Jak postupovat za přítomnosti tlumočníka:

1. **Pokud máme schůzku s cizincem, který neumí česky nebo mluví česky velice málo, může využít služeb tlumočníka.** Tlumočníka může zprostředkovat úředník (a rovnou objednat předem na konkrétní termín), nebo si ho cizinec domluví sám a oznámí termín, kdy může znovu přijít na schůzku s tlumočníkem.

2. **Předáváme kontakty na bezplatné tlumočení a snažíme se, aby cizince doprovázel spíše tlumočník, než rodinný příslušník.** Rodinný příslušník nemusí poskytnout doslovný překlad. Navíc se velice často za rodinné příslušníky vydávají agentury, které si za tlumočení účtují vysoké finanční odměny.

3. **Doprovází-li cizince tlumočník či jiná osoba, vždy komunikujeme a udržujeme oční kontakt s cizincem, nikoliv s jeho doprovodem.** Je také důležité, aby cizinec na tlumočníka i hovořící osobu dobře viděl a mohl tak mít při schůzce aktivní roli.

4. **Mluvíme jednoduše (krátké věty) a konkrétně. Tlumočník nás sám upozorní, bude-li třeba řeč zpomalit.** Pamatujeme si však, že tlumočník musí informaci ještě zpracovat a zprostředkovat.

5. **Nepočítáme s tím, že by měl tlumočník cizinci něco vysvětlovat dodatečně po schůzce.** Cizinec by měl získat všechny informace v reálném čase, aby se mohl zeptat na to, co ho zajímá.

TIP : Cizinci mají často nedůvěru vůči bezplatným službám. Je dobré, pokud zmíníme, že služby jsou zdarma díky financování skrze fondy Evropské unie.

Integrační centrum Praha poskytuje bezplatné tlumočnické a asistenční služby svých interkulturních pracovníků. Služby ICP jsou určeny pro cizince ze zemí mimo EU.

Pro více informací kontaktujte koordinátorky interkulturních pracovníků:

- *Oksana Belkova*
  o.belkova@icpraha.com | +420 775 735 324
- *Miroslava Danyljuková*
  m.danylyuk@icpraha.com | +420 777 026 460

Nejenom ICP, ale i další nevládní neziskové organizace nabízejí služby interkulturních pracovníků v několika jazycích. Seznam interkulturních pracovníků rozdělený podle jazyků spolu s kontakty naleznete na webu **www.metropolevsech.cz** v sekci "Pro migranty - Interkulturní pracovníci a komunitní tlumočníci".



PRAGUER
Mobilní aplikace pro cizince žijící v Praze
Zdarma ke stažení pro Android i iOS

| @ICPraha

www.icpraha.com

INTEGRAČNÍ CENTRUM PRAHA

INFORMACE PRO ODBORNOU VEŘEJNOST

Kdo jsme?

- Integrační centrum Praha, o.p.s. (ICP) bylo v roce 2012 založeno hlavním městem Praha jako koordinátor, realizátor a iniciátor integračních aktivit v Praze.
- Naše služby jsou financovány z evropských fondů, rozpočtu hl. m. Prahy a dalších dotací. Proto jsou nabízeny ZDARMA.
- Nabízíme služby migrantům ze třetích zemí (mimo EU), ale zprostředkujeme pomoc i občanům EU odkázáním na další neziskové organizace.

Co v ICP nabízíme?

- Tlumočíme, překládáme, doprovázíme na úřad a asistujeme při různých příležitostech
- Cizincům poskytujeme odborné sociální a právní poradenství na třech pobočkách
- Cizincům (dětem i dospělým) nabízíme zdarma kurzy českého jazyka
- Cizince učíme sociokulturní orientaci a adaptaci v českém prostředí
- Poskytujeme přehledné brožury a letáky v několika jazykových mutacích
- Nabízíme podporu pro městské části v rámci agendy integrace cizinců
- Propojujeme aktéry na poli integrace cizinců v hl. m. Praha

Kde nás najdete?



