

Obsah:

- 1. Pojem IKP a jeho role v integraci žáků z řad cizinců a etnických minorit**
- 2. Cíle a struktura koncepce IKP**
- 3. Současná opatření zaměřená k integraci cizinců a romských žáků**
 - 3.1. Současná opatření zaměřená k integraci cizinců
 - 3.2. Současná opatření zaměřená k integraci romských žáků
 - 3.2.1. Asistent pedagoga pro žáky se sociálním znevýhodněním
 - 3.2.2. Přípravné třídy
 - 3.2.3. Dotační programy
- 4. Interkulturní poradenství v systému pedagogicko-psychologického poradenství**
 - 4.1. Pedagogicko-psychologické poradny
 - 4.2. Střediska integrace menšin
 - 4.3. Rizika realizace IKP ve školství
- 5. Cílové skupiny IKP**
- 6. Základní otázky poradenské činnosti s žáky z řad cizinců a etnických minorit**
 - 6.1. Problém jazykové vybavenosti klientů
 - 6.2. Rozšíření kompetencí poradenských pracovníků
 - 6.3. Mobilita
 - 6.4. Uplatnění neformálně a informálně získaných dovedností a znalostí
 - 6.5. Kulturně podmíněné chápání světa práce
 - 6.6. Kulturně podmíněné chápání sociálních rolí a strukturování poradenské interakce
 - 6.7. Rozhodování o volbě vzdělávací cesty a povolání
 - 6.8. Informování klientů
 - 6.9. Informovaný souhlas klienta
 - 6.10. Problematika diagnostických nástrojů a postupů využívaných v poradenské praxi
 - 6.11. Posouzení školní zralosti
 - 6.12. Komplexnost poradenských služeb pro cizince – zaměření na rodinu
 - 6.13. Postavení pedagoga/poradce vůči klientovi a jeho rodině
 - 6.14. Primární potřeby systému poradenské péče o klienty z řad cizinců a etnických minorit
 - 6.14.1. Další odborné vzdělávání poradenských pracovníků
 - 6.14.2. Vytvoření partnerské sítě v rámci péče o klienty/cizince
 - 6.15. Role jednotlivých subjektů
 - 6.15.1. Úloha školy
 - 6.15.1.1. Přístup založený na kulturním přínosu
 - 6.15.1.2. Aditivní přístup
 - 6.15.1.3. Transformační přístup
 - 6.15.1.4. Přístup sociální akce
 - 6.15.2. Úloha pedagogicko-psychologické poradny
 - 6.15.2.1. Vztah vůči klientovi a jeho rodině
 - 6.15.2.2. Odborná příprava pracovníků PPP
 - 6.15.2.3. Spolupráce se školou
 - 6.15.2.4. Informační a partnerská síť
- 7. Interkulturní kompetence v poradenství**
- 8. Zajištění kvality v IKP**
- 9. Doporučení k zabezpečení realizace koncepce IKP**

Koncepce interkulturního poradenství

1. Pojem IKP a jeho role v integraci žáků z řad cizinců a etnických minorit

Multikulturalismus je politickým a ideologickým postojem, který se vyznačuje snahou o uznávání etnických a kulturních odlišností ve společnosti. Jeho praktickým důsledkem je podpora různých skupin v zachování vlastních kulturních rysů. Termín *multikulturalismus* je v materiálu používán pro označení pluralitní společnosti, ve které neexistuje jediný, obecně platný způsob života, nýbrž taková společnost akceptuje odlišné životní styly a světonázory. Tyto odlišné způsoby života koexistují vedle sebe a vzájemně se ovlivňují. Jelikož v žádné ze současných společností není dosažen stav ideální etnické a kulturní rovnosti, pojem multikulturalismus se často používá k označení ideálního modelu pro společnosti tvořené lidmi s odlišnou kulturní tradicí.

