

Datum 28 únor 2020

Typ Veřejný report



Seznam autorů

IOM	IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze
FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

Prohlášení

Tento projekt je financován s podporou Evropské komise. Podpora vypracování této publikace ze strany Evropské komise nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být činěna odpovědnou za jakékoli použití zde obsažených informací.

Referenční číslo projektu: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Konsorcium

The Q-SER Konsorcium:

MUNICIPALITY OF EGALEO	Řecko
IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze	ČR
INTRACOM GMBH	Německo
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	Španělsko
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Řecko
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Německo
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	Španělsko

Uživatelská práva



Toto dílo je chráněno v rámci CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Version History

Rev. N	Popis	Autor	Datum
1.0	D.IO2 - Peer review	IOM, FAMSI, MC2020	31/01/2019
2.0	D.IO2 – Oficiální představení	IOM, FAMSI, MC2020	31/05/2019
3.0	D.IO2 – Finální verze	IOM, FAMSI, MC2020	28/02/2020

Obsah

1. MODUL 1: ÚVOD DO MULTIKULTURALISMU A MIGRACE	9
1.1. Multikulturalismus	9
1.1.1. Historie a definice multikulturalismu	9
1.1.2. Kulturní kompetence a Bennettův vývojový	10
1.2. Migrace	11
1.2.1. Terminologie a typy migrace	11
1.2.2. Spouštěče a principy migrace	12
1.2.3. Historie migrace v Evropě a její současné trendy	12
1.2.4. Význam migrace.....	13
1.3. Bibliografie pro modul 1	14
2. MODUL 2: DIVERSITA JAKO ZDROJ BOHATSTVÍ	16
2.1. Rozmanitost	16
2.2. Jak řídit rozmanitost na místní úrovni.....	16
2.2.1. Druhy rozmanitosti	16
2.2.2. Základní přehled hlavních zemí původu	16
2.2.3. Jedinečnost konkrétní situace	17
2.2.4. Doporučení	17
2.2.5. Klíčoví aktéři v řízení rozmanitosti na místní úrovni	17
2.2.6. Osvědčené postupy v oblasti řízení rozmanitosti neboli diversity managementu..	18
2.3. Boj proti nesnášenlivosti.....	19
2.3.1. Koncepce a dynamika intolerance	19
2.3.2. Rasismus a xenofobie	20
2.3.3. Hate speech	20
2.3.4. Zákony a předpisy Law and regulations	20
2.3.5. Příčiny	21
2.3.6. Jak jednat.....	22
2.4. Bibliografie pro modul 2	23
3. MODUL 3: MULTIKULTURNÍ KOMUNIKACE: K VZÁJEMNÉMU POROZUMNĚNÍG.....	24
3.1. Část 1: Citlivý přístup	24
3.2. Část 2: Řeč těla	26
3.3. Část 3: Rozhovor	27
3.4. Část 4: Citlivé situace	28
3.5. Část 5: Užitečné odkazy/aplikace.....	29

3.6. Bibliografie pro modul 3	29
4. MULTIPLE CHOICE TESTS	32
4.1. Modul 1: Úvod do multikulturalismu a migrace	32
4.2. Modul 2: Diversita jako zdroj bohatství	35
4.3. Modul 3: Multikulturní komunikace: k vzájemnému porozumění.....	38

1. MODUL 1: ÚVOD DO MULTIKULTURALISMU A MIGRACE

Následující moduly pojednávají o multikulturalismu a migraci. Mají za cíl pomoci účastníkům seznámit se s pojmy a současnými trendy týkajícími se těchto témat, a to jak v obecné i globální rovině, tak v užším evropském kontextu.

Znalost těchto témat je obzvláště důležitá v dnešní době, kdy dochází k šíření zkreslených interpretací o migraci a multikulturalismu některými médii, některými politickými uskupeními i osobami s populistickými nebo extremistickými názory a k následnému vzniku mylných představ a názorů u části veřejnosti.

Jako jednotlivci i jako profesionálové bychom se měli snažit být správně informováni, vnímaví a aktivní v práci s informacemi. Tato část modulu je zaměřena na posílení kritického myšlení a na poskytnutí relevantních informací o vybraných tématech.

1.1. Multikulturalismus

1.1.1. Historie a definice multikulturalismu

Multikulturalismus byl využíván k popisu politických a socioekonomických názorů širokého spektra menšinových skupin, které při svém prosazování ve většinové společnosti čelily těžkostem, jaké dominantní skupiny neznaly. Současné multikulturní teorie se zaměřují nejvíce na přistěhovalce tvořící etnické nebo náboženské menšiny (např. Latinoameričané v USA, muslimové v západní Evropě), na národnostní menšiny (např. Katalánci, Baskové, Walesané, Quebečané) a na původní domorodé obyvatele (např. Severní Ameriky, Austrálie, Nového Zélandu).

Definice multikulturalismu jsou nicméně četné a různorodé jak v akademickém prostředí, tak v médiích či politice. Vztahují se na řadu situací – od osob, které jsou z odlišných komunit a žijí společně, po etnické či náboženské skupiny samostatně existující jedna vedle druhé. Oxfordský slovník angličtiny nabízí obecnou definici multikulturalismu jako **"politiky nebo procesu, při kterém jsou charakteristické rysy kulturních skupin ve společnosti zachovány nebo podporovány"**.

Představy o multikulturalismu se zjevně shodují na potřebě identifikovat skupiny lišící se zejména svým etnickým původem a usilovat o zrušení jejich stigmatizace, vyloučení a podřízenosti. Multikulturalismus se tak může projevat odhodláním rehabilitovat podceňované skupiny a změnit většinové modely interpretace a komunikace, jež je odsouvají na okraj. Zahrnuje to nejen identitu a kulturu, ale rovněž ekonomické a politické záležitosti, především problémy vznikající z důvodu marginalizace skupinové identity.

V tomto procesu je možné **rozlišit různé stupně uvědomění, porozumění, respektu, interakce a výměny mezi členy a komunitami různých kultur**. Podle stoupající míry kulturních kompetencí byly tyto stupně definovány následujícím způsobem.

Multikulturní společnosti zahrnují velmi odlišné kulturní skupiny, které mají rovnocenné postavení ve společnosti a existují v ní vedle sebe. Panuje v nich tolerance a kulturní odlišnosti jsou podporovány formálně, ovšem bez hlubšího vzájemného poznání nebo interakce, přičemž jsou jednotlivé skupiny od sebe někdy izolovány.

Transkulturní společnosti sestávají z komunit, které se snaží překročit hranice mezi sebou a zlepšovat vzájemné vztahy sdílením, nasloucháním a poznáváním. Kulturní rozdíly mohou být chápány nebo uznávány, ale kultury se často srovnávají, přičemž je jedna považována za nadřazenou nebo podřazenou jiné.

Interkulturní společnost se vyznačuje vzájemností, reciprocitou, rovností, spravedlností, porozuměním a přijímáním. Lidé z různých kulturních skupin v ní spolu komunikují, ovlivňují se navzájem, společně se učí a rostou, vyvíjejí se, vyměňují si zkušenosti a aktivně řeší rasové a kulturní problémy či nevyváženost.

1.1.2. Kulturní kompetence a Bennettův vývojový

Lidé mohou reagovat na kulturní rozdíly různými způsoby, vědomě či nevědomě, přičemž mají vůči odlišným osobám různé pocity, názory, postoje a chování.

Nedostatek znalostí nebo kontaktu s jinakostí velmi často vyvolává strach či odmítání všeho, co se liší od běžného a většinového. Postoje proti imigrantům proto většinou nesouvisejí se skutečnou přítomností přistěhovalců. V případě nedávné „uprchlické krize“ byly protiimigrantské nálady nejsilnější v tranzitních zemích nebo tam, kde počet žadatelů o azyl nebyl vysoký, zatímco státy s největším množstvím žadatelů o azyl, se k přistěhovalcům stavěly nejotevřeněji.

Na druhou stranu si lidé obvykle neuvědomují své vlastní kulturní předsudky. Kultura nabízí možnost porozumění a setkávání s okolním světem, ale předpoklady a očekávání, které o něm lidé mají, vycházejí z jejich vlastní kultury a vytvářejí hodnotící kritéria pro vše, s čím se setkávají.

Proto by se měli jednotlivci, skupiny a organizace učit, poslouchat, umět klást otázky, aby byli **kulturně kompetentní** - tj. aby ovládali řadu jednání, strategií a dovedností (včetně způsobů chování, řeči, komunikace, náboženských a etických principů), které umožňují odlišným skupinám pracovat a jednat.

Dr. Milton Bennett vytvořil v 90. letech v této souvislosti **vývojový model interkulturní senzitivity**, neboli Bennettův žebříček, určený k hodnocení interkulturní kompetence. Model obsahuje šest stupňů zvyšující se citlivosti na kulturní rozdíly. První tři stupně jsou etnocentrické, protože člověk vnímá svou vlastní kulturu jako základní a jedinou správnou. Procházeje dalšími stupni si osvojuje stále multikulturnější pohled a dospívá k pochopení vlastní kultury v kontextu těch ostatních.

"Popírání odlišnosti" je první stádium, kdy jednotlivec považuje svou vlastní kulturu za jedinou správnou. Jiných kultur si nevěnuje nebo je vnímá zjednodušeně a nerozlišuje mezi nimi. V druhém stádiu nazvaném "Obrana proti odlišnostem" považuje jedinec svoji kulturu za nejvyvinutější a za nejlepší, vůči ostatním se vymezuje v dualistickém modelu „my vs. oni“, často doprovázeným vyhraněnými negativními stereotypy. V třetím stádiu, „Zmenšování rozdílů“, začínají lidé uznávat vnější kulturní rozdíly, jako jsou pokrmy, zvyky apod., nicméně stále zdůrazňují tělesnou podobnost mezi lidmi, jejich shodné psychické a fyzické potřeby a představu univerzálních hodnot. Mají tendenci přeceňovat svou toleranci a podceňovat vliv a přednost vlastní kultury. „Přijetí odlišnosti“ je čtvrté stádium, typické pro jedince přijímající existenci kulturně odlišných názorů, přestože se jim nelíbí nebo s nimi nesouhlasí. V pátém stádiu, "Přizpůsobení odlišnostem", jsou lidé schopni rozšiřovat svůj světový pohled, používají empatii, aby pochopili ostatní a byli jimi chápáni nehledě na hranice mezi kulturami, učí se svým chováním přizpůsobit odlišným kulturním prostředím. Poslední stádium, "Integrace odlišnosti", je charakterizováno schopností rozšířeného vnímání sebe sama, kdy se jedinec dokáže hladce pohybovat v rozmanitém prostředí a přepínat mezi různými kulturními rolami.

Je nutné si uvědomit, že **multikulturalismus se projevuje v řadě návyků a zvyků s různou složitostí a odlišným stupněm viditelnosti**.

Víte například, že ne všichni Arabové jsou muslimové a ne každý muslim je Arab? Muslimové jsou vyznavači islámu, zatímco Arabové jsou etno-lingvistická skupina, jejíž většina islám vyznává, ale mnozí jiní v něj naopak nevěří. Většina muslimů ve světě se neztotožňuje s Araby ani etnický, ani jazykově, protože

pocházejí mimo jiné z Indonésie, Pákistánu, Indie či Bangladéše. Jinou kulturní zajímavostí je zvyk rozšířený na většině Středního východu, v Indii, části Afriky a zemích Perského zálivu, jako je Saudská Arábie. Podle něj lze jíst, zdravít, cokoliv podávat či předávat apod. pouze pravou rukou, zatímco levá se používá při osobní hygieně a je považována za nečistou. A přemýšleli jste někdy nad islámskými a židovskými pravidly stravování? Halal je ve skutečnosti vše, co islámské právo připouští, tedy nejen potraviny a nápoje, ale i veškeré záležitosti každodenního života. Košer potraviny jsou zase ty, které odpovídají předpisům kašrutu, judaistickému souboru pravidel stravování. Nařízení kašrutu jsou, obecně řečeno, přísnější než jídelní omezení islámu, a proto se muslimové většinou mohou stravovat košer, zatímco Židé nesmí konzumovat maso, které je halal.

To je jen několik z bezpočtu kulturních rozmanitostí, drobných, ale důležitých záležitostí běžného dne, které bychom se měli snažit pochopit a respektovat v multikulturní společnosti s koexistujícími pestřými kulturními zvyklostmi, abychom s nimi uměli pracovat. To platí jak pro migranty, tak pro hostitelské komunity.

