



**Co-funded by
the European Union**



INTERCULT

**Posilování dovedností a kompetencí migrantů pro
interkulturní mediaci a lepší začlenění migrantských
komunit do různorodých společností**

Číslo projektu: 2024-1-SI01-KA220-ADU-000255227

Spolupráce partnerů v oblasti vzdělávání dospělých
(KA220-ADU)

**Analýza interkulturní mediace v pěti partnerských zemích
(SI, CZ, FR, HU, IT)**

KOMPENDIUM VÝSLEDKŮ

Toto kompendium je výsledkem společného úsilí, na němž se podíleli:
Helena Liberšar, Ena Pavlović Derenčin, Marzio Barbieri, Elena Vignocchi, Marinella Marchetti, Elise Lafon Silber, Natallia Allen, Ekaterina Shlygina, Marcell Lorincz.

Koordinace výzkumné práce a redakce:
Marzio Barbieri

Obsah

- Předmluva – str. 3
- Evropský kontext: silné stránky a problematické aspekty interkulturní mediace – str. 4
- Situace v pěti partnerských zemích – str. 6
- Profesní a náborové mechanismy – str. 10
- Individuální profesní dovednosti a organizační strategie – str. 15
- Srovnávací zpráva o interkulturní mediaci v pěti evropských zemích na základě fokusních skupin – výsledky – str. 23
- Tematická oblast 1: Vstup do profese – volba nebo náhoda – str. 23
- Tematická oblast 2: Popis práce – str. 25
- Tematická oblast 3: Důvody k hrdosti – str. 25
- Tematická oblast 4: Frustrace nebo pocity zahanbení – str. 26
- Tematická oblast 5: Vize budoucnosti – str. 27
- Tematická oblast 6: Otázky pro kolegy z EU – str. 28
- Tematická oblast 7: Rady pro přicházející kolegy – str. 29
- Tematická oblast 8: Potřeby vzdělávání a profesního rozvoje – str. 29
- Závěr a doporučení – str. 31
- Příloha 1: Bibliografie – str. 34
- Příloha 2: Zápisy a transkripce fokusních skupin – str. 37
- Slovinsko – str. 37
- Česká republika – str. 41
- Francie – str. 51
- Maďarsko – str. 56
- Itálie – str. 67

Předmluva

Projekt iINTERCULT, spolufinancovaný Evropskou unií v rámci programu Erasmus+, je partnerskou spoluprací v oblasti vzdělávání dospělých. Jeho cílem je prohloubit porozumění interkulturní mediaci a jejímu významu pro začleňování migrantů a zároveň posílit dovednosti interkulturních mediátorů či odborníků v obdobných profesích.

Toto Kompendium je výsledkem hloubkového a systematického výzkumu, který v pěti partnerských zemích EU realizovaly tyto organizace: ve Slovinsku Slovene Philanthropy, v Itálii Futura Soc Cons. r.l., ve Francii Cap Ulysse, v Maďarsku Szubjektív Értékek Alapítvány a v České republice InBáze, z. s.

Cílem tohoto hloubkového a systematického přístupu bylo získat komplexní přehled o dané oblasti a situaci v každé partnerské zemi a případně i v širším kontextu. V oblasti interkulturní mediace bylo rovněž nezbytné porozumět tomu, co funguje a co naopak nefunguje, a identifikovat potřeby interkulturních mediátorů, které přetrvávají navzdory jejich dlouholeté praxi. Toto porozumění navíc – jak ukáže toto Kompendium – poskytuje vhled do prvků, jež umožňují úspěšnou integraci migrantů s podporou interkulturních mediátorů.

Úvod

Jednou z hlavních výzev projektu iINTERCULT v programu Erasmus+ je stanovit společnou pracovní linii mezi pěti partnery, kteří působí v pěti odlišných národních kontextech, v pěti různých regulačních rámcích, a navíc s výrazně odlišným formálním vymezením samotné role interkulturního mediátora. Cílem není pouze identifikovat podobnosti, jež by mohly vést ke společné intervenční strategii – zejména pro výstupy WP3 a WP4 – ale také porozumět tomu, zda některé rozdíly mohou představovat přidanou hodnotu, kterou je při odpovídající pozornosti možné využít i v jiných kontextech.

Z těchto důvodů jsme na základě cílů stanovených v projektové žádosti zmapovali situaci v terénu s využitím čtyř analytických nástrojů.

V první fázi byla provedena předběžná analýza, a to prostřednictvím:

- **Shromáždění příkladů dobré a efektivní praxe z partnerských zemí v oblasti interkulturní mediace**, doplněné rešerší mezinárodní literatury o interkulturní mediaci v dalších zemích EU, a
- **Sekundárního výzkumu zaměřeného na to, co v interkulturní mediaci funguje a co naopak nefunguje.**

Tyto předběžné kroky nám poskytly komplexní přehled o zkoumaném tématu a umožnily zhruba vymežit, co je v interkulturní mediaci účinné a co nikoliv. Tento předpoklad – jak uvidíme dále – bylo nutné následně potvrdit, posílit nebo vyvrátit terénním výzkumem, který proběhl prostřednictvím rozhovorů a fokusních skupin, aby bylo možné úspěšně podpořit proces začleňování migrantů.

Poté následovalo:

■ **Zmapování situace** v jednotlivých zemích, a to prostřednictvím:

1. vypracování dotazníku, který každý partner vyplnil s cílem poskytnout jasný obraz o tom, co interkulturní mediace je a jak v dané zemi funguje, a také shromáždit příklady dobré praxe či další materiály z oblastí, v nichž interkulturní mediátoři působí nejčastěji;
2. dotazníku určeného těm, kteří z profesních nebo institucionálních důvodů interkulturní mediátory zaměstnávají (ať už jako poskytovatelé nebo jako zadavatelé mediace). Tento nástroj nám umožnil shromáždit 36 různých dotazníků z pěti zemí od neziskových organizací, sdružení, obcí či jiných veřejných institucí.

- **Vytvoření fokusních skupin s interkulturními mediátory**, přičemž v každé partnerské zemi byla uspořádána alespoň jedna fokusní skupina vycházející ze společného souboru otázek. Celkem proběhlo osm fokusních skupin se 47 interkulturními mediátory. Prostřednictvím fokusních skupin se i přes rozdíly v pracovním prostředí či právním a pracovním postavení v jednotlivých zemích podařilo identifikovat specifické potřeby jak samotných migrantů, tak interkulturních mediátorů (kteří jsou často sami migranti). Tyto poznatky představují důležitý základ pro zlepšování samotné služby interkulturní mediace. Jak uvidíme dále, vzhledem k tomu, že jde o vysoce vztahovou a interaktivní profesi, jedná se o oblast práce, která se neustále vyvíjí a proměňuje (a to i z hlediska prožité zkušenosti jak uživatelů, tak těch, kdo tuto profesi vykonávají). Porozumění jejich potřebám – které i přes zkušenosti a dostupná školení často zůstávají nenaplněné – může představovat klíčový zlom pro plánování dalších aktivit: od formulace doporučení až po přípravu specializovaných vzdělávacích kurzů pro ty, kteří se rozhodnou stát interkulturními mediátory, či pro organizace, které chtějí zavádět mediaci jako službu.

Evropský kontext: silné stránky a problematické aspekty interkulturní mediace

Ačkoli se obecně uznává, že interkulturní mediace představuje zásadní nástroj pro usnadnění komunikace mezi jednotlivci i mezi jednotlivci a institucemi – zejména v případě nově příchozích cizinců či kulturně rozmanitých skupin – stále se nepodařilo dospět k jednotnému modelu, operačnímu rámci či jednotné definici toho, co interkulturní mediace vlastně znamená. To platí nejen pro pět členských zemí konsorcia Intercult, ale i v širším evropském měřítku.

Jelikož se interkulturní mediace neomezuje na pouhý jazykový převod, ale usiluje o interpretaci kulturních kódů, hodnot a implicitních očekávání jednotlivých aktérů, podporuje začleňování a napomáhá prevenci i řešení konfliktů, stejně jako (znovu)budování

komunitních vztahů. Proto se často hovoří o konceptu „mostu“ mezi různými kulturami, jednotlivci a sociálními kontexty.

Pohled na evropskou odbornou literaturu však ukazuje, že různé státy, v některých případech i jednotlivé regiony, mají odlišnou představu o tom, jak by měl model interkulturní mediace vypadat. Obecně platí, že interkulturní mediace se uplatňuje ve zdravotnictví, vzdělávání a sociální oblasti, nicméně její institucionalizace a formální ukotvení se výrazně liší.

Například v Belgii a Německu je interkulturní mediace pevně integrována do zdravotnického systému. V Itálii je tomu tak jen v některých regionech (např. Emilia-Romagna), zatímco ve většině případů je mediace poskytována spíše v přijímacích a azylových centrech. Naopak ve Francii a Španělsku je interkulturní mediace formálně uznána a institucionalizována, včetně specifických kurzů a regulačních standardů. V Řecku je profesní cesta mediátora spíše doménou nevládních organizací a neformálních agentur.

Navzdory těmto rozdílům je zřejmé, že interkulturní mediace má významný potenciál a představuje silný nástroj podporující začleňování státních příslušníků třetích zemí. Mezi nejčastěji zdůrazňované přínosy interkulturní mediace patří to, že:

- Usnadňuje komunikaci a vzájemné porozumění, protože dokáže dekodovat nejen mluvený jazyk, ale také významy neverbální komunikace a obtížně přeložitelných kulturních prvků (např. přesvědčení, pověry, symbolické či náboženské aspekty). Tím pomáhá porozumět chování a postojům, které by jinak mohly být mylně interpretovány.
- Předchází konfliktům nebo napomáhá jejich řešení. Díky své „mediační“ roli může interkulturní mediátor interpretovat a objasnit nedorozumění a konflikty a navrhnout sdílená řešení, která zohledňují potřeby všech zúčastněných stran.
- Podporuje sociální začleňování a přístup ke službám. Poskytuje kulturní a jazykové poradenství jak uživatelům, tak odborníkům z institucí, čímž usnadňuje přístup cizinců k sociálním, zdravotním a dalším veřejným službám (a její přínosy se často rozšiřují i na většinovou populaci). Zlepšuje nejen jejich zapojení a aktivní účast, ale zároveň zvyšuje efektivitu poskytovaných služeb a jejich inkluzivitu a univerzálnost.
- Má potenciál transformace a posilování kompetencí (empowerment). Interkulturní mediace může podporovat procesy posilování migrantů a přispívat k rozvoji inkluzivního občanství. Působením na úrovni komunit a místních sítí může napomáhat vytváření nových inkluzivních a interkulturních komunitních identit.
- Plní vzdělávací a osvětovou funkci. Činnost mediátorů má výraznou vzdělávací hodnotu: pouhé vykonávání jejich práce vede k rozvoji kritického vědomí, odbourávání stereotypů a podpoře interkulturních setkávání – např. ve školách, zdravotnických zařízeních či sociálních službách.

Současně však tato heterogenita odhaluje i řadu slabin interkulturní mediace, mezi něž patří:

- Nedostatečné institucionální uznání. V mnoha kontextech není interkulturní mediace dosud formálně uznána ani dostatečně regulována jako profesní kvalifikace. Tím vznikají nejasnosti ve vymezení role interkulturních mediátorů i v uznávání jejich dovedností a odbornosti – a to i ze strany ostatních odborníků pracujících v systému sociálních služeb. Zároveň to omezuje jejich možnosti působení.
- Nedostatečné vzdělávání a metodické nedostatky v přípravě. Vzdělávání je často roztržštěné, realizované prostřednictvím kurzů, které nejsou jednotné ani z hlediska rozsahu (počet hodin), ani z hlediska obsahu a často nejsou regulovány na národní ani regionální úrovni. Chybí specifická výuka integrující teorii, kulturní praxi, řešení konfliktů a práci s emocemi. Je nezbytný kontinuální rozvoj kognitivních, afektivních a behaviorálních dovedností.
- Riziko delegování a ztráty odpovědnosti na straně ostatních pracovníků. Tím, že ostatní profesionálové přenechávají řešení kulturních rozdílů výhradně interkulturním mediátorům, oslabují vlastní povinnost (a potřebu) rozvíjet interkulturní kompetence.
- Předsudky související s původem mediátora. Představa, že mediátor původem z cizí země automaticky zaručuje větší autenticitu nebo neutralitu, je riskantní, zejména proto, že může mít odlišné nebo zastaralé kulturní reference. Navíc jazyk používaný v mediaci nemusí být jazykem země původu cílové skupiny a adaptaci komunikačních technik a kódů dále komplikují zásadní rozdíly mezi vysokokontextovými a nízkokontextovými kulturami, což vyžaduje velkou citlivost a neustálé přizpůsobování.

Situace v pěti partnerských zemích

Jak již bylo uvedeno výše, na základě předběžné rešerše z dostupných zdrojů jsme definovali výzkumné nástroje, které nám umožnily lépe porozumět kontextu a také podobnostem a rozdílům mezi partnery (a samozřejmě i dalšími zeměmi). První otázkou, která na základě rozdílů vyplynula z pěti dotazníků vyplněných pěti partnery, bylo, jak definovat interkulturního mediátora. Definice, která bere v úvahu všechny nuance, zní takto:

Interkulturní mediátor/ka je osoba (častěji profesionál/ka), která působí jako aktér integrace a dialogu mezi jednotlivci-migranty / osobami s migrační zkušeností na jedné straně a jiným aktérem (profesionálem, občanem, organizací, komunitou) v přijímající zemi na straně druhé. Jako aktér interkulturního procesu interkulturní mediátor/ka při nestranném působení mezi stranami přispívá k vymezení obrysů třetího, inkluzivního vztahu mezi nově příchozími (ale také již usazenými) osobami a hostitelskou zemí.

Nad rámec samotné mediace hraje klíčovou roli při podpoře vzájemného porozumění a spoluvytváření inkluzivního vztahu a pomáhá utvářet sdílený, spravedlivý rámec, v němž mohou migranti a členové hostitelské společnosti konstruktivně a udržitelně interagovat.

Jakmile bylo toto vymezení ustaveno, ukázalo se, že v interkulturní mediaci stále existují významné formální i věcné rozdíly. Prvním rozdílem je skutečnost, že v Maďarsku a v Česku role interkulturního mediátora formálně neexistuje, na rozdíl od jiných zemí. V těchto zemích, přestože je praktický rámec činnosti fakticky stejný, se profese nazývá jinak (např. interkulturní pracovník/pracovnice) nebo není formálně právně ukotvena. To vede také k zásadním rozdílům v oblasti vzdělávání a kvalifikace. Zatímco v Itálii, ve Francii a ve Slovinsku existuje pro získání kvalifikace interkulturního mediátora oficiální postup, včetně strukturovaných kurikul a vzdělávacích plánů uznávaných státem nebo jednotlivými regiony, v Maďarsku, kde role interkulturního mediátora není formálně vymezena, vychází kompetence výhradně z kurikulární (praxí získané) zkušenosti. V Česku je možné složit zkoušku ověřující kompetence definované Ministerstvem práce a sociálních věcí a tím získat profesní kvalifikaci Interkulturní pracovník/pracovnice (75-020-R). Vedle toho je možné absolvovat neoficiální kurzy pořádané nevládními organizacemi nebo mezinárodními organizacemi, jako je Mezinárodní organizace pro migraci.

V některých zemích vedle interkulturních mediátorů / interkulturních pracovníků působí celá řada dalších obdobných profesí v oblasti migrace / sociálního začleňování s podobnými nebo příbuznými kompetencemi. Kromě právních poradců a pracovních poradců, kteří jsou poměrně běžní, protože pracují i s majoritní populací, existují i jiné velmi podobné nebo specializovanější profesní profily: komunitní tlumočníci v Česku a ve Slovinsku, komunitní mediátoři a sociální pedagogové v Itálii, pracovníci zaměřující se na lidská práva, transcultural health mediators (interkulturní mediátoři ve zdravotnictví) a interkulturní psychologové ve Francii. Spadají sem i různé „necertifikované vzdělávací kurzy v oblasti interkulturních kompetencí a mediace“.

Obecně platí, že pro výkon profese mediátora neexistují žádné zvláštní požadavky (např. mít migrační zkušenost nebo znalost určitého dorozumívacího jazyka či konkrétního počtu cizích jazyků), s výjimkou znalosti jazyka dané země alespoň na úrovni B1 a minimálního počtu hodin stáže nebo terénní praxe.

Pokud jde o to, jak se lidé obvykle stávají interkulturními mediátory, ve všech pěti zemích je vstupní branou praxe v zaměstnání, v oblasti sociální práce, případně dobrovolnictví či tlumočení, nikoli studium nebo oficiální diplom. To naznačuje, že kvalifikace či diplom slouží k formálnímu potvrzení a zviditelnění vlastních kompetencí až ve chvíli, kdy si dotyčný/á je relativně jistý/á svou profesní volbou.

Maďarsko je jedinou zemí, která nevyžaduje žádnou kvalifikaci/titul. Ve Francii osvědčení o kvalifikaci interkulturního mediátora udělují nevládní organizace, vzdělávací centra nebo vysoké školy, ve Slovinsku pouze veřejný orgán, v Itálii veřejný orgán nebo instituce odborného vzdělávání a v Česku veřejný orgán, instituce odborného vzdělávání nebo nevládní organizace.

Součástí Evropského rámce kvalifikací jsou zřejmě pouze italské kvalifikace, které jsou tedy platné i v ostatních zemích Evropské unie, zatímco kvalifikace udělované v ostatních zemích konsorcia jsou podle všeho platné pouze na národní úrovni.

Povinné vzdělávání je k získání oficiální kvalifikace interkulturního mediátora nutné pouze ve Francii (140 až 600 hodin) a v Itálii (kde je průměrný počet požadovaných hodin 450). V Česku není formální odborná příprava podmínkou, ale může být užitečná pro složení zkoušky Ministerstva práce a sociálních věcí k získání profesní kvalifikace Interkulturní pracovník/pracovnice. Ve Slovinsku je kromě toho před zahájením výkonu profese požadováno doložení 300 hodin praxe v roli interkulturního mediátora (včetně dobrovolnické práce).

K hlavním okruhům, které tvoří náplň odborné přípravy interkulturních mediátorů v pěti zúčastněných zemích, patří:

Česko	■ Základy tlumočení včetně komunitního tlumočení ■ Komunikační a poradenské dovednosti ■ Základní znalost sociální práce, migrace a integrace ■ Krizová intervence
Francie	■ Budování vztahu důvěry ■ Prevence a řešení konfliktů ■ Vytváření a řízení sociálních a interkulturních mediačních projektů ■ Profesní reflexe a sdílení praxe ■ Průřezový modul a odborná stáž
Maďarsko	Žádné
Itálie	■ Znalost systému sociálního zabezpečení ■ Znalost práva; schopnost spolupracovat s dalšími aktéry/profesionály ■ Porozumění potřebám ostatních zúčastněných stran ■ Schopnost case managementu (řízení případů)

Slovinsko	■ Interkulturní mediace ve zdravotnictví, vzdělávání a zaměstnání ■ Standardy interkulturní mediace
-----------	--

Kromě toho musí účastníci na závěr prokázat, že disponují následujícími dovednostmi:

Česko	Tlumočnické dovednosti a schopnost pracovat s lidmi z různých kultur jsou nezbytné pro jasnou komunikaci a vytváření inkluzivního prostředí. Profesionálové v této oblasti musí být schopni podporovat osoby v krizových situacích, včetně těch, které mohou projevovaly agresi, smutek či silnou psychickou zátěž. To vyžaduje základní znalosti psychologie a uplatňování zásad duševní hygieny, aby odborník dokázal chránit vlastní duševní pohodu a nastavovat zdravé hranice. Pevné základy v migračním právu, obecných právních principech a praktická znalost sociálního systému umožňují interkulturním pracovníkům provázet klienty administrativními a právními procesy. Důležitý je také time management, který odborníkům umožňuje efektivně zvládat více případů současně, aniž by došlo ke snížení kvality podpory. Mezi klíčové úkoly patří identifikace a analýza potřeb klientů s migrační zkušeností v nepříznivých sociálních podmínkách a poskytování poradenství a cílené podpory k řešení těchto obtíží. Znalost správního práva, pobytového a azylového práva, sociálního práva a metod sociální pomoci zajišťuje, že pracovníci mohou poskytovat kvalifikované vedení. Zásadní roli v interkulturním vzdělávání, komunikaci a mediaci hrají síťovací dovednosti a vysoká informovanost o nabídce služeb ostatních institucí a nevládních organizací, protože podporují porozumění a řešení konfliktů v různorodých komunitách. Jejich práce napomáhá integraci a sociálnímu začleňování migrantů, uprchlíků a dalších zranitelných skupin a zároveň posiluje ochranu lidských práv a sociální soudržnost.
Francie	Zajišťování aktivní přítomnosti v místě s cílem stát se známým a uznávaným aktérem, využívání techniky outreach a identifikace a mobilizace místních síťových zdrojů. Informování veřejnosti s cílem podpořit přístup jednotlivců k právům, a to při respektování jejich jedinečnosti a uplatňování etických principů prostřednictvím vhodného směřování na adekvátní formy podpory (sociální, zdravotní, služby pro osoby se zdravotním postižením, právní a další). Analýza žádostí s cílem identifikovat problémy či potřeby ve spolupráci s dotčenými osobami, využívání aktivního naslouchání a parafrázování. Podpora participace veřejnosti s cílem pomoci lidem rozvíjet a udržovat jejich samostatnost, zejména osobám se zdravotním postižením, a podporovat je při uplatňování občanských práv; současně napomáhání

	porozumění rolím a pozicím jednotlivých aktérů ve společnosti a podpora vyjadřování potřeb a požadavků. Absolvování školení v oblasti teorie interkulturního šoku podle Emérikue Cohena. Absolvování školení o psycho-emocionálních a psychologických dopadech migrace, integračních strategiích a základech studií uprchlictví.
Maďarsko	Žádné
Itálie	Schopnost řízení (managementu) Empatie Schopnost vypracovat individuální akční plán Řízení konfliktů Detailní znalost sítě služeb a zařízení
Slovinsko	Vzdělávání není povinné. Interkulturní mediátoři prokazují své dovednosti předložením maturitního vysvědčení, doložením, že odpracovali alespoň 300 hodin jako interkulturní mediátoři, a znalostí slovinského jazyka alespoň na úrovni B1. Tím se předpokládá, že disponují potřebnými dovednostmi ke zvládnutí hlavních aspektů profese (interkulturní mediace ve zdravotnictví, vzdělávání a zaměstnání a standardy interkulturní mediace).

Minimální úroveň znalosti národního jazyka (podle CEFR/CEMR) vyžadovaná pro vstup do odborné přípravy se v jednotlivých partnerských zemích může lišit; úroveň znalosti národního jazyka nezbytná pro výkon profese interkulturního mediátora však je tam, kde je tato profese určitým způsobem regulována, minimálně B1 (v Česku a ve Francii úroveň B2).

Pro interkulturní mediátory, kteří chtějí pracovat v určitých oblastech intervence, neexistují další specializované výcvikové programy ani požadavky na specifické supervizní vedení. Výjimkou je Francie, kde je pro práci ve zdravotnictví vyžadováno specializovanější vzdělávání. To však samozřejmě neznamená, že neexistují jiné možnosti specializace pro práci ve školách či zdravotnických zařízeních. Tyto formy rozšířeného vzdělávání jsou však zpravidla otázkou osobního rozhodnutí, nikoli povinným požadavkem.

Profesní a náborové mechanismy

Pouze v Itálii existují předpisy, které ukládají využívání interkulturních mediátorů (zejména ve zdravotnictví, vzdělávání a službách pro žadatele o azyl) s cílem usnadnit proces začleňování a přístup ke službám. Ve Francii tuto úlohu plní soudní tlumočník, nikoli mediátor. Podle získaných odpovědí však ve všech zemích interkulturní mediátoři fakticky působí ve službách prvního kontaktu a ve většině zemí také v nemocnicích a zdravotnických službách, sociálních službách, službách pro žadatele o azyl a na přepážkách úřadů. V Itálii, Česku a Slovinsku pracují rovněž na policejních stanicích a ve

vzdělávacích službách pro nezletilé. Ve Slovinsku, v Itálii a ve Francii jsou také součástí týmů pracujících s oběťmi vykořisťování, obchodování s lidmi nebo násilí.

Respondenti se sice jednomyslně shodují, že interkulturní mediátoři pracují ve službách provozovaných nevládními organizacemi či mezinárodními institucemi (například IOM nebo UNHCR), to ale neznamená, že jsou těmito organizacemi vždy přímo zaměstnávání – s výjimkou Francie. V ostatních případech jsou služby, kde působí, často provozovány veřejnými orgány (státními, regionálními či obecními). Ne všichni mediátoři jsou zaměstnanci; většinou na stejném pracovišti působí kombinace zaměstnanců a externích spolupracovníků nebo OSVČ. Zaměstnavatelem je téměř vždy subjekt třetího sektoru (NNO nebo družstvo), ačkoli v Česku některé mediátory (v tomto případě interkulturní pracovníky) zaměstnávají přímo veřejné instituce.

Navzdory rozmanitosti pracovišť a zaměstnavatelů se pouze v Itálii a Francii běžně vyskytují asociace, družstva či společnosti založené přímo interkulturními mediátory, které poskytují služby interkulturní mediace. A to i přesto, že takové organizace, jak uvádějí aktéři poskytující nebo využívající mediaci:

- Mají k dispozici pracovníky s řadou různých dovedností a schopností a mohou tak vytvořit pestrý tým kvalifikovaných interkulturních mediátorů, což je výhodné jak pro organizace, které potřebují služeb mediátorů využívat, tak i pro samotné mediátory díky možnosti sdílet zkušenosti a znalosti (peer-to-peer vzdělávání). Navíc taková struktura zvyšuje jejich profesní viditelnost. Spolupráce v rámci tohoto typu skupiny umožňuje mediátorům vzájemně si vyměňovat nápady, zdokonalovat metody práce a přejímat osvědčené postupy, což vede k trvalému zlepšování kvality mediačních výstupů.
- Mohou působit současně v různých oblastech sociálního systému, a díky tomu získat širší a komplexnější porozumění celému systému. Kolektiv sdružuje mediátory s různorodými kulturními vhledy, zkušenostmi a kompetencemi, což obohacuje proces řešení problémů a podporuje vznik inovativnějších a inkluzivnějších řešení.
- Mohou lépe přizpůsobovat svůj provoz a směny aktuálním potřebám, stejně jako poskytovat podporu odborníkům, zajišťovat školení, nastavovat profesní standardy a podporovat sociální začleňování. Asociace může rozvíjet síť kontaktů a přizpůsobovat své poslání současným výzvám migrace a integrace, a to i prostřednictvím využití technologií a vytváření nových profesních nástrojů.
- Lépe zvládají „neobvyklé“ situace. Díky spolupráci, standardizaci a obhajobě zájmů profese mohou kolektivní mediační struktury vyvíjet efektivní a přenositelné postupy, které mají uplatnění v různých kontextech. Jako oficiální organizace mohou navíc získat větší důvěru komunit i institucí, což jim umožňuje prosazovat úspěšné modely mediace k širšímu využití. Pokud kolektiv zahrnuje také osoby s migrační zkušeností, pak je jejich začleňování mezi kolegy plynulejší a mediátoři mohou získat více sebejistoty a menší obavy při vykonávání administrativních úkonů, i pokud mají v této oblasti slabší kompetence.

- Jsou neustále motivovány k větší efektivitě, aby obstály na trhu. Asociace může nabýt právní subjektivitu a tím pádem se ucházet o projekty a najímat zaměstnance, ale zároveň musí čelit novým výzvám. Asociace mohou zavádět standardizované rámce a postupy, které zajišťují konzistenci a profesionalitu přístupů. To nejen zvyšuje kvalitu mediace, ale také vytváří replikovatelné modely použitelné v různých prostředích. Kolektivní subjekty mají navíc větší kapacitu řešit složitější nebo rozsáhlejší otázky zahrnující více aktérů, a tím zajistit řešení, která jsou komplexní a dlouhodobě udržitelná.

Průměrný počet zaměstnaných interkulturních mediátorů (IM):

Třicet šest organizací, které odpověděly na náš dotazník, uvedlo, že v roce 2024 celkem využily služeb přibližně 717 interkulturních mediátorů. Většina organizací zaměstnávajících mediátory pracuje v průměru s deseti nebo méně IM denně, ačkoli existuje menší počet organizací, pro něž denně pracuje mezi 20 a 50 mediátory.

Porovnáním stejných organizací z hlediska celkového počtu interkulturních mediátorů zaměstnaných během celého roku 2024 vidíme, že se rozpětí rychle rozšiřuje – některé zaměstnaly jen několik jednotlivců, zatímco jiné přijaly 50, 60, 90 nebo dokonce 154 interkulturních mediátorů během roku.

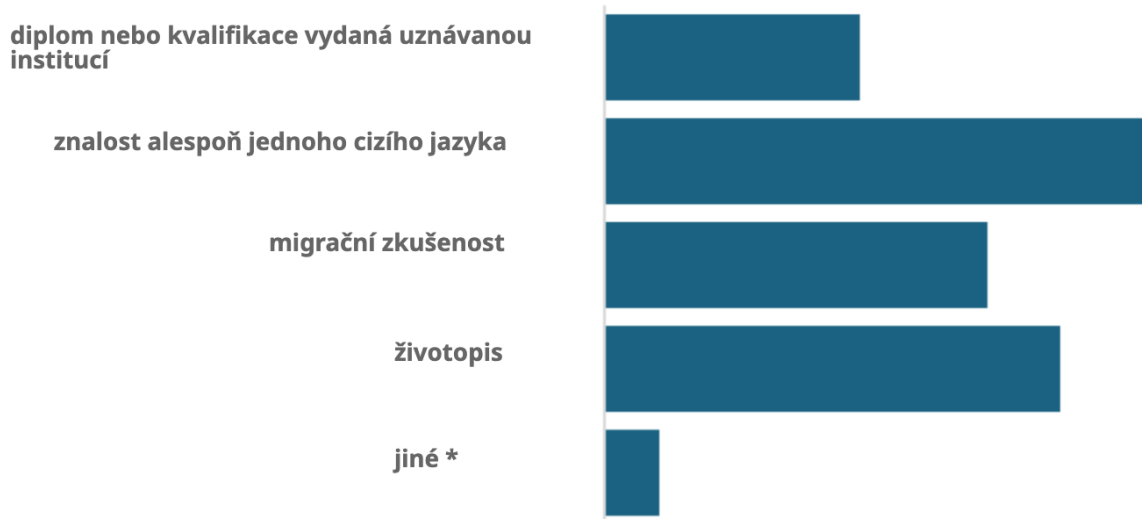
Pouze u 21 mediátorů však tyto organizace uvádějí, že pro ně průměrně odpracují více než 24 hodin týdně. 458 mediátorů odpracuje mezi 4 a 20 hodinami týdně a alespoň 240 IM méně než 4 hodiny týdně.

To znamená, že interkulturní mediátoři nejsou ve většině organizací pracujících s migranty pevně začleněni do organizačních struktur. Není tedy překvapivé, že pouze třetina těchto organizací zaměstnává IM výhradně jako pracovníky v zaměstnaneckém poměru, aniž by je kombinovala s jinými formami spolupráce, jako jsou freelanceři či osoby samostatně výdělečně činné. Navíc méně než dvě pětiny poskytovatelů a zadavatelů mediačních služeb uvádějí, že je agenda interkulturní mediace zastoupena v jejich vedení, přičemž často to nesouvisí s tím, kolik mediátorů organizace zaměstnává.

Co se týče věku a genderu, interkulturní mediátoři jsou nejčastěji ženy a obvykle jsou starší 35 let.

Ačkoli existují určité „priority“, neexistuje žádný striktní profil, který by bylo nutné splnit pro přijetí na pozici interkulturního mediátora. Toto platí z mnoha důvodů i v zemích, kde je požadována specifická kvalifikace. Proto organizace při náboru mediátorů uplatňují více či méně přísně některá z kritérií uvedených v následujícím grafu.

Hlavní charakteristiky, které musí mít IM, aby byl přijat do zaměstnání



* **Jiné:** délka pobytu v zemi, Interní školení, vysokoškolské vzdělání (dle požadavků registru sociálních služeb pro pozici „jiný odborný pracovník“)

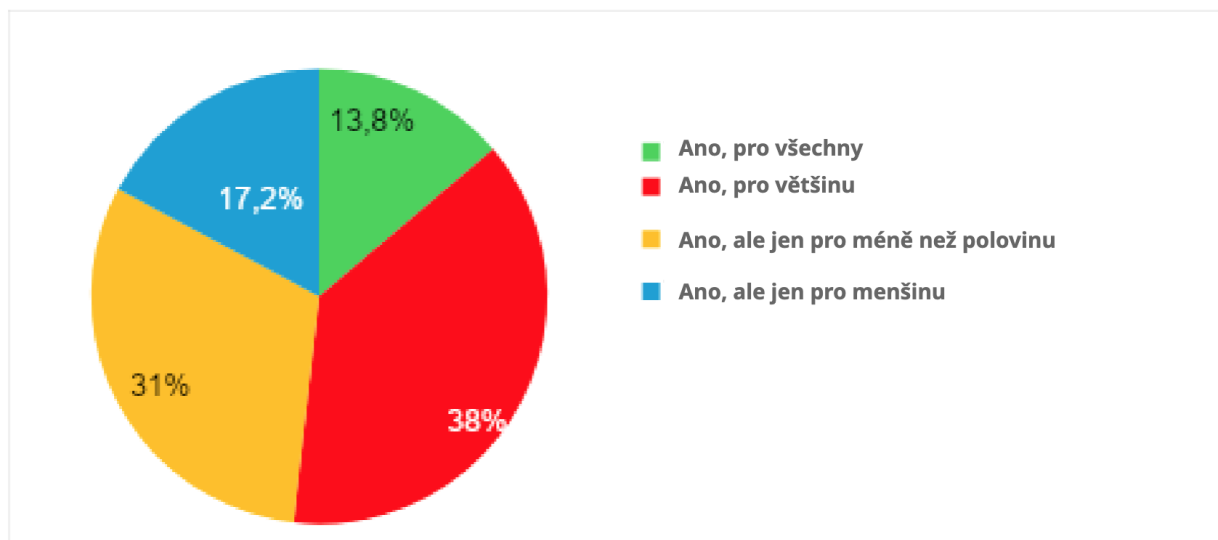
Většina migrantů potřebujících podporu pochází ze severní a subsaharské Afriky, Blízkého východu, Ukrajiny a indického subkontinentu. Nad rámec tohoto „společného základu“ však každá z pěti zemí pracuje s rozdíly vyplývajícími z její vlastní historické a politické minulosti. Není proto překvapivé, že ve Francii žije velký počet lidí z bývalých kolonií, ve Slovinsku najdeme mnoho obyvatel bývalé Jugoslávie a v Česku a Maďarsku působí různé komunity ze současných či bývalých socialistických zemí.

Pro ilustraci nejčastěji používaných jazyků – kromě jazyků národních – se jedná o následující:

arabština	16
ukrajinština	15
francouzština	13
angličtina	12
urdština	9
bengálština	7

jazyky bývalé Jugoslávie	6
darí (Afghánistán)	6
hindština (Indie)	5
čínština	5
albánština	5
turečtina	4
fársí (Írán)	3
ruština	3
vietnamština	2
mongolština	1
somálština	1

Je zajímavé, že na otázku, zda jsou organizace schopny poskytovat adekvátní interkulturní mediační služby pro osoby pocházející z výše uvedených oblastí, byly odpovědi poměrně pozitivní a většina respondentů hodnotila poskytované služby jako dostatečné.



Podle oslovených organizací jsou nejvýznamnější potřeby, které často nejsou v oblasti interkulturní mediace adekvátně řešeny, následující:

- konkrétní jazyk nebo dialekt: 64 %
- interkulturní mediátor s odbornou specializací na zdravotnictví: 36 %
- interkulturní mediátor konkrétního genderu, pokud to je zapotřebí: 36 %
- interkulturní mediátor konkrétního náboženského vyznání, pokud to je zapotřebí: 33 %
- interkulturní mediátor s odbornou specializací na vykořisťování a obchodování s lidmi: 36 %
- interkulturní mediátor se specifickými dovednostmi v oblasti řešení konfliktů: 36 %
- interkulturní mediátor s odbornou specializací na oběti mučení: 28 %
- interkulturní mediátor s odbornou specializací na postižení: 31 %

Individuální profesní dovednosti a organizační strategie

Jako nejdůležitější dovednosti interkulturních mediátorů, které musí tito profesionálové ovládat, aby dokázali adekvátně reagovat na potřeby migrantů, uvádějí oslovené organizace tyto dovednosti (v pořadí od nejdůležitějších):

- interkulturní kompetence (formální i neformální)

- komunikační dovednosti a schopnost vést dialog
- jazykové dovednosti (národní i cizí jazyky)
- flexibilita, adaptabilita a schopnost reagovat na potřeby
- empatie
- uvědomění si vlastní role a správný profesní přístup
- řízení a řešení konfliktů
- znalost místní kultury, sociálních systémů a právních předpisů
- spolehlivost, důvěrnost a trpělivost
- schopnost týmové práce a organizační dovednosti
- zájem o potřeby klientů a porozumění těmto potřebám
- schopnost vytvářet a udržovat profesní sítě (networking)
- IT dovednosti
- schopnost nastavovat a udržovat hranice
- schopnost učit se a zájem o další profesní vzdělávání
- znalost interkulturní medicíny
- psychologické dovednosti
- migrační zkušenost
- schopnost sebereflexe

Co se však stane ve chvíli, kdy musí organizace naléhavě reagovat a zajistit interkulturní mediaci pro specifickou či mimořádnou situaci (např. nový jazyk, oběť mučení, osoba se zdravotním postižením apod.)?

Především jsou do určité míry připraveny adekvátně a rychle zareagovat. Polovina poskytovatelů či zadavatelů se snaží situaci zvládnout s vlastními zaměstnanci (2/5). Méně než třetina z nich, pokud nedokáže najít řešení, je nucena osobu odeslat do specializovanějšího zařízení. Pouze malá část má k dispozici seznam kvalifikovaných externích interkulturních mediátorů dostupných 24 hodin denně, nebo požádá svého poskytovatele mediálních služeb, aby co nejrychleji zajistil mediátora s potřebnou specializací.

V každém případě téměř všechny oslovené organizace uvádějí, že průměrná úroveň dovedností interkulturních mediátorů, kteří u nich působí, odpovídá jejich potřebám. I přes dobrou odbornou přípravu se však v jejich dovednostech objevují tyto hlavní nedostatky (v tomto pořadí):

- nedostatečná schopnost zvládat rizika vyhoření
- nedostatečná znalost národní legislativy, státní správy a neustále se měnícího systému
- nedostatečná znalost národního jazyka
- přílišná podřízenost vůči profesionálům (např. lékařům, policistům apod.)
- nedostatečná znalost místního systému sociálních služeb
- nedostatek empatie
- nedostatečná schopnost srozumitelně vysvětlit institucím, jak interkulturní mediace funguje

Odpovědi na otázku, jaká témata by mělo profesní či interní vzdělávání pokrývat, aby byli interkulturní mediátoři co nejlépe připraveni, seřadili respondenti podle pořadí důležitosti takto:

Zvládání konfliktů	31
Komunikační a vztahové dovednosti	30
Národní/místní legislativa	29.8
Postupy ve zdravotnickém systému	29.4
Domácí násilí	29.1
Pracovní příležitosti	28.7
Systém sociálního zabezpečení	27.7
Postupy pro žadatele o azyl	26.9
Porozumění vykořisťování a obchodování s lidmi (a práce s těmito tématy)	26.7

Case management (řízení případů)	26.1
Rovnost žen a mužů	25.6
Postupy týkající se pobytových oprávnění	24
Týmová a organizační práce	22.7
Finanční a administrativní činnosti	22.6
Informační, orientační a administrativní služby	22.5
Tvorba pracovních postupů a projektová práce	22.3

Je velmi zajímavé, že dvě třetiny respondentů poskytují interkulturním mediátorům určitou formu školení nebo stáže za účelem zlepšení jejich dovedností bezprostředně po nástupu do zaměstnání nebo v pravidelných intervalech během jejich profesního působení v organizaci a toto se týká více než 50 % respondentů.

Na otázku, zda má organizace zavedené strategie či postupy pro případy naléhavé potřeby interkulturní mediace, odpověděla pouze malá část organizací, že takové strategie či postupy mají, případně že zakládají v systému požadavek zaručující rychlou dostupnost mediátora (24–36 hodin) nebo využívají „pohotovostní službu“, kterou zajišťují sami interkulturní mediátoři. V jednom případě byla zavedena určitá forma supervize s cílem zajistit okamžitou dostupnost.

Organizace jsme také požádali, aby na základě svých zkušeností seřadily jednotlivé oblasti podle toho, kde je práce interkulturních mediátorů nejúčinnější. Z odpovědí (řazených podle váženého průměru) vyplývá následující:

Sociální služby	33.0
Nemocnice a zdravotnické služby	32.8
Vzdělávací služby pro nezletilé	31.5
Služby pro žadatele o azyl	30.8
Policejní stanice	30.2
Služby v oblasti zaměstnávání	30.2

Služby prvního kontaktu (first reception services)	29.7
Vzdělávací služby pro dospělé	29.6
Služby pro oběti vykořisťování, obchodování s lidmi nebo násilí	29.5
Informační, orientační a administrativní služby	28.2
Recepce/přepážky pro veřejnost (kontaktní místa)	25.2

Jaké jsou na druhou stranu hlavní problémy nebo stresové faktory, s nimiž se interkulturní mediátoři setkávají a které mohou snižovat efektivitu jejich práce? Podle oslovených organizací se jedná o tato hlavní rizika:

- pracovní nejistota (72 %)
- nízké finanční ohodnocení (61 %)
- problém najít práci na plný úvazek (61 %)
- vysoká míra stresu a riziko vyhoření (55,5 %)
- nejasné vymezení role (47,2 %)
- práce vnímaná jako „podřadná“ (47,2 %)
- vysoká fluktuace pracovníků (14 %)
- nutnost co nejrychleji se přesouvat navzdory každodenním problémům (např. dopravním zácpám) (2,6 %)

Jedna z našich závěrečných otevřených otázek se týkala slabých stránek interkulturní mediace jako poskytované služby a výzev, které bude nutné řešit, aby tato praxe mohla mít dlouhodobý a udržitelný dopad. Zařadili jsme ji proto, že interkulturní mediace sice hraje zásadní roli při podpoře sociální soudržnosti a začleňování migrantů, zdá se však, že se i nadále potýká s významnými strukturálními a provozními problémy. Řešení těchto výzev je nezbytné pro zajištění její dlouhodobé účinnosti. Odpovědi ukazují, že naše obavy byly oprávněné.

1. Nedostatečné formální uznání a regulace

- Role interkulturních mediátorů není jasně vymezena ani regulována.
- Interkulturní mediace není pevně zakotvena v národních zákonech o sociálních službách, což přispívá k tomu, že tato profese zůstává z velké části neuznaná a „neviditelná“ v mnoha veřejných systémech.
- Na rozdíl od jiných sociálních profesí chybějí profesní standardy a rámce. Výsledkem je, že mimo oficiální struktury mohou působit samozvaní „mediátoři“, kteří mohou klientům uškodit, porušovat důvěrnost údajů nebo nabízet služby nízké kvality.

2. Nejisté pracovní podmínky

- Služby jsou často poskytovány v pohotovostním či nepravidelném režimu, což ztěžuje možnost stabilního zaměstnání.
- Existuje vysoká míra pracovní nejistoty a nepředvídatelnosti požadavků.
- V situaci, kdy jsou mediátoři zaměstnáváni prostřednictvím nevládních organizací bez dlouhodobých smluv nebo stabilního financování, čelí řada z nich nejistotě.
- Profese není dostatečně finančně ohodnocena, je podceňována a nabízí omezené možnosti kariérního růstu.
- Počet profesionálních interkulturních mediátorů nestačí k pokrytí poptávky.

3. Nedostatečné financování a politická podpora

- Interkulturní mediace trpí chronickým podfinancováním a nejsou na ni přímo vyčleněny žádné veřejné finanční prostředky, což může ve střednědobém horizontu vážně ovlivnit poskytování služeb, vzdělávání i udržení personálu.
- Politická nestabilita a slabá legislativní podpora brání dlouhodobému plánování a rozvoji systému.

4. Strukturální a systémové problémy

- Neexistuje jednotný národní systém koordinace služeb interkulturní mediace.
- Profese je často vnímána jako málo prestižní, zejména v sektorech, jako je zdravotnictví.
- Interkulturní mediace je nedostatečně rozvinutá a není dostatečně integrovaná do veřejných služeb.
- Nedostatek strukturální podpory ztěžuje dosažení potřebných standardů kvality.

5. Výzvy spojené s profesní identitou a vnímáním profese

- Role mediátora je často redukována na jazykovou podporu, přičemž se opomíjí její širší vztahový a kulturní význam. Jedinečné dovednosti a přínos, které interkulturní mediace vnáší do vztahu mezi uživatelem a službou, nejsou dostatečně oceňovány.
- Ve společnosti přetrvávají mylné představy včetně předsudku, že interkulturní mediace spočívá pouze v „pomoci migrantům“ a podporuje zneužívání systému.
- Profese postrádá veřejné povědomí a respekt, což negativně ovlivňuje nábor i profesní rozvoj.

To znamená, že pro posílení interkulturní mediace je nezbytné, aby vlády a instituce uznaly její profesní status, zajistily stabilní a adekvátní financování, lépe ji integrovaly do veřejných služeb a vytvořily podpůrné sítě pro mediátory. Bez řešení těchto systémových slabin zůstane účinnost interkulturní mediace při podpoře inkluze a sociální soudržnosti omezená.

Jednou z našich závěrečných otázek bylo, jakým novým výzvám by mohly služby interkulturní mediace čelit.

První výzvou je samozřejmě zajistit udržitelné financování těchto služeb, a to z mnoha důvodů:

- Posílení pocitu jistoty jak u interkulturních mediátorů, tak u klientů a předcházení riziku přerušení služby, aby byla zajištěna kontinuita interkulturní mediace.
- Přeměna projektů (které mají omezenou dobu trvání) na strukturované služby, ideálně integrované do institucí (nemocnic, státních úřadů, obcí a škol), a nikoli vázané pouze na nevládní organizace.
- Zajištění stabilnějších podmínek zaměstnání a odpovídajícího platového ohodnocení mediátorů, na základě národní pracovní smlouvy (tam, kde dosud neexistuje), která zároveň umožní těm, kdo to potřebují, žádat o pracovní vízum či povolení k pobytu.
- Zajištění lepší podpory duševního zdraví a prevence syndromu vyhoření.