Spojení multikulturního vzdělávání a poradenství vymezuje poměrně mladé pole interdisciplinárních studií. Počáteční fáze vědeckého vývoje v této oblasti proběhla v průběhu několika posledních desetiletí ve vyspělých zemích se stále se zvyšující etnickou a kulturní diverzifikací. Hlavním cílem multikulturního vzdělávání je vytvoření rovných vzdělávacích příležitostí pro žáky a studenty z různých rasových, etnických, kulturních a sociálních skupin. To znamená zajistit, aby všichni žáci a studenti získali znalosti, postoje a dovednosti nezbytné pro jejich úspěšný život v pluralitní a demokratické společnosti.

Teorie **multikulturní výchovy** využívá pojmy, paradigmaty a teorie ze specializovaných interdisciplinárních oborů, jakými jsou kulturní antropologie nebo studie genderu, a zároveň využívá pojmů a teorií z tradičních humanitních oborů tak, že je reinterpretuje a přehodnocuje. Jedná se o aplikaci pojmového obsahu těchto oborů a vědeckých disciplín v oblasti pedagogiky, zejména ve vytváření školního kurikula. Multikulturní výchovu lze tedy definovat jako multidisciplinárně založený přístup zaměřený na dosažení rovných příležitostí ve vzdělávání, který za tímto účelem začleňuje obsah, pojmy, principy, teorie a paradigmaty z historiografie, sociálních věd, psychologie, a obzvlášť z etnologie a studií genderu.

Pojem **interkulturního poradenství** (v dalším textu **IKP**) podtrhuje nutnost začlenění specifických interkulturních dovedností do celkového souboru profesních kompetencí poradenských pracovníků. Interkulturní kompetence poradenských pracovníků se vztahují k specifickým, kulturně podmíněným potřebám klientů, jež mohou být definované postavením klienta jako příslušníka etnické menšiny, uprchlíka, žadatele o azyl, nebo jako ekonomického přistěhovalce.

Etnocentrismus je přirozený výchozí stav kulturní identity každého člověka. Etnocentrismus se projevuje jako přesvědčení, že hodnoty a světonázor vlastní kultury, národa nebo rasy jsou lepší, než jiné kulturní hodnoty a pohledy na svět. V poradenství takový postoj ovlivňuje ve značné míře způsoby, jak poradce interpretuje životní zkušenosti a jak staví normy chování. Aby byl schopen klientovi skutečně pomoci, měl by poradce umět rozšířit svůj pohled na svět a způsoby

myšlení. Z toho důvodu je velmi důležité, aby poradce byl schopen rozpoznat kulturně podmíněnou podstatu poradenského procesu a rozdíly mezi vlastními kulturními normami a normami klienta. Interkulturně kompetentní poradce musí být připraven na projevy kulturních rozdílů v průběhu poradenské interakce a musí být schopen rozpoznávat genezi lidských problémů, které vznikají v jiných kulturních podmínkách, než jsou jeho vlastní.

2. Cíle a struktura koncepce IKP

Obecným cílem předložené koncepce je vymezení struktury pro poskytování služeb pedagogicko-psychologického poradenství klientům z řad cizinců a etnických minorit ve školství. Systémový rámec pro realizaci koncepce je definován souborem opatření zaměřených na integraci etnicky a kulturně odlišných jedinců ve vzdělávací soustavě ČR.

Specifické cíle koncepce jsou:

- definovat roli pedagogicko-psychologického poradenství v integraci cizinců a příslušníků etnických minorit,
- definovat systémové roviny poskytování služeb pedagogicko-psychologického poradenství cizincům a příslušníkům etnických minorit,
- popsat cílové skupiny IKP a jejich specifické potřeby,
- pojmenovat základní odborné otázky v poradenské činnosti pro tuto cílovou skupinu,
- předložit návrh opatření nezbytných pro účinné poskytování služeb IKP ve školství.

