



**Q-SER**

**Část 2:**

**„Mezikulturní přístup ve veřejné správě“**

**Autor: Mrs. Konstantina Sklavou, PhD.  
Sociální pracovnice**



**Erasmus+**

## Cíle učení

Poté, co tuto část dokončíte, budete schopni tento materiál používat jako školitel ve své vlastní školicí skupině.

1. Naučíte se základní významy mezikulturní komunikace a z čeho se skládá
2. Získáte řadu vlastností, které jako mediátor potřebujete
3. Dozvíte se, jak porozumět kulturním hodnotám a kontextu cílových skupin.

# Culture, Civilisation (Pederson & Ivey, 1993)

- Etnicita
- Národnost
- Jazyk
- Náboženství
- Sociální postavení
- Pohlaví
- Věk
- Informace o vzdělání
- Profese
- Ekonomické postavení
- Bydliště

# Kultura

- Kultura = kapacita + komplexnost + komplexnost = těžké a nepříjemné téma
- Kultura = systém interních + externích pravidel = přežití skupiny

# Základní pojmy, významy

1. Kulturní: spojení a kontakt s lidmi z jiných kultur představuje interakci a vzájemnost, solidaritu, přijímání odlišného, i když je to pro nás zvláštní nebo cizí - jedná se o širší smysl
2. Multikulturní: existence rovnocennosti mezi rozličnými etnickými skupinami a kulturami, zatímco si zachovávají právo na existenci a nezávislý rozvoj - týká se spolužití rozdílných kultur.

Zamyslete se nad výše uvedenými pojmy ve svém vlastním vzdělávacím kontextu.

Obecně, politické přijetí a politiky integrace v Řecku:

- Začaly nedávno od roku 1990

- Byly implementovány hlavně v rámci programů spolufinancovaných Evropskou unií, a nikoliv jako vlastní schémata řecké imigrační politiky

- Mají za cíl integrovat uprchlíky a imigranty

- Zahrnují kroky týkající se všech cizinců nebo jen konkrétních skupin (tedy žen, dětí atd.)

**Hlavním cílem je:**

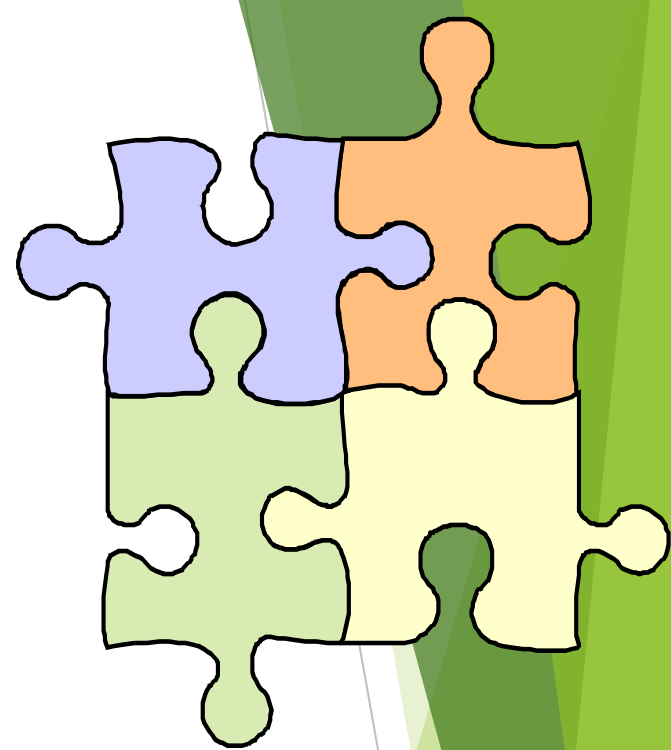
**Vést  
Informovat  
Podporovat  
Posilovat**



**Být v souladu se strukturami  
Podporovat základní lidská práva  
Interagovat se širší sociální komunitou**



**Sociální začlenění**



# Způsoby, jak cílů dosáhnout: Mezikulturní komunikace

- Mezikulturní vzdělávání (v širším smyslu)
- Principy mezikulturní komunikace: Empatie, solidarita, mezikulturní aspekt, mírové, nenacionalistické způsoby myšlení. (Kanakidou & Papagianni, 1998)
- Mezikulturní poradenství (Konkrétní)
- Zásady pro psychology a profesionály, kteří pomáhají etnickým minoritám/skupinám (American Psychological Association – <http://www.apa.org>)