To znamená, že je zapotřebí silnější institucionální podpory, profesního uznání a posílení role interkulturních mediátorů. Interkulturní mediace musí být v systému viditelná a jednoznačně rozpoznatelná. Začíná to již u kvalifikací interkulturních mediátorů, které musí zahrnovat hlubší znalosti témat, jako je národní legislativa, způsoby práce s umělou inteligencí a její řízení, péče o duševní zdraví, problematika závislostí, pracovního vykořisťování a obchodování s lidmi, bezpečnost práce a schopnost čelit narůstající xenofobii.

Souvisí to také se skutečností, že změny ve struktuře a rozsahu migrace mohou bezpochyby vést k ještě větší diverzitě lidí a kultur, což dále komplikuje výběr vhodných interkulturních mediátorů pro poskytování kvalitní mediace.

Nakonec jsme se organizací zeptali, jaký dopad by mohlo mít využívání umělé inteligence a dalších informačních a komunikačních technologií (např. videokonference, překladače apod.) na interkulturní mediační praxi. Překvapivě – byť s jistou mírou opatrnosti – byly odpovědi pozitivnější a aktivnější, než se očekávalo.

- umělá inteligence by mohla interkulturním mediátorům usnadnit práci – 72,2 %
- umělá inteligence by mohla usnadnit okamžité reagování na potřeby, zvláště v mimořádných situacích – 50 %
- umělá inteligence by mohla zlepšit výkonnost a poskytovat kvalitnější odpovědi – 47,2 %
- umělá inteligence by mohla usnadnit poskytování specifických odpovědí v situacích zvláštní potřeby (např. vzácné jazyky, služby na dálku) – 41,7 %
- umělá inteligence by mohla mediátorům poskytnout ještě více dovedností – 39 %
- umělá inteligence by mohla odstranit velkou část „lidského rozměru“, který interkulturní mediátoři poskytují – 36,1 %
- umělá inteligence by mohla usnadnit rozšíření interkulturních mediačních služeb, protože snižuje náklady na ně – 19,4 %
- umělá inteligence by mohla vážně ohrozit pracovní místa interkulturních mediátorů – 5,6 %
- umělá inteligence může přinášet rizika, například nedorozumění způsobená chybným překladem ze strany AI překladačů – 2,8 %

Srovnávací zpráva o interkulturní mediaci v pěti evropských zemích na základě fokusních skupin

Na jaře roku 2025, v období od března do května, uspořádalo pět partnerů celkem osm fokusních skupin, do nichž bylo zapojeno 47 interkulturních mediátorů. Fokusní skupiny byly realizovány jednotlivými partnery samostatně, avšak na základě společných metodických pokynů, které stanovovaly způsob vedení diskuse a okruh kladených otázek. Některé fokusní skupiny proběhly prezenčně, jiné online.

Pro tuto příležitost byl připraven soubor otázek vycházející z předchozích dotazníků určených partnerům a stakeholderům, kteří poskytují nebo u nichž jsou poskytovány služby interkulturní mediace. V souladu s pravidly fokusních skupin, které umožňují určitý stupeň flexibility, aby bylo možné reagovat na myšlenky a podněty účastníků, nebylo použito souboru otázek rigidní, a proto ve všech skupinách nezazněly úplně stejné otázky ani odpovědi.

Seznam otázek byl následující:

1. Proč pracujete jako interkulturní mediátor (nebo v podobné roli)? Byla to volba, nebo náhoda?
2. Dokážete popsat podstatu své práce během tří minut?
3. Na co jste ve své práci obzvlášť hrdí?
4. A naopak: existují věci, za které se stydíte?
5. Představte si sebe za tři roky. Jak si svou profesi představujete?
6. Jak možná víte, profesní zázemí interkulturních mediátorů se v jednotlivých evropských zemích velmi liší (co se týče vzdělání, kvalifikací, profesní certifikace, statusu apod.). Pokud byste měli možnost, na co byste se zeptali kolegy pracujícího v jiné zemi EU?
7. Představte si nyní, že vás kolega z jiné země EU žádá o radu, protože se chce přestěhovat sem a pracovat jako kulturní mediátor. Co byste mu doporučili?
8. Můžete nám poskytnout (nebo doplnit) jakékoli dojmy či doporučení týkající se potřeby zlepšovat se jako interkulturní mediátor nebo k jakémukoli jinému aspektu, který by podle vás měl být dále rozvíjen?

Výsledky

Tematická oblast 1: Vstup do profese – volba, nebo náhoda

Existuje celá řada velmi odlišných důvodů, proč se lidé rozhodnou stát interkulturními mediátory (IM). Někteří na výběr ani neměli – s mediací začali již jako děti, když tlumočili svým rodičům. Obecně však k této profesi vede široká škála motivací (osobních, náhodných, altruistických, politických, promyšlených atd.), které všechny spojuje jeden společný prvek: touha pomáhat druhým a nějakým způsobem přispět ke změně.

Výpovědi z fokusních skupin ukazují, že někteří účastníci si profesi mediátora vybrali kvůli svému osobnímu příběhu (často využívají vlastní migrační zkušenost a bilingvismus) nebo proto, že začínali jako dobrovolníci v nevládních organizacích, přijímacích centrech či službách pro migranty, případně se stali dobrovolníky v obdobích zvýšené potřeby, jako byly migrační krize. Jiní byli osloveni neformálně, když školy nebo veřejné instituce nutně potřebovaly tlumočení, a protože jim tato práce přinesla uspokojení, rozhodli se jí dále věnovat jako své profesi.

U další skupiny účastníků se ukazuje hluboké propojení osobních migračních trajektorií a profesního závazku: mnozí jsou dnes mediátory proto, že sami byli dříve uživateli služeb. Tento přechod od klienta k mediátorovi zvýšil jejich empatii a autenticitu. Migrační zkušenost byla zásadním momentem jejich života – často popisovali, jak byli nuceni zorientovat se v systému státní správy sami, bez podpory; právě tato zkušenost se stala motivací, aby nyní provázeli ostatní.

Ne všichni mediátoři však mají migrační původ nebo se původně zabývali sociální prací. Někteří se narodili a vyrostli v dané zemi (a ne nutně v rodině migrantů) a k interkulturní práci si vybudovali hluboký osobní vztah. Tato rozmanitost původu přinesla do oboru jak místní, tak transnacionální perspektivy. Stejně tak ne všichni přišli z příbuzných profesí (sociální práce, pedagogika, psychologie, migrační služby) – někteří měli zcela jiné vzdělání či profesní historii, například herectví nebo učitelství, a k interkulturní práci se dostali náhodou, přičemž do ní vnesli i další dovednosti. Samozřejmě existují také ti, kteří začínali s příležitostným tlumočením a postupně se vyvinuli v profesionály, protože je práce bavila nebo je motivovala touha řešit problémy migrantů.

Tato rozmanitost profesních a životních drah na jedné straně zdůrazňuje přístupnost a flexibilitu profese, na straně druhé však ukazuje na vysoké riziko, že mediátoři budou zpočátku postrádat formální odbornou přípravu a budou nuceni získávat profesní dovednosti až v praxi nebo v pozdější fázi.

Bez ohledu na to, proč do profese vstupují, lze mediátory rozdělit do dvou skupin. První se IM stávají cíleně, a absolvují proto specifické vzdělávací kurzy (ať už jsou či nejsou uznávané veřejnými orgány). Teoretické zázemí jim pomáhá formovat profesní identitu a mediátoři mohou být najímáni díky svým kvalifikacím či specializacím (i když se instituce tímto pravidlem při zaměstnávání mediátorů neřídí vždy).

Druhou skupinu tvoří ti, kdo se k profesi dostanou spíše náhodou, díky příležitosti, „protože byli ve správný čas na správném místě“, a nikoliv po akademické přípravě. Tito mediátoři, kteří často nemají formální vzdělání v oboru, mohou získat profesní kvalifikaci dodatečně – prostřednictvím praxe, ale také formálním uznáním kompetencí nabytých v terénu, případně doplněných cíleným vzděláváním k doplnění chybějících dovedností.

„Ačkoli jsem po příjezdu sem jazyk ovládala, nerozuměla jsem systému. Díky této zkušenosti nyní pomáhám ostatním, aby se necítili ztraceni.“

„S pojmem interkulturní mediátor jsem se vůbec nesešla... Jen jsem chtěla pomáhat.“

„Začal(a) jsem jako dobrovolník/dobrovolnice po příjezdu z Iráku.“

Tematická oblast 2: Popis práce

*„Interkulturní mediace není jen tlumočení, je to porozumění kontextu za tím, co je řečeno.“
„Pomáháme oběma stranám sejít se v půli cesty.“ „Nejsme překladatelé, jsme lidské mosty.“*

Interkulturní mediaci samotní mediátoři často popisují jako vícerozměrnou a náročnou profesi. Jejich úkoly se výrazně liší podle situace a mnohdy během jediného dne zastávají více rolí, které přizpůsobují konkrétnímu prostředí. Jedná se o profesi kombinující řadu dovedností: tlumočení (rozšířené o převod kulturních významů), jazykové poradenství, orientaci v systémech (ve zdravotnictví, školství či sociálních službách). Mediátoři často fungují jako důvěrníci, budují vztah důvěry, poskytují základní právní informace, psychosociální a emoční podporu, mentoring či logistickou pomoc. Jejich role je obzvlášť flexibilní při práci s žadateli o azyl či nezletilými bez doprovodu.

Mediátoři podporují integraci tím, že objasňují procesy a očekávání jak pro migranty, tak pro instituce. Často vystupují také jako neformální poradci, zejména tam, kde jasně chybí navazující podpora v systému. „Neinterpretujeme jen slova, ale také ticho a gesta“ – zprostředkovávají kulturní projevy, chování i neverbální komunikaci tak, aby došlo k oboustrannému porozumění (což je klíčové zejména v emočně vypjatých kontextech, například ve zdravotnictví). Tím pomáhají zmírňovat napětí a plynule předávat sdělení. Právě proto se často podílejí i na krizové mediaci (např. při jednání s vykořisťujícími zaměstnavateli) či na předcházení konfliktů, přičemž někdy stačí už jen jejich přítomnost, a tím zásadně zlepšují průběh poskytovaných služeb.

Ačkoli někteří popisují svou práci jako podceňovanou, velmi dobře si uvědomují její zásadní význam: „Pracujeme tiše, ale často máme největší vliv na výsledek.“ Spadá sem mediace ve školách, podpora ve zdravotnictví, sociální tlumočení i pomoc s vyřizováním na úřadech.

Někteří mediátoři upozorňují, že jejich role není jednostranná: nepomáhají pouze občanům třetích zemí porozumět fungování institucí a služeb (od škol po nemocnice, od diagnostiky po kázeňská pravidla), ale také vzdělávají zaměstnance institucí v tom, jak efektivně komunikovat s klienty s migrační zkušeností.

Tematická oblast 3: Důvody k hrdosti

Interkulturní mediátoři si tuto profesi rozhodně nevybírají z ekonomických důvodů. Velká část jejich „odměny“ spočívá v nehmotných hodnotách a vnitřní motivaci. Hrdost mediátorů pramení především z viditelných dopadů jejich práce: z usnadnění úspěšné komunikace, řešení nedorozumění, podpory vzájemného respektu a z toho, že dokážou „polidštit“ často chladné a byrokratické prostředí institucí. Velmi často zažívají pocit naplnění, když klienti sami začnou přebírat odpovědnost za své integrační procesy – když získají přístup ke vzdělání, uplatní svá práva nebo si zajistí zdravotní péči. Mediátoři jsou také hrdí na to, že migrantům v obtížné situaci nabízejí bezpečný prostor a že je dokážou „zviditelnit“ před institucemi, které je někdy nechťejí vidět.

Mnozí vnímají svou práci jako transformační a posilující a tento pocit souvisí nejen s uznáním ze strany migrantů, ale i s tím, že jsou ve svých rolích a dovednostech viditelní a uznávaní institucemi. Když jim jiní profesionálové řeknou: „Potřebujeme vás tady“, je to významný signál. Mediátoři jsou hrdí na profesní uznání i na kvalitní týmovou spolupráci. Zdůrazňují svou schopnost řešit konflikty, podporovat důvěru mezi institucemi a klienty a přispívat ke zlepšení poskytovaných služeb. Zvláště cenné je pro ně uznání od klientů i pracovníků institucí, protože umožňuje hladší integraci migrantů a budování interkulturních mostů.

Stejně jako v jiných pomáhajících profesích jsou i zde zásadní **vztahové úspěchy** – konkrétním důkazem je dlouhodobá spolupráce a důvěra, kterou si mediátoři v komunitách vybudovali.

Citace z fokusních skupin:

„Když mi někdo řekne: Konečně mám pocit, že mě někdo vidí, znamená to pro mě všechno.“

„Nejsme jen poskytovatelé služeb – jsme společníci v odolnosti.“

„Když se podaří obnovit narušenou komunikaci, je to nesmírně silné.“

„Stali jsme se důvěryhodným spojovacím článkem mezi migranty a veřejnými službami.“

„Když se lidé vracejí po letech s vděčností, je to hluboce naplňující.“

Tematická oblast 4: Frustrace nebo stud

Jak již bylo uvedeno, finanční odměna tvoří jen malou část „výplaty“ interkulturního mediátora; velká část jeho motivace spočívá v nehmotných hodnotách a altruistických pohnutkách, byť ty samy o sobě nikoho neuživí. Pokud se tedy stížnosti na nízké odměny začnou objevovat až příliš často a začnou zasahovat i do těchto vnitřních motivací, znamená to vážný problém. Nedostatek peněz je samozřejmě problémem v každém povolání, nicméně mnoho mediátorů poukazuje na výraznou finanční nejistotu způsobenou krátkodobými či částečnými úvazky. Důvody jsou dva:

- ne všichni mediátoři jsou využíváni denně,
- většina organizací, pro které pracují, není finančně stabilní a závisí na krátkodobých projektech či grantových výzvách.

Tato slabina vede i k trvalému využívání dobrovolnické práce, která v kombinaci s tím, že instituce stále více spoléhají na neodborné online platformy, přispívá k hlubokému pocitu zklamání a deprofesionalizace (nemluvě o tom, že absence dlouhodobého financování potlačuje inovace).

Mediátoři často uvádějí také frustraci z nedostatečného uznání, nejasně nastavených hranic ve vztahu ke klientům (např. telefonáty pozdě v noci), pocitů emoční vyčerpanosti a skutečnosti, že instituce, kterým pomáhají, mnohdy jejich práci ani neocení.

Není výjimkou, že se potýkají s nedostatečnou podporou ze strany státu či se zkosnatělostí institucí, zejména při práci s lidmi v nouzi.

Z výpovědí mediátorů je zřejmé, jaké jsou hlavní rizikové faktory syndromu vyhoření: emoční vyčerpání, nedostatek supervize, zpětné vazby či navazující péče (a tím i nemožnost zpracovat traumata, kterým byli vystaveni), absence formálního vzdělání, velké množství případů a systémová nedorozumění. Velmi frustrující je i potřeba neustále vysvětlovat svou roli, a to i úředníkům.

Někteří mediátoři se cítí izolovaní, cítí nezáměr ze strany institucí: jsou využíváni pouze v krizových situacích a jen málo zapojováni do preventivní práce. Přestože vykonávají komplexní činnosti, často se k nim přistupuje jako k druhořadému či ad hoc personálu. Další občas mají pocit nedostatečnosti nebo se obávají, že by mohli klientům neúmyslně uškodit kvůli nedostatku zdrojů, specializovaného školení nebo hlubší znalosti kontextu.

Citace z fokusních skupin:

„My také potřebujeme podporu, neseme toho hodně.“

„Polovina z nás stále pracuje bez odměny. To není udržitelné.“

„Po osmdesáti klientech denně jsem úplně vyčerpaný/vyčerpaná – fyzicky i emočně.“

„Ani instituce přesně nevědí, co děláme.“

„Zavolají nás, až když je krize. To je pozdě.“

„Naše hodnota je jasná, naše financování nikoli.“

„Stydím se, když mi kvůli nezkušenosti unikne něco důležitého.“

„Hodně nám na tom záleží, ale potřebujeme i nástroje.“

„Nikdy nevíme, jak to dopadne – pomůžeme a pak zmizíme.“

„Někdy nás žádají o mediaci a nedostaneme předem žádné informace.“

Tematická oblast 5: Vize do budoucna

Představy o budoucnosti, a to jak osobní, tak profesní, se mohou výrazně lišit mezi jednotlivými zeměmi a někdy i mezi generacemi interkulturních mediátorů. Společným jmenovatelem je však ambice (a zároveň potřeba) posílit institucionální ukotvení a začlenění interkulturní mediace, zejména ve zdravotnictví a ve vzdělávání. Vedle těchto institucionálních očekávání zaznívá také volání po silnější kolektivní reprezentaci, která by umožnila ovlivňovat tvorbu politik. Mediátoři usilují o formální uznání profese, národní standardy a stabilní, dlouhodobé smluvní podmínky. Někteří vyjadřují obavy z využívání umělé inteligence, zejména pokud by bylo motivované snižováním nákladů, a doufají v obnovu a posílení služeb orientovaných na člověka.

Mediátoři volají po budoucnosti, ve které se instituce budou více angažovat, což by zajistilo stabilní rozpočty a kontinuitu financování. To je klíčové pro vytvoření stabilních pracovních perspektiv a odstranění obav, že mohou o práci přijít ze dne na den. Součástí této vize je i možnost profesního růstu.

Zdůrazňují také potřebu standardizovaných postupů, týmové podpory a přístupu k pravidelné psychologické supervizi, mimo jiné i jako nástroji prevence vyhoření. Prioritou je profesní rozvoj, posílení odborného vzdělávání i mezinárodní spolupráce a výměny zkušeností.

Citace z fokusních skupin:

*„Je čas vytvořit skutečné profesní sdružení interkulturních mediátorů.“
„IM by měli být přítomni v každé veřejné instituci.“*

*„Pojďme z toho udělat skutečné povolání, ne nouzové řešení.“
„Úřady by nás měly umět najít stejně snadno jako soudní tlumočníky.“*

*„Potřebujeme sdílené standardy a skutečnou podporu.“
„AI nemůže nahradit lidský vhled a empatii.“*

*„Abychom mohli tuto práci dělat dál, potřebujeme stabilitu.“
„Učme se od jiných zemí a budujme něco dlouhodobého.“*

„Musíme být pevnou součástí školského systému.“ „Supervize by měla být běžnou součástí naší práce, ne výjimkou.“

Tematická oblast 6: Otázky pro kolegy z EU

Účastníky ze všech pěti zemí byli poměrně zvědaví na kolegy v zahraničí; možná si i představovali, že jsou na tom pracovně lépe, a neuvědomili si, že ve skutečnosti mají velmi podobné problémy. Proto se zajímali zejména o následující oblasti:

- Právní status a formální uznání interkulturních mediátorů
- Pracovní podmínky (zaměstnanecký poměr vs. práce na volné noze)
- Odměňování a mechanismy financování
- Profesní standardy a etické kodexy
- Možnosti ovlivňovat veřejné politiky

Citace z fokusních skupin:

*„Kolik hodin pracují? Mají jistotu zaměstnání?“
„Jsou IM uznáváni ve veřejné správě, nebo jsou stále navázáni na neziskové organizace?“*

Tematická oblast 7: Rady přicházejícím kolegům

Účastníci fokusních skupin byli dotázáni, jaké rady by poskytli kolegovi přicházejícímu ze zahraničí. Tytéž rady lze samozřejmě vztáhnout i na začínající kolegy. Nejčastěji zaznívaly následující body:

- Budte trpěliví, otevření a empatičtí, protože jde o emočně náročnou práci, která vyžaduje odolnost a schopnost reflexe.
- Je nutné průběžně se vzdělávat a školit, zejména v kulturní a právní oblasti; stejně důležité je budovat důvěru a učit se od zkušenějších kolegů.
- Porozumějte ekosystému veřejných služeb a institucionálním pravidlům, podle nichž fungují.
- Zvažte nejprve dobrovolnictví, zejména pokud nemáte žádné předchozí vzdělání či zkušenosti v oboru.
- Zaměřte se na přeshraniční spolupráci a podporujte vytváření jednotných standardů.

„Bud' připraven/a dát tomu své srdce, ale zároveň si ho chraň.“ „Začni v malém, hodně pozoruj a zůstaň zvědavý/zvědavá.“

Tematická oblast 8: Potřeby v oblasti vzdělávání a profesního rozvoje

Poslední otázka fokusních skupin se týkala toho, jaké jsou nejdůležitější vzdělávací potřeby interkulturních mediátorů a jakým směrem by se měla profese dále rozvíjet.

Na osobní a emoční úrovni, která je klíčová i pro prevenci vyhoření, je prvním krokem důsledněji vymezovat a udržovat hranici mezi profesním a osobním životem. Z toho vyplývá nutnost klást větší důraz na emoční gramotnost, techniky sebereflexe, vzájemnou kolegiální podporu a také na pravidelný prostor pro týmovou reflexi (např. měsíční setkání s psychology).

Z profesního hlediska mohou být při neformálním vzdělávání nebo „učení se pouze praxí“ některé oblasti opomenuty. Proto je považováno za zásadní mít strukturovaný vzdělávací program, a to bez ohledu na to, kdo jej organizuje a kdy.

Z pohledu klientů je třeba klást větší důraz na kulturní interpretaci a interkulturní komunikaci, etiku, dějiny migrace, práci s traumatem, krizové řízení a řešení konfliktů. Z institucionálního a pracovního hlediska IM také potřebují hlubší porozumění fungování systému, aby dokázali pracovat v rozdílných kontextech (škola, nemocnice, policie, úřad práce – každý z nich má specifická pravidla). Zároveň potřebují nástroje pro zvládání institucionální rezistence, porozumění právním procesům a schopnost reagovat na psychosociální výzvy.

Citace z fokusních skupin:

„Učení nikdy nekončí. S každým případem se vyvíjíme.“

„Školení by mělo odpovídat složitosti skutečného světa, ne jen teorii.“

ZÁVĚR A DOPORUČENÍ

Jak jsme ukázali výše, ve všech pěti sledovaných zemích působí se v práci interkulturních mediátorů prolíná jazyk, právo, emoce a kulturní vyjednávání. Ačkoli se lokální kontexty liší, společné zkušenosti jasně ukazují na systémové podceňování jejich role, emocionální únavu a silnou touhu po profesní důstojnosti. Zároveň navzdory proměnlivým politickým postojům roste zájem i povědomí o mediaci, tento posun se však dosud nepromítá do stabilního financování ani do zvyšování počtu kvalifikovaných pracovníků. V situaci, kdy neexistují jednotná a závazná pravidla na evropské či alespoň národní úrovni, stojíme před zásadním dilematem: pokud budeme prosazovat příliš vysoké požadavky na kvalifikaci bez odpovídajícího finančního ohodnocení, riskujeme, že klienti o služby mediace buď přijdou úplně, nebo budou odkázáni na více či méně kvalifikované poskytovatele, kteří si kvůli nedostatku kapacit budou diktovat přehnané podmínky a ceny. Stejně riziko paradoxně hrozí i tehdy, není-li k dispozici dostatečný počet vyškolených mediátorů – lidé se pak obracejí na osoby, jejichž jedinou „kompetencí“ je znalost určitého jazyka, bez minimálního odborného vzdělání a často z nesouvisejících profesí.