Kontakt pro klienty:
info@icpraha.com | +420 252 543 846

Kontakt pro odbornou veřejnost:
Kateřina Jará, *specialistka integrace na městských částech*
sitovani@icpraha.com | +420 777 867 861

FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ AZYLOVÝ, MIGRAČNÍ A INTEGRAČNÍ FOND

INTEGRAČNÍ CENTRUM PRAHA

Projekt Integrační centrum Praha VII, reg. č. AMIF/20/06 je financován v rámci národního programu Azylového, migračního a integračního fondu a rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky.

Desatero pro komunikaci s cizincem

1. **Nejdříve zjistíme, zda cizinec rozumí česky a plnohodnotně se s ním dorozumíme.** Někteří cizinci trochu česky umějí, ale ne všemu rozumějí. Pokud zjistíme, že cizinec rozumí jen minimálně, je lepší nabídnout využití tlumočníka (viz. "Jak postupovat za přítomnosti tlumočníka").

2. **Kromě jiné řeči musíme brát v potaz i jiné kulturní a sociální zvyky. Platí české přísloví "jiný kraj, jiný mrav".** Každá národnost má své specifické zvyklosti, kterým jiné národnosti nemusejí porozumět. Co je pro nás automaticky zdvořilé, nemusí být projev zdvořilosti pro cizince a naopak. Tyto rozdíly v chování bychom si neměli brát osobně a můžeme naopak vysvětlit, jak tyto zvyklosti fungují v ČR (podání ruky, komunikace mezi ženou a mužem apod.).

3. **Mluvíme jednoduše (krátké věty), konkrétně a snažíme se vyhnout odborným i slangovým výrazům. Nezvyšujeme hlas a netykáme. Mluvíme pomaleji (artikulujeme), ale zase ne úplně pomalu.** Pokud to lze, můžeme i názorně ukazovat (čísla na prstech, místa na vyplnění v dokumentech, datum v kalendáři apod.).

4. **Snažíme se vytvořit klidné a tiché okolní prostředí, aby se cizinec mohl na konverzaci soustředit** (např. nemít zapnuté rádio). Plně se zaměříme na konverzaci s cizincem a nemluvíme na něj více lidí zároveň.

5. **Píšeme stručně, věcně. Používáme konkrétní slovní obraty** (místo "příští týden v pondělí" píšeme konkrétní datum). Při psaní ručně používáme tiskací písmo. Některé věci můžeme i nakreslit.

6. **Informace poskytujeme jak ústně, tak písemně.** Nejdůležitější informace a instrukce pro další postup (datum, místo setkání, potřebné dokumenty apod.) předáme ještě na konci v písemné podobě.

7. **Ověřujeme, zda cizinec všem informacím porozuměl.** Nejlepší je poprosit cizince, aby nám zopakoval, na čem jsme se domluvili. Nestačí se zeptat, zda tomu rozumí. Ptáme se po každém důležitém sdělení. Pokud cizinec nerozuměl, zkusíme použít jiná slova či stavbu věty.

8. **Pokud cizinci nerozumíme, i když mluví česky, je lepší ho požádat o zopakování či zpomalení.** Můžeme pomoci formulovat věty, využít slovníku či používat mezinárodní slova. Čeština je velice těžký jazyk a pro cizince je složité mluvit bez přízvuku a chyb.

9. **Pro další informace nabízíme brožury a letáky v jazyce, kterému cizinec rozumí. Můžeme doporučit i bezplatnou aplikaci Praguer (www.praguer.icpraha.com), ve které nově příchozí obyvatelé najdou základní informace o životě v Praze, důležité kontakty na organizace a přehlednou mapu.** Brožury a letáky vydává v tištěné podobě například ICP nebo Magistrát hl. m. Prahy. Najdete je i online na https://icpraha.com/ke-stazeni. V případě zájmu o letáky a brožury můžete kontaktovat specialistu integrace cizinců na městských částech (sitovani@icpraha.com).

10. **Poskytujeme informace o organizacích, které pomáhají cizincům bezplatně.** Jejich seznam a poskytované služby najdete na webu "Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty" - http://www.migracnikonsorcium.cz (v sekci "Kdo jsme - Členské organizace") . V případě cizinců mimo EU kontaktujte přímo Integrační centrum Praha.