# Mezikulturní komunikace

- Není neutrální
- Skládá se z širokého spektra předmětů a témat
- Kombinuje znalosti z rozdílných oblastí

# Úrovně modelu mezikulturní komunikace.

- Být schopen rozlišit osobní unikátnost = osobní a národní vlastnosti
- Rozšiřování standardního spektra schopností
- Nastavování cílů a přijímání jednotlivých strategií, zatímco se berou v potaz kulturní rozdíly (rasa, pohlaví atd.)
- Nastavování terapeutického vztahu v sociálním kulturním kontextu jednotlivce

# Daný profesionál by měl:

- Vyhnout se „kulturní pasti“ spočívající v tom, že bude přehodnocovat vlastní hodnoty, postoje a další.
- Rozumět postojům a názorům „odlišného“ mentorovaného
- Rozvíjet vhodné dovednosti a intervenční strategie
- Rozumět roli kulturního prvku, tedy jak probíhá rozhodování, jak je používán jazyk?

# Základ pro porozumění

- Porozumění sebe sama: (vysvětlení: kulturní účinek na obě strany)
- Dopad kulturních prvků na každodenní život
- Přijímání a adaptace nových dovedností od profesionálů

Zdroj: *Family Relation* (London & Devore, 1988)

National Council on Family Relations <http://www.jstor.org/>

# Přijímání a adaptace nových dovedností od profesionálů

- Nemění způsob, jakým mentor chápe prvek rozmanitosti.
- To znamená, že naslouchá verbálním a neverbálním zprávám.
- Efektivní používání tlumočnicka-mezikulturního mediátora nebo správné rozhodování o tom, kdy do setkání zasáhnout a proč.

# Komunikační dovednosti s mezikulturním prvkem

- Důkladné monitorování - aktivní poslech
- Otevřené a uzavřené otázky
- Parafráze
- Přemýšlení nad emocemi - empatie
- Shrnutí

# Základní prvky - kulturní rozdíly

- Koncept času, například zpoždění
- Ticho
- Koncept smrti
- Vyjadřování emocí
- Důraz na rozdílné hodnoty
- Využívání osobních a jiných zdrojů informací (rodina, sociální sítě, náboženství, zdraví, politické názory, vzdělání, práce, postoje, očekávání, dovednosti, atd.)

# Základ pro porozumění

- Znalost motivů lidského chování
- Respekt k profesionálním hodnotám a etice



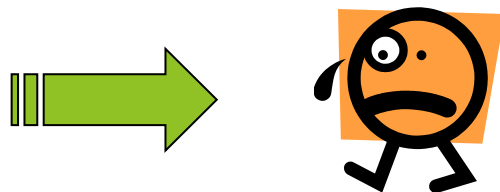


# Trojice úspěchu

- Znalosti: mezikulturní znalosti
- Uvědomění: mezikulturní uvědomění
- Dovednosti. Mezikulturní dovednosti:

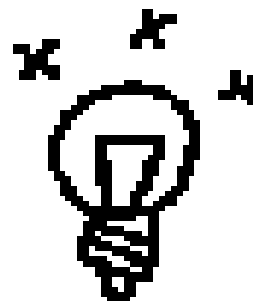
# Následky

- Rozdílnost znalostí a schopnost je použít
- Pocit neefektivity během pracovních povinností týkajících se jiných etnik



# Pojistky

- **Dohled**
- **Zpětná vazba**
- **Vzdělání**
- **Osobní úsilí**
- **Znalost sebe sama - práce se zaujetostí**



# Shrnutí

Právě jste dokončili část „*Mezikulturní přístup ve veřejné správě*“ a naučili jste se následující:

1. Mentor/konzultant si musí být vědom vlastního zaujatí, stereotypů a způsobů myšlení před tím, než začne s etnickými skupinami pracovat,
2. Je nutné dobře porozumět základním významům a termínům,
3. Při práci s cílovými skupinami je nutné využívat rozličných schopností.