Není tedy překvapivé, že interkulturní mediátoři volají po ucelené evropské strategii, která by uznala jejich odbornost, ocenila jejich přínos a vytvořila udržitelné struktury pro vzdělávání a podporu. Protože je nepravděpodobné, že taková změna nastane v krátkém časovém horizontu, je nutné začít uplatňovat konkrétní strategie již nyní. Ukazuje se, že budoucí rozvoj oboru stojí zejména na třech navzájem propojených pilířích: vzdělávání a odborné přípravě, profesním statusu interkulturních mediátorů a rozvoji jejich profesních postojů a širších dovedností.

Opakovaně se ukazuje, že stávající vzdělávání je často nedostatečné a v řadě případů není formální kvalifikace vůbec podmínkou výkonu profese. Zároveň se mění samotní mediátoři i jejich klienti – profil migrantů, jejich zkušenosti i potřeby jsou jiné než dříve a mění se i pracovní postupy a kontexty, v nichž mediace probíhá. Mediátoři získávají zkušenosti, stárnou, ale také mohou ztrácet kontakt se zeměmi svého původu. To vše ukazuje, že vzdělávání interkulturních mediátorů musí být postaveno na principu celoživotního učení: základní kvalifikace sama o sobě nestačí a dovednosti je nutné průběžně doplňovat a aktualizovat, dokud nebude sektor na národní či evropské úrovni strukturován jinak.

Možností, jak zlepšovat kompetence mediátorů, je přitom celá řada a mohou se na nich podílet různé instituce. Kurzy zaměřené na národní legislativu či organizaci služeb musí probíhat v národním či lokálním kontextu, zatímco školení o evropském právu, copingových strategiích, práci s traumatem nebo výměna dobré praxe mohou probíhat i na mezinárodní úrovni, prezenčně i online, v různých komunikačních jazycích. Vzdělávání mohou poskytovat formální instituce (univerzity, střední a vyšší odborné školy, zařízení odborného vzdělávání), organizace, které IM zaměstnávají (družstva, spolky, obce), i méně formální platformy vzájemného učení mezi kolegy. Současně je důležité vytvářet možnosti pro uznávání kompetencí získaných praxí – tedy formalizovat kvalifikaci oficiálním potvrzením dovedností nabytých v terénu a cíleně doplnit jen to, co chybí k naplnění profesního profilu mediátora.

Profesní status interkulturních mediátorů je do značné míry v rukou veřejné správy – státu, regionů a obcí. Dokud nebude na těchto úrovních, ideálně i v rámci Evropského rámce kvalifikací, dohodnut jednotný profil mediátora, tedy co má umět a jaké má nést odpovědnosti, bude obtížné navrhnout společnou a srovnatelnou vzdělávací dráhu. Paralelně s tím však nesmí být podceňována role samoorganizace ze strany samotných mediátorů – ať už v rámci asociací či družstev. Ty mohou samostatně definovat základní kompetenční rámce a profesní standardy pro mediátory, které přijímají, poskytovat jim interní vzdělávání a tím vytvářet praktická měřítká profesionality, dokud nevznikne robustnější systémové řešení.

Mediátor nepracuje s klientem a institucí v izolaci. Jeho práce je emočně náročná, často nejistá, a vyžaduje multidisciplinární spolupráci i schopnost fungovat v náročných projektech a dlouhodobých vztazích. Z tohoto důvodu potřebují interkulturní mediátoři kromě dovedností přímo spojených s jazykovým a kulturním zprostředkováním také dovednosti v oblasti emočního managementu, plánování práce jak na úrovni jednotlivých případů, tak na úrovni systémového působení a rozvinuté interprofesní komunikační a koordinační schopnosti. Tyto dovednosti je obtížné plně si osvojit při základním školení, avšak jsou klíčové pro dlouhodobé fungování v komplexním profesním prostředí, často v rámci zaměstnaneckého poměru.

Role mediátora prochází procesem postupné profesionalizace již před samotnou praxí, a to i přesto, že někteří zaměstnavatelé stále ještě striktně nevyžadují formální kvalifikaci interkulturního mediátora. Existuje nicméně silná potřeba samostudia, učení praxí a vzájemného sdílení zkušeností, stejně jako systematického celoživotního vzdělávání, mimo jiné i v reakci na rostoucí využívání umělé inteligence a nových technologií, které přinášejí nejen nové možnosti, ale také rizika nedorozumění či prohlubování skrytých předsudků. Výsledky této práce ukazují, že vedle základního školení je nezbytné průběžné a specializované doplňování dovedností přizpůsobené individuálním potřebám mediátorů. Je nutné posilovat schopnost zachovávat profesionální odstup a hranice, reflektovat vlastní roli a význam své práce, pracovat s příběhy klientů a jejich různorodostí a současně si uvědomovat, že mediátor je víc než „živý překladač“.

Součástí profesionality je schopnost jasně nastavovat a znovu potvrzovat profesní hranice, a to jak ve vztahu ke klientům (například neumožnit kontakt na soukromé číslo, nepracovat mimo domluvený čas), tak k ostatním profesionálům v systému. Dovednosti v oblasti zvládání emocí, práce s uživateli, prevence agrese a včasné rozpoznání příznaků vyhoření jsou klíčové pro udržitelnost výkonu profese. Propagace supervize a podpůrných mechanismů je nezbytná proto, aby měli pracovníci prostor sdílet náročné případy, ventilovat zátěž a dlouhodobě si udržet profesní i osobní rovnováhu.

Dále je důležité podporovat výměnu dovedností a znalostí uvnitř organizací i mezi nimi navzájem. Kompetence a zkušenosti nasbírané v komunitě interkulturních mediátorů představují obrovský rezervoár know-how, ať už jde o vlastní migrační zkušenost, „mediaci od dětství“ pro rodiče, předchozí profesní dráhy v příbuzných oborech (policie, sociální služby, tlumočení), nebo o skutečnost, že někteří z nich se sami stali mediátory poté, co byli dříve uživateli těchto služeb, a chtěli zkušenost předat dál.

Posílení kolektivní role mediace prostřednictvím asociací, družstev a nevládních organizací je dalším klíčovým krokem. S tím souvisí potřeba rozvíjet projektové, plánovací a „podnikatelské“ dovednosti mediátorů, stejně jako prohlubovat jejich orientaci v právních předpisech, službách a možnostech mezioborové spolupráce a síťování. Nakonec je zapotřebí i jasně formulovaný etický kodex a celkově větší společenské povědomí o profesi. To zahrnuje mj. podporu mezinárodních výměn s kolegy z dalších evropských zemí, vytváření společných standardů a koordinované úsilí o přesnější vymezení a zakotvení interkulturní mediace v evropském prostoru.

Závěrem lze říci, že výsledky této práce ukazují, že role interkulturních mediátorů je v integračních procesech zásadní a bude v čím dál různorodějších společnostech stále důležitější i z hlediska sociální soudržnosti. Udržitelná perspektiva tohoto oboru závisí na rozvoji informovaných, kompetentních profesionálů, kteří disponují potřebnými kognitivními, emočními a behaviorálními dovednostmi, a na stabilním institucionálním uznání jejich práce.

Příloha 1

Bibliografie

- Alred G. & Byram M., „Becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad“, v *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, sv. 23, č. 5, 2002.
- Baraldi C., Gavioli L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milán.
- Baraldi C., 2019, *Pragmatics and agency in healthcare interpreting*, in Tipton R., Desilla L. (eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, Londýn, s. 319–335.
- Barbieri M. (red.), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, výzkumná zpráva, Regione Emilia-Romagna, Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale.
- Barbieri M. (red.), 2021, *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna: Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze – Report di ricerca*, Regione Emilia-Romagna.
- Bertozzi R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, in Granosik M., Gulczyńska A., Kostrzyńska M., Littlechild B. (eds.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, s. 117–132.
- Bertozzi R., Saruis T., 2018, *I mediatori interculturali nel lavoro con richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, v *Studi di Sociologia*, 1, s. 1–16.
- CNEL VI, *Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione*, Řím.
- Casadei S., Franceschetti M. (red.), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, výzkumná zpráva, ISFOL, Řím (série Strumenti).
- Chaouite A., 2004, *Risques et spécificités de la médiation interculturelle*, *Hommes et Migrations*, Médiations et travail social č. 1249, s. 77–86.
- Cohen-Emerique M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, v *Políticas sociales en Europa*, 13–14, s. 27–36.
- Cohen-Emerique M., Fayman S., 2005, *Médiateurs interculturels, passerelles d'identités*, *CONNEXIONS* 83/2005-1, s. 169–190.
- Cohen-Emerique M., 2015, *La médiation interculturelle : spécificités et complémentarité des interventions des médiateurs. Pour une approche*

- interculturelle en travail social*, Théories et pratiques, Presses de l'EHESP, s. 399–427.
- Erdilmen M., 2021, *Frameworks and good practices of intercultural mediation for migrant integration in Europe*, IOM UN migration.
 - Esposito M., Vezzadini S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milán.
 - Genova A., Barberis E., 2019, *Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness*, *European Journal of Social Work*, 22/6, s. 908–920.
 - Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell'Interno, Řím.
 - Guilherme M., Keating C., Hoppe D., 2010, *Intercultural responsibility: Power and ethics in intercultural dialogue and interaction*, in Guilherme M., Glaser E., Mendez-Garcia M.C. (eds.), *The intercultural dynamics of multicultural working*, Multilingual Matters, Bristol, s. 77–94.
 - Karanikola Z., Panagiotopoulos G., 2025, *Identity Negotiation and Conflict Resolution in Contemporary Multicultural Settings: The Contribution of Intercultural Mediators*, University of Patras.
 - Lavanco G., Di Giovanni E., 2009, *Il ponte o il guado: quale metafora per una sanità transculturale?*, in Affronti M., Geraci S. (red.), *Guadi e ponti per una sanità transculturale*, sborník X. Consensus Conference sull'immigrazione e VIII Congresso Nazionale SIMM, 5–7 února 2009, Trapani, s. 32–43.
 - Lazzarini G., Stobbione T. (red.), 2017, *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione della diversità*, Franco Angeli, Milán.
 - Liddicoat A. J., Derivry-Plard M., 2021, *Intercultural mediation in language and culture teaching and learning and the CEFR Companion Volume*, *Recherches en didactique des langues et des cultures* č. 18-1.
 - Morin E., 2015, *Insegnare a vivere. Manifesto per cambiare l'educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milán.
 - Ogbu J. U., 2008, *Minority status, oppositional culture and schooling*, Routledge, New York.
 - Plivard I., 2010, *La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration*, *Connexions*, č. 93(1), s. 23–38.

- Portera A., Moodley R., Milani M., 2020, *Intercultural Competences in Mediation, Counselling and Psychotherapy*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne.
- *Resources on intercultural mediation*, 2016, TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe) project partnership.
- UNESCO, 2013, *Intercultural competences. Conceptual and Operational Framework*, UNESCO, Paříž.
Villano P., Riccio B., 2008, *Culture e mediazioni*, Il Mulino, Bologna.

Příloha 2

Poznámky a přepisy fokusních skupin

SLOVINSKO

Ve Slovinsku byly zorganizovány dvě fokusní skupiny, každá se třemi účastníky, celkem tedy se šesti účastníky – jedna prezenčně dne 19. března 2025 a druhá online dne 28. března 2025.

Řídili jsme se navrženými otázkami, strukturou i časovým harmonogramem.

Zkušenosti interkulturních mediátorů a poznatky o jejich potřebách.

Otázka 1: Kdy jste začal/a pracovat jako interkulturní mediátor/ka (IM) a proč?

Několik účastníků začalo pracovat jako interkulturní mediátoři/ky prostřednictvím dobrovolnických aktivit, zejména ve Slovinské filantropii. Jejich motivace se lišily:

- Někteří začali díky vlastní migrační zkušenosti (např. po příchodu z Ukrajiny) a touze podpořit svou komunitu.
- Jiní se k této práci dostali tak, že tlumočili pro členy rodiny nebo ve školách.
- Další se zapojili jako dobrovolníci v terénní práci, kde kvůli nedostatku tlumočnicků postupně převzali tuto roli.
- Zapojení bylo zpočátku často neformální a bylo vnímáno jako relativně snadné, ale rychle se proměnilo v profesionálnější a náročnější úkoly.
- Mnozí si díky této práci zlepšili znalost slovinského jazyka a navázali na předchozí studia tlumočení/překladu absolvovaná ve své zemi původu.
- Přejít z dobrovolníka na placeného profesionála obvykle zahrnoval získání národní profesní kvalifikace a uzavření formálních smluv (např. s policií).
- Přejít z role tlumočnicka do role interkulturního mediátora často nastal ve chvíli, kdy organizace začaly dobrovolníky finančně odměňovat, což jim umožnilo osvojit si profesní identitu interkulturního mediátora/ky.

Otázka 2: Stručně popište profesi interkulturního mediátora/ky

- Práce interkulturního mediátora/ky (IM) přesahuje rámec tlumočení – vyžaduje kulturní porozumění a kontextuální výklad významu.
- IM působí jako most mezi kulturami a usnadňuje oboustrannou integraci (mezi většinovou společností a nově příchozími).
- Tato role je popisována jako náročnější než práce tlumočnicka, a to vzhledem k širokému spektru potřebných znalostí a měkkých dovedností.
- IM musí rozumět systémům v dané zemi, administrativním procesům i fungování sociálních služeb.
- Klíčovými prvky práce jsou budování důvěry, respektování etických hranic a zvládání vztahů jak s pracovníky institucí, tak s příjemci podpory.

Otázka 3: Co je na vaší práci nejlepší? Co vás nejvíc baví?

- Bezprostřední a viditelný dopad práce a smysluplné výsledky
Vysoká emoční a sociální hodnota: pomoc lidem, řešení nedorozumění a podpora integrace
- Roste uznání důležitosti profese interkulturního mediátora/ky.
- Setkávání s rozmanitými kulturami a osobními příběhy je popisováno jako velmi obohacující.
- Pozitivní zkušenost se spoluprací s lidmi z celého světa a z různých sektorů

Otázka 4: Co máte na své práci nejméně rád/a? Co by se mělo změnit?

- Příjemci často neznají systém, a proto na interkulturní mediátory/ky až příliš spoléhají, přičemž někdy je kontaktují i mimo pracovní dobu.
- Problematické nastavování hranic: příjemci kontaktují IM soukromě, někdy i pozdě v noci.
- Nedostatek podpůrných struktur pro IM: chybí supervize, debriefing a emoční podpora.
- Profesní hranice nejsou jasně respektovány: někteří pracovníci institucí se více soustředí na mediátora než na samotného klienta.
- Finanční odměna je nedostatečná; mnozí stále pracují jako dobrovolníci.
- Práce je někdy omezena pouze na tlumočení, což zužuje další možné role IM.
- Nedostatečné uznání a pochopení role IM napříč sektory.
- Profesi chybějí pracovní příležitosti na plný úvazek a strukturovaný rámec (např. etický kodex, profesní asociace).

Otázka 5: Kde bude profese interkulturního mediátora/ky za tři roky?

- Účastníci jsou optimističtí: předpovídají, že interkulturní mediace se stane respektovanou a uznávanou profesí, zejména v oblasti zdravotnictví.

Očekávání zahrnují:

- širší uplatnění napříč sektory a na všech úrovních,

- formalizaci profese prostřednictvím profesních asociací a stabilního financování,
- jasněji vymezenou, standardizovanou roli, která bude lépe integrována do institucionálních systémů.

Otázka 6: Jak je to ve Slovinsku se vzděláváním?

- Chybí komplexní a prakticky zaměřená školení. Národní profesní kvalifikace je vnímána jako symbolicky důležitá, ale z hlediska pracovního uplatnění není příliš užitečná.

Mezi vzdělávací potřeby patří zejména:

- práce s emočními hranicemi a schopnost udržet si odstup,
- zachovávání profesní role a neutrality,
- znalost systému a právní gramotnost.

Otázka 7: Na co byste se zeptal/a kolegy z jiné země EU?

- Jak je ve vaší zemi rozvinutá profese interkulturního mediátora/ky (IM)?
- Jaký je váš měsíční objem práce a počet odpracovaných hodin?
- Existují ve vaší zemi pracovní místa interkulturních mediátorů na plný úvazek?
- Co nám můžete poradit k nastavování a udržování profesních hranic?

Otázka 8: Co byste poradil/a kolegovi z jiné země EU?

- Spolupracovat na posilování a sjednocování role interkulturního mediátora/ky napříč Evropou
- Společně rozvíjet jednotné standardy a rámce profese
- Sdílet zkušenosti a příklady dobré praxe s cílem zlepšovat tuto profesi v celé Evropě

Co je zapotřebí – analýza vycházející z odpovědí fokusních skupin

- **Profesní rámec**
 - Jasné vymezení rolí
 - Etický kodex
 - Profesní asociace na národní i evropské úrovni
- **Vzdělávání a školení**
 - Strukturovanější vzdělávací programy
 - Důraz na práci s hranicemi, emoční odolnost a orientaci v systému
- **Pracovní příležitosti**
 - Plnohodnotné pracovní úvazky s odpovídajícím finančním ohodnocením
 - Uznání profese ve veřejném i soukromém sektoru (zejména ve zdravotnictví, školství, policii a sociálních službách)

Institucionální podpora

- a) Supervize, vzájemná (peer) podpora a nastavené systémy debriefingu
- b) Jasně nastavené a dodržované hranice jak na straně profesionálů, tak na straně příjemců služeb

■ Veřejné povědomí

- Kampaně či jiné iniciativy, které budou informovat instituce i širokou veřejnost o roli interkulturního mediátora/ky

Co chybí – analýza vycházející z odpovědí fokusních skupin

3. Nástroje duševního zdraví a péče o sebe

- Neobjevuje se žádná zmínka o psychologických či emočních podpůrných mechanismech.

4. Monitorování a evaluace

- Chybí mechanismy pro vyhodnocování efektivity či dopadu práce interkulturních mediátorů/ek (IM).

5. Digitální nástroje a inovace

- Neobjevuje se žádná zmínka o tom, jak by digitální platformy či umělá inteligence mohly práci IM podporovat, nebo ji naopak komplikovat.

6. Data a výzkum

- Chybí diskuse podložená daty (např. o počtu IM, míře úspěšnosti, setrvání v profesi).

ČESKO

Interkulturní práce v Česku: žitá zkušenost, proměňující se praxe a systémové reflexe

Analytické shrnutí diskusí fokusních skupin

Počet účastníků: 8 + 10 (výstupy druhé skupiny jsou v textu označeny šedě)

Zpracováno v dubnu 2025

Abstrakt

Tato zpráva podrobně zkoumá zkušenosti, motivace a systémové výzvy interkulturních pracovníků v Česku a nabízí rozsáhlou analýzu jejich každodenní reality a profesních dynamik. Na základě dvou detailně vedených fokusních skupin propojuje osobní příběhy migrace, pracovní postupy, systémové překážky a představy účastníků o budoucnosti profese. Řada účastníků jsou sami migranti, kteří často prošli složitými migračními a integračními trajektoriemi a do diskuse vnášejí jedinečné vhledy vycházející jak z jejich zranitelnosti, tak z odolnosti. Svoji práci popisují jako hluboce osobní – jako způsob, jak zpracovat vlastní zkušenost s přesídlením, a zároveň posilovat druhé, kteří procházejí podobnou cestou. Ve své roli, která dalece přesahuje pouhé tlumočení či jazykové zprostředkování, jsou interkulturní pracovníci kulturními průvodci, krizovými respondenty a důvěryhodnými partnery svých klientů; poskytují jim orientaci v administrativě, podporu ve zdravotnictví, doprovázení ve vzdělávání, právní asistenci, krizovou intervenci i emoční oporu. Zároveň však čelí vysokému pracovnímu zatížení, minimální institucionální podpoře, nepochopení své role ze strany veřejnosti a kriticky nízkému finančnímu ohodnocení.

Zpráva současně zdůrazňuje jak nenahraditelný přínos interkulturních pracovníků, tak systémové zanedbávání, kterému čelí: vysoké počty klientů, nejasné vymezení role, nedostatečné vzdělávání a riziko emočního vyhoření. Navzdory těmto výzvám však jejich reflexemi prostupuje silný pocit smysluplnosti a vzájemné solidarity. Účastníci jednomyslně volají po formálním uznání a profesionalizaci, strukturovaném profesním rozvoji a systémovém ukotvení jak na místní, tak na národní úrovni, po mezioborové spolupráci a mezinárodní výměně, která by jejich práci posílila a dodala jí důstojnost. V podmínkách trvalého tlaku zdůrazňují potřebu udržitelného odměňování, kvalitnějšího vzdělávání a silnější podpory duševního zdraví. Zároveň projevují velký zájem o zahraniční příklady dobré praxe, zejména pokud jde o rovné odměňování, uznání profese a způsoby, jak interkulturní pracovníci v jiných zemích ovlivňují tvorbu veřejných politik.

1. Úvod: Neviditelná infrastruktura integrace

S tím, jak Evropa čelí stále komplexnějším migračním dynamikám, působí interkulturní pracovníci jako klíčoví, a přesto často neviditelní architekti sociální soudržnosti. Pohybují se mezi veřejnými institucemi a komunitami migrantů a nepřekládají pouze mezi jazyky, ale také mezi systémy, očekáváními a lidskými emocemi.

Navzdory své nezastupitelné roli zůstávají interkulturní pracovníci na okraji formálních struktur. Často působí v podmínkách nejistoty a přetížení, bez institucionální opory, která by zohledňovala jejich odbornost a systematicky podporovala jejich wellbeing.

2. Metodika a přístup

Zpráva vychází z fokusní skupiny realizované v Česku, které se zúčastnili interkulturní pracovníci z různých regionů působící v různých institucích. Při analýze bylo využito kódování témat a narativní syntéza, přičemž byla zachována autenticita hlasů účastníků prostřednictvím přímých citací.

Díky tomuto metodickému přístupu lze ve zprávě nejen uvést popisná zjištění, ale také zachytit hlubší emoční rovinu výpovědí a profesní zkušenost interkulturních pracovníků jejich vlastními slovy.

3. Vstup do profese

3.1 Migrace jako formující zkušenost

Každý účastník sdílel svůj osobní příběh migrace, který zásadně formoval jeho profesní dráhu. Tyto zkušenosti vytvářejí mimořádně silnou empatii vůči klientům, zakotvenou v prožité realitě.

*„Nebyl žádný zákon, žádné podpůrné struktury. Všechno jsme si museli zjistit úplně sami.“
„I když jsem mluvila česky, nerozuměla jsem systému. Teď pomáhám ostatním, aby se necítili ztraceni.“*

Jejich hluboké porozumění byrokratickým složitostem i emočním výzvám, kterým migranti čelí, posiluje jak jejich efektivitu v odborné rovině, tak jejich morální autoritu.

Dvojitá identita někdejšího klienta a současného profesionála dodává jejich práci velkou míru autenticity. Ztělesňují odolnost a solidaritu, která má u lidí, jež podporují, silnou odezvu.

3.2 Od klientů k profesionálům

Opakujícím se motivem byla proměna z příjemce služby v jejího poskytovatele.

„Dlouho jsem byla klientkou integračního centra. Pak jsem se stala interkulturní pracovnící.“

Tyto cesty ukazují průchodnost rolí v ekosystému služeb pro migranty, kde se osobní zranitelnost postupně proměňuje v profesní kompetenci.

Někteří účastníci se k této oblasti dostali prostřednictvím stávajících sítí, jiní vstoupili do praxe během klíčových migračních vln, kdy prudce vzrostla poptávka po interkulturních

službách. Jejich nástup do profese byl často spíše spontánní než strategický, přesto v této práci našli trvalý smysl.

