

Rozhodli jste se, že pro komunikaci s rodiči žáků s odlišným mateřským jazykem využijete služeb komunitních tlumočnicků?

Nemáte ale zkušenosti s těmito službami?

Nabízíme Vám několik doporučení pro práci s komunitním tlumočnickem.



Projekt *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* je spolufinancován z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a z prostředků Ministerstva vnitra na integraci cizinců.



Pro tlumočení různých situací ve školství (třídní schůzky, konzultace atd.) je vhodné využít služeb komunitních tlumočnicků. Komunitní tlumočníci mají totiž kromě jazykových kompetencí také přehled o rozdílech ve vzdělávacím systému a zažitých postupech ve školství v zemi původu cizinců.

Několik dobrých rad, jak úspěšně pracovat s komunitním tlumočnickem:

- Než si komunitního tlumočnicka objednáte, je dobré si ověřit, jakou má **kvalifikaci**. Trvejte na tom, aby šlo o **profesionálního komunitního tlumočnicka** a ne člena rodiny nebo známého, který mluví daným jazykem. Komunitní tlumočnick ovládá totiž nejen řeč, ale je také schopen během tlumočení zohlednit kulturní prvky a předejít tak mnoha nedorozuměním. Profesionální komunitní tlumočnick navíc dokáže zachovat neutralitu a je vázán mlčenlivostí, a proto u něj i ty nejdůvěrnější a nejcitlivější informace budou v bezpečí.
- S dostatečným předstihem, a ideálně přímo při zadávání zakázky, **informujte** komunitního tlumočnicka co nejpodrobněji o **tématu jednání**, a pokud je to možné, předejte tlumočnickovi materiály, které mu umožní co nejdůkladnější přípravu na tlumočení.
- Pokud se připravujete na rozhovor, který bude tlumočen, už při jeho plánování **připočítejte čas nezbytný na tlumočení**. Pokud standardní konzultace trvá 20 minut, vezměte v úvahu, že v tomto případě zazní každá vaše i klientova věta dvakrát.
- Informujte včas tlumočnicka, **jak dlouhý tlumočený rozhovor bude**, a dodržte stanovenou dobu. Běžně se stává, že tlumočnick má na tentýž den domluveno více tlumočení, a všude se očekává, že se dostaví včas.
- Jedním z nejdůležitějších kritérií u objednávání tlumočení je uvedení tlumočeného **jazyka**. Pokud však máte k dispozici i další informace, jako je **země původu klienta** a případně **nářečí**, kterým hovoří, rozhodně je tlumočnickovi poskytněte, neboť mohou mít zásadní význam.
- Budte si **vědomi** možných politických, náboženských nebo kulturních **rozdílů**.
- Na začátku spolupráce s komunitním tlumočnickem se představte, jasně definujte, **jakou instituci nebo organizaci zastupujete**, a upřesněte roli, kterou hrajete v průběhu jednání.
- Během jednání se snažte **mluvit přímo ke klientovi**. Nejednáte přece s tlumočnickem, a proto je velmi důležité, aby váš klient cítil, že vedete dialog přímo s ním. Pamatujte, tlumočnick pouze tlumočí klientova slova, není však jeho advokátem nebo zástupcem.

Projekt *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* je spolufinancován z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a z prostředků Ministerstva vnitra na integraci cizinců.



- Respektujte **nezávislost a nestrannost tlumočnicka**, neboť se jedná o základní principy jeho práce. Prosby o to, aby posoudil, zda klient mluví pravdu nebo lže, nejsou vhodné.
- **Mluvte jasně**, nekomplikujte zbytečně svůj slovní projev.
- Dělejte dostatečně často **pauzy pro tlumočnicka** a v případě, že to bude třeba, dovoďte tlumočnickovi, aby vás přerušil.
- Věnujte **zvláštní pozornost vysvětlení všech postupů, předpisů a zdůvodnění**, proč musíte položit citlivé nebo důvěrné otázky.
- Během jednání se průběžně **ujišťujte, zda jsou veškeré informace a instrukce klientovi jasné**. A nezapomeňte si to ověřit také na konci jednání.
- Podepište tlumočnickovi **potvrzení o poskytnuté službě**, pokud vás o ně požádá. Může se jednat o potvrzení pro zaměstnavatele, který na jeho základě proplácí tlumočnickovi mzdu.
- Máte-li takovou možnost, poskytněte tlumočnickovi a zároveň také zastřešující organizaci co nejpodrobnější **zpětnou vazbu** ohledně služby, kterou jste využili. Důležitá jsou poděkování a pochvaly, stejně tak jako poukázání na nedostatky a návrhy postupů, které by mohly vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Uložte si **kontakty na vzdělané a certifikované komunitní tlumočnický a na organizace**, které tyto služby poskytují. Pro snadnější orientaci je možné použít seznam komunitních tlumočnicků zveřejněný na www.meta-ops.cz
- Stručné informace o komunitním tlumočení ve školním prostředí najdete i na portálu Inkluzivní škola:

<http://www.inkluzivniskola.cz/organizace-aneb-cizinci-ve-skole/komunitni-tlumocnici>

Projekt *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* je spolufinancován z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a z prostředků Ministerstva vnitra na integraci cizinců.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY