

Tlumočení pro cizince na úřadech

Pro komunikaci s klienty z řad cizinců, kteří nedostatečně ovládají český jazyk, Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) doporučuje využít služeb komunitních tlumočnicků / interkulturních pracovníků.¹

1) Kdo je komunitní tlumočnick / interkulturní pracovník

Komunitní tlumočnick / interkulturní pracovník (dále jen „komunitní tlumočnick“ - viz rámeček) **poskytuje kvalifikované² tlumočení** při jednání mezi cizinci a veřejnými institucemi.

Komunitní tlumočnick obousměrně převádí projevy dvou účastníků komunikace, kteří by spolu jinak komunikovat nemohli kvůli jazykové a kulturní bariéře. Obvykle je jeden z účastníků zástupcem veřejné instituce a druhý účastník neovládá jazyk většinové společnosti. Zástupce instituce má zpravidla rozhodovací pravomoc a druhá osoba bývá klientem dané instituce.

Komunitní tlumočnick je nestranný, nesmí tlumočit ve prospěch žádné ze stran a musí dodržovat zásady etického kodexu. Komunitní tlumočnick není asistentem žádné ze stran a jeho úkolem je výhradně tlumočení. Proto není vhodné po něm požadovat jiné úkony. Pokud je třeba s klientem vyplnit formulář či jiný dokument, nesmí se jednat o jinou pomoc než jazykovou.

¹ Orgány státní správy mají rovněž podle aktualizované Koncepce integrace cizinců a dokumentů na ni navazujících využívat služeb interkulturních pracovníků a komunitních tlumočnicků z řad cizinců k usnadnění a zkvalitnění komunikace mezi cizinci a institucemi.

² Tlumočení rodinnými příslušníky, přáteli a známými cizinců atd. je tlumočení nekvalifikované. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky (dále jen „ÚP ČR“), kteří měli možnost využít služeb komunitních tlumočnicků (v rámci pilotního ověřování tlumočnických služeb na ÚP ČR projektu FDV „Rozvoj poradenství poskytovaného ÚP pro cizince“), hodnotili zpětně výkon komunitních tlumočnicků jako více neutrální, nezatížený osobními sympatiemi ke klientovi, a rovněž na vyšší odborné úrovni než tlumočení rodinnými příslušníky, přáteli a známými cizinců.

Komunitní tlumočení jako obor

Komunitní (nebo také sociální) tlumočení je obor, který se v České republice teprve vyvíjí, a proto zatím není dostatečně profesně ukotven. Tomu odpovídá i nesourodost názvů jak vykonávané činnosti, tak i osob tuto činnost vykonávajících.

Komunitní (nebo také sociální) tlumočení označuje tlumočení v sociální oblasti, ve školách, nemocnicích, na úřadech apod. Většinou jde o tlumočení pro migranty, žadatele o azyl, příslušníky etnických menšin. Tlumočnick musí často překonávat velké jazykové a kulturní rozdíly, a to v situacích, které mohou být pro klienta značně stresové.

Kromě komunitních tlumočnicků vykonávají komunitní (nebo také sociální) tlumočení i interkulturní pracovníci. Ti navíc ovládají základy vyjednávání a metody řešení konfliktů a jsou vyškoleni v základech sociální práce.

Z důvodů výše uvedené nesourodosti využívá tento materiál pro všechny osoby, které vykonávají komunitní (nebo také sociální) tlumočení, označení „komunitní tlumočnick“.

2) Přínosy využívání komunitního tlumočení³

Komunitní tlumočení umožňuje snadnější a efektivnější komunikaci mezi migrantem (klientem) a zaměstnancem státní správy. Využívání komunitního tlumočení přináší především:

- **usnadnění jednání s klientem;**
- **posílení orientace klientů v nabízených službách;**
- **zvýšení schopnosti klientů využívat nabízené služby.**

³ Jak je popsali pracovníci ÚP ČR, kteří využili služeb komunitních tlumočnicků v rámci pilotního ověřování tlumočnických služeb na ÚP ČR projektu FDV Rozvoj poradenství poskytovaného ÚP pro cizince.