3.3 Neplánované profesní dráhy, hluboké poslání

Ne všichni účastníci původně mířili ke kariéře v sociálních službách. Velmi silné svědectví zaznělo od účastnice, která přešla z herecké profese:

„Nehledala jsem práci v nezisku. Byla jsem herečka. Ale došlo mi, že právě tady mám být.“

To ukazuje, jak rozmanité profesní zázemí obohacuje tuto oblast a jak mohou nečekané kariérní změny vést k hlubokému profesnímu naplnění.

„Když jsem začala pomáhat, pochopila jsem, že tohle je moje místo.“

Takto náhodné vstupy do oboru ukazují, jak je tato profese přístupná – **a jak silně může osobní zapojení proměnit život člověka i celé komunity.**

Příběh každého účastníka propojoval osobní migrační zkušenost s profesní motivací. Mnozí začínali jako dobrovolníci, když reagovali na urgentní potřeby komunity během války na Ukrajině nebo při dřívějších migračních vlnách.

„Když začala válka, šla jsem hned dobrovolničit. Byl to můj způsob, jak zpracovat to, co se dělo v mé zemi,“ popsala jedna z pracovnic. Jiná svůj vstup do profese přiblížila slovy: *„Přestěhovala jsem se do malého města, kam přijelo hodně Ukrajinců. Lidé potřebovali pomoc s úplně základními věcmi, třeba i s koupí lístku na autobus.“*

Někteří profesi objevili téměř náhodou, když hledali práci s konkrétním dopadem: „Hledala jsem smysluplnou práci, která nebude jen rutina. Nevěděla jsem, že tahle profese existuje, ale hned jsem cítila, že je to ono.“

U těchto pracovníků se spojilo akademické vzdělání s jazykovými kompetencemi a migrační zkušeností, a díky tomu se stali nepostradatelnými mosty mezi komunitami migrantů a českými institucemi.

4. Rozšiřující se záběr interkulturní práce: multifunkční a proměnlivé role

4.1 Jazykové zprostředkování jako výchozí bod

Jazyková podpora je základní, ale pouze počáteční funkcí interkulturních pracovníků. Často jsou první, a někdy i jedinou kontaktní osobou pro migranty, kteří se ve složitém prostředí snaží zorientovat.

„Objednat klientovi návštěvu u lékaře je teprve začátek. Klienti nerozumějí lékařským postupům ani terminologii.“

Jazykovou komunikaci zprostředkovávají v oblasti zdravotnictví, školství, právních postupů i každodenní administrativy, ale současně se jedná i o „překlad“ kulturních nuancí, očekávání institucí a procesních pravidel.

4.2 Orientace ve veřejné správě a právním systému

Interkulturní pracovníci běžně pomáhají klientům s oblastmi, jako jsou:

- žádosti o pobytové oprávnění a prodlužování jeho platnosti
- systémy sociálních dávek
- pracovní smlouvy a pracovněprávní nároky

„Často jsme první linií obrany proti vykořisťování.“

Z jednoho barvitého líčení je patrné, jak přímé a někdy i nebezpečné intervence musejí podnikat:

„Jednou jsem musela zavolat šéfovi mafie, aby vrátil pasy dvěma ukrajinským pracovníkům. Do půl hodiny přišel na policii.“

Jejich role se tak často přibližuje krizové mediaci – zastupují a hájí klienty v naléhavých situacích, kdy jsou velmi zranitelní.

4.3 Vzdělávací podpora: orientace ve školském systému

Mediace ve školství představuje klíčovou a zároveň velmi komplexní oblast práce interkulturních pracovníků. Zahrnuje mimo jiné:

- vysvětlování postupů a administrativy spojených se zápisem do školy a školní docházkou
- podporu při diagnostice dětí se speciálními vzdělávacími potřebami
- řešení nedorozumění mezi rodiči a školami

„Rodiče nechápou, co je pedagogicko-psychologická poradna. V jejich domovských zemích nic takového neexistuje.“

Díky těmto intervencím interkulturní pracovníci pomáhají překlenovat zásadní kulturní i systémové rozdíly a přispívají k tomu, aby byla respektována a naplňována vzdělávací práva dětí.

4.4 Psychosociální podpora a neformální poradenství

Klienti se často obracejí na interkulturní pracovníky jako na důvěryhodné osoby, kterým mohou skutečně něco svěřit.

„Nejde jen o papírování. Někdy jsme jediní, s kým si mohou promluvit.“

Tato emoční práce, byť není v popisu práce interkulturního pracovníka formálně zakotvena, je v praxi nepostradatelná. Interkulturní pracovníci pomáhají klientům zvládat stres, nejistotu a pocit vykořenění a budují vztahy důvěry, které jsou klíčové pro úspěšnou integraci.

4.5 Nově se formující specializace

S rostoucí poptávkou po službách se u některých interkulturních pracovníků začínají profilovat specializované role. Jeden z účastníků se například stal uznávaným odborníkem na *nostrifikace* (uznávání zahraničních diplomů) a spolupracuje v této oblasti s ministerstvem školství.

Tento vývoj naznačuje posun od všeobecných rolí k vysoce specializovaným kompetencím v rámci profese.

5. Potřeby klientů: komplexní, vrstevnaté a proměnlivé

5.1 Vzdělávání: mnohem víc než jen možnost chodit do školy

Orientace v českém školském systému je pro rodiny migrantů plná překážek, mezi něž patří:

- porozumění institucionálnímu uspořádání a rolím jednotlivých aktérů
- zajištění diagnostiky dětí se speciálními potřebami s přihlédnutím ke kulturním aspektům
- překlenování komunikačních a hodnotových rozdílů mezi učiteli a rodiči

Interkulturní pracovníci objasňují fungování systému, podporují nastavení adekvátní vzdělávací podpory a posilují rodiče, aby se školami jednali aktivně a konstruktivně.

5.2 Zdravotnictví: zásadní bariéry v přístupu

Orientace ve zdravotnickém systému představuje pro klienty jednu z největších překážek:

- omezený počet vícejazyčného zdravotnického personálu
- složité administrativní postupy
- nedostatek přeložených materiálů a tlumočnicků zaměřených na zdravotnictví

„Za kurz zdravotnické češtiny bych si klidně sama zaplatila. Natolik je to důležité.“

Tato výpověď ilustruje odhodlání interkulturních pracovníků rozvíjet své kompetence v oblastech, kde jsou nejvíce potřeba, často i za cenu osobních finančních nákladů.

5.3 Právní ochrana a pracovní podmínky

Klienti se často potýkají s vykořisťováním a právní nejistotou. Interkulturní pracovníci proto poskytují zejména:

- zprostředkování kontaktu na bezplatnou či dostupnou právní pomoc
- podporu a prosazování zájmů klientů v oblasti zaměstnávání
- přímé intervence v pracovněprávních sporech

„Často jsme první linií obrany proti vykořisťování.“

Tato role obránců práv klientů se výrazně přibližuje sociálně-právnímu poradenství, a přesto zůstává v mnoha případech nedoceněná a systémově neukotvená.

5.4 Emoční podpora: udržet naději

Kromě provázení institucemi fungují interkulturní pracovníci také jako emoční opora – poskytují vztahovou podporu v situacích strachu, zmatku a traumatu. Tato „neviditelná“ práce je klíčová pro budování důvěry a skutečně smysluplný postup integrace.

Potřeby klientů: komplexní, proměnlivé a často zahlcující

Účastníci uváděli, že jejich role dalece přesahuje jazykové zprostředkování. Klienti neočekávají jen překlad, ale „kompletní balíček“ podpory – emoční, administrativní i sociální.

„Možná přijdou kvůli tlumočení, ale ve skutečnosti potřebují, aby vedle nich někdo stál,“ vysvětlila jedna z účastnic. Zejména na úřadech a ve zdravotnických zařízeních se klienti obávají ponížení či diskriminace: „Klienti bývají káráni za svou češtinu nebo jim řeknou, ať se vrátí do své země. Když jsme u toho my, úředníci si dvakrát rozmyslí, co řeknou.“

Každodenní agendou jsou otázky spojené s orientací ve vzdělávacím systému, prosazováním práv ve zdravotnictví i v zaměstnání. „I mně samotné trvá hodiny najít spolehlivého lékaře. Představte si, jak těžké to je pro někoho, kdo právě přijel,“ poznamenala jedna z pracovnic.

Dezinformace jsou všudypřítomné: „Klienti se spoléhají na neověřené zdroje, protože nerozumějí těm oficiálním. Pak zasahujeme my a snažíme se jim radit spolehlivě,“ zdůraznila jedna z účastnic.

Zároveň si však interkulturní pracovníci uvědomují limity vlastní kapacity: „Poptávka je mnohem větší, než jsme schopni pokrýt. Je prostě příliš mnoho klientů na naše malé týmy,“ zaznělo v diskusi, což poukazuje na systémové podfinancování a nedostatečné kapacity.

6. Profesní výzvy: zátěž, nepochopení a systémové nedostatky

6.1 Přetížení a emoční vyčerpání

Počet případů je často neudržitelný, což vede k únavě a vyhoření.

„Po dni, kdy se vystřídá 80 klientů, jsem úplně vyčerpaná.“

Emoční náročnost práce tento fyzický nápor ještě prohlubuje.

6.2 Nejasné vymezení role a nedostatek uznání

Role interkulturních pracovníků je často nepochopená jak ze strany klientů, tak institucí.

„V našich domovských zemích tahle role vůbec neexistuje. Musíme ji vysvětlovat úplně od začátku.“

„Svoji roli vysvětlujeme každý den, dokonce i institucím.“

6.3 Nedostatky v profesním rozvoji

Pracovníci naléhavě potřebují systematičtější formální vzdělávání zejména v těchto oblastech:

- právní gramotnost
- zdravotnická terminologie
- krizová intervence a psychologická podpora

V současnosti probíhá většina učení „za pochodu“, bez vyčleněných zdrojů a strukturované podpory.

6.4 Institucionální neviditelnost

Interkulturní pracovníci stojí mimo formální struktury, což omezuje jak jejich efektivitu, tak vnímanou legitimitu.

„Úřady by nás měly umět najít stejně snadno, jako nacházejí soudní tlumočníky.“

Profesní výzvy: nedostatečné ohodnocení, přetížení a podceňování

Frustrace účastníků z finanční nejistoty byla v průběhu diskuse velmi silná a opakovaně se vracela. „Na to, jakou zodpovědnost neseme, jsou naše platy ostudné,“ uvedla přímo jedna z pracovníků. Další dodala: „Děláme zásadní práci, ale jsme placeni, jako bychom byli postradatelní.“ Napjaté rozpočty omezují jak jejich schopnost kvalitně pomáhat klientům, tak možnost dlouhodobě se touto profesí užít.“

Profese trpí chronickým nedostatkem uznání. „Lidé – včetně úředníků – naší roli nerozumí. Vnímají nás jen jako překladatele nebo dobrovolníky,“ posteskla si jedna účastnice. Jiná upozornila na institucionální neukotvenost: „Naléhavě potřebujeme právní definici naší profese.“

Riziko vyhoření je přítomné neustále. „Když během jednoho dne řešíte osmdesát klientů, nejste jen fyzicky vyčerpaní, ale nesete si s sebou i jejich emoční zátěž,“ zaznělo v jedné výpovědi.“

Účastníci také poukázali na absenci mechanismů emoční podpory: „Pracujeme s lidmi, kteří dostávají zdrcující diagnózy. Ale nemáme žádné školení na to, jak je emočně podpořit.“

Tato kombinace ohromné poptávky, nízkého finančního ohodnocení a emoční zátěže představuje vážnou hrozbu pro dlouhodobou udržitelnost celé profese.

7. Budoucí vize: budování udržitelné profese

7.1 Systematické vzdělávání a profesní rozvoj

Účastníci volají po strukturované profesní dráze pro nové interkulturní pracovníky, kdy budou jasně nastavená očekávání a možnosti kontinuálního profesního růstu.

„Noví interkulturní pracovníci by už od prvního dne měli vědět, co mohou od této práce čekat.“

7.2 Institucionální uznání a začlenění

Silně zaznívala potřeba formálního uznání profese v rámci veřejné správy a souvisejících systémů.

„Úřady by nás měly umět najít stejně snadno, jako nacházejí soudní tlumočníky.“

7.3 Posilování klientů

Interkulturní pracovníci vnímají jako svůj hlavní cíl to, aby jejich klienti postupně získali samostatnost.

„Naším cílem je, abychom byli jednou zbyteční.“

7.4 Mezisektorová a mezinárodní spolupráce

Účastníci vyjádřili zájem o strukturovanou výměnu zkušeností se zahraničními kolegy:

„Chceme vědět, jestli mají interkulturní pracovníci v jiných zemích vliv na tvorbu politik.“

Zvláště je zajímalo:

- jak fungují vícejazyčné administrativní systémy v zahraničí,
- jak je interkulturní práce začleněna do veřejných služeb,
- zda existují jasně nastavené kariérní dráhy v jiných zemích.

„Jak pomáhají migrantům, kteří nemluví jazykem dané země, najít práci?“

Budoucí vize: uznání, vzdělávání a mezinárodní sdílení zkušeností

Ve výpovědích se zřetelně objevovala společná ambice: výrazná profesionalizace interkulturní práce a její pevné zakotvení ve veřejných systémech.

„Chceme, aby interkulturní pracovníci byli stejně známí a dohledatelní jako soudní tlumočníci,“ uvedla jedna z účastnic. Strukturované vzdělávání, zejména v oblasti právní gramotnosti, zdravotnické terminologie a psychologické první pomoci, bylo označeno za naprosto nezbytné: „Učení se za pochodu nestačí. Potřebujeme formální, kontinuální vzdělávání.“

Účastníci zároveň volali po systému psychologické podpory pro sebe samotné: „Bez podpory duševního zdraví nemůžeme tuhle práci dlouhodobě zvládat,“ zdůraznila jedna pracovnice.

Klíčovým tématem byl také zájem o praxi v zahraničí. „Rádi bychom věděli, jak jsou interkulturní pracovníci v jiných zemích odměňováni. Mají vliv na veřejné politiky?“ zaznělo v diskusi. Další účastník se ptal: „Jaké mají pracovní podmínky? Jsou součástí veřejných služeb, nebo fungují jen přes neziskové organizace jako my?“

Interkulturní pracovníky zajímala inspirace zejména v těchto oblastech:

- rovné odměňování a stabilní finanční mechanismy,
- uznání profese v rámci státní správy,
- úspěšné modely komunitní integrace,
- mezinárodní platformy pro sdílení a společné učení.

Tato otevřenost vůči zahraniční inspiraci odráží jak touhu po zlepšení podmínek v Česku, tak pocit sounáležitosti s kolegy po celém světě.

Systémová změna: od okrajové role k institucionálnímu pilíři

Účastníci volali po zásadní změně, která by interkulturní práci přesunula z okraje systému do jeho hlavního proudu.

„Migrace nezmizí. Stát se na to musí připravit a instituce se musí stát interkulturně otevřenými,“ zaznělo v diskusi.

Účastníci kritizovali přílišnou závislost na neziskových organizacích: „Obce a státní úřady by měli mít své vlastní interkulturní pracovníky. To není jen práce pro neziskovky.“

Vyjadřovali také obavy z nedostatečně pozitivního zobrazování migrantů: „Politici mluví o migrantech jen negativně. Potřebujeme příběhy, které ukážou přínos našich komunit,“ uvedl jeden z účastníků.

Povědomí veřejnosti o interkulturní práci zůstává minimální: „Většina lidí, i Češi, vůbec neví, že existujeme. Zoufale potřebujeme lepší osvětu,“ shodli se.

Zároveň zdůraznili potřebu digitalizace a administrativní reformy: „Během covidu bylo všechno online a fungovalo to dobře. Proč to tak nenechat?“

Jejich společná vize je jasná: interkulturní práce musí být profesionalizovaná, viditelná, udržitelně financovaná a uznaná jako nezbytná součást fungování moderní inkluzivní společnosti.

Závěr: cesta k budoucímu uznání a odolnosti – budoucnost interkulturní práce v Česku

Interkulturní pracovníci jsou architekty sociální inkluze – nepřekládají pouze slova, ale také složité systémy a lidské emoce. Jejich práce má pro strukturu inkluzivní a odolné společnosti zásadní význam. Přesto však jejich profesi chybí uznání a dostatečné financování a interkulturní pracovníci jsou přetížení. Systémové nedostatky, k nimž patří chybějící profesní vzdělávání, institucionální neviditelnost, nejasné vymezení role a emoční vyhoření, ohrožují dlouhodobou udržitelnost jejich působení.

Účastníci přesto nepůsobí rezignovaně. Formulovali jasnou a nadějnou vizi budoucnosti. Pro udržení jejich práce a jejího dopadu jsou však nezbytné systémové reformy:

- Formální uznání profese
- Strukturované vzdělávání a postupy, které zajistí, aby noví pracovníci byli od začátku dobře připravení a měli dostatečnou podporu – „Děláme to, protože víme, jaké to je cítit se ztraceně. A chceme, aby na tom ti po nás byli lépe.“
- Psychologická podpora pro pracovníky v první linii, aby se dokázali vyrovnat s emoční zátěží způsobenou neustálým náporům případů
- Institucionální začlenění, díky němuž budou interkulturní pracovníci dostupní a rozpoznatelní, podobně jako soudní tlumočníci
- Systematické vzdělávání, zejména v oblasti právního rámce, zdravotnické terminologie a krizové podpory
- Mezinárodní platformy pro sdílení a učení v oblasti politik, které profesi pozvednou a přiblíží ji zahraniční dobré praxi – „Chceme vědět, zda mají interkulturní pracovníci v zahraničí vliv na politiky.“

Společný hlas účastníků fokusních skupin zřetelně vyzývá k akci. Společně vykreslují jednoznačný obraz: interkulturní pracovníci jsou nepostradatelní, ale podhodnocení; jsou hluboce oddaní své práci, ale chybí jim systémová podpora. Jsou v mnoha ohledech faktickými architekty integrace – působí jako zprostředkovatelé kulturních významů, obhájci práv svých klientů, emoční opora a každodenní průvodci složitým byrokratickým labyrintem, kterým musí migranti procházet. Nepřekládají pouze mezi jazyky, ale i mezi systémy, hodnotami a očekáváními a pomáhají nově příchozím, aby se v neznámé zemi necítili tak ztracení.

Díky vlastní zkušenosti s migrací jsou nejen odborníky na toto téma, ale disponují také velkou morální autoritou a emoční inteligencí při provázení druhých. Teprve s odpovídající institucionální podporou se však interkulturní práce může proměnit z málo viditelného

řešení pro nouzové situace v plnohodnotnou a důstojnou profesi, která stojí v samotném středu inkluzivních společností.

Jejich ambicí je proto budoucnost, v níž interkulturní práce přestane být neviditelnou, improvizovanou službou a stane se formálně uznanou profesí pevně zabudovanou do systému veřejných služeb, která klienty nepovede k závislosti, ale k samostatnosti.

Pokud tvůrci politik a instituce tato zjištění vezmou vážně, mají jasnou příležitost proměnit interkulturní práci z marginalizované praxe v ústřední pilíř soudržné, inkluzivní a odolné společnosti.

FRANCIE

Zpětná vazba interkulturních mediátorů

Dvě fokusní skupiny po třech účastnících (výstupy druhé skupiny jsou v podkladech označeny šedě).

Kde pracujete:

- a. Tlumočnice, interkulturní mediátorka – INTERMED Gironde
 - b. fakultní nemocnice – arabská interkulturní mediátorka
 - c. Sociální mediátorka a tlumočnice turečtiny – NGO Promofemmes
 - d. *Valentine – interkulturní mediátorka, socioložka, ředitelka organizace Intermed Gironde*
 - e. *Lola – bývalá koordinátorka Intermed Gironde, spoluzakladatelka*
 - f. *Alexandra – koordinátorka Intermed Gironde, interkulturní mediátorka*
- Valentine, Lola a Alexandra pracují v Intermed Gironde, sdružení, které v departementu Gironde působí již 20 let. Organizace zaměstnává přibližně 35 interkulturních mediátorek, převážně žen s migrační zkušeností, které samy potřebují sociální a profesní začlenění. Sdružení sleduje dva hlavní cíle:*

- interkulturní mediaci a překlenování jazykových a kulturních bariér mezi migranty a francouzskou společností;
- sociální a profesní začlenění žen, které interkulturní mediaci vykonávají – cílem je nabídnout jim perspektivu, ocenit jejich přínos a dovednosti, umožnit jim vzájemné propojování a setkávání s dalšími ženami v podobné situaci.

Jak jste se dostali k práci interkulturního mediátora? = BACKGROUND

Aurélie: Na tuto pozici jsem se přihlásila proto, abych mohla rozvíjet své dovednosti v několika oblastech (zdravotní, sociální, vzdělávací atd.) a využít v práci jazyky, které ovládám. V předchozí práci (ve školství) jsem to už neoficiálně dělala.

Abdel: Jsem kvalifikovaný sociální pracovník (assistant social – AS) a viděl jsem inzerát na webu GuideSocial. Můj profesní profil odpovídal požadavkům, protože šlo o sociální

oblast, tak jsem se přihlásil. Této práci se věnuji už víc než 10 let. To, že jsem sociální pracovník, mi v této profesi velmi pomáhá. Když člověk nemluví jazykem hostitelské země, znamená to, že je tam žije krátce. V této zemi se vše řídí smlouvami, což je velmi odlišné od zemí původu, lidé se v tom těžko orientují. Často jde o lidi bez prostředků, takže velká část té práce je administrativní. A tady se role sociálního pracovníka a mediátora doplňují, protože jsme tu od toho, abychom lidem pomohli systém pochopit.

Sakiné: Abych posilovala ženy a vedla je k samostatnosti.

Valentine a Lola: V roce 2000 realizovala Valentine sociologický výzkum zaměřený na potřebu interkulturní mediace ve zdravotnictví, ve veřejné správě a ve službách prvního kontaktu. Ukázalo se, že potřeba interkulturní mediace je obrovská. Odborníci poukazovali na komunikační bariéry, nedorozumění plynoucí z kulturních rozdílů a na problémy se zachováním důvěrnosti informací. Rodiče často doprovázely a tlumočily jim jejich děti. To otevíralo zásadní otázky důvěrnosti informací, odpovědnosti a etiky – děti do této role nesmí být stavěny. Často také přicházeli tlumočit sousedé či známí, čímž mnohdy vznikalo ještě více problémů a nedorozumění. Ve spolupráci s odborníky, politiky a dalšími vlivnými osobami výzkum jasně ukázal potřebu kvalifikovaného, vyškoleného interkulturního mediátora.

Na základě této studie vznikl tříletý vzdělávací program spolufinancovaný úřadem sociálního zabezpečení CAF, departementem a dalšími partnery. Proběhlo školení jedné skupiny interkulturních mediátorů. Absolventi tohoto kurzu měli být následně zaměstnáni ve veřejných institucích (prefektura, radnice apod.), ale potřeby institucí byly komplexnější: potřebovaly více jazyků, schopnost zajišťovat službu na víc místech najednou atd., a interkulturní mediátoři tak po ukončení tříletého programu nakonec přijati nebyli. Toto školení proběhlo pouze jednou.