1.2. Migrace

1.2.1. Terminologie a typy migrace

Existují různé typy migrace a migrantů v závislosti na faktorech, jako jsou zeměpisné charakteristiky, příčiny a cíle migrace nebo právní status. To někdy vede k nejasnostem a dezinterpretaci termínů souvisejících s migrací, například když jsou termíny uprchlík, imigrant nebo žadatel o azyl používány nepřesně a jako synonyma. Aby bylo možné diskutovat přesně a konstruktivně, je důležité ovládat klíčové pojmy týkající se migrace.

Migrant je každý, kdo přechází nebo přešel mezinárodní hranici nebo změnil místo svého pobytu v rámci jednoho státu. Když člověk odchází nebo vycestuje s úmyslem usadit se jinde, jedná se o emigraci. Když cizinci přijíždějí, aby se v zemi usídlili, jedná se o imigraci.

Žadatelem o azyl je osoba, která hledá bezpečí a ochranu před pronásledováním nebo vážným ohrožením v jiné zemi, než je jeho vlastní, a čeká na rozhodnutí ohledně své žádosti o zvláštní ochranu. Uprchlík je osoba, která „se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodu příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro určité politické názory“ a která „je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti“. V tomto smyslu jsou přijímací státy vázány zákazem vyhoštění a navrácení, který stanoví, že „žádný smluvní stát nevyhostí jakýmkoli způsobem nebo nevrátí uprchlíka na hranice země, ve kterých by jeho život či osobní svoboda byly ohroženy na základě jeho rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité společenské vrstvě či politického přesvědčení.“ Zásadní je i rozlišení dalších dvou pojmů. Zatímco slovem „nezákonný“ nebo „ilegální“ označujeme postavení nebo proces, u lidí používáme termín „neregulérní“. Pobyt bez potřebných dokladů a povolení není ve většině zemí trestným činem, nýbrž porušením předpisů.

Osoby nebo skupiny osob, které byly nuceny utéct či opustit své domovy, aniž by překročily mezinárodně uznávané státní hranice, jsou považovány za vnitřně vysídlené osoby (Internally Displaced Persons - IDPs). Tato přesídlení lze zahrnout do jevu nucené migrace, stejně jako jakékoliv migrační pohyby z důvodu nátlaku až po ohrožení života přírodními nebo lidskými faktory. To je odlišuje od ekonomické migrace, kdy se lidé přesídlují do jiných zemí nebo v rámci své vlasti především kvůli práci.

Na konci roku 2017 žilo téměř 206 milionů osob (3,5 % světové populace) mimo svou rodnou zemi, z toho bylo více než 25 milionů mezinárodních uprchlíků a 3,1 milionů žadatelů o azyl. Kromě toho bylo přes

40 milionů lidí vnitřně vysídleno kvůli občanským válkám, politickému násilí a konfliktům. A během stejného roku bylo přes 24 milionů vysídleno v důsledku přírodní katastrofy nebo extrémního počasí.

1.2.2. Spouštěče a principy migrace

Různé země a světové regiony nenabízejí stejný stupeň bezpečí, blahobytu, kvality života nebo stejné množství příležitostí. To je důvod stěhování lidí v rámci státu nebo přes hranice.

"Push faktory" jsou ty, které nutí lidi opustit své domovy. Nejčastěji jsou spojeny se sníženou bezpečností, s přírodními katastrofami nebo velmi špatným stavem životního prostředí, s nezaměstnaností, s chudobou, s obavami z vysoké kriminality, s nedostatkem služeb a potravin, s konflikty nebo válkami a mnoha dalšími skutečnostmi. "Pull faktory" lidi naopak lákají k přesunu do určité oblasti. Patří k nim například nízká kriminalita, lepší nabídka služeb, pocit bezpečí, politická stabilita, malé riziko přírodních katastrof, lepší nabídka práce, větší blahobyt atd.

Při **práci s migranty** je třeba dodržovat určité **zásady**:

Chápání potřeb migrantů. Důležitý je komplexní a nestranný přístup, který řeší jak jejich bezprostřední potřeby, tak dlouhodobou pomoc a podporu jejich samostatnosti.

Zohlednění vůle migrantů. Při podpoře sociálního začlenění migrantů by měla společnost brát ohled i na jejich potenciální potřeby a zájmy. Nesmí se snažit nabádat je k migraci, bránit jí či od ní odrazovat nebo podporovat návrat migrantů.

Respekt k právům migrantů. Společnost musí poskytnout migrantům pomoc a ochranu v souladu se zákony a pravidly. Pomoc migrantům zahrnuje také ochranu před zneužíváním, vykořisťováním a porušováním jejich práv.

Zmírňování migračních tlaků v zemích původu. Opatření a podpora v prevenci a boji proti přírodním katastrofám a podpora sociální stability v zemích původu může zmírnit faktory (sociální, ekonomické, environmentální), které nutí lidi migrovat proti jejich vůli.

1.2.3. Historie migrace v Evropě a její současné trendy

Migrace do Evropy nebo uvnitř samotného kontinentu má dlouhou historii, většinou spojenou s válkami, ale zejména od konce 18. do poloviny 20. století byla Evropa především světadílem emigrace. Po druhé světové válce se rychle a podstatně zvýšil počet přistěhovalců zejména do západoevropských zemí, kam přesídlily osoby jak z jiných evropských, tak ze tzv. třetích zemí.

Až poslední desetiletí a zvláště situace nedávné „uprchlické krize“, tj. zvýšený počet uprchlíků a migrantů do Evropy od roku 2015, přinesly nárůst negativních postojů k přistěhovalcům, zvláště v některých zemích. Některé politické strany a hnutí a některá média využívají příchodu většího počtu migrantů do členských zemí EU k vytváření nepřátelského prostředí vůči politice multikulturalismu, šíří pocity nejistoty, nedůvěry, projevy rasismu a xenofobie a někdy i podněcují k diskriminaci přistěhovalců.

Lidská práva migrantů musí být vždy podporována a bráněna nezávisle na jejich právním postavení, původu nebo dalších faktorech.

I proto v části evropské společnosti **rostou stereotypy, předsudky a dezinformace v záležitostech migrace obecně i samotných přistěhovalců.**

Například není pravdou, že všichni migranti chtějí do Evropy a mohou se od ní dostat. **Ve skutečnosti probíhá většina evropské i světové migrace uvnitř jednotlivých kontinentů.** Lidé migrují, ale snaží se nevzdálat příliš od svého domova, a to i v méně rozvinutých regionech. Globální migrační toky jih-jih jsou stále silnější než přesuny z jihu na sever. Právě do rozvojových zemí včetně těch nejchudších míří přes 85 % všech uprchlíků na zeměkouli, tedy 9 z 10. V roce 2015 pobývala více než polovina z 21 milionů uprchlíků

na světě v deset zemích v Africe na Středním východě, jejichž podíl na světovém HDP činil pouhých 2,5 %. Země sousedící s dějišti konfliktů jsou tudíž mnohem více sužovány migračními toky než bohaté národy vyspělého světa. Tato fakta a čísla svědčí o zkresleném pohledu na „uprchlický problém“ Evropy.

V rámci diskuse o „ekonomických migrantech“ je třeba upřesnit, že **83 % z těch, kteří do Evropy v roce 2015 připluli po moři, prchali před válkou a pronásledováním**. A i mnozí z těch, kteří nebyli uznáni za uprchlíky, mohou být zranitelní, traumatizovaní a násilně vysídlení a obávají se návratu domů.

„Uprchlíká krize“ také nebyla **„muslimskou invazí“** do Evropy, jak se někdy alarmujícím způsobem hlásalo. Muslimové tvořili v roce 2016 zhruba 5 % evropské populace, od 9 % ve Francii až po 0,2 % a méně v zemích jako je Česká republika, Polsko nebo pobaltské státy. Do hostitelských zemí navíc nepřicházeli jiní zástupci mužů, ale téměř polovinu migrantů a uprchlíků tvořily ženy a děti.

Ve skutečnosti mají **největší podíl na migraci v Evropské unii její vlastní občané**. Migrantů z Rumunska, Polska, Itálie a Portugalska je v ní 20 milionů, zatímco imigrantů z Asie a Středního východu pouhých 12 milionů. Mimoto přichází nadpoloviční většina cizinců do EU v rámci slučování rodin nebo z humanitárních důvodů (vč. statusu uprchlíka) a jen menší část za prací. Uprchlíci zůstávají v hostitelských zemích déle než v minulosti, ale ve dvou třetinách případů jsou důvodem pokračující konflikty, kvůli kterým se nemohou vrátit domů.

Současně **mají Evropané tendenci nadhodnocovat počet migrantů žijících v jejich zemi**, a to někdy o více než 20 % oproti skutečnosti. Pouze hraniční kontroly a represivní opatření, jako například ploty, nemohou nikdy zcela zastavit migraci nebo příliv uprchlíků. Migranté jsou nuceni hledat jiné cesty, obvykle nebezpečnější. Platí, že při absenci legálních možností mají lidé tendenci migrovat neregulárně.

1.2.4. Význam migrace

Vzhledem k tomu, že je migrace velmi často zobrazována v negativním světle, je důležité na konci tohoto teoretického modulu naopak **zdůraznit její přínos pro všechny strany, kterých se týká**. Od druhé světové války změnila imigrace Evropu v kontinent s velmi rozmanitým složením obyvatelstva migrantského původu, ať už se jedná o zemi narození, etnický nebo náboženský původ či kulturu a jazyky, a to zejména na severu, západě a jihu Evropy. Maročané, Turci, Ekvádorci a Indové tvořili v roce 2011 téměř čtvrtinu nových občanů EU, tedy těch, kteří získali občanství některé členské země.

Migrace navíc není pouhým přesunem, nýbrž výměnou, protože migranti s sebou přinášejí zkušenosti, vzdělání, dovednosti a myšlenky. A to platí čím dál více, jelikož podíl vysoce vzdělaných přistěhovalců do zemí OECD, tj. převážně bohatých zemí, prudce stoupá. V těchto státech bylo v letech 2010-2011 přibližně 30 milionů imigrantů s vyšším než středním vzděláním. Migranté pomohli řešit nedostatek pracovních sil a zaplnit díry na trhu práce, podíleli se na nárůstu pracujících v letech 2004-2014 ze 70 % v Evropě a z 47 % v USA.

V rozporu s paradoxní představou, že přistěhovalci kradou pracovní příležitosti a využívají výhod blahobytu, naopak **imigranti ve většině zemí obecně přispívají do daňového a sociálního systému více, než z něj dostávají v podobě individuálních dávek**. Tam, kde jsou jejich příspěvky nižší, to není způsobeno vyšší závislostí na sociálních dávkách, nýbrž nižšími příjmy, a tudíž nižšími odvody.

Z dalšího pohledu je samotná emigrace **důležitou strategií pro podporu hospodářského rozvoje v chudších zemích**. Finanční převody (tzv. remittance) do nich trvale rostou a jsou již třikrát vyšší než oficiální rozvojová pomoc. Migrace tak přispívá k zlepšení životních podmínek v zemích původu migrantů a může jim pomoci dosáhnout úrovně a příjmů, při kterých se snižuje potřeba emigrace. Do určité úrovně HDP na hlavu stav ekonomiky v zásadě podporuje odhodlanost a snahu lidí emigrovat, zatímco nad touto hladinou se situace stabilizuje a pravděpodobnost, že ve své domovské zemi zůstanou, je podstatně vyšší.