3. Současná opatření zaměřená k integraci cizinců a romských žáků

3.1. Současná opatření zaměřená k integraci cizinců

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy se v integraci cizinců řídí Plánem integrační politiky MŠMT. Vzdělávání cizinců je zakotveno v § 20 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákona č. 383/2005 Sb., a tím došlo k ukončení platnosti Pokynu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR ke vzdělávání cizinců v základních školách, středních školách a vyšších odborných školách včetně speciálních škol č.j. 21 836/2000-11. Školský zákon nově zavádí ustanovení o bezplatné přípravě ve výuce českého jazyka pro žáky s příslušností jiného členského státu EU. Prováděcím předpisem - Vyhláškou MŠMT č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky je v § 10 a 11 toto nové ustanovení zákona specifikováno.

Na základě § 4 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb. byl formou Opatření ministryně školství, mládeže a tělovýchovy č.j. 27 002/2005-22 vydán Rámcový vzdělávací program pro základní školství, který obsahuje významné průřezové téma Multikulturní výchova.

MŠMT zajišťuje v oblasti vzdělávání bezplatné kurzy pro osoby, jimž byl udělen azyl. Usnesení vlády č. 6 ze dne 5. ledna 2005 k zabezpečení integrace azylantů v roce

2005 v oblasti zajištění bezplatné výuky českého jazyka a k nové koncepci a metodice úvodních kurzů pro azylanty a vyškolení lektorů pro její pilotní ověření uložilo ministryni školství, mládeže a tělovýchovy zpracovat do 31. prosince 2005 „Návrh nové koncepce a metodiky úvodních kurzů pro azylanty“.

Na základě usnesení vlády č. 55 ze 13. ledna 2003 Koncepce integrace cizinců na území České republiky a další rozvoj této koncepce po vstupu České republiky do Evropské unie byl na MŠMT zpracován Návrh plánu studií a výzkumu cizinců a jejich komunit z pohledu integrace na území ČR v letech 2004-2006. Na základě usnesení vlády č. 126 ze dne 11. února 2004 byl tento dokument dopracován a předložen ministru práce a sociálních věcí.

MŠMT každoročně vyhlašuje projekty na podporu aktivit v oblasti integrace cizinců na území ČR. Na jejich realizaci jsou vyčleňovány příslušnými usneseními vlády ČR finanční prostředky z rozpočtové kapitoly Všeobecná pokladní správa. Tématicky jsou projekty zaměřeny k podpoře multikulturní výchovy dětí a mládeže, na podporu výuky českého jazyka jako cizího jazyka a studie zaměřené k problematice vzdělávání migrujících cizinců, uspořádání seminářů ke vzdělávání cizinců.

3.2. Současná opatření zaměřená k integraci romských žáků

Opatření zaměřená na podporu integrace romských žáků a na zlepšení jejich školní úspěšnosti jsou v současnosti realizovaná v následujících směrech:

- zavedení pracovní pozice asistenta pedagoga pro žáky ze sociokulturně znevýhodněného prostředí;
- zřizování přípravných tříd pro děti ze sociokulturně znevýhodněného prostředí;
- realizace projektů podpořených na základě dotačního výběrového řízení „Program na podporu integrace romské komunity v roce 2007“;
- realizace projektů z programu MŠMT na podporu vzdělávání v jazycích národnostních menšin a multikulturní výchovu na rok 2007;
- IPPP ČR realizuje projekt ESF SIM - Střediska integrace menšin
- IPPP ČR realizuje projekt ESF PROPOS.

3.2.1. Asistent pedagoga pro žáky se sociálním znevýhodněním

Pozice asistenta pedagoga pro žáky se sociálním znevýhodněním je od roku 2005 zakotvena v zákoně č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a změně některých zákonů poskytuje asistentům status pedagogických pracovníků a definuje podmínky pro jejich odbornou kvalifikaci.