Valentine, Lola a další účastníci tohoto tříletého programu se proto rozhodli založit vlastní asociaci interkulturních mediátorů, aby mohli na poptávku reagovat společně. Vznikla organizace Intermed Gironde, která dnes sdružuje zhruba 35 interkulturních mediátorů a každoročně zajistí kolem 20 000 interkulturních mediací. Intermed Gironde působí v celé škále sektorů:

- nemocnice a zdravotnické služby
- transkulturní psychoterapie
- vzdělávací služby pro děti a dospívající
- vzdělávací služby pro dospělé
- sociální služby
- služby pro žadatele o azyl
- služby pro oběti vykořisťování, obchodování s lidmi či násilí
- orientační a administrativní služby atd.

Všichni interkulturní mediátoři mají s touto nevládní organizací oficiální pracovní smlouvu a jsou placeni za odvedenou práci. Odměňován je i veškerý čas věnovaný vzdělávání a práci v rámci týmu (supervizním / reflexním setkáním).

Od roku 2004 prošlo sdružením zhruba 300 interkulturních mediátorů.

Dokážete během tří minut popsat podstatu své práce? = MISSIONS

Aurélie: Umožňuji komunikaci mezi lidmi, kteří nemluví stejným jazykem. Díky této zprostředkované komunikaci dostávají lidé větší podporu a mohou se skutečně integrovat; odborníci je mohou nasměrovat na kurzy, workshopy, kde se setkají s dalšími lidmi, atd. Klienti také díky mediaci dostávají kvalitnější zdravotní péči a odborníci se mohou opřít o spolehlivé informace. V případě potřeby přináším i kulturní vysvětlení situace, zejména při edukačních setkáních na téma výchovy dětí (časy jídla, spaní s rodiči apod.).

Abdel: Posláním interkulturního mediátora je být prostředníkem mezi pacienty, kteří chtějí popsat své obtíže, a zdravotníky, kteří se je snaží řešit. Vnímám sám sebe jako facilitátora vztahu: „Mediátor je ten, kdo přemostňuje kulturní rozdíly a kdo zodpovídá za usnadnění vztahu mezi zdravotníkem a pacientem.“ Je to široce pojatý úkol, jehož cílem je dovést dvě velmi odlišné kultury k vzájemnému porozumění. Proto nefunguje doslovný překlad – hledáme význam.

„Mediátor v nemocnici zajišťuje interpretaci a adaptaci sdělení. To znamená, že kulturně dekódujeme gesto, slovo, mlčení, pohled nahoru, doprava... Kultura je způsob myšlení, jednání a cítění, a to se v různých kulturách liší. My tedy dekódujeme způsob myšlení, jednání a cítění a sdělujeme jej poskytovateli služby, aby pochopil, proč pacient vlastně přišel.“

Součástí interpretace je také odstranění prvků, které nejsou pro sdělení podstatné, například podráždění, napětí. „Může se stát, že pacient je nervózní, hrubý či vulgární, nebo že je nervózní i zdravotník a ztrácí trpělivost. Jakmile se rozčílíme, komunikace se hroutlí. Mediátor tedy snižuje napětí tím, že ze sdělení odstraní vše, co je v něm navíc (podráždění, vulgaritu atd.), a předá podstatu toho, co chtějí strany opravdu říct.“

Sakiné: „Je obohacující poznávat jiné kultury a být s nimi.“

Uveďte tři věci, na které jste ve své práci pyšný/á.

Aurélie:

- prolomení „patové situace“ tím, že obnovíme komunikaci mezi klienty a personálem;
- uznání ze strany profesionálů i klientů;
- možnost pohybovat se v pestrém profesním prostředí a neustále se učit nové věci.

Abdel: Na začátku pro mě tahle profese byla úplně neznámá a váhal jsem, zda se přihlásit. Postupně jsem ji ale začal milovat. Když vidíte, že se vám podařilo usnadnit navázání vztahu a zpřístupnit péči, je to skvělé. Dostáváme i přímou zpětnou vazbu od zdravotníků a pacientů. Když vám pacient řekne „Děkuji, sám bych to nikdy nezvládl“, nebo zdravotník řekne „Jsem rád, když jste u toho, protože jdete rovnou k věci a všechno je jednodušší“, dodává nám to energii pokračovat.

Sakiné: Péče, důvěra, lidský přístup (vidět nejdřív člověka jako jednotlivce, teprve potom jeho kulturu).

Valentine, Lola a Alexandra:

- vznik organizace;
- naše měsíční týmové setkání (týmová reflexe/supervize);
- posilování žen, které se stávají interkulturními mediátorkami.

Uved'te tři věci, které vás frustrují.

Aurélie:

- když je komunikace obtížná kvůli okolnostem, o nichž jsme předem nevěděli (trauma, zdravotní stav, vyhozené prostředí atd.);
- když klienti čelí administrativním problémům způsobeným špatnou komunikací;
- rušení domluvených termínů.

Abdel: Nejtěžší je organizace celého pracovního dne, to může být frustrující. Když mám například domluvenou schůzku a přednost dám akutnímu případu, zdravotník, který na mě čeká, to nemusí akceptovat nebo má pocit, že s ním nepočítám. Snažíme se vyhovět všem požadavkům, ale někdy jich je příliš mnoho a je velmi obtížné balancovat mezi domluvenými termíny a urgentními zásahy.

Sakiné: Nedorozumění, to že lidé druhé soudí, nedostatek uznání, obtíže.

Valentine, Lola a Alexandra:

- nedostatek veřejného financování v tomto sektoru;
- klesající počet objednávek našich služeb, protože nevládní neziskové organizace a veřejné instituce nemají prostředky; zasahují, až když je „pozdě“, když už vznikl konflikt mezi stranami;
- neférová konkurence online platforem; OFII (Francouzský úřad pro migraci a integraci) využívá poskytovatele překladatelských služeb ze Španělska; tyto profesionálové zajišťují telefonické tlumočení a někdy neznají francouzský administrativní systém.

Jaké zásadní změny očekáváte v oblasti interkulturní mediace v blízké budoucnosti?

Aurélie: Více uznání, více rozvinutý systém vzdělávání s využitím nástrojů z oblasti psychologie. Myslím, že nějakou dobu budeme „trpět“ kvůli umělé inteligenci, ale instituce se nakonec vrátí k lidským profesionálům, protože komunikace, interpretace a zejména interkulturní mediace jsou v jádru lidské.

Abdel: Umělá inteligence, nedostatek financí pro mou práci.

Sakiné: Potřeba více školení pro budoucí interkulturní mediátory.

Valentine, Lola a Alexandra:

- umělá inteligence;

- neférová konkurence online platform se sídlem v zemích s nižšími mzdami;
- méně veřejných prostředků v sociálním, zdravotnickém a vzdělávacím sektoru.

Profesní dráhy interkulturních mediátorů se v jednotlivých evropských zemích liší. Pokud byste se mohli setkat s kolegou z jiné země EU, na co byste se ho zeptali?

Aurélie: Na právní rámec jejich práce, praktické fungování a na to, jak interkulturní mediátoři v jejich zemi pracují.

Sakiné: Na obtíže, se kterými se ve své práci setkávají.

Valentine, Lola a Alexandra:

- Jaká je situace interkulturní mediace ve vašich zemích (organizace – jak spolupracujete, financování, vzdělávání, oblasti působení, příklady dobré praxe)?
- Chtěli bychom společně přemýšlet o budoucnosti profese interkulturního mediátora.

Existuje nějaký kurz, příklad dobré praxe nebo nástroj, který byste chtěli s kolegy sdílet?

Aurélie: Školení o profesionálním přístupu, právním rámci a oblastech působení.

Abdel: „INTERCULTURAL MEDIATION – TRANSCULTURAL CARE“ – ve Francii existují vynikající kurzy v této oblasti.

Sakiné: Sdílení dobré praxe mezi mediátory.

Valentine, Lola a Alexandra:

- Organizují každý měsíc týmové schůzky s účastí psychologa. Tato setkání jsou pro interkulturní mediátory velmi důležitá k tomu, aby sdíleli náročné situace, úspěšné postupy a mohli si říct o další vzdělávání v konkrétních tématech. Tato setkání představují klíčovou část vzdělávání mediátorů – při nástupu do organizace totiž neexistuje žádný jednotný vstupní kurz.
- V obecné rovině se řídí etickým kodexem pro tlumočníky.
- Organizace příležitostně nabízí specializovaná školení s odborníky na základě požadavků mediátorů, například k drogovým závislostem, ochraně dětí apod.

O jaká témata se zajímáte v oblasti dalšího vzdělávání? V čem byste chtěli své dovednosti rozvíjet? = SKILLS NEEDS

Aurélie: Zlepšit angličtinu prostřednictvím výměny s kolegy, prohloubit znalost právního rámce.

Abdel: Umělá inteligence a technologie, zvládání konfliktů, sociální mediace.

Sakiné: Kulturní kódy.

Valentine, Lola a Alexandra:

- profesionální přístup interkulturního mediátora, obecný rámec profesního vystupování v tomto oboru (podrobněji definovat)
- interkulturní komunikace – mezijazyková komunikace a neverbální komunikace přizpůsobená různým kulturním kontextům
- dějiny migrace, uprchlictví, migrační fenomény, základní úvod (antropologie a sociologie)
- techniky tlumočení a překladu

Celkový rozsah školení: dvě půldenní setkání (celkem 7 hodin). Organizace musí mediátory po dobu školení platit, proto bude hledat možnost čerpat francouzské veřejné financování.

- Online setkání podle jazykových skupin (turecká skupina, arabsky mluvící skupina apod.) zaměřená na sdílení problémových situací, pracovních zkušeností, dobré praxe a výzev
- Nebo setkání podle tématu – např. tlumočení v oblasti péče o děti, transkulturní psychoterapie atd.

Měli byste zájem účastnit se online setkání s dalšími interkulturními mediátory v Evropě?

Ano – Aurélie a Sakiné i další mediátoři z Intermed Gironde; plánované setkání s ředitelkou na konci dubna.

ANO – 16. července a později

V jakých jazycích se s ostatními domluvíte?

Aurélie: portugalská, španělština, francouzština a angličtina (částečně).

Sakiné: francouzština a turečtina.

Valentine, Lola a Alexandra: angličtina, turečtina, arabština, bulharština, darí, perština (fársí) atd.

MAĎARSKO

Zpráva „Intercult: posilování dovedností a kompetencí migrantů pro interkulturní mediaci a lepší začlenění migrujících komunit v diverzifikovaných společnostech“.

Abstrakt

Tato zpráva představuje kvalitativní zjištění z rozhovorů uskutečněných v Maďarsku s osmi osobami, které v různých nevládních organizacích a institucích aktuálně pracují jako interkulturní mediátoři/ky. Tito profesionálové podporují rozmanité skupiny migrantů a hrají klíčovou roli při zprostředkování přístupu ke službám, překlenování kulturních rozdílů a podpoře porozumění mezi migranty a přijímajícími institucemi. Rozhovory se zaměřily na jejich každodenní zkušenosti, výzvy, jimž čelí, a na dovednosti, které považují pro svou roli za zásadní. Účastníci opakovaně popisovali nedostatek institucionálního uznání, omezené příležitosti k systematickému vzdělávání a nejasné profesní dráhy. Jejich výpovědi ukazují na naléhavou potřebu komplexního rozvoje dovedností, strukturovaných podpůrných

systémů a formálního uznání interkulturní mediace jako klíčové součásti podpory inkluze a rovnocenné komunikace v maďarské společnosti.

1. Úvod: neviditelná profese s hmatatelným dopadem

V Maďarsku zaujímá interkulturní mediace nejednoznačné místo v širším ekosystému služeb pro migranty. Ačkoli není formálně uznána jako samostatná profese v národních právních či institucionálních rámcích, v praxi se funkce interkulturní mediace ukázala jako nezbytná zejména pro práci nevládních organizací, humanitárních agentur a občas i v projektech na úrovni obcí.

Přístup země k migraci a integraci prošel v posledním desetiletí významnými politickými a administrativními proměnami, často charakterizovanými restriktivní migrační politikou a centralizovaným státním aparátem, který nabízí omezený prostor pro participační nebo komunitně založené modely inkluze. V tomto kontextu vystupují interkulturní mediátoři/ky často jako neformální most mezi poskytovateli služeb a komunitami migrantů či uprchlíků, zejména ve městech jako Budapešť a Segedín, kde se koncentrují žadatelé o azyl, osoby s mezinárodní ochranou a státní příslušníci třetích zemí.

Většina osob vykonávajících interkulturní mediaci v Maďarsku pracuje v dočasných, projektově financovaných pozicích, často navázaných na programy financované z EU nebo na iniciativy občanské společnosti. Jejich role se výrazně liší rozsahem i strukturou a vyplývá spíše z nedostatků v poskytování služeb než z jasně definovaného institucionálního mandátu. To vede k nekonzistentnímu vymezování rolí, nejednotné praxi a problémům s dlouhodobou udržitelností.

Veřejné instituce, zejména ve zdravotnictví, školství a sociálních službách, navíc jen zřídka disponují formálními mechanismy pro systematické zapojování interkulturních mediátorů. Spolupráce tak často závisí na individuálních vztazích, flexibilitě organizací nebo dostupnosti externího financování, nikoli na strukturální integraci nebo státní politice.

Navzdory těmto omezením význam interkulturní mediace v Maďarsku roste kvůli narůstající kulturní a jazykové diverzitě, přetrvávajícím byrokratickým bariérám a potřebě zohledňovat ve službách kulturní aspekt. I když tato profese není formálně ukotvená, hraje klíčovou úlohu v zajišťování přístupu ke službám, rovných podmínek a základních práv pro migranty, kteří se pohybují ve složitých administrativních systémech.

2. Metodika a přístup

Tato zpráva vychází z rozhovorů formou individuálních fokusních rozhovorů realizovaných v Maďarsku v dubnu 2025. Účastníci byli vybíráni na základě své profesní zkušenosti s činnostmi přímo souvisejícími s interkulturní mediací, chápanou široce jako zprostředkování přístupu ke službám, porozumění a interakce mezi migranty a institucemi hostitelské společnosti.

Vzhledem k praktickým omezením při organizaci skupinové fokusní diskuse (geografická rozptýlenost účastníků, rozdílné pracovní rozvrhy a další logistické překážky) byly jako

hlavní metodický nástroj zvoleny individuální rozhovory. Tento přístup poskytl větší flexibilitu v plánování a zároveň umožnil hlubší a reflexivnější vhled do profesní dráhy a perspektivy každého účastníka.

Dotazovaní tvořili heterogenní vzorek z hlediska původu, institucionální příslušnosti i cílových skupin. Někteří byli sami migranti, kteří se do interkulturní role postupně dostali skrze zapojení v rámci komunity nebo profesní integraci. Jiní byli maďarští občané s dlouhodobou zkušeností v oblasti sociální práce, právního poradenství, zdravotnictví či vzdělávání, kteří si mediační roli osvojili v každodenní práci s klienty cizího původu. Spojovala je přímá „terénní“ práce s komunitami migrantů žijících v Maďarsku, často v podmínkách omezených institucionálních zdrojů a koordinace ad hoc.

Důležité je, že záběr jejich práce nebyl omezen pouze na žadatele o azyl či uprchlíky. Přestože několik účastníků pracovalo s osobami s mezinárodní ochranou, většina popsala práci s širším spektrem státních příslušníků třetích zemí: migrujícími pracovníky, mezinárodními studenty, dlouhodobě usazenými obyvateli nebo osobami přicházejícími v rámci slučování rodin. Tato rozmanitost odráží složitost migračního prostředí v Maďarsku, zejména ve městech, kde se výrazně liší právní status, kulturní zázemí i jazykové kompetence migrantů.

Přepisy rozhovorů byly podrobeny kvalitativní obsahové analýze s kombinací induktivního a deduktivního kódování. Tento postup umožnil identifikovat opakující se témata a zároveň zachytit jemnější, kontextově specifické postřehy. Kódy byly postupně rozvíjeny a následně seskupeny do analytických kategorií, které zdůrazňují strukturální podmínky, emoční rozměr a funkční dynamiku interkulturní mediace v Maďarsku. V textu jsou zařazeny vybrané přímé citace účastníků, aby byla zachována autenticita jejich hlasů a lépe vynikla praktická i etická komplexita jejich práce.

Účastníci:

Naser – Irák, Menedék Association. Podpora migrantů a uprchlíků prostřednictvím komunitních a vzdělávacích aktivit. Působí jako kulturní mediátor v Maďarsku.

Hanis – Maďarsko, Menedék Association. Poradce pro sociální integraci a koordinátor dobrovolníků. Působí jako kulturní mediátor v Maďarsku.

Souphaluck – Laos, mezinárodní organizace (neuvedena). Pedagog se zkušeností z druhého stupně ZŠ a SŠ. Působí jako kulturní mediátor v Maďarsku.

Soomin – Jižní Korea, Joseon Institute. Pedagog se zkušeností z Thajska a Salvadoru. Působí jako kulturní mediátor v Maďarsku.

Irina – Gruzie, nevládní organizace Egyesek. Dobrovolnice a studentka magisterského programu sociální integrace. Působí jako kulturní mediátorka v Maďarsku.

Gabriela – Maďarsko, HOOK. Studijní podpora a mentorství pro mezinárodní studenty. Působí jako kulturní mediátorka v Maďarsku.

Safaa – Maroko, Univerzita ELTE. Dříve pracovala ve státním azylovém zařízení v Nizozemsku. Podpora mezinárodních studentů. Působí jako kulturní mediátorka v Maďarsku.

Luciano – Argentina, Youth for Understanding. Působil na Univerzitě v Pécsi. Koordinátor kulturní výměny a vzdělávacích programů. Působí jako kulturní mediátor v Maďarsku.

Stručný manuál k rozhovorům:

- Proč pracujete jako interkulturní mediátor/ka (nebo v podobné roli)? Byla to volba, nebo náhoda?
- Jak byste během tří minut popsali podstatu své práce?
- Na jaké aspekty své práce jste obzvlášť hrdý/á?
- Existují naopak aspekty, za které se do jisté míry stydíte nebo jsou pro vás nepříjemné?
- Jak si představujete svou práci za tři roky?
- Profesní zázemí interkulturních mediátorů je v jednotlivých zemích EU velmi odlišné (vzdělání, kvalifikace, uznání profese, status atd.). Na co byste se zeptal/a kolegy pracujícího v jiné zemi EU?
- Představte si, že vás kolega z jiné země EU žádá o tipy, protože se chce přestěhovat do Maďarska a pracovat tu jako kulturní mediátor. Co byste mu doporučil/a?
- Máte nějaké postřehy či návrhy týkající se toho, co je třeba se naučit, abyste byli lepšími interkulturními mediátory, nebo oblasti profesního rozvoje, které byste si přáli rozvíjet?

3. Výsledky

3.1 Interkulturní mediace: volba, nebo náhoda?

Účastníci popsali různé cesty, které je k interkulturní mediaci přivedly, od hluboce osobních životních zkušeností po vědomá kariérní rozhodnutí. Několik z nich jako vstupní bránu zdůraznilo dobrovolnictví: začínali bez jasného povědomí o samotném pojmu „interkulturní mediátor“, ale postupně do role dorostli skrze praxi, motivaci a kontakt s prací v migrační oblasti. U jiných byla vstupní motivací souhra osobních hodnot: touha pomáhat, zájem o multikulturní prostředí či snaha budovat mosty mezi komunitami.

U mnohých však cesta nebyla lineární. Opakujícím se motivem byla kombinace volby a okolností. Někteří se k mediaci dostali po vlastní zkušenosti vysídlení nebo migrace, která formovala jejich empatii i vztah k této roli. Jiní do oboru vstoupili skrze univerzitní programy, stáže v nevládních neziskových organizacích nebo profesní kontakty, které je nasměrovaly k iniciativám zaměřeným na migranty.

Celkově se do motivace stát se interkulturním mediátorem promítá kombinace vědomého rozhodnutí, osobní historie a kontextových faktorů a potvrzuje se, že v Maďarsku jde o nestandardizovanou, velmi individualizovanou profesní dráhu.

„Před tímto rozhovorem jsem pojem ‚interkulturní mediátor‘ vlastně neznal ... ale po absolvování jednoho mládežnického programu v USA jsem byl opravdu nadšený z myšlenky přijít ‚se svou troškou do mlýna‘ v této oblasti.“ (Luciano)

„Myslím, že to byla volba, protože mě tohle téma vždy zajímalo... ale zároveň i náhoda, protože tu příležitost mi nabídl jeden z mých profesorů.“ (Safaa)

„Přišli jsme sem [do Maďarska] a potom vypukla válka v Iráku... nemohli jsme se vrátit. Začal jsem jako dobrovolník a teď pracuji jako arabský interkulturní mediátor.“ (Naser Ali Zeinab)

3.2 Vymezení role: úkoly, funkce a každodenní realita

U otázky, jak by popsali jádro své práce, většina mediátorů zdůrazňovala podporu integrace migrantů, uprchlíků či mezinárodních studentů v novém prostředí. Bez ohledu na to, zda se jedná o vzdělávání, logistickou podporu, mentoring či psychosociální pomoc, jejich práce spočívá v kulturním i praktickém propojování komunit.

Mnozí koordinují nebo podporují programy cílené na konkrétní skupiny: nezletilé uprchlíky, mezinárodní studenty nebo žadatele o azyl. Jejich úkoly sahají od organizace táborů a workshopů, přes výuku místního jazyka, překlady dokumentů a organizaci kulturních akcí až po praktickou podporu (ubytování, orientace v úředních postupech).

Opakujícím se tématem byla výrazně personalizovaná, na člověka zaměřená povaha této práce. Řada účastníků zdůraznila význam empatie, kulturní senzitivity a posilování nově příchozích, aby se aktivně podíleli na vlastní integraci a nebyli pouze pasivními příjemci pomoci.

Výrazně se ukazuje také mnohorozměrnost této role. Interkulturní mediace málokdy spočívá v jednom typu úkolu. Zahrnuje vzdělávání, administrativu, koordinaci, zvládání emocí i prosazování zájmů klientů. Tato rozmanitost odpovídá jak složitosti migrace, tak nárokům na flexibilitu a adaptabilitu těch, kteří v tomto oboru pracují.

„Snažíme se žadatele o azyl integrovat, ale zapojujeme je do procesu tak, aby měli pocit, že to není něco vnuceného. Je to přístup zdola nahoru.“ (Safaa)

„Děláme tady spoustu aktivit zaměřených na integraci uprchlíků... pracujeme hlavně s ukrajinskými, pákistánskými a iránskými uprchlíky. Organizujeme také komunitní akce a někdy poskytujeme komunitám finanční prostředky.“ (Hanis)

„Jako (maďarští) mentoři neseme odpovědnost za mezinárodní studenty od chvíle, kdy přijedou (do Maďarska) – pomáháme jim s papírováním, ubytováním, překlady a připravujeme pro ně programy. V podstatě se staráme o všechno.“ (Gabriela)

3.3 Zdroj hrdosti

Když mediátoři refletovali, na co jsou ve své práci nejvíce hrdí, mluvili s velkým zaujetím o hmatatelném i emočním dopadu na komunity, které podporují, zejména na děti a mladé lidi.