Je třeba si rovněž uvědomit, že lidé se stěhují od nejstarších dob. **Zatímco někteří se rozhodnou odejít ze svých rodných obcí a zemí dobrovolně, jiní jsou k tomu přinuceni**. Pro mnohé je migrace pozitivní a

posilující zkušeností, ale nedostatek lidskoprávního přístupu k migraci vede k rutinnímu porušování práv procházejících migrantů, migrantů na mezinárodních hranicích a těch v cílových zemích. Jednotlivci, odborníci i příslušné organizace proto musí být neustále dobře informováni a vědomi si rozmanitosti a rozměrů migrace. Generální tajemník OSN António Guterres to vyjádřil stručně: „Nemůžeme odradit lidi, kteří prchají, od snahy zachránit si život. Oni přijdou. My se můžeme rozhodnout, jak se s jejich příchodem vyrovnáme a jak humánně budeme jednat.“

1.3. Bibliografie pro modul 1

- BBC News, 2011. *Multiculturalism: What does it mean?* [online] Available at: <https://www.bbc.co.uk/news/magazine-12381027>.
- BBC, n.d. *Migration Trends*. [online] Available at: http://www.bbc.co.uk/schools/gcsebitesize/geography/migration/migration_trends_rev2.shtml
- Business Dictionary, n.d. *Cultural Competency*. [online] Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/cultural-competency.html>.
- Caritas, n.d. *Migration Today*. [online] Available at: <http://journey.caritas.org/migration-today/>
- Diffen, n.d. *Halal vs. Kosher*. [online] Available at: https://www.diffen.com/difference/Halal_vs_Kosher.
- European Political Strategy Center, 2017. *10 Trends Shaping Migration*. [online] Available at: https://ec.europa.eu/epsc/sites/epsc/files/epsc_-_10_trends_shaping_migration_-_web.pdf
- Edmond, C., 2017. 84% of refugees live in developing countries. *World Economic Forum*, [online] Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2017/06/eighty-four-percent-of-refugees-live-in-developing-countries/>
- Eurostat, 2013. *Acquisition of citizenship in the EU. EU27 Member States granted citizenship to around 780 000 persons in 2011*. [online] Available at: <http://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-press-releases/-/3-27112013-AP>
- Hunyadi, B., and Molnár, C., 2016. *Central Europe's Faceless Strangers: The rise of xenophobia in the region*. [online] Freedom House website Available at: <https://freedomhouse.org/report/special-reports/central-europe-s-faceless-strangers-rise-xenophobia-region#.W2Fuo9IzbIW>.
- Hackett, C., 2017. *5 facts about the Muslim population in Europe*. Pew Research Center, [online] Available at: <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/11/29/5-facts-about-the-muslim-population-in-europe/>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, n.d. *10 Migration Principles*, [online] Available at: <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/migration/migration-principles/>
- IOM, 2011. *Key Migration Terms*. [online] Available at: <https://www.iom.int/key-migration-terms#Immigration>
- Lehmann, J., 2015. *Refugees and Migrants: Europe's Past History and Future Challenge*. [online] Forbes Available at: <https://www.forbes.com/sites/jplehmann/2015/09/02/refugees-migrants-europes-past-history-and-future-challenge/#2826fb74a7d4>

- Marozzi, M., 2016. Construction, Robustness Assessment and Application of an Index of Perceived Level of Socio-Economic Threat from Immigrants: A Study of 47 European Countries and Regions. *Social Indicators Research*, 128(1), 413- 437.
- Markman, A. 2018. 3 Ways to Identify Cultural Differences on a Global Team. *Harvard Business Review*. [online] Available at: <https://hbr.org/2018/06/3-ways-to-identify-cultural-differences-on-a-global-team>.
- Osborne, S., 2016. *Ten countries host more than half of world's refugees – and the UK urgently needs to do more, says Amnesty*. [online] Independent Available at: <https://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/refugee-crisis-amnesty-international-10-countries-host-more-half-uk-needs-to-do-more-a7344171.html>
- OECD Migration Policy Debates, 2014. *Is migration good for the economy?* [online] Available at: <https://www.oecd.org/migration/OECD%20Migration%20Policy%20Debates%20Numero%202.pdf>
- OHCHR, n.d. *Migration and Human Rights*. [online] Available at: <https://www.ohchr.org/en/issues/migration/pages/migrationandhuman-rightsindex.aspx>
- Pratt, Z., 2015. *Common Confusions about Arabs and Muslims*. [online] Available at <https://www.thegospelcoalition.org/article/common-confusions-arabs-muslims>.
- Ruggieri, A. (2012, February 29). *15 international food etiquette rules that might surprise you*. CNN Travel, [online] Available at: <https://edition.cnn.com/travel/article/international-food-etiquette-rules/index.html>.
- Stanford Encyclopedia of Philosophy, 2010. *Multiculturalism*. [online] Available at: <https://plato.stanford.edu/entries/multiculturalism>.
- Schriefer, P., n.d. *What's the difference between multicultural, intercultural, and cross-cultural communication?* [online] Spring Institute. Available at: <https://springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication>.
- Scott, J. W., 2017. *The Culture Veil: The real crisis of European multiculturalism*. *The Nation*, [online] Available at: <https://www.thenation.com/article/the-culture-veil/>
- University at Albany, n.d. *Bennett Model of Cultural Competency*. [online] University at Albany Available at: https://www.albany.edu/ssw/efc/pdf/Module%201_Bennett%20Model%20Poster.pdf.
- UNHCR, 2015. *The sea route to Europe: The Mediterranean passage in the age of refugees*. [online] Available at: <http://www.unhcr.org/5592bd059.pdf>
- UN Women, n.d. *Women refugees and migrants*. [online] Available at: <http://www.unwomen.org/en/news/in-focus/women-refugees-and-migrants#notes>
- IOM, 2018. *Info Sheet No 2 Migration and Migrants: A global overview*. [online] Available at: <https://www.iom.int/wmr/wmr-2018-infosheets>

2. MODUL 2: DIVERSITA JAKO ZDROJ BOHATSTVÍ

Úvod

Migrační toky mají podstatný vliv na dějiny, hrají zásadní roli ve vývoji lidstva a obohacování společnosti. Vyskytují se ve všech regionech světa, probíhají všemi směry (mezi zeměmi na osách jih-sever, jih-jih, sever-sever, sever-jih i v rámci jednotlivých států) a zasahují do všech společenských vrstev.

Mezinárodní migrační toky se během posledních desetiletí výrazně zvýšily. **Ekonomická globalizace a rozdílné životní podmínky nebo různě motivované pronásledování** patří k hlavním faktorům, které tento vzrůst vysvětlují. Mezi uprchlíky stoupl počet obětí válečných konfliktů, které trpí nespravedlností a porušováním lidských práv. Výchozím bodem i útočištěm těchto lidí jsou konkrétní místní regiony. Povinností vlád na místní úrovni je zajistit mírové soužití, respekt a kvalitu života migrantů. **Provádění speciálně navržených opatření se musí zaměřit na zvýšení respektu na základě rovnoprávnosti a na lepší soužití rozmanitých skupin.**

2.1. Rozmanitost

Slovo **rozmanitost** vyjadřuje rozdíly nebo rozlišení mezi lidmi, zvířaty nebo věcmi, znamená **pestrost, nekonečnost nebo bohatost, odlišnost i různorodost.**

Vědecká literatura o přistěhovalectví a rozmanitosti je téměř neobsažitelná. Ve skutečnosti však potřebujeme stále více konkrétních analýz, které zasazují oba jevy do specifického kontextu a pomáhají tak identifikovat problémy, potřeby a možná řešení.

2.2. Jak řídit rozmanitost na místní úrovni

2.2.1. Druhy rozmanitosti

"Musíme mít na paměti, že rozmanitost překračuje rámec pohlaví, věku nebo demografie, vždy mluvíme o rozmanitosti hodnot, dovedností, zájmů a zkušeností. To dělá z rozmanitosti nikoliv cíl, nýbrž nevyhnutelnou výzvu."

Nejčastěji zmiňované druhy rozmanitosti jsou kulturní, náboženská, sexuální a etnická. My se budeme věnovat zejména kulturní a sociální rozmanitosti a jejímu řízení na místní úrovni.

Rozmanitost je často považována za problém kvůli zjednodušující asociaci různorodosti s potížemi. Je sice pravda, že konflikty jsou nevyhnutelné, správný přístup k jejich řešení však **přináší bohatství a rozvoj.**

2.2.2. Základní přehled hlavních zemí původu

Původ přistěhovalců do EU se v různých desetiletích liší. V padesátých a šedesátých letech začala imigrace Afričanů a Turků, následovali Asiaté, především Číňané a později pak Latinoameričané, hlavně z Ekvádoru, kteří hromadně přijížděli do EU a zejména do Španělska. V roce 2007 se tato země stala členským státem s nejvyšší mírou imigrace (10 %), následovaná Francií (9,6 %), Německem (8,9 %) a Spojeným královstvím (8,1 %). Imigrantská populace roste ve Španělsku rychleji než ta původně místní. Největší skupinou přistěhovalců jsou tam Maročané (12,82 %), následovaní Rumuny (11,7 %) a Ekvádorci (11,7 %).

2.2.3. Jedinečnost konkrétní situace

Etnické a sociální skupiny spolu žijí na stejném území a mají různé zájmy, cíle a potřeby. **Místní politika proto musí zahrnovat identifikaci potřeb občanů a uznávat jejich kulturní, náboženskou, sexuální a etnickou rozmanitost.** Mnoho myšlenkových proudů tvrdí, že budoucnost je jedinečná v rozmanitosti a jiná neexistuje. Politika na místní úrovni se nemůže obejít bez uznání bohatosti přinášené rozmanitostí a musí na lokální úrovni přijmout opatření zajišťující dodržování základních lidských práv a zaručující rovnoprávnosti a demokracie ve společném prostoru.

Vydělení některých občanů, segregace části populace, nerovnoprávný přístup ke skupině lidí a narušení bohatství rozmanitosti vytvářejí nerovnost mezi lidmi a odporují nejzákladnějším právům obyvatelstva.

2.2.4. Doporučení

Je třeba vycházet ze zkušeností místních samospráv a využívat jejich modely řízení rozmanitosti neboli diversity managementu, protože právě místní instituce odpovídají za zajištění mechanismů a nástrojů pro zvýšení účasti, posílení transparentnosti a pochopení sdílené zodpovědnosti.

Integrační politika a diversity management usnadňují propojení komunity a jsou dobrým způsobem poznávání. Socioekonomické a kulturní skupiny společně s obyvatelstvem, na jehož území se vyskytují, jsou zdrojem zvyků, poznání, společenských vztahů, identit a inovativních přístupů. Hodnota tohoto kolektivně vybudovaného vědomí je klíčem k vytvoření sociálního základu pro společné zlepšování kvality života na příslušném teritoriu. Politika místních vlád může následně prostřednictvím sociálních služeb podpořit potenciál, schopnosti, vazby a společenské, přátelské a sousedské vztahy.

Optimální úroveň soužití rozmanitých skupin odráží schopnost společenství organizovat, chránit, podporovat a řídit společné záležitosti. Úlohou místní politiky je zvyšovat sociální soudružnost snížením ekonomických, sociálních a kulturních nerovností mezi lidmi na konkrétním území. Je nutné si uvědomit existenci těchto nerovností, a pokud se jich veřejné instituce chtějí zbavit, musí je vyřešit. Nelze docílit společenské soudružnosti v chudém nebo rozděleném sociálním prostředí.

2.2.5. Klíčoví aktéři v řízení rozmanitosti na místní úrovni

Musíme analyzovat roli, kterou mohou hrát jednotliví aktéři na území obce s ohledem na sociální začlenění a budování mezikulturního občanského soužití a s vědomím, že jejich vedení a koordinace bude záležitostí veřejné správy a zejména místních vlád.

Podle Organizace spojených národů je v úsilí o udržitelný regionální rozvoj prioritou spolupráce mezi jednotlivými činiteli na území příslušné oblasti. Přístup, který navrhujeme místním vládám při vytváření těchto sítí spolupráce, je založen na důrazu na místní subjekty a faktory.

Jedním z hlavních teoretických příkladů výstavby regionálních sítí je model **Triple Helix** (trojitá spirála), který **za regionální činitele považuje veřejnou správu, soukromý sektor a akademické společenství.** V 90. letech jej vytvořili Etzkowitz a Leydesdorff a již tehdy se zaměřili na produktivní inovace, proto je tento model nesporně užitečný pro pochopení významu a dynamiky regionálního propojení různých sektorů.

Následné iniciativy zaměřené na socioekonomický vývoj tento model rozšířily o tzv. třetí – nevládní neziskový sektor. Vznikl tak model, který lze nazvat čtyřnásobnou spirálou a který se účinně používá k popisu organizace sociálních činitelů na jistém území. Podívejme se, jakým způsobem a s jakým výsledkem jej lze aplikovat na každý sektor při budování inkluzivní a interkulturní společnosti.

Myšlenka pohlížet na region prizmatem činnosti zmíněných čtyř sektorů znamená pracovat na praxi, která má **zaručit zapojení všech regionálních činitelů v regionu do řešení nově vzniklé situace,** a proto ji lze nazvat

360°. Jakákoli místní instituce, společnost nebo organizace nevyhnutelně patří do jedné ze zmíněných čtyř oblastí. Při analýze možné role každého z těchto odvětví dospějeme k první představě o strategii, kterou lze vypracovat pro každý region.

2.2.6. Osvědčené postupy v oblasti řízení rozmanitosti neboli diversity managementu

Avilés: Sociálně odpovědné město

Městská rada španělského města Avilés v roce 2009 zařadila mezi kritéria zadávání veřejných zakázek také sociální ohledy. Město tak učinilo důležitý krok vpřed v začleňování rozmanitosti do života obce.

Tato iniciativa je založena na zásadě společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek, která je součástí Lisabonské smlouvy Evropské unie. Ta stanoví, že "při vymezování a provádění svých politik a činností přihlíží Unie k požadavkům spojeným s podporou vysoké úrovně zaměstnanosti, zárukou přiměřené sociální ochrany, bojem proti sociálnímu vyloučení a vysokou úrovní všeobecného a odborného vzdělávání a ochrany lidského zdraví".

Základními principy společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek jsou podpora pracovních příležitostí pro osoby nacházející se mimo pracovní trh (např. mládež, ženy, dlouhodobě nezaměstnaní, migranti a osoby se zdravotním postižením) a podpora důstojné práce (kvalita a stabilita zaměstnání).

Středomořský pohled na městskou migraci

Projekt Středomořská migrace z města do města (MC2CM) byl koncipován v rámci Středomořského tranzitního migračního dialogu (MTM), neformální poradní platformy migračních úřadů zemí původu, tranzitních zemí a cílových zemí na migračních trasách v Africe, Evropě a na Středním Východě. Jeho hostitelem je od roku 2002 Mezinárodní centrum pro rozvoj migrační politiky (ICMPD). Mezistátní dialog odhalil nutnost soustředit se na místní dimenzi migrace v době, kdy ještě klíčová úloha místních orgánů v migračních záležitostech nebyla nesporná, a tak vznikl projekt MC2CM. Jeho cílem je odhodlání zlepšit správu migrace na lokální úrovni.

Zaměření projektu na management migrace na místní úrovni definují čtyři klíčové aspekty:

- a) *Migrace je historický rys lidského rozvoje.* Vychází se z historického kontextu mobility v podobě místních zkušeností a praxe řízení rozmanitosti (diversity management) v průběhu dějin.
- b) *Města vnímají migraci jako příležitost.* Migraci a mobilitu je nutné vnímat jako danost, nikoli jako zvláštní fenomén, a potenciál migrantů chápat i mimo jeho pouze utilitární a funkční rozměr.
- c) *Městské prostředí jako zdroj vědomostí o výzvách migrace.* Jelikož se mají imigranti tendenci soustřeďovat do měst kvůli městskému způsobu života a soužití i kvůli pracovním příležitostem, mohla by se velká města stát inkubátory zkušeností v práci s migrací a dobrých postupů řízení rozmanitosti (diversity management).
- d) *Výzvy přetrvávají.* Navzdory úspěchu projektu zapojené subjekty uznávají, že stále existují nevyřešené problémy jako například definování městského prostředí, migrantů atd.

Tlumočnický program Bostonské university

Požadavek používání angličtiny jako jediného jazyka může mít politický rozměr, ale je v rozporu s hodnotami a zákonnými povinnostmi v mnoha prostředích od domů pro seniory až po univerzity. To je jedna z myšlenek a zásad, které charakterizují tuto iniciativu. Je nutné uznat, že oficiální jazyk země není používán všemi, zejména v soukromém životě.

Překladatelské zdroje jsou podle tvůrců programu drahé, a proto je možnost jejich použití omezená. Proto ve středisku odborného vzdělávání Bostonské univerzity školí certifikované tlumočnický pro práci v různých prostředích.

To neznamená dopouštět se chyby a identifikovat skupiny migrujících obyvatel s koloniálním / úředním jazykem (francouzštinou, angličtinou, portugalským či španělštinou), ani to, že učení jazyka bude spojeno s nabízeným tlumočením. Domníváme se, že to vyžaduje jít dále a brát v potaz rodné jazyky, jakož i kulturní modely (verbální a neverbální), které umožňují plynulost komunikace.

Stáž v Business Development Bank of Canada (BDC): Odstraňování bariér v zaměstnávání uprchlíků

S vědomím, jak důležité jsou rozmanitost a inkluze pro rozšiřování a oslovení podnikatelů na nových trzích a v nových komunitách, objevila BDC strategický potenciál diverzity, který zahrnuje schopnosti bývalých uprchlíků žijících v Kanadě.

Praktická inkluze pomohla BDC dozvědět se více o trzích a cílech podniků a spojit se s podnikateli, ke kterým by se jinak nemusel dostat. Jeden ze školicích dokumentů banky uvádí příklad rozhovoru s nově přichozím z Turecka. Řekl svému tazateli, že v North Yorku (Toronto) existuje ohromná nevyužitá turecká obchodní komunita. Spojil se s ní, pronikl do ní, a podařilo se mu přizpůsobit produkty BDC a strategii jejím potřebám. Jeho zaměstnáním se BDC dostala k novému zákaznickému okruhu a nabídla mu své služby. Prospělo to BDC i podnikatelům. Jinak by BDC na tento nový trh nevstoupila a možná by se o něm ani nedozvěděla. Důležitá byla také příležitost BDC uvědomit si vlastní schopnost a potenciál mimo původní cílový trh. Zaměstnanec tureckého původu se poté stal úspěšným account manažerem v BDC.

Měli bychom dodat, že taková iniciativa musí zahrnovat možnost výcviku a přípravy migranta / uprchlíka nad rámec akademického vzdělání, kterého dosáhl v rodné zemi. To znamená, že je třeba brát v potaz postoje a schopnosti, které člověk má bez ohledu na vzdělání, stejně jako zkušenosti a poznání, kterých dosáhl během své migrační cesty a které vycházejí z jiných kontextů, než je ten spojený s jeho původem.

2.3. Boj proti nesnášenlivosti

2.3.1. Koncepce a dynamika intolerance

Nesnášenlivostí rozumíme odmítání druhé osoby z důvodu její skutečné či předpokládané příslušnosti k lidské kategorii definované agresorem, která omezuje osobnost oběti na sociální kategorii. To podporuje dynamiku nenávisti založené na rase, sexuální orientaci, jazyku, socioekonomickém stavu nebo jakémkoli jiném smysluplném faktoru z různých oblastí lidského života.

Dynamika nesnášenlivosti je prostá a smrtící. Začíná omezením lidské osobnosti na stereotypní představu o skupině, k níž patří nebo do níž je zařazována a vůči které existuje vytvořený předsudek, klišé nebo dogma. Cílenou podporou těchto názorů následně dochází ke kriminalizaci příslušné menšiny jako předpokládané sociální hrozby.

Nesnášenlivost může způsobit nejen diskriminaci (špatné zacházení), ale rovněž zločin z nenávisti (trestný čin) vůči oběti nebo jejímu majetku z prostého důvodu, že patří k příslušné skupině nebo je k ní přiřazována z důvodů své sociální, náboženské, kulturní, etnické, sexuální orientace nebo jakýmkoli jiným odlišujícím rysem. Jedná se o násilí, při němž pachatel věří ve své právo bránit a „očistovat identitu“.

2.3.2. Rasismus a xenofobie

Ambivalentní dualita migrace, její nutnost a zároveň odmítání vrátil pohled historie k vnímání člověka jako věci. Přistěhovalci začali být vnímáni jen prizmatem práce jako prostředek k zvýšení produktivity, tedy nikoliv jako lidské bytosti s lidskou důstojností.

Xenofobní nesnášenlivost je účinný a nebezpečný nástroj, který otevírá dveře a cestu k všeobecné nesnášenlivosti.

Xenofobie a odmítání uprchlíků a přistěhovalců se v Evropě šíří ruku v ruce s nárůstem islamofobie, živené strachem z teroristických útoků. Pocit ohrožení a atmosféra obav podporuje atmosféru nesnášenlivosti, nenávisných reakcí a manipulací šířících nepřátelství a odmítání muslimů, zejména na sociálních sítích a internetu obecně. Přijíždějící muslimové jsou pak těžce zasaženi stigmatem nájezdních nositelů terorismu ve všech koutech Evropy.

V tomto kontextu lze pozorovat nárůst politické xenofobie ve Francii, Velké Británii a Dánsku, ale i v Holandsku, Belgii, Německu a Rakousku. K tomu patří posílení otevřeně nacionalistických stran, jako je Golden Dawn v Řecku, Ataka v Bulharsku a Jobbik v Maďarsku, neonacismu na Ukrajině či džihádistického extremismu jako jeho ekvivalentu na druhé straně Středozemního moře či populismu v USA, ale i nárůst rasistických milicí na protější straně severního Atlantiku, a to vše na planetě sužované válkami, perzekucemi a chudobou.

2.3.3. Hate speech

Hate speech neboli nenávisná řeč útočí na práva a svobody, jako například právo žít beze strachu nebo zastrahování, právo na individuální a kolektivní důstojnost, na rovné zacházení bez diskriminace nebo marginalizace – zkrátka na práva na jinakost při užívání stejných základních práv a svobod. Hate speech podporuje stigmatizaci, vyloučení, nepřátelství, fanatismus, agrese a násilí vůči "odlišným", vůči ohroženým skupinám a ohroženým osobám.

Hate speech je řečí agrese, která živí dynamiku nesnášenlivosti a povzbuzuje její vývoj. Výsledek je smrtící. Vývoj začíná stigmatizací druhých popíráním jejich „lidských hodnot“ (útok na důstojnost) proto, že jsou odlišní. Pak je postupně "dehumanizuje" za pomoci mýtů a falešných obrazů, které pronikají do veřejného podvědomí, například tvrzení, že přistěhovalci jsou zločinci, černoši nejsou inteligentní, homosexuálové jsou nemocní, Židé jsou chamtiví, Romové obchodují s lidmi, muslimové jsou teroristé, zdravotně postižení jsou zbytečným společenským zatížením apod. V důsledku toho začíná být většina pronásledována podezřívavostí, strachem a pocitem ohrožení, tíhou nezasloužených břemen nebo jakýmkoli jiným zatěžujícím faktorem a nakonec po ztotožnění s převládající komunitou na určité úrovni vzniká "strach z agrese" ze strany osob s odlišnostmi.

Nenávisná řeč je postavena na strategii. Nejedná se o spontánní projev předsudků, přestože se jimi živí. **Využívá desinformační strategie a slouží jim používáním elementárních lží nebo vynecháním pravdy,** využitím induktivních mechanismů dezinformace, používáním slov a frází jako dezinformačních nástrojů. Vyfabrikované informace, fámy a falešné zprávy vytváří mimo jiné důležitou zbraň, která díky současným způsobům šíření na internetu a na sociálních sítích pustoší veřejné mínění, způsobuje škody, vede k destabilizaci a k nepřijatelným událostem.

2.3.4. Zákony a předpisy Law and regulations

Závěry vyplývající z evropských historických zkušeností jsou jasné. Rasistický a antisemitský hate speech předcházela holokaustu, stejně jako podněcování k etnické nenávisti v bývalé Jugoslávii předcházelo válce

a etnickým čistkám. Rasisticky motivovanému násilí v celé současné Evropě předchází vždy slovní útoky. Je to nebezpečný jev a bezpochyby nikoli pouhé vyjádření názoru, nýbrž jed, který způsobuje utrpení a smrt. V doporučení výboru ministrů při Radě Evropy z roku 1997 se jako hate speech označují „*všechny formy projevu, které šíří, podněcují, podporují nebo ospravedlňují rasovou nenávisť, xenofobii, antisemitismus či jinou formu nenávisť založenou na netoleranci, včetně netolerance vyjádřené agresivním nacionalismem a etnocentrismem, diskriminací a nepřátelstvím vůči menšinám, migrantům a lidem přistěhovaleckého původu*“.

Tento koncept doplnila evropská komise proti rasismu a intoleranci (ECRI) Rady Evropy ve svém doporučení č. 15 z března 2016, kde opakovaně připomíná, že je třeba chápat nenávistné projevy jako "povzbuzování, propagaci nebo podněcování nenávisť, ponižování nebo pohrdání osobou nebo skupinou osob, jakož i obtěžování, diskreditování, šíření negativních stereotypů, stigmatizování nebo ohrožení osoby nebo skupiny osob a zdůvodnění těchto činů otázkami rasy, barvy pleti, národnostního či etnického původu, věku, zdravotního postižení, jazyka, náboženství nebo přesvědčení, rodu, pohlaví, pohlavní identity, sexuální orientace a dalších osobních charakteristik nebo postavení.“

Ti, kteří své činy hájí prostřednictvím hate speech a zaštiťují se svobodou projevu, ve skutečnosti volají pro svobodě agrese, svobodě beztrestně urážet,

ponižovat, opovrhovat, pomlouvat, šířit předsudky, posmívat se, obtěžovat, vylučovat, marginalizovat a diskriminovat, hanobit, zesměšňovat a vyrábět lži, podněcovat násilí, dopouštět se agrese a páchat zločiny včetně zločinů proti lidskosti.

Trestat za nenávistné projevy je těžké z mnoha důvodů, od nedůvěry v úřady po obtížnou identifikaci pachatele, ale i kvůli právní nevědlosti nebo nečinnosti příslušných orgánů. Pokrok v boji s kriminálními aspekty hate speech se musí řídit závěry Rady pro spravedlnost a vnitřní věci Evropské unie o boji proti zločinům z nenávisť ze dne 6. prosince 2013. Mezi navrhovanými opatřeními bylo uvedeno, že je nutné „*zajistit rychlé a účinné vyšetřování a stíhání zločinů z nenávisť a zaručit, že v průběhu trestního řízení bude zohledněna možná nenávistná motivace. Přijmout vhodná opatření k usnadnění hlášení zločinů z nenávisť oběťmi a sdruženími, které je podporují, nakoř je to možné, včetně kroků k budování důvěry v policii a další instituce. Shromažďovat a zveřejňovat v největší možné míře srozumitelné a srovnatelné údaje o zločinech z nenávisť, včetně počtu případů nahlášených veřejností a zaznamenaných orgány činnými v trestním řízení, počtu rozsudků, motivů těchto činů a trestů uložených pachatelům*“.

Po stížnosti a vyšetřování postupu, který nebyl nutně bezchybný, je případ předán soudu a konfrontován s argumenty založenými na "svobodě projevu", které obvykle používají neonacistické, rasistické a jiné extrémistické skupiny podporující nenávisť na základě nesnášenlivosti.

2.3.5. Příčiny

Růst nesnášenlivosti ve veřejném diskurzu, v imigrační politice a politice vůči etnickým a sociálním menšinám, šíření xenofobního populismu v Evropě a vznik kriminality založené na odmítání a zavržení rozmanitosti jsou jen příznaky trojí evropské krize, jejíž klíčové ekonomické aspekty jsou jednou z největších finančních katastrof v dějinách. V politicko-institucionální sféře jsou manažeři diskreditováni korupcí, antidemokratickým despotismem a tvorbou institucí v rozporu se zájmy občanů. V sociální sféře došlo k zrušení "sociálních států" zavedených po druhé světové válce, čímž byly odstraněny důležité sociální a občanské vymoženosti. Nesmíme však na Evropu pohlížet izolovaně od dění ve světě. Jednalo by se o eurocentrismus, který by nám bránil pochopit, že žijeme v době více než padesáti probíhajících válek o moc a zdroje, hromadění nejbohatších na úkor hladovění a utrpení milionů nejchudších nebo nárůstu zločinecké nesnášenlivosti, která se šíří napříč kontinenty.

Kromě toho existují jasné **globální postoje proti globalizaci lidských práv a demokratických hodnot, které se shodují s obnoveným růstem rozsáhlého fundamentalismu a totalitarismu ohrožujícím demokratické a sociální výdobytky lidských dějin**. Čelíme globalizaci intolerance, což dokládá z ní vycházející šíření nenávisti, diskriminace a násilí proti „odtacílišným“ od západního rasizmu a neofašismu po náboženský fanatismus a fundamentalistický terorismus na jiných místech planety. Opakovaně na to upozorňuje také valné shromáždění OSN, zejména ve vztahu k neonacizmu ve svém nedávném usnesení ze dne 20. prosince 2012. Zdůrazňuje se v něm důležitost úzké spolupráce s občanskou společností a mezinárodními a regionálními mechanismy ochrany lidských práv s cílem účinně čelit všem projevům rasizmu, rasové diskriminace, xenofobie a s ní související nesnášenlivosti, ale i extremistickým politickým stranám, hnutím a uskupením včetně neonacistických a skinheadských skupin a podobných ideologických hnutí.

2.3.6. Jak jednat

Musíme se vyhnout zabřednutí do zobecňujících a předpojatých vizí, které realitu zkreslují a brání soužití a shodě v rozmanitosti. Je třeba spoléhat na obranu **společenské identity v souladu s různorodými lidskými projevy a proti individualismu**, proti stádnosti, která z nás dělá pouze objekty a utiskuje nás ve jménu tržních zájmů.

Zejména hate speech by kvůli svému škodlivému dopadu neměl nacházet prostor v médiích, na internetu ani na sociálních sítích, které jsou současným bojištěm o kulturní hegemonii nesnášenlivosti proti demokracii. Odborníci v oblasti zpracování a šíření informací by se měli řídit vlastní profesionální etikou a nedávat prostor nenávistným projevům a organizacím, které je podporují. Média se nesmí stát platformami rasistické propagandy a dalších forem nesnášenlivosti, ačkoliv jimi dnes některá jsou a jiná je tolerují ve svých špatně spravovaných diskusích. Podle stupně závažnosti by měl být hate speech trestán, sankcionován nebo odmítán.

Musíme si **pamatovat chyby minulosti, abychom se vyhnuli jejich opakování**, abychom vybudovali Evropu „nikdy více“, jak to vyjádřili přeživší hrůz naší tragédie, abychom se přiblížili humanismu vyhlášenému Deklarací lidských práv z 10. prosince 1948 a vytvořili tak světlý kontinent žijící v harmonii s celou zeměkoulí. Musíme čerpat z velkých znalostí, které máme k dispozici, a být pyšní na vývoj lidskosti vylučující násilí nebo nesnášenlivost a budující společnost, kde převládají a jsou podporovány dodržování lidských práv, rovnost, nediskriminace a tolerance.

Je důležité nebagatelizovat dopad nenávistných projevů a zločinů z nenávisti, protože jsou varováním pro nás všechny. Snaží se ze všech sil potlačit lidskou důstojnost a zejména těch, které se pokouší stigmatizovat a zbavit je základních práv a svobod. Vzorcem zločinu z nesnášenlivosti je právě agrese vůči lidem kvůli tomu, jací jsou, podle etnických, náboženských, ideologických, teritoriálních či jakýchkoli jiných kritérií a vlastností, které jsou jim přisuzovány nezávisle na jejich skutečných činech. To by nás mělo vést k posuzování takového jednání nikoli z pohledu západního práva, nýbrž z pozice univerzální spravedlnosti, která pohlíží na zločin z nesnášenlivosti globálním způsobem a interpretuje ho jako trestný útok bez ohledu na právní systémy a politické režimy. Zločin z nenávisti musí být považován za zločin proti lidskosti.

Proto s ohledem na to, s čím se setkáváme, musíme důsledně dodržovat demokratické hodnoty, vždy stát na straně obětí nenávistných projevů a zločinů z nenávisti, předjímat problémy a chránit společnost, burcovat netečné instituce výzvami k jednání a připomínat slova Cornelia Tacita: „Několik se jich dopustilo barbarství, mnoho dalších jim tleskalo, všichni to dovolili.“

2.4. Bibliografie pro modul 2

- "The meaning of Diversity". Consulted on: June, 6, 2019, 01:30 pm. Available at: <https://www.significados.com/diversidad/>
- De Lucas, Javier. *Migration, cultural diversity, political recognition*, 2009. Available at: <https://papers.uab.cat/article/view/v94-de-lucas>
- Labrador Fernández, J., Blanco Puga, M^a R., and Ortiz Valdés, Miguel Alberto. *The incorporation into adult life of young children of immigrants: an open model in Youth and migration: Challenges for participation and integration*. p. 172. 2007. Available at: <http://www.segoviaesjoven.es/documents/3037690/5ffcf091-3608-47bc-89fb-005a21794f97>
- *Human rights, migrations and local citizenship*. FAMSI, 2017. Available at: https://is-suu.com/andaluciasolidaria/docs/derechos_humanos_migraciones_y_com
- *Free movement of persons, immigration and asylum in the European Union*. Available at: https://es.wikipedia.org/wiki/Libre_circulaci%C3%B3n_de_personas,_inmigraci%C3%B3n_y_asilo_en_la_Uni%C3%B3n_Europea
- Jose Miguel Morales y Elena Pérez Rosa, FEDERACIÓN ANDALUCÍA ACOGE: *Direct Intervention at the Local Level*. Internal work material elaborated in the framework of the project "AMITIE CODE", Andalusian Fund of Municipalities for International Solidarity. FAMSI, 2017.
- Edileny Tome da Mata y Jose Antonio Perez Cuéllar. *Municipalism and Migration Policies in Andalusia*. Internal work material elaborated in the framework of the project "Migratory processes in the current context: migrants, refugees and asylum seekers" FAMSI, 2016.
- Committee of Ministers of the Council of Europe in its 1997 resolution (20). Available at: <https://www.coe.int/en/web/minorities/other-resolutions-cm>
- European Commission against Racism and Intolerance (ECRI), March 2016, in its Recommendation No. 15. Available at: <https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance/ecri-standards>
- Measures proposed in Conclusions of the Justice and Home Affairs Council of the European Union (JHA) on combating hate crimes in the Union, adopted on 6.12.2013. Available at: https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/jha/139949.pdf
- United Nations General Assembly, Resolution 69/160 of 18 December 2014. Available in: https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/69/160

3. MODUL 3: MULTIKULTURNÍ KOMUNIKACE: K VZÁJEMNÉMU POROZUMNĚNÍ

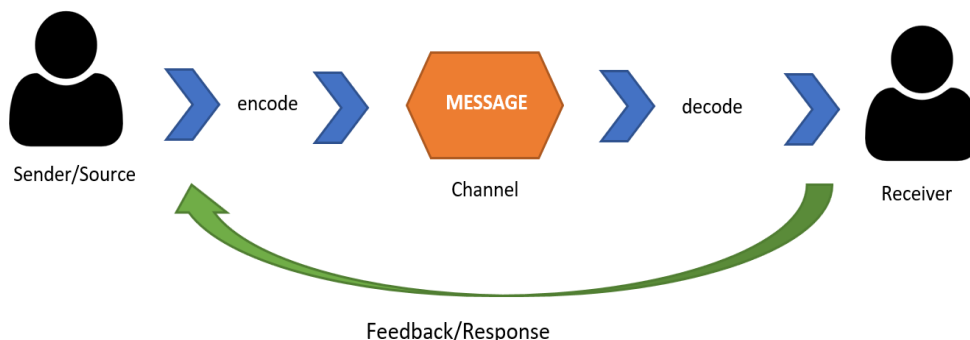
Úvod

Jak bylo vysvětleno v předchozích modulech, ve světě existují odlišné kultury, přesvědčení a tradice. Můžeme si na tak nesourodém místě rozumět? A netýká se to pouze jazyka. *Smím se jí dívat do očí? Jak mu vysvětlit, jaké potřebuje doklady k zápisu svého dítěte do školy? Jak tomu bude věnovat pozornost, když mi ani nevěří?* Rodí se pochybnosti.

Komunikace je více než jen jazyk a řídí se různými pravidly, díky nimž je sdělení kódovatelné a dekódovatelné pro odesílatele i příjemce. Cílem tohoto modulu je poskytnout uživateli potřebné dovednosti a zdroje pro efektivní komunikaci s lidmi z různých prostředí.

3.1. Část 1: Citlivý přístup

Výše uvedený graf ilustruje jednoduchý komunikační proces a jeho základní prvky a pomůže nám lépe pochopit, jak komunikace funguje.