Obecně lze konstatovat, že jsou asistenti pedagoga pro žáky se sociálním znevýhodněním v naprosté většině případů zapojeni do práce s romskými žáky. Jejich působení ve školách má pozitivní přínos pokud se jedná o snížení míry záškoláctví a posílení komunikace mezi školou a rodinou svěřeného žáka, čímž se vytvářejí podmínky pro zlepšení školní úspěšnosti těchto žáků. Asistenti pedagoga

podle zjištění¹, opírajících se o výpovědi asistentů pedagoga, spolupracujících učitelů a ředitelů v dotaznících, o výpovědi v esejích asistentů týkajících se „typického pracovního dne“ a o analýzu formálních pracovních náplní, mají následující povinnosti:

- práce ve třídě v rámci spolupráce s učitelem a dalšími pedagogickými zaměstnanci školy,
- pomoc s doučováním i mimo vyučovací hodiny (v rámci školních klubů, družin a doučovacích aktivit v prostorách školy, eventuálně v domácím prostředí žáka),
- usnadňování adaptace dítěte ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí na podmínky školy a školského zařízení,
- pomoc s překonáváním kulturních bariér včetně bariér jazykových a multikulturní výchova,
- vykonávání dozoru v době přestávek, školních akcí, doprovod žáků mimo třídu,
- vedení nebo pomoc s vedením volnočasových aktivit,
- kontrola domácí přípravy žáků a pomůcek,
- pomoc při přípravě učebních pomůcek,
- účast na poradách školy a třídních schůzkách,
- pomoc s úpravou prostředí (nástěnky, výzdoba tříd),
- komunikace s rodiči žáků (návštěvy rodin, účast na třídních schůzkách, organizování účasti rodičů na školních aktivitách),
- vzdělávání se v čase mimo vyučování a v čase školních prázdnin,
- účast na vzdělávacích aktivitách určených pro asistenty pedagoga,
- spolupráce s dalšími institucemi dle potřeb školy,
- jednání se zákonnými zástupci žáků a studentů,
- tvorba projektů,
- účast na poradách a výchovných komisích,
- reprezentace školy,
- podávání informací o žácích a studentech pedagogickým pracovníkům,
- pomoc při řešení problémů se žáky,
- jednání s dalšími institucemi a odborníky,
- řešení absencí žáků,
- celoškolské volnočasové aktivity, popřípadě i aktivity přesahující rámec školy,
- administrativně-organizační činnost,
- suplování a zástup,
- kontrolování a zajištění materiálního vybavení dítěte,
- informačně-osvětová činnost,
- řešení sociálně nežádoucích jevů.

V současné době se cíleně věnují vzdělávání asistentů pedagoga instituce nabízející kurzy pro asistenty pedagoga se základním vzděláním; dvě střední školy poskytující studium oboru asistent pedagoga (VOŠ, SpgŠ a OA v Mostě a SŠ prof. Zdeňka

¹ Projekt IPPP ČR *Vzdělávání asistentů pedagoga pro děti, žáky a studenty se sociálním znevýhodněním – reálná východiska a výhledy*, Praha, 2007

Matějčka v Ostravě, jedná se o dálkové studium zakončené výučním listem a navazující maturitní studium). Na rozdíl od Slovenské republiky se v České republice nenabízí tento obor ve formě bakalářského studia. Studium oboru asistent pedagoga na VOŠ, SpgŠ a OA v Mostě a SŠ prof. Zdeňka Matějčka v Ostravě bylo otevřeno ve školním roce 2004/2005. V současnosti je v ČR 19 absolventů učebního oboru asistent pedagoga. Odborná příprava asistentů odpovídá nízkým nárokům umožněným Zákonem č. 563/2004 Sb. o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů (HLAVA II. – Předpoklady a požadavky pro výkon činností pedagogických pracovníků, Díl II. – Získávání odborné kvalifikace pedagogických pracovníků, § 20 Pedagogický pracovník). Od 1. 1. 2005 se zpřísnily požadavky na kvalifikaci asistenta pedagoga (do té doby postačovalo základní vzdělání a 80 hodinový kurz, nyní je minimem základní vzdělání a 120 hodinový kurz. 72% dotazovaných ředitelů škol zastává názor, že asistent pedagoga by měl mít absolvovanou minimálně střední školu bez maturity a specializační kurz. Vzhledem k skutečné povaze činností asistentů pedagoga je vhodné zvážit, zda by se požadavky na kvalifikaci asistenta pedagoga neměly zvýšit tak, aby nejnižší stupeň požadovaného vzdělání bylo vzdělání zakončené maturitní zkouškou.