Jedním z hlavních zdrojů hrdosti bylo vytváření příležitostí k posilování samostatnosti a rozhodování klientů. Naser Ali Zeinab například popsal dobročinnou večeři, kterou uspořádali společně s mladými uprchlíky, aby vybrali finance na jejich letní tábor. Tento participativní přístup neměl sloužit jen k získání potřebných prostředků, ale také měl v mladých lidech vzbudit pocit spoluodpovědnosti a vědomí, že svým jednáním mohou něco ovlivnit:

„Všechno jsme dělali společně s dětmi... Věděly, že když přijdou a budou pracovat, budou mít letní tábor. A nakonec se to podařilo.“

Jiní zdůrazňovali „pouhou“ přítomnost – to, že s marginalizovanými komunitami tráví čas ne proto, aby je „opravili“, ale aby jim poskytli vztah a péči. Jak říká Hanis:

„Nic zvláštního neděláme, prostě tam chodíme a trávíme čas s dětmi... kreslíme, hrajeme fotbal, jíme spolu. Jsem na to hodně hrdý.“

Někteří čerpali hrdost z toho, že byli svědky proměny, zejména u dětí a mladých lidí, kteří začali zpochybňovat nerovnosti a stereotypy. Souphaluck Noudeang reflektuje, jak děti získaly sebevědomí a osvojily si kritické myšlení:

„Ptají se: ‚Proč nemohu sportovat? Proč se holky musí chovat jinak?‘... Začínají klást otázky, a na to jsem pyšná.“

Další zdroje hrdosti měly osobnější rozměr, například schopnost komunikovat v mateřských jazycích uprchlíků (Irina) nebo pokora a otevřenost kritice, jež jsou v mezikulturní práci zásadní (Safaa):

„Mám pocit, že je úspěch, když jste dost pokorní na to, abyste přijali kritiku... protože pracujete s lidmi s různými perspektivami.“

Gabriela byla pyšná na to, že jako mentorka inspirovala ostatní k tomu, aby šli v jejích stopách:

„Mám pocit, že jsem odvedla dobrou práci... že jsem pro ně v určitém smyslu udělala něco výjimečného, takže teď sami chtějí dělat to, co jsem udělala já pro ně.“

3.4 Zdroje frustrace v profesi interkulturního mediátora

Většina účastníků váhala označit své zkušenosti slovem „stud“, nicméně popsali řadu situací spojených s nepříjemnými pocity, emoční frustrací či pochybnostmi o sobě. Tyto pocity často pramenily ze strukturálních překážek, komunikačních bariér nebo limitů vlastních kompetencí.

Naser Ali Zeinab poukázal na emoční zátěž, která plyne ze snahy podporovat uprchlíky a migranty v prostředí, jež jim neposkytuje rovnocenné podmínky. Popsal, jak těžké je „přesvědčit je, že sem patří“, když se mnozí necítí v maďarské společnosti bezpečně nebo jim připadá, že nemají nárok být její součástí. Frustrace zde pramení méně z osobní viny, ale více ze systémové nespravedlnosti.

Irina sdílela vnitřní pochybnosti: pocit, že se nedokáže plně vcítit do lidí, kteří zažili traumata, jež ona sama nikdy neprožila. „Mám pocit, že nejsem schopná se s nimi na té úrovni propojit,“ přiznala. Její reflexe odhaluje etické napětí mezi snahou pomáhat a vědomím limitů vlastní empatie.

Safaa velmi otevřeně mluvila o chvílích zranitelnosti:

„Někdy se cítím trapně... když nejsem dost citlivá. Ne proto, že bych nechtěla být, ale prostě proto, že si to neuvědomím.“

To ukazuje na hlubokou míru sebereflexe i na to, že při práci s rozmanitými skupinami si mediátor musí neustále dávat pozor, aby něco nepřehlížel.

Pro jiné pramenila frustrace spíše z praktických problémů. Gabriela například obtížně snáší situace, kdy studenti, jimž dělá mentorku, přestávají reagovat a jsou pasivní:

„I když pro ně něco připravíme... ani neodpoví.“

Neoznačuje to přímo jako stud, ale odráží to emoční zátěž a pocit selhání v oslovování lidí, na kterých jí záleží.

Souphaluck Noudeang popsala, že kvůli svému pohlaví a věku musela opakovaně dokazovat, že má potřebné kompetence. Zpočátku ji nebrali vážně, ale časem si respekt vydobyla. „Musely jsme proti tomu bojovat svojí prací,“ říká, což dokládá, jak společenské předsudky vytvářejí tlak na větší výkon.

Někteří účastníci naopak myšlenku „studu“ přímo odmítli. Hanis uznává, že problémy existují, například jazyková bariéra nebo způsob, jakým jsou uprchlíci přijímáni, ale odmítá je rámovat negativně:

„Nerad se na věci dívám tímto způsobem...“

Podobně Luciano říká:

„Neřekl bych, že se stydím za nějaký konkrétní úkol,“ i když připouští, že „to může být náročné“, když studenti odmítají nabízenou pomoc.

Pokud výpovědi účastníků shrneme, jen málo z nich sice používá přímo slovo „stud“, většina však popsala momenty, kdy zpochybňovali vlastní efektivitu, prožívali emoční zátěž nebo naráželi na vnitřní i vnější limity. Tyto reflexe odhalují emoční náročnost práce v interkulturních a humanitárních kontextech, kde hluboký zájem o druhé často přináší i osobní pochybnosti.

3.5 Výhled do budoucna: profesní aspirace a budoucí perspektivy

Mediátoři vyjadřovali silný pocit naplnění a výjimečnosti své role. Mnozí zdůraznili, jak důležitá je jejich práce právě v Maďarsku, kde je pomoc migrantům a uprchlíkům často problematická. Jeden z účastníků uvedl, že svou roli vnímá jako výsadu, protože může být klíčovým spojovacím článkem mezi migranty a místním systémem:

„Vlastně mám velké štěstí, že tuto pozici zastávám, protože, jak jsem říkal, Maďarsko dost ztěžuje podmínky pro pomoc migrantům a uprchlíkům a pro organizace, které se jim věnují. Vnímám to jako výsadu, že mohu fungovat jako spojovací článek mezi migranty a uprchlíky a maďarským systémem.“ (Naser Ali Zeinab)

Tento pocit výjimečnosti je úzce spojen s přesvědčením o smysluplném dopadu práce interkulturních mediátorů. Nejde jen o pomoc s administrativou, ale také o prohlubování vztahů mezi komunitami.

Současně zaznívaly obavy o udržitelnost těchto rolí, zejména u těch respondentů, kteří žijí v cizí zemi. Ačkoli jsou silně motivovaní, nejistota ohledně dlouhodobého života v cizí zemi vede některé k úvaze o změně.

„Nejsem si jistá, jak dlouho tohle může pokračovat a jak dlouho budu jezdit tam a zpátky. Snažím se najít práci doma, která by také byla multikulturní a věnovala se interkulturním tématům.“ (Soo Min)

Téma emoční a vztahové roviny práce se objevovalo často. Mnozí zdůrazňovali význam vytváření bezpečného a vstřícného prostředí pro migranty, aby se v nové společnosti cítili přijímaní.

„Chci, aby se cítili v bezpečí a vítání, aby se dobře začlenili v nové společnosti. Vím, jak děsivé může být odstěhovat se do nové země, zvláště když to nebylo moc plánované.“ (Irina)

To ukazuje, že role mediátora není jen praktická, ale výrazně emoční – nabízí útěchu, ujištění a pocit sounáležitosti.

Mnozí také přiznávali, že budoucnost nelze dobře předvídat. Dynamika migrace a interkulturní práce znamená, že jejich role se může měnit vlivem politik, osobních okolností i širších společenských změn:

„Budoucnost se nedá moc předpovědět. Teď mě nejvíc naplňuje práce s touto skupinou lidí. Ale protože člověk nemůže předvídat, co přijde, může se to změnit.“ (Safaa)

Tato reflexe nejistoty ukazuje na fluidní povahu interkulturní mediace. Účastníci jsou však i přes všechny výzvy své práci oddaní a jsou připravení přizpůsobovat se vyvíjejícím se podmínkám.

3.6 Přeshraniční dialog: otázky pro evropské kolegy

Mediátoři přinesli podnětné pohledy na to, na co by se ptali kolegů z jiných zemí EU, kteří pracují v oblasti interkulturní mediace. Společným tématem byla touha po vzájemném učení a sdílení dobré praxe.

Jeden z účastníků by se chtěl od kolegů dozvědět, jak dosáhnout většího dopadu a udržet trvalý kontakt s lidmi, se kterými pracují. Zdůraznil, že je důležité dál s migranty komunikovat i po odeznění „akutní“ potřeby:

„Mám pocit, že je strašně důležité s těmi lidmi mluvit dál, pořád naslouchat tomu, co říkají, jak se cítí, co dělají. Jak jim můžeme pomoci víc, co bychom mohli dělat jinak.“ (Naser Ali Zeinab)

Dalším důležitým tématem byla kulturní senzitivita nejen u migrantů, ale i v hostitelské společnosti.

„Potřebujeme spoustu školení na téma kulturní senzitivity pro hostitelskou komunitu... aby lidé pochopili, že na světě je tolik kultur, kolik je lidí na planetě.“ (Hanis)

To odráží silnou víru v edukaci jako nástroj snižování předsudků a vytváření inkluzivnějšího prostředí.

Někteří se chtěli dozvědět, jak kolegové v jiných zemích řeší širší integrační otázky – přístup ke vzdělání, zdravotní péči a práci:

„Co můžeme udělat pro to, abychom je podpořili? Mohou hned od začátku posílat děti do školy, mít bydlení, možnost pracovat? Nebo jak to organizují?“ (Souphaluck Noudeang)

Další otázky se týkaly spolupráce s jinými odborníky – terapeuti, dětskými psychology apod.:

„Zvete k práci s dětmi i jiné profesionály, třeba terapeuty? Jak propojujete různé role a profese?“ (Irina)

To ukazuje, že mediátoři chápou svou roli jako součást multidisciplinárního pole, které vyžaduje úzkou spolupráci.

Respondenty zajímaly i rozdíly v integračních procesech v různých zemích:

„Chtěl bych víc pochopit rozdíly v adaptačních procesech a obavách lidí, kteří se usazují v konkrétních zemích... ve Finsku to funguje jinak než v Řecku.“ (Luciano)

Celkově otázky účastníků odrážejí snahu zlepšovat dopad vlastní práce prostřednictvím mezinárodního sdílení zkušeností, posílení kulturního vzdělávání a lepšího porozumění systémovým výzvám, jimž migranti čelí v různých kontextech.

3.7 Lokální vhledy: rady pro mediátory přicházející do Maďarska

Na otázku, jaké rady by dali kolegovi, který se chce přestěhovat do Maďarska a pracovat tam jako kulturní mediátor, účastníci vyzdvihli několik klíčových aspektů.

Jedním z hlavních témat byla trpělivost a realistická očekávání:

„K integraci a k tomu, že lidé někoho přijmou mezi sebe, nedejde ze dne na den. Trvá to. Vyžaduje to trpělivost, takže... je potřeba vědět, že to zabere čas a že bez trpělivosti to nepůjde.“ (Hanis)

Dalším důrazem byla kulturní senzitivita, zejména nezbytnost naučit se jazyk hostitelské země:

„Doporučila bych naučit se jazyk země, do které budou vysláni. Hodně to pomůže pochopit kulturu a usnadní to komunikaci s kolegy.“ (Soo Min)

Několik účastníků zdůraznilo potřebu otevřenosti, empatie a nehodnotícího přístupu:

„Budte k těm, koho máte na starost, vždy laskaví a otevření. Protože v těžké situaci jsou oni, ne vy.“ (Gabriela)

Další radou bylo získat praktickou zkušenost prostřednictvím dobrovolnictví nebo stáží, než se člověk definitivně rozhodne pro profesní dráhu mediátora:

„Měli by si to zkusit třeba formou stáže nebo dobrovolnictví... Není to něco, co děláte jen proto, že chcete. Je to něco, co děláte, protože jste typ člověka, který tomu dokáže dát přidanou hodnotu.“ (Safaa)

Někteří také doporučovali využívat k odstraňování bariér neformální akce a aktivity, například společné vaření, tanec a zpěv:

„Co by se dalo dělat... je pořádát v rámci mediace víc neformálních akcí a aktivit, třeba vaření tradičních jídel, tanec a zpívání.“ (Irina)

Respondenti také zdůrazňují trpělivost, kulturní porozumění, profesní přípravu a empatii. Interkulturní mediace není pouze o technických dovednostech, ale i o emoční inteligenci, schopnosti adaptace a odhodlání přispívat k tomu, aby se migranti i hostitelská společnost cítili co nejlépe.

3.8 Vzdělávání a profesní rozvoj: kompetence, potřeby a profesní růst

Účastníci zdůrazňovali, že profesní růst interkulturního mediátora je celoživotní proces, který vyžaduje jak formální, tak neformální vzdělávání. Opakujícím se tématem byl nedostatek strukturovaných vzdělávacích programů specificky zaměřených na tuto profesi v Maďarsku, což ukazuje na propast mezi rostoucí multikulturní realitou a institucionálním uznáním role mediátora.

„Nemyslím si, že v Maďarsku existuje formální vzdělávání pro interkulturní mediátory... tahle práce není většinou společností brána vážně.“ (Naser Ali Zeinab)

Zazněla všeobecná kritika povrchních interkulturních školení, která instituce zavádějí jen proto, aby naplnily předepsané požadavky, a která interkulturní témata doopravdy neřeší:

„Myslím, že ‚interkulturní školení‘ na pracovištích je potřeba brát s rezervou. Začala jsem být skeptická, když jsem viděla, že povinné školení citlivosti je velmi povrchní a nikdo mu nevěnuje pozornost – berou ho jako povinnost, kterou je třeba si odškrtnout.“ (Soo Min)

Vedle volání po strukturovaném vzdělávání byla silně přítomná i potřeba zkušenostního učení. Účastníci zdůrazňovali, že teorie sama o sobě nestačí a že mediační dovednosti je nutné pilovat opakovaným vystavováním se rozličným kulturním situacím:

„Pořád se musíte učit, jak být lepším mentorem, než jste byli dřív... a to jde jen z zkušeností.“ (Gabriela)

„Zvlášť když pracujete s lidmi z různých zemí... ti se pořád mění... a vy někdy nevíte, jak reagovat.“ (Irina)

Někteří uznávali, že určití lidé mohou mít pro mediaci „přirozené dispozice“, ale vnímali to tak, že bez systematického rozvoje to nestačí:

„Někteří lidé mají přirozenou schopnost být interkulturními mediátory... ale neměli bychom se na to spoléhat. Učení... nikdy nekončí.“ (Safaa)

Zdůrazňována byla také potřeba osvojit si i další dovednosti, které se přímo netýkají dané kultury. Aby mediátoři dokázali reagovat na komplexní realitu migrace, vysídlení a adaptace, potřebují měkké dovednosti a interdisciplinární kompetence:

„Vyžaduje to neustálé učení... nejen o různých kulturách, ale také o komunikačních stylech, generačních rozdílech a povědomí o duševním zdraví.“ (Luciano)

Celkově rozhovory ukazují, že profesní rozvoj interkulturních mediátorů musí spojovat formální vzdělávání, reflexivní praxi a emoční gramotnost. Tento obor, který spojuje etické zásady, empatii a odborné znalosti, si nemůže dovolit stagnaci ani povrchní přístup.

4. Závěr

Rozhovory s interkulturními mediátory v Maďarsku, působícími v různých nevládních a dalších organizacích, nabízejí bohatý obraz mediace pevně zakotvený v národním kontextu, který se vyznačuje rostoucí diverzitou i institucionálními výzvami. Tito profesionálové pracují s různými migrujícími komunitami, od uprchlíků a žadatelů o azyl přes pracovní migranty až po mezinárodní studenty, a denně se pohybují v komplexní oblasti identity, institucionální kultury a sociální integrace.

Jedním z nejsilnějších zjištění je klíčový význam interkulturní mediace pro zajištění přístupu migrantů k základním právům a službám. Mediátoři působí jako kulturní a emoční „překladač“, vysvětlují institucionální procesy, zasazují se o spravedlivé zacházení a pomáhají migrantům cítit se viděni a slyšeni. Jejich role není popisována jako neutrální facilitace, ale jako aktivní vyjednávání: mediátoři narážejí na mocenské asymetrie, kulturní nedorozumění i systémové bariéry a musí uplatňovat úsudek, empatii i odolnost.

Navzdory této zásadní roli účastníci jednoznačně poukazují na nedostatek formálního uznání a jednotné podpory. Mnozí popisují pracovní smlouvy, které jim nezaručují jistotu zaměstnání, omezené nebo neplacené pozice a nejasný status uvnitř organizací. Někteří mají pocit, že je instituce vnímají spíše jako neformální pomocníky či „insidery“ z komunity, a ne jako kvalifikované profesionály. To zpochybňuje dlouhodobou udržitelnost jejich přínosu a vytváří napětí kolem profesní identity a očekávání.

Dalším klíčovým zjištěním jsou požadavky na dovednosti nezbytné pro účinnou mediaci. Jazyková vybavenost a kulturní znalosti jsou nutným základem, ale účastníci zdůrazňují potřebu širších kompetencí, například psychologické podpory, znalosti institucí, zvládání konfliktů a komunikace pod tlakem. Mnozí uvádějí, že tyto dovednosti rozvíjeli „za pochodu“, často bez strukturovaného vedení či zpětné vazby. Zaznívá silná poptávka po vzdělávání, které by zahrnovalo i reflexi vlastní pozice v systému, práci s emoční zátěží a nastavování zdravých hranic.

Emoční a etická náročnost práce je velmi výrazná. Mediátoři často prožívají morální napětí mezi omezeními na straně institucí a potřebami lidí, jimž slouží. Často jsou jedinými pracovníky, kteří mají blízký vztah s migrujícími komunitami – tato unikátní pozice je zároveň posilující i izolující. Bez peer podpory, supervize a institucionálního zázemí někteří popisují vyhoření, frustraci a pochybnosti o tom, nakolik mohou ovlivnit výsledek.

Účastníci navrhuji několik cest ke zlepšení komunikace a profesního rozvoje v této oblasti:

- Zavedení strukturovaných, modulárních vzdělávacích programů, které zahrnou praktickou i psychologickou dimenzi mediace.
- Vytvoření oficiálních postupů akreditace, které zajistí status a stabilitu profese.
- Posílení podpůrných sítí mezi mediátory – mentoring, facilitovaná setkávání a sdílení praxe.
- Zvýšení informovanosti institucí o tom, co mediace obnáší, a zajištění přiměřených zdrojů a podmínek pro výkon této role.

Společným poselstvím všech rozhovorů je, že interkulturní mediace nemůže fungovat izolovaně. Aby mediátoři mohli být efektivní, musejí se proměňovat i organizace a instituce, které musí být vnímavější, inkluzivnější a mít lepší povědomí o vlastních limitech. Mediace není jednosměrný akt překladu, nýbrž dynamický proces, který předpokládá otevřenost a ochotu k proměně na všech stranách.

Abychom výše uvedené shrnuli, interkulturní mediátoři působící v Maďarsku jsou dokladem toho, že interkulturní mediace představuje životně důležitý, ale křehký most spojující stále rozmanitější společnost. Aby se tento most posílil, musí všichni zúčastnění přestat vnímat mediátory jako neformální pomocníky a začít je uznávat jako kvalifikované profesionály, jejichž práce je zásadní pro inkluzi, rovnost a vzájemné porozumění. Tito lidé jasně ukazují, jak s mezikulturními aspekty pracovat lidštěji, informovaněji a odolněji, a to jak v Maďarsku, tak za jeho hranicemi.

ITÁLIE

Fokusní skupinu INTERCULT, kterou organizovala Futura, jsme uspořádali online 19. března 2025 s devíti interkulturními mediátory a mediátorkami působícími v různých oblastech a provinciích regionu Emilia-Romagna. Přestože si všichni uvědomovali určitá omezení online setkání oproti osobnímu kontaktu (větší formalita, méně interakcí mezi účastníky, méně vřelý přístup, který je typický spíše pro osobní kontakt), volba online formy byla motivována snahou získat co nejpestřejší a nejroznorodější výpovědi, a to i s ohledem na územní specifika.

Po vysvětlení pravidel setkání následovalo krátké představení organizace Futura a členů jejího týmu. Poté byl představen projekt, partnerské konsorcium a cíle projektu Intercult, tedy zmapování toho, jak se mediace vyvíjí v různých zemích, a následnou snahu vytvořit společný rámec.

Nejprve byli IM požádáni, aby se představili a popsali, co jako interkulturní mediátoři/ky dělají.

N. pracuje jako IM pro jiné organizace a zároveň je sociální pracovnící v centru pro žadatele o azyl ve Finale Emilia. Má regionální kvalifikaci interkulturní mediátorky. Tato dvojí role jí někdy působí potíže, protože být sociální pracovnící je něco jiného než být „ombudsmankou“. Zároveň to ale byla jediná cesta, jak dosáhnout určité pracovní stability.

A. pracuje od roku 2001 jako IM ve zdravotnictví, v centru pro zdraví cizinek v regionu Emilia-Romagna. Aby měla stabilnější a lépe placenou práci, působí také jako interkulturní pracovníce ve sdružení, které realizuje migrační agendu pro některé obce. V rámci tohoto projektu využívá kromě svých mediačních dovedností i jazykové kompetence.

B. je IM pracující v rámci sdružení. Tuto roli zastává už několik let, ale zároveň působí i na dalších pozicích v oblasti sociální práce.

R. je IM pro urdštinu a paňdžábštinu v provincii Reggio Emilia a pracuje v rámci sdružení. Ačkoli tuto práci vykonává teprve šest měsíců, byly to velmi intenzivní měsíce, během nichž se hodně naučila – a ví, že ji toho ještě mnoho čeká. Je pákistánského původu, ale narodila se a vyrostla v Itálii.

S. je zároveň sociální pracovníce a IM (nově zejména pro španělštinu). V Itálii žije pět let a v tomto období se intenzivně věnovala sociálním tématům. Vystudovala psychologii.

M. je Slovinka, primárně pracuje jako sociální pracovníce, ale také jako IM pro jazyky bývalé Jugoslávie pro agenturu, která zajišťuje překlady a telefonickou i online mediaci po celé Itálii. Tuto práci našla náhodou po intenzivnějším nasazení v 90. letech 20. století a na začátku 21. století, ale dodnes v ní pokračuje.

O. pracuje v rámci sdružení v provincii Ravenna, kde se věnuje interkulturní mediaci ve školách a sociálních službách, takže působí v mnoha oblastech. Zároveň vyučuje italštinu pro cizince.

Na. je zaměstnankyní sdružení v provincii Reggio Emilia a IM je od roku 2001, zejména pro arabštinu a francouzštinu, a to ve školách i v sociálně-zdravotnických službách.

F. pochází ze Senegalu a interkulturní mediaci se věnuje od roku 2006. Pracuje pro dvě sdružení, převážně v oblasti školní mediace, ale také v sociální práci (např. pro „růžovou linku“, krizovou linku pro ženy zažívající násilí) a ve zdravotnictví.

Proč a jak jste se stali interkulturními mediátory/kami?

F.: Zpočátku to v roce 2006 byla náhoda. Pracovala ve školní jídelně, ale poté, co vedla jednu lekci v mateřské škole své dcery, ji požádali, aby příště přišla říci něco o své kultuře. Šla tam spolu s další senegalskou maminkou, což byla první taková zkušenost. Po nějaké době se od jedné učitelky dozvěděla, že hledají Senegalku mluvící italsky, která by dělala mediaci ve školách. Nejprve ve školách pořádala setkání, kde vysvětlovala senegalskou kulturu, a poté začala pracovat pro sdružení, které jí zajistilo školení a pomohlo jí dodělat

si závěrečnou zkoušku na střední škole. Práce ji natolik nadchla, že odešla z jídelny a věnuje se jen mediaci.