Odesílatel (osoba) neboli zdroj je ten, který vysílá sdělení pro příjemce. Měl by být chápán jako předmět podobný například televizoru. Odesílatel zakóduje zprávu například do českého: "Podej mi, prosím, sůl. ", a příjemce ji musí dekódovat, aby sdělení pochopil. Je důležité vzít v úvahu, že komunikace může být verbální a neverbální. Příjemce pak poskytne odpověď neboli zpětnou vazbu, což může být další věta: "Jistě.", nebo pouze skutek podání soli osobě, která o ni požádala. Ovšem vždycky to není tak jednoduché.

Přístup

Klíčovým aspektem úspěšné multikulturní komunikace je ochota komunikovat. Pro vzájemné porozumění je nezbytná vůle odesílatele i příjemce a vždy by se mělo jednat o obousměrnou záležitost. Pokud se nechtějí domluvit oba dva, nepovede se to, ať se jeden z nich snaží sebevíc.

Nicméně **komunikace se neomezuje pouze na jazyk.** Co když je jazyk stejný, ale není vhodně vybraný způsob komunikace? Například poslat e-mail osobě, která nemá připojení k internetu, znamená jasné

selhání komunikace. Další pastí jsou gesta, která mohou mít v jiných kulturách odlišný význam, například zvednutý palec.

V úvahu je nutné brát různé prvky. Nejdůležitějším faktorem úspěšné komunikace a vzájemného porozumění je však vůle komunikovat.

Psychicky se připravte na neúspěch prvního pokusu o komunikaci a pokusy dále opakujte. Zapojte fantazii a nezapomínejte, že neumět někomu porozumět nebo mu něco vysvětlit je stresující situací pro všechny zúčastněné.

Budování důvěry

Při práci s migranty nebo uprchlíky je důležité vytvořit atmosféru důvěry, kde se druhá strana cítí pohodlně, a proto je ochotnější s vámi hovořit.

Pamatujte, že se lidé na novém místě mohou cítit ohroženi, vystrašení nebo ztraceni. Vy pro ně budete samozřejmě součástí nového děsivého prostředí.

Snažte se nebýt příliš dychtiví a nepůsobit útočně, abyste svůj protějšek neznervóznili a nevyvolali v něm pocit provinilosti z toho, že nerozumí nebo se mu nedaří komunikovat.

Existuje mnoho technik, kterými lze získat důvěru migrantů.

- Projevujte o něj skutečný zájem.
- Buďte trpěliví a dejte druhé straně čas, aby se cítila připravená.
- Vyhýbejte se jakémukoliv tlaku.
- Buďte čitelní a upřímní, bez zadních úmyslů.
- Zaměřte se vždy na to, co je pro druhého nejlepší.
- Nedotýkejte se ho a ani žádné z jeho věcí.

Budte chápaiví

Značný počet přistěhovalců a uprchlíků přichází z velmi závažných důvodů a je stále vystaven těžkým a choulostivým situacím. V komunikaci s nimi se do nich vžijte a pracujte na zdokonalení své empatie.

Komunikaci ovlivňuje rovněž nálada lidí a její úspěšnost může ovlivnit také jejich momentální psychický stav.

Migranti a uprchlíci potřebují čas, aby našli své místo v novém prostředí a měli sílu začít nový život v hostitelské zemi. V každé zemi jsou odlišné jazyky, zvyky, tradice, náboženství a hodnoty, které mohou děsit toho, kdo s nimi není obeznámen.

Občané hostitelské země mohou projevovat nelibost z přítomnosti migrantů a uprchlíků a chovat se rasisticky, což může u imigrantů vyvolat pocit provinilosti, odmítání a domnění, že se nestanou součástí společnosti a nebude s nimi zacházeno stejným způsobem jako s místními.

Existují tedy **různé faktory, které mohou nové osoby vyděsit, a proto je nezbytné usilovat o porozumění druhé straně a pochopení důvodů jejího chování.**

Tón

I když to vypadá jako samozřejmost, používání správného tónu je pro komunikaci důležité. **Modulace výšky je při mluvě relativní síla nebo tichost tónu, jak jsou vnímány lidským uchem, což záleží na frekvenci vibrací tvořených hlasivkami.** Modulace výšky mluveného projevu je společným důsledkem tónu a intonace.

Migranti a uprchlíci někdy nechápou, co jim říkáte, protože neumí jazyk, ale z tónu, který používáte, pochytí vaše úmysly. Například křik nebo zvýšeným tón hlasu mohou být chápány jako negativní nebo znepokojivé.

Nejlepší je snažit se o udržení vlídného a ne příliš hlasitého tónu, aby se uprchlík nebo imigrant cítil klidně a pohodlně.

Náhlá změna tónu jej může vyděsit, protože nemusí pochopit její důvod. Vyhybejte se jí. Buďte trpěliví. Zvýšený tón zatím nikomu nepomohl něco pochopit.

3.2. Část 2: Řeč těla

Řeč těla zahrnuje mimoslovní vědomá a nevědomá sdělení, vyplývající z pohybů těla, výrazu obličeje, gest, navykklých posunků apod., jimiž v komunikaci vyjadřujeme své pocity a postoje. Říká se mu také kinezika nebo neverbální komunikace. Například úsměv při rozhovoru může znamenat přátelský postoj k osobě, s níž mluvíte.

Albert Mehrabian z Kalifornské univerzity formuloval v sedmdesátých letech pravidlo, podle kterého člověk vyjadřuje své pocity pouze ze 7 % slovy, z 38 % hlasem a jeho tónem a z 55 % řečí těla. Tento poměr ukazuje, jak důležitá je neverbální komunikace.

Co se však děje, když slova mluvčího říkají něco jiného než řeč jeho těla? V takových případech se ukazuje, že lidé věří spíše neverbální komunikaci. Proto je řeč těla pro komunikaci rozhodující.

Řeč těla a gesta se však mohou v různých kulturách a zemích lišit, což může vést k nedorozuměním.

Zde je seznam rozdílů v interpretaci řeči těla mezi odlišnými kulturami:

- **Proxemika** se zabývá vnímáním osobního prostoru v komunikaci. V Latinské Americe a na Středním východě mezi sebou lidé udržují menší vzdálenost, než vyhovuje většině Evropanů nebo Američanů.
- **Oční kontakt** je rovněž klíčovým aspektem, na který nesmíme zapomenout. Ve většině Evropy a Ameriky se jedná o pozitivní prvek. V arabských kulturách je dlouhý oční kontakt považován za projev zájmu a snahu lépe poznat a porozumět druhé osobě. Zato v Japonsku, Africe, Latinské Americe a v Karibiku je lepší se očního kontaktu vyvarovat. V některých východních kulturách je považován za znamení sexuálního zájmu a od žen se tam očekává, že nebudou navazovat oční kontakt s muži, neboť vyjadřuje autoritu nebo sexuální zájem.
- **Doteky:**
 - o Na Blízkém východě a v Indii se levá ruka obvykle používá k hygienickým úkonům, proto je její použití k přijetí daru, potřesení rukou nebo jídlu považováno za nesmírně neslušné.
 - o Mnoho Asiatů nepovažuje za vhodné dotýkat se hlavy a vyhýbá se fyzickému kontaktu s cizinci.
 - o Islámské kultury obecně neschvalují doteky mezi lidmi různého pohlaví, avšak nijak se nebrání fyzickému kontaktu mezi osobami stejného pohlaví.
 - o Kultury, ve kterých se více vyjadřují emoce, například židovská nebo ty latinoamerické, také více tolerují doteky na veřejnosti.
- V mnoha asijských kulturách je standardem *neutrální výraz tváře* a lidé se obecně snaží vyhýbat vyjádření jakýchkoli emocí.
- V mnoha kulturách na Blízkém východě nebo v Bulharsku je *pohyb hlavy* znamenající "Ano" opačný než souhlasný pohyb hlavy ve většině ostatních kultur. V takových případech stačí pouze vyslovit „Ano“ nebo „Ne“, aby nedošlo k nedorozumění.
- *Gesto "Palec nahoru"* má vulgární význam v Íránu, spojení palce a ukazováčku ve smyslu „OK“ zase v Latinské Americe a Austrálii, v jiných zemích zase znamená pouze nulu.
- Sedět se zkříženými nohama je v Ghaně a Turecku považováno za urážlivé.
- Ukazovat ostatním podrážku je považováno za urážlivé v Thajsku a Saúdské Arábii.
- V Turecku je neuctivé mít ruce v kapsách.
- V Japonsku se *úklonami* vyjadřuje podřazenost.

To je pouze několik rozdílů, ale ve skutečnosti je jich mnohem více! Některé interpretace pro vás mohou být překvapivé, a proto pamatujte, že i když se vám může zdát něčí jednání hrubé, z jeho pohledu takové být nemusí.

Je důležité si uvědomit, že oděv a fyzický vzhled mají také svůj komunikační význam a pravidla oblékání se v různých kulturách liší.

3.3. Část 3: Rozhovor

Existují také další aspekty a prvky usnadňující komunikaci, které byste měli brát v úvahu kromě řeči těla nebo společného jazyka.

Budete jednat s lidmi, s nimiž je snadné komunikovat, ale i se zranitelnějšími, se kterými to nebude tak jednoduché. Migranti nebo uprchlíci mívají odlišné zázemí a zkušenosti a v tomto smyslu pro ně nelze vytvořit jednotný profil.

Obecné rady

I když se obě strany domlouvají stejnou řečí, pro jednu z nich se pravděpodobně nebude jednat o mateřský jazyk. Proto je lepší používat jednoduché a obecné pojmy a vyhýbat se přílišným upřesněním. **Používejte běžná slova a ne příliš spisovná nebo knižní, která mohou být matoucí a frustrující.**

Ve stejném smyslu nepovažujte nic za samozřejmé. Existují slova, která považujeme za běžná, ale pro jiné lidi obvyklá nejsou, například toner, server, iPad apod.

Je-li to možné, pokuste se naučit **pár slov v rodném jazyce druhé strany**. Migranti nebo uprchlíci to ocení a přijmou jako projev dobré vůle.

Vyhýbejte se citlivým tématům a používejte neutrální slovník

Je **vhodné vyhnout se některým citlivým tématům a okolnostem**, přinejmenším při prvním kontaktu. Rozhovor o politice, náboženství nebo dokonce sportu může vést ke sporům mezi lidmi téže kultury a s někým pocházejícím z jiného prostředí to není o nic jednodušší, protože jej můžeme nevědomky dokonce urazit.

Vyhýbejte se tedy náboženství, politice, zneužívání, smrti, manželství a samozřejmě i konkrétním kulturním otázkám. Jakmile se druhá osoba uvolní a začne vám důvěřovat vám, bude s vámi moct hovořit i o těchto záležitostech.

Existují četná témata, o kterých lze rozmlouvat mnohem snáze, jako je jídlo, dětství, osobní zkušenosti, zvířata apod. Sdílení osobní zkušenosti může osoba naproti vám považovat za důkaz důvěry a může ji to povzbudit, aby s vámi mluvila a sdílela.

Ujistěte se, že si obě strany vzájemně dobře rozumí

Nejlepším způsobem, jak se vyhnout nedorozumění, je pozorně **poslouchat a pravidelně se ujišťovat, že jste byli dobře pochopeny**, kladením otázek či opakovaným shrnutím řečeného.

I když se budete snažit sebevíce, můžete udělat chybu. Nebojte se v takovém případě omluvit. Je to lepší, než problém ignorovat, což může druhého urazit ještě více.

Nevzdávejte se

Počínáte si, jak nejlépe umíte, ale na druhou stranu to nepůsobí. Nemáte tolik času na tuto jedinou osobu. Máte náročný den. Nevypadá to, že by člověk naproti vám chtěl spolupracovat. Začínáte ztrácet nervy.

Nesmíte emocím tohoto druhu dovolit, aby vás ovládly. Trpělivost a vytrvalost jsou klíčovými dovednostmi pro zvládnutí takových pocitů a situací. Snažte se být chápaví a po nějaké době to zkuste znovu. Vyvarujte se příliš osobního vcítění a nasazení vlastních emocí. Stejně jako lékaři je třeba udržovat si jistý odstup, abyste zabránili citové angažovanosti, která může vést k trápení. Práce na těchto dovednostech vám pomůže lépe zvládnout vzniklé situace.

3.4. Část 4: Citlivé situace

Někteří přistěhovalci a uprchlíci mohou být v obtížné situaci, která se stává výzvou pro osobu, jež se s nimi snaží pracovat.