3) Jak tlumočení zajistit?

Službu komunitního tlumočnicka může objednat klient nebo veřejná instituce, a to v závislosti na možnostech organizace, ve které komunitní tlumočnick působí - je proto vhodné, aby jak pracovníci veřejných institucí, tak jejich klienti, byli dostatečně informováni o službách komunitních tlumočnicků nabízených v příslušném regionu.

Komunitní tlumočnick může tlumočit buď přímo na místě, nebo telefonicky, a to v závislosti na možnostech organizace, ve které komunitní tlumočnick působí.

Služba může být pro objednatele buď zdarma, a to v závislosti na možnostech organizace, ve které komunitní tlumočnick působí, nebo za poplatek.

Službu (zejména tlumočení na místě) je potřeba vždy individuálně dojednat s dostatečným předstihem.

! Podmínky zajištění tlumočení jsou individuální a jsou uvedeny spolu s bližšími informacemi a kontakty v bodě 6) !

4) Deset doporučení pro efektivní komunikaci prostřednictvím komunitního tlumočnicka⁴

1. Komunitní tlumočnick je zprostředkovatelem komunikace. Není vhodné po něm požadovat jinou než jazykovou asistenci.
2. Pro zdárný průběh tlumočení potřebuje komunitní tlumočnick co nejvíce informací a podkladů k přípravě.
3. Před začátkem jednání s klientem doporučujeme uzpůsobit rozmístění židlí tak, aby na sebe všichni účastníci jednání viděli. Vhodné je, aby komunitní tlumočnick neseděl ani na straně klienta ani na straně pracovníka veřejné instituce, což v očích klienta zvýší důvěru v komunitního tlumočnicka a jeho nestrannost.
4. Doporučuje se využít času před příchodem klienta ke krátkému probrání tématu jednání a klientovy situace.

⁴ *Komunitní tlumočení na úřadech práce – případová studie*, diplomová práce (Bc. Libor Nenutil, 2016).

5. Po příchodu klienta na jednání je vhodné mu komunitního tlumočnicka krátce představit, stručně vysvětlit, proč bude ujednání přítomen, a co je jeho úkolem.
6. Mluvte přirozeným tempem, dostatečně nahlas a zřetelně vyslovujte. Volte krátké věty a snažte se omezit používání terminologie na nezbytné minimum.
7. Nezapomínejte na komunitního tlumočnicka a nechávejte mu dostatek času na přetlumočení informací tak, aby byla komunikace dialogem.
8. Obracejte se na klienta přímo a v první osobě.
9. Pro zdárný průběh jednání průběžně kontrolujte, zda klient všemu porozuměl a měl nezbytné informace poznamenány.
10. Klade-li komunitní tlumočnick doplňující otázky, nejedná se o neznalost, nýbrž o snahu o co nejlepší možný převod.

5) Další užitečné zdroje informací

- Podrobná doporučení pro pracovníky veřejných institucí (zde konkrétně ÚP ČR) při jednání s cizinci s využitím komunitního tlumočení viz *Komunitní tlumočení na úřadech práce – případová studie*, diplomová práce (Bc. Libor Nenutil, 2016), část 4.1, dostupná na <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/167826/>.
- Praktické informace a dovednosti využitelné při komunikaci prostřednictvím komunitního tlumočnicka i při komunikaci s cizinci obecně lze získat na akreditovaném kurzu „Mezikulturní kompetence“ pořádaném organizací Slovo 21, z. s. (v současné době, tj. květen 2017, nabízen zaměstnancům ÚP ČR): <http://www.slovo21.cz/index.php/2016-01-12-14-35-04/kurz-mezikulturni-kompetence>.
- Při jednání bez komunitního tlumočnicka s klienty, kteří ovládají alespoň základy češtiny, lze využít doporučení v materiálu *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci* Centra pro integraci cizinců, o. p. s. dostupném na <http://cizinci.cz/cs/2697-prirucka-pro-snadnejsi-porozumeni-my-cizinci>.