O.: Na Ukrajině pracovala jako učitelka a zároveň se jako výzkumnice a popularizátorka věnovala oblasti genderově podmíněného násilí. Její dovednosti a zkušenosti v komunikaci s institucemi a žáky se jí hodily i po příjezdu do Itálie, kde narazila na spolek, v němž mohla uplatnit své kompetence – učit i pomáhat ve vztazích. Mohla zúročit i zkušenosti z oblasti boje proti genderově podmíněnému násilí, protože tato organizace spolupracovala i s centrem zaměřeným na boj s násilím, které provozovalo „růžovou linku“. Tato práce odpovídá jejímu přesvědčení, že chce lidem pomáhat cítit se lépe, podporovat je na cestě z jedné země do druhé. Je to specifické poslání, protože migranti bývají po určitou dobu zcela vykořenění, ztracení, téměř bez identity a zažívají řadu emocí, které často nejsou pozitivní. To, že jim může pomoci tyto obtíže překonávat, je aspekt, který ji na této práci nejvíce přitahuje.

N. říká, že už jako dítě „vždycky byla mediátorka“, protože překládala rodičům a přátelům. V dospělosti se z toho stala vášeň a na práci IM ji nejvíc baví, že ji může vykonávat v různých sektorech, od sociálních služeb přes zdravotnictví až po policii či advokáty. To jí umožňuje získávat zkušenosti a kompetence v mnoha oblastech.

R. na N. navazuje a plně s ní souhlasí. I pro ni bylo rozhodnutí stát se IM svobodnou a vědomou volbou, dokonce si už jako dívka vyhledávala informace o tom, zda v místě jejího bydliště existují mediační služby. Také ona zprostředkovávala komunikaci rodičům, rodině a přátelům a cítila velkou satisfakci, protože věděla, že někomu pomáhá. A jak N. řekla, je to zároveň způsob, jak se učit a rozvíjet své dovednosti: člověk dává, ale zároveň hodně dostává zpět.

Na. uvádí, že možná reprezentuje „starší generaci“ IM (zatímco N. a R. vnímá jako druhou či třetí generaci). Původně si tuto profesi nevybrala, zapsala se na univerzitu. Pak ji kamarádka, která už jako IM pracovala, požádala o pomoc, když nestíhala velký objem zakázek. Začala tedy překlady a postupně i prezenční mediací, až byl otevřen kurz pro interkulturní mediátory, do kterého se přihlásila. S narozením dětí a také proto, že je cizinka (což znesnadňovalo hledání jiné práce), se stala IM „naplno“. V tomto sektoru byla a je velká potřeba pracovníků. A přestože se role proměnila – stačí se podívat na druhou či třetí generaci, která mluví mnohem lépe italsky a je lépe integrovaná –, ještě zbývá hodně práce počínaje zkoumáním, co vlastně profesi IM definuje, jaké zkušenosti z různých oblastí jsou potřeba a jak přesně vymezit kompetence. Přestože IM působí v Itálii už dlouho, stále existují lidé, kteří toto povolání neznají, ačkoli je velmi potřebné. Práce se jí líbí, není nikdy nudná a vždy je co nového se učit. Člověka vždycky může něco překvapit, nabourat jeho jistoty nebo zpochybnit, co se naučil. Mění se generace, politika, geografie a s tím i přístupy ke kultuře a očekávání. Člověk musí být pořád v obraze a očekávat překvapení, a i proto ji tato práce baví.

A. je v této skupině jedinou IM bez migračního původu. Také ona je „mimo jiné“ IM, protože jen mediací se nedá uživit. Pracuje ve zdravotnictví, učí italštinu a působí jako překladatelka po telefonu. Protože miluje jazyky, studovala tlumočení a v rámci studia

musela kvůli některým zkouškám strávit minimálně šest měsíců v zahraničí, takže několikrát sama zažila, jaké to je být někde cizinkou.

Právě díky tomu a díky lásce k jazykům se dostala k této profesi. Také se považuje za součást první generace IM a dodává, že tehdy se příliš neuvažovalo o tom, že by rodilí Italové mohli být interkulturními mediátory, protože nebyli cizinci. Musela tak trochu „plavat proti proudu“, ale byla přesvědčená, že díky častému cestování, pobytu v zahraničí a manželství s cizincem má všechny předpoklady k tomu, aby dokázala empaticky pracovat s lidmi. Samozřejmě se to člověk musí naučit, jazyk i kultura ho musí bavit a také musí přijmout, že jde o práci, která se neustále vyvíjí.

Čas od času se objeví případ, který člověka „rozhodí“, například jazyk nebo dialekt z určité oblasti, který je v Itálii málo zastoupený.

Být IM je zároveň určitý způsob, jak „něco vrátet“. A. si uvědomuje, že ne všechny ženy na světě mohou studovat, být svobodné, dělat, co chtějí, včetně výběru partnera, oboru studia nebo péče o sebe. Cítí vůči těmto ženám povinnost a současně vnímá, že její práce má smysl. Práce s migrací člověka neustále něčemu učí. Je v ní obrovský lidský rozměr, který přináší dobrý pocit. Zároveň však nelze opomenout křehkost profese z hlediska pracovních smluv a uznání.

S. vnímá jako velmi užitečné propojovat práci IM se svou odborností psycholožky – obě roviny se doplňují a pomáhají lépe porozumět různým kulturám i emocím. Zpočátku vůbec nevěděla, že toto povolání existuje, takže její volba byla vlastně náhodná. Každopádně ji práce baví a těší ji, že objevila tolik různých oblastí, v nichž může působit: zdravotnictví, sociální služby atd. V regionu Emilia-Romagna nicméně stále vnímá (a kolegové s ní souhlasí), že je tato role v řadě kontextů velmi nejasná.

B. k této profesi dovedly dosti specifické okolnosti. IM se stal náhodou. Pobýval v centru pro nezletilé cizince bez doprovodu a velmi rychle se naučil italsky, mnohem lépe než většina ostatních rezidentů. Ostatní se na něj proto obraceli, když v zařízení nebyl přítomen žádný IM, k čemuž přispívalo také to, že ovládal několik afrických jazyků (manding, pidžin varianta angličtiny a další neoficiální jazyky). Vždy se snažil být „spojkou“ mezi dětmi a pracovníky centra a tato jeho schopnost se proměnila v profesní příležitost. Dnes zároveň studuje jazyky na univerzitě a u této profese, ve které se cítí dobře a která ho baví, zatím zůstává.

(tato otázka nebyla v původním scénáři, ale navazuje na předchozí odpovědi)

Pozorujete ze své zkušenosti, že organizace či instituce, pro které zajišťujete mediaci, postupně mění svůj přístup k cizincům? Jinými slovy, myslíte, že se veřejné služby otevřely a více si uvědomují, že v zemi žijí i občané jiného původu, nebo stále přetrvává uzavřenost a je obtížné s veřejnou správou spolupracovat?

O.: Na tuto otázku se dá odpovědět různě a vždy záleží na tom, s kým konkrétně jednáte. Zobecňovat, jak reagují městské úřady, policie nebo zdravotnická zařízení na konkrétní potřebu, je možné jen skrze to, jak se chovají jejich zaměstnanci k lidem. Vždy jde o vztah jeden na jednoho a v něm se setkáváme jak s otevřeností, tak s uzavřeností. Pokud

úředníci a pracovníci veřejných služeb absolvovali nějaké školení a něco o tématu ví, je větší pravděpodobnost, že narazíme na člověka, který chce pomoci, je ke klientům vstřícný a snaží se je podpořit. Ale stále existují i velmi uzavření lidé a v takovém případě má IM velmi těžký úkol: nejen zprostředkovávat komunikaci mezi klientem a institucí, ale zároveň si budovat profesionální vztah s těmito pracovníky. Odpověď tedy zní: záleží na tom, koho zrovna potkáme.

Na.: Souhlasí s kolegyní a dodává, že to často závisí i na financování a investicích do této služby, a pokud jde o integraci, někdy také na tom, kdo vyhrál volby. Záleží také na tom, jak je daná situace naléhavá. Realizují se jednotlivé projekty, které samozřejmě po nějaké době skončí, ale chybí dlouhodobější, strukturální investice. V tomto směru se nic moc nemění. Druhá a třetí generace migrantů sice dorostla a struktura občanství se proměnila, ale systém je pořád stejný.

F.: Navazuje na O. a zdůrazňuje, že odpověď se odvíjí od konkrétních situací a případů. Stává se, že v případě specifických požadavků nebo u případů, které vyžadují zvýšenou pozornost, je IM přizván a dobře informován o případu. Jindy se s ním ale zachází jako s kusem hadru, který se použije a zahodí.

A.: Souhlasí s kolegyněmi a dodává, že kromě jazykových požadavků existuje i poptávka po interkulturní interpretaci, a to nejen u nově příchozích migrantů. Uvádí příklad učitelky, která se ptala na ramadán ve vztahu k dívce z druhé generace migrantů, narozené a vychované v Itálii, která výborně ovládá jazyk. Učitelku nezajímalo pouze půst, ale i to, proč dívka nikdy dříve neodmítala určité činnosti ráno a nyní ano. IM je tedy zván také kvůli kulturním aspektům, které nejsou na první pohled vidět a které si na Googlu nenajdete, když nevíte, co hledat. A protože vždy záleží na konkrétním pracovníkovi služby, se kterým jednáme, liší se i to, co kdo považuje za urgentní a zda cítí potřebu využít mediátora.

Na. na A. navazuje tím, že je absurdní, pokud je ještě v roce 2025 potřeba vysvětlovat ve školách, co je ramadán a co obnáší. Pokud je to tak všude, pak se pořád nic nezměnilo. Ukazuje to, že je stále potřeba hodně pracovat na interkulturních projektech, které připraví učitele (a další veřejné pracovníky) na kulturní rozmanitost. Učitel, který se orientuje v různých kulturách, se nemůže divit, že má žák v době ramadánu více absencí nebo nechce cvičit. Zároveň by se rodiče neměli stydět říct: „Zítra do školy nepřijde, slavíme svátek přerušení půstu,“ místo aby psali, že dítěti nebylo dobře. Musíme trvat na projektech kulturní senzibilizace, aby pak IM mohl pracovat cíleněji.

Mluvili jsme o tom, jak je práce s lidmi krásná a jaké přináší uspokojení. A co naopak nespokojenost či frustrace z profesního hlediska? Jaké jsou nejméně uspokojivé aspekty vaší práce?

Na.: Při mediaci výrazně zasahujeme do zkušenosti člověka či rodiny, ale jakmile sehraje svou omezenou roli, nemáme jistotu, že bude zajištěna kontinuita. Buď proto, že daná instituce už další mediaci nepotřebuje, nebo proto, že na další pokračování nemá zdroje. Protože v naší práci hodně stavíme na empatii, přerušování služby je náročné jak pro IM, tak pro klienta. Ještě horší je, když v mediaci chybí návaznost, klient se pokaždé

potkává s jiným mediátorem a musí mu všechno opakovat znovu. Jeho utrpení spočívá v tom, že vše znovu vysvětluje a bojí se, že něco vynechá. Klient si přitom často myslí, že pracujeme jako tým a k jeho případu existuje nějaká složka jako v sociálních službách. Ale není tomu tak. Jeden IM nezná případy ostatních a navíc jsou informace často fragmentované: něco ví jeden člověk, něco jiný. Bez sdílené složky nebo pravidelného předávání informací IM nezjistí, zda odvedl svou práci dobře, nebo zda zbývá na příště něco k dořešení. K tomu se přidává nejistota. Protože se učíme za pochodu, neznáme výsledek. Na začátku máme o situaci přehled, ale po šesti měsících či roce už nevíme, k jakým posunům došlo, jaké nové problémy nastaly nebo co se bude muset dořešit. Zůstává velký otazník: Odvedla jsem dobrou práci? Udělala jsem chybu? Neměla jsem něco říkat? ... A to je velký problém.

F. dodává, že chybí i respekt vůči IM. Často se stává, že je nikdo neinformuje, že klient, se kterým měli pracovat, nedorazí, případně si zdravotnické zařízení na určitou hodinu objedná mediaci, IM tam musí jet autem a až na místě zjistí, že místo mediátora využili jiného pacienta nebo někoho z pomocného personálu, který mluví stejným jazykem. To je nepřijatelné. Nejen proto, že tam IM jel zbytečně, ale především proto, že se tak rezignuje na profesionalitu, ochranu soukromí a vznikají zbytečné náklady. Stačí si představit situaci, kdy je o tlumočení požádán manžel, který by o věcech, které tlumočí, vůbec neměl vědět, nebo je dokonce sám zdrojem problému.

N. upozorňuje, že zejména v sociálních službách se často dělá úvodní „briefing“, kde je vysvětlen účel mediace. A po zásahu se dělá „debriefing“, kde IM sdílí svůj pohled. V jiných oblastech (škola, zdravotnictví) to ale nebývá běžné, a přitom by to bylo velmi důležité.

O.: Velkým problémem jsou přesuny, když práce zahrnuje například dvě hodiny v jedné škole, dvě v jiné, jednu hodinu v sociálních službách a další někde jinde. Je velmi těžké skloubit časové požadavky různých institucí. Předpokládá se, že se IM musí přizpůsobit rozvrhům škol a úřadů, aniž by se bralo v potaz, že už má třeba dlouhodobě naplánované jiné závazky – jsme opravdu hodně vytiženi. Z těchto ad hoc domluv a přejíždění z místa na místo vzniká značný stres.

A.: V některých kontextech jsou IM součástí kmenového týmu zdravotnické služby, což napovídá, že projektový přístup je už zastaralý. Práce na bázi projektů vždy vzbuzuje dojem, že migrace je něco mimořádného, zatímco ve skutečnosti jde o systémový jev. Stejně systémově by se mělo přistupovat i k mediátorům, kteří by se měli zapojovat už od fáze plánování, ne až „když je potřeba“. Smluvně jsou IM často vedeni jako pracovníci se středoškolským vzděláním, ačkoli by měli být vnímáni spíše jako vysokoškoláci, protože musí neustále studovat a doplňovat si znalosti, téměř jako lékaři.

Dodává, že by měl existovat nárok na supervizi s psychologem, tedy možnost pracovat s emocemi, které IM vstřebává „v přímém přenosu“ v původním jazyce a zasahují ho velmi přímo. Při mediaci je pak vše převedeno do italštiny a do jisté míry „změkčeno“, ale původní verze v člověku zůstává a mění ho, vrací se v momentech odpočinku. Tyto dojmy jsou sice zdrojem učení, ale mohou mít i zpětný negativní efekt. Proto je potřeba mít právo na odbornou supervizi, která v tom pomůže.

M.: Někdy dochází k záměně mediace s jazykovým převodem. Například u soudu se stalo, že přítomný IM byl využit místo soudního tlumočníka. Jde tedy o zkreslené chápání mediace. Stává se také, že pokud není jasné, jakým jazykem daná osoba mluví, určí se podle státní příslušnosti, což ale není totéž. Například v bývalé Jugoslávii nebo Sovětském svazu se mluvilo řadou jazyků, ale pas měli všichni občané jen jeden.

Vidíte se za tři roky stále v roli IM? A pokud ano, jaké vzdělávací potřeby vnímáte jako klíčové k udržení kompetencí a spokojenosti? Co je pro vás podmínkou, abyste mohli říct „budu to dělat i za tři roky“?

S. by rozhodně chtěla dál pracovat jako IM, ale zároveň by ráda budovala kariéru v psychologii či psychoterapii. Pokud zůstane mediátorkou, chtěla by nastavit způsoby práce tak, aby bylo možné lépe pracovat s vlastními emocemi a nenosit si vše domů. Ráda by absolvovala psychologický výcvik zaměřený na zvládání emocí, aby předešla škodám způsobeným stresem.

O.: V její asociaci právě probíhá diskuse o tom, jak profesi IM stabilizovat, například lepším plánováním působení ve školách a rozšířením role IM tak, aby mohli působit i jako pedagogičtí pracovníci. To však znamená, že potřeba vzdělávání už se netýká jen migrace, ale také inkluze, didaktiky a pedagogiky, aby mohli podporovat žáky-cizince nejen v jazyce, ale i v dalších předmětech a aby měli potřebné kompetence pro práci se specifickými vzdělávacími potřebami. Pokud se IM stane součástí školního týmu, je logické a prozíravé, aby měli kvalitní pedagogické vzdělání a mohli opravdu přispět ke změně výuky.

Za tři roky by stále chtěla být IM, ale v „nové podobě“, protože bez změny je těžké pokračovat, aniž by člověk vyhořel. Ráda by zlepšila své jazykové dovednosti, a to nejen v italštině, ale i ve své mateřštině a dalších dorozumívacích jazycích, protože jazyky, kultury i země původu se vyvíjejí. Je potřeba držet krok s tím, co se děje v Itálii, ale nezapomínat ani na situaci v zemích původu. Chtěla by také vidět zaměstnance s tmavou pletí nebo v tradičním oděvu ve zdravotnictví, ve školách či na obecních úřadech; přála by si zastoupení různých kultur v těchto institucích.

A.: Zdůrazňuje potřebu vzdělávání v oblasti podpory vztahů a sebepoznání; je třeba naučit se rozumět vlastnímu nitru a tomu, co se v něm odehrává. Časem totiž některé dovednosti získáváme, ale jiné ztrácíme. Ačkoli má každé dva měsíce pravidelnou supervizi s psychologem, není pochyb o tom, že IM jsou vystaveni nesmírně pestré a často dramatické realitě. Je třeba si uvědomit, že většina IM takovou možnost supervize vůbec nemá. Ráda by se více vzdělala v práci s lidmi trpícími posttraumatickou stresovou poruchou, aby uměla rozpoznat její příznaky a nasměrovat klienty ke specialistům. Nechce být psycholožkou, ale chce lépe porozumět situacím, které zažívá.

Za tři roky by ráda pokračovala jako IM, ale s určitou ekonomickou jistotou. Pokud se někdo rozhodne být IM, nemělo by to znamenat, že musí finančně spoléhat na partnera nebo rodiče. Měl by mít možnost uživit rodinu a děti. A je třeba o tom mluvit otevřeně.

F. říká, že vítá jakékoliv profesní vzdělávání; život člověka nutí neustále se učit a je to dobře. Vzdělávání by ale mělo být oboustranné: nejen že by se IM měli sami vzdělávat, ale také vzdělávat ostatní a jejich odbornost by měla být respektována. Ostatní profesionálové, kteří se na IM obracejí, musí uznávat jejich kvalifikaci a zkušenosti.

Za tři roky by chtěla dělat stejnou práci, pokud se zlepší smluvní a mzdové podmínky a budou více regulovány.

R. doufá, že i za tři roky bude IM, ale záleží to i na okolnostech a na tom, jaké změny nastanou. Ve vzdělávání souhlasí s důrazem na psychologické dovednosti. Čím více si IM uvědomuje vlastní prožívání, tím lépe rozpoznává signály, které mohou pomoci jemu i ostatním. Takové povědomí usnadňuje práci jemu i kolegům. Člověk si všimne věcí, které by bez školení neviděl. Protože pracuje s klienty s duševními obtížemi, absolvuje v této oblasti školení ve své asociaci. Věřící, že toto vzdělávání je přínosné pro všechny, protože nabízí velký prostor k učení, i když člověk s duševními onemocněními přímo nepracuje.

Je něco, co závidíte mediátorům v jiných zemích? Chtěli byste jít pracovat do zahraničí? A naopak – co byste poradili někomu, kdo chce přijet do Itálie a pracovat jako IM?

Na. zná situaci ve Francii a Kanadě a ví, že IM jsou součástí kmenového personálu služeb a jsou přítomni trvale, společně s ostatními pracovníky. To zajišťuje kontinuitu, znalost komunity a možnost reálného plánování. V Itálii naopak IM u plánovacích stolů nesedí. Dostávají už hotové projekty, které připravili jiní. Její rada pro IM z jiných zemí, kteří by chtěli pracovat v Itálii, je jednoduchá: vždy mějte jistotu druhého příjmu, nespolehejte jen na práci IM.

A. by velmi uvítala možnost výměnných pobytů, i krátkodobých, aby viděla, jak věci fungují jinde a mohla se inspirovat dobrou praxí. Také v Itálii existují dobré příklady, které jinde nejsou, a naopak. Jiné země mají odlišné migrační zkušenosti nebo jiné politické a administrativní struktury. Když byla jednou v Londýně ve škole, viděla v týmu ženu v tradičním bengálském oděvu. Zjistila, že je součástí personálu a připravuje jídelníček v jídelně – dohlíží na halal stravu. Vědomí, že takováto profese může být plnohodnotnou součástí personálu, je důležité a člověk na to přijde právě díky výměnným pobytům.

M. dobře zná slovinskou realitu, protože tam studovala a má tam kolegy. Ví, že role kulturního mediátora je poměrně nová, stejně jako samotný fenomén „nové migrace“ ve Slovinsku (samozřejmě tam vždy existovala vnitřní migrace v rámci Jugoslávie, ale jazykové problémy byly méně výrazné). Dnes mají školy a zdravotnické služby k dispozici širokou paletu podpory: sociální pracovníky, pedagogy, psychology a nově také kulturní mediátory, zejména pro mladé, nezletilé a děti bez doprovodu. Pokud by ale slovinský IM chtěl pracovat v Itálii, poradila by mu, aby měl „plán B“ – mediace sama o sobě nestačí a pro slovinštinu je práce velmi málo.

Máte další návrhy na školení do budoucna?

Na. by uvítala intenzivní školení v oblasti legislativy, zejména pokud jde o žadatele o mezinárodní ochranu, protože předpisy se neustále mění.

Ráda by také lépe porozuměla „vizím“ jednotlivých institucí, aby mohla sdílet jejich cíle a zároveň znala bezpečnostní opatření, která je nutné dodržovat ve zdravotnictví, kde existuje riziko nákazy.

A. přidává zkušenost, kdy jí vyhrožoval manžel ženy, které pomáhá řešit domácí násilí. Považuje za velmi důležité mít nástroje pro práci s lidmi ve stavu afektu, naučit se vnímat jejich rozhodovací kapacitu a signály ohrožení. Kolega ze sociálních služeb jí například řekl, že na stole nikdy nesmí mít nůžky – a není to přehnané, protože tato práce je plná silných emocí a někdy i vyhrocených situací. Z emočního i fyzického hlediska jste v těch okamžicích „u toho“, a proto je potřeba znát i základní bezpečnostní techniky: mít vždy možnost úniku, dávat pozor na vlastní postoj a pozici v prostoru, aby člověk nezvyšoval agresi a dokázal se chránit, zvláště když se jedná o kontakt jeden na jednoho.

R. dodává, že nejde jen o výhrůžky, ale i o nevhodné chování – zejména mužů vůči mediátorkám. V takových situacích člověk často neví, jak reagovat, je těžké se z nich dostat a chybí mu jasný rámec, jak se zachovat, aby se situace bezpečně vyřešila.

ZÚČASTNĚNÉ ORGANIZACE

ŽADATEL

SLOVENSKA FILANTROPIJA-ZDRUŽENJE ZA
PROMOCIJO PROSTOVOLJSTVA

Slovinsko



PARTNERSKÉ ORGANIZACE

InBáze, z. s.

Česko



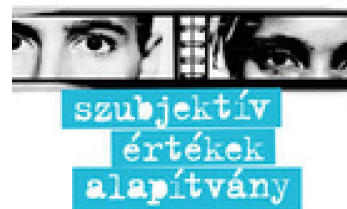
Cap Ulysse

Francie



Szubjektív Értékek Alapítvány

Maďarsko



FUTURA SOC CONS RL

Italie