3.2.2. Přípravné třídy

Přípravné třídy pro děti ze sociokulturně znevýhodněného prostředí jsou zřizované od roku 1997. V roce 2003 realizovala Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy pokusné ověřování a monitoring efektivity přípravných tříd. Závěrem ověřování byla potvrzena jejich účinnost při přípravě dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí na vstup do základního vzdělávání. Přípravné třídy jsou zřizované rovněž na základě pokynu MŠMT č.j.: 25 484/2000-22 ke zřizování přípravných tříd pro děti se sociálním znevýhodněním a k ustanovení funkce vychovatele – asistenta učitele.

3.2.3 Dotační programy

V resortu školství jsou každoročně realizované projekty na podporu sociální integrace romské populace s obecným zaměřením na podporu školní úspěšnosti romských žáků. V roce 2007 jsou realizovány projekty z programu MŠMT na podporu vzdělávání v jazycích národnostních menšin a multikulturní výchovu a projekty z dotačního programu na podporu integrace romské komunity.

4. Interkulturní poradenství v systému pedagogicko-psychologického poradenství

4.1. Pedagogicko-psychologické poradny

Pedagogicko-psychologické poradny poskytují standardní poradenské služby pro všechny klienty včetně sociálně znevýhodněných a kulturně odlišných klientů. Při poskytování poradenských služeb jsou zohledňována specifika vyplývající ze sociálního a kulturního postavení klientů, zejména v diagnostických postupech. Testování nebo hodnocení probíhá takovým způsobem, aby se všem testovaným osobám dostalo stejného nebo srovnatelného zacházení během všech fází testování

i v průběhu celého vyšetřování. Tato skutečnost vyplývá z užívání standardizovaných diagnostických nástrojů; součástí těchto nástrojů jsou přísná pravidla pro administraci a vyhodnocování, která zaručují jednotný postup při testování.

Vzhledem k tomu, že bylo zpochybňováno užívání stejných diagnostických nástrojů u majoritní i minoritní společnosti, byl vládou v roce 1997 zadán úkol č.686/1997, který se zabýval také standardizací Wechslerovy inteligenční škály (WISC-III). České normy byly vytvořeny na standardizačním vzorku, v němž zastoupení Romů (6%) je vyšší než uvádějí demografické zdroje. Z výsledků vyplynulo, že rómské děti „změkčují“ normy na stupnici IQ pouze o jeden bod, což je při interpretaci celkových výsledků testů nevýznamné.

Dále byly získány vědecké důkazy o tom, že rómské děti žijící na území ČR nejsou při testu znevýhodňovány, byla provedena analýza pořadí obtížnosti položek vybraných subtestů (hodnoty Spearmanova koeficientu, pořadové kolerace se pohybují v rozmezí 0,969 až 0,922). Vztah mezi školním prospěchem a výkony v testu WISC- III se ukázal u obou sledovaných skupin populace stejný. Výsledky také potvrdily, že rómské děti nedosahují v neverbálních subtestech lepších výsledků oproti testům verbálním. Relativně nejlepších výkonů dosahují v subtestech orientovaných na rychlost výkonu Kódování a Hledání symbolů

Obtížnost položek jednotlivých subtestů stoupá stejným způsobem u obou skupin, seřazení položek se tedy pro rómské děti neliší od seřazení položek dle obtížnosti pro děti majoritní společnosti. Obsahová validita testu je pro rómské děti stejná jako pro děti ostatní.

Do roku 2002 používali psychologové starší verzi testu WISC, která je od roku 1972 standardizována na českou populaci a byla distribuována pod názvem PDW. Od roku 2002 je tedy k dispozici nová verze WISC-III s českými normami, včetně romské populace.