6) Kontakty na tlumočníky (platné v červnu 2018)

Působnost	Poskytovatel	Tlumočené jazyky	Kontakt	Cena	Poznámky
Služby komunitních tlumočnicků poskytované organizacemi působícími v oblasti integrace cizinců					
Hl. m. Praha	CPIC ⁱ - Integrovaný centrum Praha o.p.s.	arabština čínština mongolština ruština ukrajinština vietnamština	o.belkova@icpraha.com , +420 775 735 324 (koordinátorka interkulturních pracovníků Oksana Belkova) m.danylyuk@icpraha.com , + 420 777 026 460 (koordinátorka interkulturních pracovníků Miroslava Danylyuk) info@icpraha.com +420 252 543 846	zdarma	- poskytováno cizincům mimo EU pobývajícím v ČR déle než 90 dnů - poskytováno při dostatečné kapacitě a ideálně z poptávky klienta
Jihočeský kraj	CPIC pro Jihočeský kraj	ruština ukrajinština vietnamština	icceskebudejovice@suz.cz + 420 725 339 386 (vedoucí Bc. Lenka Hanšová) + 420 387 202 508 + 420 608 120 218 + 420 778 498 528	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
Plzeňský kraj	CPIC pro Plzeňský kraj	ruština ukrajinština vietnamština	icplzen@suz.cz +420 725 874 975 (vedoucí Petra Soukupová) +420 725 874 976 / 977 +420 377 223 157	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
Karlovarský kraj	CPIC pro Karlovarský kraj	vietnamština mongolština ruština ukrajinština	ickarlovyvary@suz.cz +420 725 339 387 (vedoucí Alena Botlíková) +420 353 892 559 +420 608 119 878	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím

					- poskytováno při dostatečné kapacitě a především z poptávky klienta
Ústecký kraj	CPIC v Ústeckém kraji - Poradna pro integraci	angličtina ruština vietnamština	usti@p-p-i.cz +420 475 216 536	zdarma	- poskytováno zejména cizincům ze třetích zemí - poskytováno při dostatečné kapacitě a ideálně z poptávky klienta - při poptávce a dostatečné kapacitě možné objednat další jazyky
Liberecký kraj	CPIC pro Liberecký kraj	mongolština ruština vietnamština	icliberec@suz.cz +420 725 339 388 (vedoucí Žaneta Kaprasová) +420 482 313 064	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
Královéhradecký kraj	CPIC - Diecézní charita Hradec Králové	ruština ukrajinština	RUS/UKR: Mgr. Nataliya Dotsenko nataliya.dotsenko@hk.caritas.cz poradna.cizinci@hk.caritas.cz +420 492 604 940	zdarma	- při poptávce a dostatečné kapacitě možné objednat další jazyky (např. mongolština, vietnamština, arabština)
Pardubický kraj	CPIC pro Pardubický kraj	arabština čínština mongolština španělština ruština	icpardubice@suz.cz +420 607 860 847 (vedoucí Lenka Janošková) +420 466 989 228 +420 725 148 519	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky

	Most pro o.p.s. - poradna pro cizince	mongolština ruština ukrajinština	MNG: + 420 777 307 193, +420 604 270 098 RUS/UKR: Anna Vozňuk anna.voznuk@mostlp.eu , + 420 773 546 329 info@mostlp.eu +420 467 771 170	zdarma	- tlumočení v dalších jazycích (bulharština, polština, rumunština, vietnamština) po předchozí domluvě a v závislosti na časových možnostech tlumočnicků
Kraj Vysočina	CPIC pro Kraj Vysočina	angličtina mongolština ruština ukrajinština vietnamština	icijhlava@suz.cz +420 778 401 506 (vedoucí Lucie Škrdllová) +420 567 212 257 +420 778 401 089	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
Jihomoravský kraj	CPIC - Jihomoravské regionální centrum na podporu integrace cizinců	mongolština ruština ukrajinština vietnamština	cizincijmk@kr-jihomoravsky.cz +420 533 433 540	tlumočníci pro ruskou a ukrajinskou komunitu jsou aktuálně dostupní pouze v rámci CP0049C, do terénu doprovází pouze výjimečně	
	Diecézní charita Brno, Celsuz – Služby pro cizince	ukrajinština ruština mongolština vietnamština	celsuz@brno.charita.cz +420 538 700 943	zdarma	- poskytováno cizincům mimo EU - pravidelné tlumočení na OAMP
Olomoucký kraj	CPIC pro Olomoucký kraj	ruština ukrajinština vietnamština	icolomouc@suz.cz +420 725 339 389 (vedoucí Věra Sedláčková) +420 608 119 971 +420 585 204 686	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
Moravskoslezský kraj	CPIC pro Moravskoslezský kraj	vietnamština, ruština, ukrajinština	icostrava@suz.cz +420 725 148 522 (vedoucí Kamil Vývoda) +420 596 112 626 +420 607 860 812 +420 778 495 537	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné

					zajistit další tlumočené jazyky
Zlínský kraj	CPIC pro Zlínský kraj	mongolština ukrajinština vietnamština	iczlin@suz.cz +420 607 860 691 (vedoucí Bernard Šulák) +420 577 018 651 +420 725 148 515	zdarma	- poskytováno pouze cizincům ze třetích zemí a azylantům, nikoliv institucím - při poptávce možné zajistit další tlumočené jazyky
<i>Soukromí komunitní tlumočníci, jejich databázi vede organizace META, o.p.s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů</i>					
dle individuální domluvy	/	angličtina, arabština bulharština čečenština moldavština mongolština rumunština ruština španělština ukrajinština vietnamština aj.	kontakty dostupné na http://www.meta-ops.cz/kontakty-na-komunitni-tlumocniky	zpoplatněno	- další podmínky dle individuální domluvy

Tlumočení po telefonu:

Poskytovatel	Tlumočené jazyky	Kontakt	Provoz	Cena	Poznámky
--------------	------------------	---------	--------	------	----------

Charita Česká republika - Asistenční telefonická linka ve vietnamském a mongolském jazyce	vietnamština	vietnam.info@charita.cz	605 99 99 69	pondělí, středa, pátek 9 - 12 a 14 - 17	Zdarma (cena hovoru dle tarifu operátora)	/
	mongolština	mongol.info@charita.cz	733 67 66 67	pondělí, středa 9 - 11 a 14 - 16	Zdarma (cena hovoru dle tarifu operátora)	/

Pro vypracování tohoto materiálu byly použity následující zdroje:

- *Evaluace sociálního tlumočení poskytovaného při poradenství Úřadu práce ČR*, výstup projektu Rozvoj poradenství poskytovaného ÚP pro cizince (Fond dalšího vzdělávání, 2015)
- *Komunitní tlumočení na úřadech práce – případová studie*, diplomová práce (Bc. Libor Nenutil, 2016)
- Informace od jednotlivých poskytovatelů služeb komunitního tlumočení

Vypracovala: Mgr. Jitka Nedelková, oddělení zahraniční zaměstnanosti MPSV

ⁱ Centra na podporu integrace cizinců ze třetích zemí (dále jen „CPIC“), která jsou státním nástrojem integrace cizinců na lokální úrovni, působí v každém kraji (kromě kraje Středočeského) a své služby – zejména právní a sociální poradenství, vzdělávací kurzy, asistenci při kontaktu s úřady nebo pomoc v nouzi - poskytují zejména cizincům z tzv. třetích zemí buď zdarma, nebo za nízký motivační poplatek. CPIC jsou zároveň partnery institucí a organizací pracujících s cizinci, včetně veřejných institucí. Kontakty na CPIC a další důležité informace o jejich činnosti jsou dostupné na webových stránkách <http://www.integracnicentra.cz/>.

Rovněž různé neziskové organizace poskytují dle svých možností a dle svého zaměření služby cizincům. Kontakty na registrované neziskové organizace působící v jednotlivých naleznete na webu Ministerstva vnitra <http://www.mvcr.cz/clanek/potrebuje-pomoci-nebo-poradit-jste-v-nouzi-nevite-jakvyresit-svou-situaci.aspx> nebo na webových stránkách o integraci cizinců <http://cizinci.cz/index.php/nno>.