Kromě toho budou vznikat situace, které musíte řešit různými způsoby v závislosti na odlišné kultuře každého ze zúčastněných, což bude komplikovat dosažení řešení nebo dohody ke spokojenosti všech.

Možná budete někdy čelit choulostivé a ošemetné situaci, která bude vyžadovat to nejlepší z vašich dovedností.

Mediace

Některé situace vyžadují mediační dovednosti.

Podle definice v L'observatoire international de la mediation **spočívá interkulturní mediace v rozvíjení společenských vazeb mezi osobami různých kultur žijících se na stejném území.** Mezinárodní mediace má podobný přístup, ale zohledňuje skutečnost, že lidé nežijí na stejném místě.

Základem úspěšné interkulturní komunikace je **emocionální kompetence a interkulturní vnímavost**, což jsou dovednosti, které lze rozvíjet.

O postavě mediátora se vedou neustálé diskuse a neexistuje shoda na vlastnostech dobrého mediátora, ale ani na tom, zda má být profesionálem nebo alespoň částečně vyškolenou osobou.

Jeho úkoly a odpovědnosti mohou být různé. Mohou být zaměřené na pomoc migrantům nebo uprchlíkům v procesu integrace, nebo na pomoc při jednání s úřady, či v případě konfliktu na neutrální mediaci se znalostí situace migrantů a zároveň reality hostitelského prostředí.

Být dobrým prostředníkem znamená ve skutečnosti znát obě strany a umět k nim projevit empatii, ale přesto zůstat neutrální a objektivní, což bývá někdy nejnáročnější. Proto jsou klíčovými dovednostmi umění aktivního poslechu a dobré komunikace, respekt a pochopení pro různé názory i schopnost neotřelého uvažování.

Mediátor by měl používat své znalosti tak, aby sloužil jako most mezi oběma kulturami, rozvíjel jejich vzájemné porozumění a usiloval o dohodu ve prospěch obou strany.

Jak postupovat v citlivých situacích

I když pravděpodobně v každé organizaci pracující s migranty existuje jasně daný protokol, je vhodné mít příslušné dovednosti v oblasti řízení konfliktů a řešení problémů, aby se předešlo vyhroceným situacím. Tady bychom měli uvést, že každý jedinec jedná podle svého původu a kultury a způsob řešení konfliktu musí vycházet právě z této skutečnosti. Přesto existují prvky a přístupy, které jsou přítomny ve všech sporech.

Literatura týkající se způsobů řešení konfliktů je velmi bohatá. K nejvíce používaným patří model Rahima a Bonomy, který rozlišuje dva základní styly řešení konfliktů – se zájmem o sebe a se zájmem o ostatní. Z toho vyplývá pět stylů – sjednocující, ochotný, dominující, vyhýbavý a kompromisní.

Universální a dokonalý způsob řešení konfliktů neexistuje. Migranti a uprchlíci se potýkají s potížemi, proto je lepší volit sjednocující a kompromisní přístup, který se pokusí najít společně přijatelné řešení, zohledňující názory obou stran

Abyste posoudili, jak konflikt řešit a najít nejlepší řešení, postupujte následovně.

1. *krok:* Určete zdroj konfliktu. Je velmi důležité, abyste skutečně poznali a dobře porozuměli příčině konfliktu, protože to usnadní nalezení optimálního řešení. Pokud nejste součástí konfliktu a chcete v něm působit jako mediátor, měli byste zachovat nestrannost.

2. *krok:* Velmi často se nejedná o samotný spor, ale spíše o jeho pozadí. Je to něco, co se vyvíjelo dlouho? Nevytváří více problémů chování některého ze zúčastněných než viditelná příčina konfliktu? Ujistěte se, že vidíte pod povrch. Měli byste jasně rozlišovat mezi lidmi a problémy.

3. *krok:* Navrhněte možné řešení nebo požádejte o řešení zúčastněné strany na základě faktů. Je to krok vpřed pro přechod od konfliktu k jeho řešení.

4. *krok:* Řešení win-win. Nejlepším způsobem, jak vyřešit konflikt, je najít východisko, které je přijatelné pro obě strany. Vysvětlete, co z takového řešení všechny strany získají.

5. *krok:* Dohoda. Všeobecná dohoda na řešení je zásadní pro jeho fungování.

Být účasten konfliktu nebo jej řešit je stresující a někdy odrazující, nicméně empatie a pozorné naslouchání vám pomohou najít nejlepší řešení. Pokud nejste přímou součástí konfliktu, musíte zůstat neutrální a nepředpojatí. Nalezení správného řešení je velmi uspokojivé a lidé to velmi oceňují.

3.5. Část 5: Užitečné odkazy/aplikace

Do počítače:

- <https://pdictionary.com/>
- Translatr
- WordLingo
- Api translation

Mobilní aplikace:

- Deep Translate live Translator- voice & speech dictionary
- Sayhi
- Arabic Picture Dictionary APK
- Microsoft Translate
- Aygo
- iVoice Translator Pro
- Voice Translator all languages
- myLanguage Free Translator
- Moving Languages
- TripLingo
- iTranslate Voice 3

3.6. Bibliografie pro modul 3

- Ahad, A., & Banulescu-Bogdan. (2019). *Communicating strategically about immigrant integration. Policymaker perspectives*. Available at: <https://www.bosch->

stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2019-01/MPIE_CommunicatingIntegration.pdf

- American Management Association (2018). *The five steps to conflict resolution*. Available at: <https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/>
- Appelbaum, S. H., Shapiro, B., & Elbaz, D. (1998). The management of multicultural group conflict.
- Asante, M. K. (1989). *Handbook of intercultural communication*.
- Boros, S., Meslec, N., L. Curseu, P., & Emons, W. (2009). *Struggles for cooperation: conflict resolution strategies in multicultural groups*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/228467868_Struggles_for_Cooperation_Conflict_Resolution_Strategies_in_Multicultural_Groups
- CAPE-Communication Stories (2011) *The communication process & the elements of communication*. Available at: <http://cape-commstudies.blogspot.com/2011/10/communication-process.html>
- Courageous Steps. (2011). *Learning empathy as part of intercultural communication competence*. Available at: <http://www.courageoussteps.org/learning-empathy-as-part-of-intercultural-communication-competence>
- Coyer, G. (2014). *Médiation interculturelle: une mutuelle interpretation*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/260155774_Mediation_interculturelle_une_mutuelle_interpretation
- Dai, X., Cheng G-M. (2014). *Intercultural Communication Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Context and Interactions*. Cambridge Scholars Publishing.
- E.Axtell, R. (Originally published in 1985). *Gestures: Do's and Taboos of the Body Language around the World*.
- Fernández, G. D. (2010). *To understand understanding: how intercultural communication is possible in daily life*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/225633138_To_Understand_Understanding_How_Intercultural_Communication_is_Possible_in_Daily_Life/download
- Giménez, C. (2001). *Modelos de mediación y su aplicación en mediación Intercultural*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376/4197>
- Giménez, C. (n.d). *La naturaleza de la mediación intercultural*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888/4712>
- Gómez Crespo, P. (2015). *Análisis, prevención y transformación de conflictos en contextos de inmigración*.
- Isoltalus, E., & Marija-Liisa, K.-K. (2017). *Ethics and intercultural communication in diversity management*.
- Jabbaz, M., & Moncusi Ferré, A. (2009). *Mediación Intercultural Natural: reflexiones a partir de una experiencia local*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/viewFile/1279/1093>

- Koester, J., & Olebe, M. (1988). The behavioural assessment scale for intercultural communication effectiveness. *Research Gate*.
- Liddicoat, A. J. (2014). *Intercultural mediation, intercultural communication and translation*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/273514068_Intercultural_mediation_intercultural_communication_and_translation/download
- Modiga, G. (2014). Intercultural Communication. *9th edition of the Internacional conference European integration realities and perspectives, Globalization and Cultural Diversity*.
- Nolan, F. (2014). *Intonation*. Available at: http://www.ling.cam.ac.uk/francis/FN_inton_prepub.pdf
- Parada Torres, E. (2009). *Psicología y emergencia habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Available at: <https://comepsi.mx/attachments/article/106/Psicologia%20y%20Emergencia.pdf>
- Rahim, M.Afzalur (2001). *Managing conflict in Organizations*. Available at: http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CONFLICT%20MANAGEMENT%20Managing%20conflict%20in%20organizations.pdf
- Rainey, D. C. (2013). *10 ways to build trust through communication*. Available at: <https://www.850businessmagazine.com/10-ways-to-build-trust-through-communication/>
- Rettig, T. (2017). *Medium*. Available at: <https://medium.com/intercultural-mindset/intercultural-empathy-a-guide-to-real-understanding-across-cultures-f2f0decbec52>
- Rodríguez Moya, A. (2009). *Inmigración y resolución de conflictos: la mediación intercultural*.
- Rowe, J., & Patterson, J. (2010). *Culturally competent communication with refugees*.
- The Government & Public Sector Practice. (2017). *Communication for refugee integration*.
- United Nations (2012). *Guidance for effective mediation*. Available at: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28english%29_0.pdf
- Válková, S. (2018). *Politeness research: key trajectories and their applicability in intercultural communication*. Available at: <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/view/4278/6398>
- Westsidetoastmasters.com. (n.d). *Book of body language*. Available at: https://westsidetoastmasters.com/resources/book_of_body_language/toc.html

4. MULTIPLE CHOICE TESTS

4.1. Modul 1: Úvod do multikulturalismu a migrace

Otázka 1 z 10

Jak byste definoval/a multikulturalismus?

- Politika, která nedovoluje migrantům a minoritám integrovat se do společnosti.
- Politika, která minoritám umožňuje zachovat si vlastní kulturní zvyky a nedodržovat zákony země.
- Politika, která udržuje a podporuje odlišné identity kulturních skupin ve společnosti. ✓
- Všechny odpovědi jsou správné.

Otázka 2 z 10

Které z následujících tvrzení je pravdivé?

- Muslimové tvoří až 11 % populace Evropské unie.
- Všichni muslimové jsou Arabové.
- Evropa se vždy skládala z vysoce homogenních společností, které byly ohroženy až v posledních desetiletích příchodem migrantů s různými kulturami, tradicemi a náboženstvím.
- Zhruba 20 milionů občanů EU žije v jiném členském státě, než se narodili. ✓

Otázka 3 z 10

Která z následujících definicí se vztahuje na interkulturní společnosti.

- Vyznačují se vzájemností, reciprocitou, rovností, spravedlností, porozuměním a přijímáním. Lidé z různých kulturních skupin v nich spolu komunikují, ovlivňují se navzájem, společně se učí a rostou, vyvíjejí se, vyměňují si zkušenosti a aktivně řeší rasové a kulturní problémy či nevyváženost. ✓
- Sestávají z komunit, které se snaží překročit hranice mezi sebou a pěstovat vzájemné vztahy sdílením, nasloucháním a poznáváním. Kulturní rozdíly mohou být chápány nebo uznávány, ale kultury se často srovnávají, přičemž je jedna považována za nadřazenou nebo podřazenou jiné

- zahrnují velmi odlišné kulturní skupiny, které mají rovnocenné postavení ve společnosti a existují v ní vedle sebe. Panuje v nich tolerance a kulturní odlišnosti jsou oslavovány formálně, ovšem bez hlubšího vzájemného poznání nebo interakce, přičemž jsou jednotlivé skupiny od sebe někdy izolovány.
- Žádná možnost není správná.

Otázka 4 z 10

Co určuje Bennettův žebříček?

- Bennettův žebříček popisuje různé způsoby, jakými lidé reagují na kulturní rozdíly. Má 6 stupňů podle zvyšující se odmítání kulturních rozdílů.
- Bennettův žebříček popisuje různé způsoby, jakými lidé reagují na kulturní rozdíly. Má 6 stupňů podle zvyšující se citlivosti na kulturní rozdíly od nejvíce etnocentrického k nejvíce etnorelativnímu přístupu. ✓
- Bennettův žebříček popisuje různé způsoby, jakými lidé reagují na migranty. Má 6 stupňů podle zvyšující se citlivosti na jejich zjev a kulturu.
- Bennettův žebříček popisuje různé způsoby, jakými politici řeší kulturní odlišnosti. Má 6 stupňů podle zvyšujících se ohledů na kulturní rozdíly ve veřejné politice.