IPPP ČR provedl také analýzu nejčastěji užívaných diagnostických nástrojů v PPP v souvislosti se školní zralostí, byla zohledněna také problematika diagnostikování romské žákovské populace. Ukázalo se, že při psychologickém vyšetření romského dítěte je třeba klást důraz na zjištění rozumových schopností, profilu nadání, odlišení pseudoretardace od skutečné mentální retardace a na školní prognózu dítěte. Zvláštní pozornost je třeba věnovat osobnostním charakteristikám dítěte s ohledem ke kulturním specifikům tohoto etnika i ke konkrétním sociálním podmínkám rodiny.

4.2. Střediska integrace menšin

Zásadním krokem k posílení specializované odborné roviny IKP ve vzdělávací soustavě představuje projekt SIM - Střediska integrace menšin. Projekt SIM - Střediska integrace menšin je systémovým projektem ESF, jehož cílem je ověření podpůrného systému péče o žáky ze sociálně znevýhodněného a kulturně odlišného prostředí. Hlavní cílovou skupinou jsou děti z národnostních a etnických menšin, děti imigrantů, azylantů a rómské děti, potažmo jejich rodiny. Projekt přispívá ke zkvalitnění procesu integrace těchto dětí do společnosti, zejména ke zlepšení podmínek pro jejich kvalitní vzdělávání.

Základní komponenty projektu SIM jsou:

1. Vznik Středisek integrace menšin

V těchto Střediscích budou služby poskytovat: psycholog a specialista na rizikové chování, speciální pedagog, sociální pracovník, učitelé didaktici pro výuku na ZŠ a SŠ, učitel volného času, kulturní antropolog (0,5), titoři z řad studentů VŠ.

Charakter poskytovaných služeb SIM:

- Poradenské služby
- Vzdělávací služby
- Informační a osvětové služby
- Volno časové služby

Služby SIM pro žáka a jeho rodinu:

- Včasná péče o žáka a jeho rodinu
- Příprava na vstup do školy
- Specifikace vzdělávacích potřeb ve vztahu k individualitě dítěte(žáka, studenta) v kontextu jeho kulturní odlišnosti a aktuální sociální situace
- Vytváření adaptačních programů
- Poskytování služeb tutorů žákům z řad studentů VŠ

Specifika poskytované péče v průběhu školní docházky:

- Návuk a příprava na školní práci v kontextu s adaptačními programy a volno časovými aktivitami
- Spolupráce s tutory a poradenskými pracovníky, komunikace s kmenovými školami
- Kariérové poradenství a prevence předčasných odchodů ze vzdělávání
- Komparace školsky úspěšných a neúspěšných žáků, kvalita života a osobní spokojenost

Služby SIM pro pedagogické pracovníky:

- Náslechové a prezenční vyučovací hodiny
- Úpravy vzdělávacích programů
- Metodická a konzultační pomoc
- Specifika učebních stylů a vyučovacích strategií
- Kultura jako funkční nástroj akulturace
- Vytváření sebereflexe a interkulturních kompetencí
- Role jazykové výuky

Služby SIM pro asistenty pedagogů:

- Metodické a konzultační služby
- Poradenské služby
- Pravidelná setkávání asistentů z různých typů škol v rámci regionu
- Spolupráce s tutory žáků
- Bállintovské skupiny

- Koordinace činností s krajskými koordinátory (menšiny, Romové)

2. Práce s rizikovou mládeží

- Identifikace rizikových skupin
- Včasná diagnostika a intervence
- Tvorba podpůrných programů pro prevenci záškoláctví a dalších signálů rizikového chování
- Minimalizace dopadů rizikového chování, zejména pak závislostí a prekriminálního chování