Otázka 5 z 10

Který z následujících principů je třeba brát v potaz při řešení migrace?

- Soustředit se na potřeby a zranitelnost migrantů, propojit asistenci, ochranu a humanitární advokacii migrantů, zachovat migrační nátlak na původní komunity a podporovat migranty ve snahách o návrat.
- Soustředit se na potřeby a zranitelnost migrantů, propojit asistenci, ochranu a humanitární advokacii migrantů; uznávat práva migrantů a zachovat migrační nátlak na původní komunity.
- Soustředit se na potřeby a zranitelnost migrantů, propojit asistenci, ochranu a humanitární advokacii migrantů; uznávat práva migrantů a pracovat po celé délce migračních tras. ✓
- Soustředit se na potřeby a zranitelnost migrantů, propojit asistenci, ochranu a humanitární advokacii migrantů; uznávat práva migrantů a podporovat jejich snahy o návrat.

Otázka 6 z 10

Je rozdíl mezi migrantem, žadatelem o azyl a uprchlíkem?

- Není.
- Být žadatelem o azyl a uprchlíkem je totéž.
- Žadatel o azyl je mimo svou vlast z důvodu strachu před perzekucí z různých důvodů a není ve své zemi v bezpečí, zatímco migrantem je kdokoliv, kdo se stěhuje do zahraničí nebo v rámci jedné země, a uprchlík hledá bezpečí před perzekucí a vážným ohrožením v cizí zemi a čeká na rozhodnutí o své žádosti o ochranný status podle příslušných mezinárodních a národních pravidel
- Uprchlík je mimo svou vlast z důvodu strachu před perzekucí z různých důvodů a není ve své zemi v bezpečí, zatímco migrantem je kdokoliv, kdo se stěhuje do zahraničí nebo v rámci jedné země, a žadatel o azyl hledá bezpečí před perzekucí a vážným ohrožením v cizí zemi a čeká na rozhodnutí o své žádosti o ochranný status podle příslušných mezinárodních a národních pravidel. ✓

Otázka 7 z 10

Které z následujících tvrzení je pravdivé?

- Termín „ilegální“ lze použít k označení postavení nebo procesu, zatímco pro označení osoby používáme slovo „neregulérní“. ✓
- Lidé mají sklon podceňovat počet migrantů ve své zemi.
- Většina migrantů v EU jsou občané třetích zemí.
- Většina migrantů ze Sýrie žije v rozvinutých zemích s vysokým HDP, jako jsou Německo, Norsko nebo Kanada

Otázka 8 z 10

Jaký je rozdíl mezi push faktory a pull faktory jako spouštěči migrace?

- Push faktory a pull faktory jsou podmínky, které nutí lidi opustit své domovy a lákají je k stěhování do určitého místa.
- Push faktory jsou podmínky, které lidi nutí opustit své domovy, a pull faktory jejich domovy činí méně lákavými.
- Pull faktory jsou podmínky, které nutí lidi opustit své domovy, a push faktory je lákají k vystěhování do určitého místa

- Push faktory jsou podmínky, které nutí lidi opustit své domovy, a pull faktory je lákají k vystěhování do určitého místa. ✓

Otázka 9 z 10

Který z následujících faktorů byl hlavní příčinou migrace v posledních deseti letech?

- Přírodní katastrofy a životní prostředí ✓
- Války a konflikty
- Zaměstnanost
- Nic ze zmíněného

Otázka 10 z 10

Které z následujících tvrzení o množství migrantů je pravdivé?

- Poměr vysoce vzdělaných přistěhovalců do zemí OECD prudce klesá.
- Kvůli Druhé světové válce se Evropa stala světadílem emigrantů.
- Imigranti ve většině zemí obecně přispívají do daňového a sociálního systému více, než z něj dostávají v podobě individuálních dávek. ✓
- Migranti se podíleli s méně než 15 % na nárůstu evropské pracovní síly od prvního desetiletí tohoto století.

4.2. Modul 2: Diversita jako zdroj bohatství

Otázka 1 z 10

Které hlavní faktory jsou důvodem rostoucí migrace v posledních desetiletích?

- Ekonomická globalizace.
- Nerovné životní podmínky.
- Pronásledování motivované různými příčinami.
- Všechny výše uvedené. ✓

Otázka 2 z 10

Která evropská země se v roce 2007 stala členským státem EU s nejvyšší mírou imigrace?

- Španělsko. ✓
- Francie.
- Německo.
- Velká Británie

Otázka 3 z 10

Co musí splňovat místní politika v rámci jejích kompetencí?

- Identifikovat potřeby všech občanů, kteří zde společně žijí.
- Uznávat kulturní, náboženskou, sexuální a etnickou rozmanitost všech občanů.
- Zajistit dodržování základních lidských práv a zaručit rovnoprávnost a demokracii ve společném prostoru
- Vše výše uvedené. ✓

Otázka 4 z 10

Hlavními činiteli socioekonomického rozvoje na místní úrovni jsou:

- Veřejná správa, soukromý sektor a akademická sféra
- Nevládní neziskový sektor
- Model Triple Helix (trojitá spirála)
- Veřejná správa, soukromý sektor a akademická sféra a neziskový sektor ✓

Question 5 of 10

Jak se rozvíjí dynamika intolerance?

- Omezením lidské osobnosti na stereotypní představu o skupině, k níž patří nebo do níž je zařazována a vůči které existuje vytvořený předsudek, klišé nebo dogma. ✓
- Odmítáním diskriminace a zločinů z nenávisti.

- Tolerancí vůči migrantům.
- Všemi výše uvedenými způsoby.

Otázka 6 of 10

Xenofobie a odmítání uprchlíků a migrantů je způsobeno...

- Uměle vytvářeným strachem a manipulací šířících nepřátelství a odmítání muslimů, zejména na sociálních sítích a internetu obecně. ✓
- Potíráním a kontrolou projevů Hate Speech.
- Nestabilitou v Evropě
- Všemi předchozími faktory.

Otázka 7 z 10

Jak lze popsat Hate speech (nenávistnou řeč)?

- Je postavena na strategii. Nejedná se o spontánní projev předsudků, přestože se jimi živí.
- Napadá a snaží se omezovat základní práva a svobody lidí.
- Podporuje stigmatizaci, vyloučení, nepřátelství, fanatismus, agresi a násilí vůči "odlišným", vůči ohroženým skupinám a ohroženým osobám.
- Všechny výše uvedené popisy jsou správné. ✓

Otázka 8 z 10

OBSE a Rada Evropy měly výrazný vliv na boj proti zločinů z nenávisti v EU, zejména za působení komisaře/řky:

- Glyn Ford.
- Cecilia Malmström. ✓
- Margrethe Vestager
- Glenn Ulrich.

Otázka 9 of 10

Jaké jsou hlavní příčiny nárůstu netolerance ve světě?

- Růst rasismu, xenofobie a diskriminace.
- Veřejné projevy neonacistů, náboženských fanatiků a fundamentalistický terorismus
- Zhoršování ekonomických, politických a sociálních podmínek a zvyšování nerovnosti, ve spojení s obnoveným růstem fundamentalismu a totalitarismu ohrožujícím lidská práva a demokratické hodnoty. ✓
- Propojení ekonomických, politických a sociálních krizí v Evropě.

Otázka 10 z 10

Co vyjadřuje hate speech?

- Harmonii a diverzitu, respekt k lidským právům a toleranci.
- Boj za kulturní hegemonii
- Snaží se ze všech sil potlačit lidskou důstojnost a zejména těch, které se pokouší stigmatizovat a zbavit je základních práv a svobod. ✓
- Vizi Cornelia Tacita

4.3. Modul 3: Multikulturní komunikace: k vzájemnému porozumění

Otázka 1 z 10

Jaké jsou základní prvky komunikačního procesu?

- Vysílající osoba/zdroj, zpráva, komunikační kanál, přijímající osoba a způsob kódování a dekodování zprávy. ✓
- Zpráva, jazyk, vysílající a přijímací osoby.
- Schopnost rozumět a být srozumitelný.
- Všechny výše uvedené možnosti.

Otázka 2 z 10

Jaká je správná interkulturní komunikační technika posilující důvěru?

- Budte trpěliví a dejte druhé straně čas, aby se cítila připravená, netlačte na ni. ✓
- Budte čitelní a upřímní, ale tlačte druhou stranu k jasné odpovědi.
- Zapojte oční kontakt a doteky.
- Pro odbourání bariér použijte humor.

Otázka 3 z 10

Které z následujících strategií usnadní interkulturní komunikaci?

- Používejte jednoduché a obecné pojmy a vyhýbejte se citlivým tématům. ✓
- Hned na začátku sdělte, že vás čas je omezen a musíte se věnovat I dalším lidem/klientům
- Ptejte se detailně na jejich soukromí.
- Chovejte se k druhým jako ke známým, domácím.

Otázka 4 z 10

Tón a intenzita hlasu

- není pro komunikaci zásadní, pokud jsou dodržovány ostatní zásady a sdělení je zřejmé.
- je důležitou součástí komunikace a pomáhá ke správnému chápání sdělení. ✓
- má být co nejvyšší, aby bylo sdělení jasné.
- se v jednotlivých kulturách neliší.

Otázka 5 z 10

Co znamená řeč těla?

- Řeč těla zahrnuje mimoslovní vědomá a nevědomá sdělení, vyplývající z pohybů těla, výrazu obličeje, gest, navyklých posunků apod., jimiž v komunikaci vyjadřujeme své pocity a postoje ✓

- Řeč těla zahrnuje mimoslovní vědomá a nevědomá sdělení, vyplývající z pohybů těla, výrazu obličeje, gest, navyklých posunků, ale také zvuků jako smích, odkašlání apod., jimiž v komunikaci vyjadřujeme své pocity a postoje.
- Řeč těla zahrnuje mimoslovní vědomá a nevědomá sdělení, vyplývající z pohybů těla, výrazu obličeje, gest, navyklých posunků, ale také délku pomlky mezi slovy a větami.
- Dorozumivací techniku bez verbálních projevů, například znakové písmo.

Otázka 6 z 10

Které z následujících příkladů jsou součástí řeči těla?

- Kývání, pískání, pozice sezení a rychlost řeči.
- Non-verbální komunikace, gesta, oční mimika a tón hlasu.
- Proxemika (vzdálenost při komunikaci), oční kontakt, doteky, oční mimika a gesta, smích a případně pláč.
- Proxemika, oční kontakt, doteky, výraz tváře a gesta ✓

Otázka 7 z 10

Je možné se naučit způsobům interkulturní komunikace včetně řeči těla?

- Ano ✓
- Ano, ale jen do určitého věku.
- Nikoli, jsou dány od narození
- Ano, ale je třeba znalosti příslušného jazyka

Otázka 8 of 10

Které popisy interkulturní mediace a práce mediátora nejsou pravdivé?

- Neexistuje shoda na vlastnostech dobrého mediátora, ale ani na tom, zda má být profesionálem nebo alespoň částečně vyškolenou osobou.
- Role mediátora je omezena na podporu integrace cizinců ✓

- Klíčovými dovednostmi mediátora je umění aktivního poslechu a dobré komunikace, respekt a pochopení pro různé názory i schopnost neutřelého uvažování.
- Mediátor musí být flexibilní a jeho úkoly a odpovědnosti se mohou lišit a postupně vyvíjet dle potřeb klientů.

Otázka 9 z 10

Jaké jsou znalosti a způsoby, které jsou nezbytné pro řešení citlivých konfliktních situací při interkulturní komunikaci?

- Empatie, aktivní naslouchání, komunikační dovednosti a schopnost neutřelého uvažování. ✓
- Empatie, aktivní naslouchání a neutrální nehodnotící přístup při sporech.
- Empatie, aktivní naslouchání, pozitivní myšlení a znalost příslušných cizích jazyků.
- Autorita, která přinutí jednu ze stran ustoupit nebo konflikt ukončit

Otázka 10 of 10

Které z těchto prohlášení o řešení konfliktů není správné?

- Pro vyřešení sporu není důležité znát jeho pozadí a jeho vývoj ✓
- Lidé v různých kultur řeší konflikty různými způsoby
- Universální a dokonalý způsob řešení konfliktů neexistuje.
- Nejlepším způsobem je najít východisko, které je přijatelné pro obě strany.