3. DVPP (Další vzdělávání pedagogických pracovníků)

a) vzdělávání pracovníků středisek (SIM)

b) vzdělávání asistentů pedagoga v konkrétním regionu

c) vzdělávání pedagogů v regionu (včetně vytváření programů „na míru“)

d) vzdělávání pro pedagogické pracovníky v celé ČR, kteří pracují s touto cílovou populací

4. Mapování kulturních, sociálních, psychologických a dalších specifik, která ovlivňují vzdělávání menšin

- Implementace závěrů šetření do práce SIM a následně do vzdělávání pedagogů a dalších odborníků
- Příprava nových diagnostických a intervenčních postupů a nástrojů
- Techniky práce s psychologickým posudkem v kontextu vzdělávání žáka a možnostech porozumění jeho rodiny
- Evaluace

Projekt zahrnuje širokou spolupráci na úrovni Rady vlády pro otázky národnostních menšin, na úrovni krajů zejména pak koordinátorů pro práci s menšinami. Dále zahrnuje spolupráci se školskými poradenskými zařízeními, s poskytovateli sociálních a preventivních služeb.

Nedílnou součástí aktivit SIM je také spolupráce s NNO a dalšími občanskými sdruženími na úrovni vybraných regionů. Součástí projektu je vytvoření metodických materiálů, publikační činnost a konference o průběhu činnosti SIM.

4.3. Rizika realizace IKP ve školství

Hlavní rizika a výzvy spojená s další realizací interkulturního poradenství lze shrnout takto:

- naprostá většina pedagogických a poradenských pracovníků postrádá jakékoliv formální vzdělání pro práci s cílovými skupinami;

- na vysokých školách pedagogického směru jsou témata vzdělávání a poradenství kulturně odlišných žáků a klientů zaváděna teprve v posledních letech, často fakultativně, nebo jako průřezová témata;
- interkulturní kompetence odborníků ve školství nepatří k souboru jejich odborných kompetencí jako součást odborného profilu;
- školská a poradenská zařízení nejsou schopna čelit některým elementárním požadavkům odborné práce s cílovými skupinami; pro překonání jazykové bariéry neexistují žádná systémová opatření, jak ve směru jazykových kompetencí pracovníků tak ani v souvislosti s využíváním tlumočnických služeb;
- podíl žáků a klientů z řad imigrantů se permanentně zvyšuje; podle kvalifikovaných demografických odhadů nelze očekávat změnu takového vývoje;
- nároky související se vzděláváním a integrací romské komunity se neustále zvyšují; takový stav je ovlivněn zvyšováním sociálně-politických standardů integrace etnických menšin v rámci EU, stejně jako i dynamickým kulturně-sociálním vývojem české společnosti, jež klade náročnější kritéria pro sociální integraci příslušníků sociálně vyloučených a znevýhodněných komunit.

5. Cílové skupiny IKP

Legislativní a odborná (věcná) klasifikace cílových skupin vymezuje legislativní rovinu upravující status příslušníků cílových skupin vůči odbornému hledisku pedagogicko-psychologického poradenství. V legislativní rovině je postavení každé skupiny definováno právním statutem jejich příslušníků, z čehož se odvozují odlišné nároky ve vzdělávání a v poradenství. Tento status se v různé míře liší pro každou z následujících skupin:

- etnické minority (možnost uplatnění nároku na vzdělávání v mateřském jazyce),
- azylanti (nárok na podporu ve výuce českého jazyka a integrační podporu),
- cizinci ze států EU (nárok na podporu ve výuce českého jazyka a integrační podporu),
- cizinci z třetích států s povolením k trvalému pobytu (bez nároku na systémovou podporu ve výuce češtiny),
- imigranti, kteří získali české občanství (žádný legislativně zakotvený nárok na další podporu v integraci).

Z pohledu vzdělávání a poradenství jsou skutečné potřeby uvedených skupin ve velké části totožné. V tomto smyslu je relevantní označení cílové skupiny: *etnická, kulturní nebo jazyková odlišnost*. Z takového pojetí plyne přístup interkulturního poradenství zohledňující daná specifika každé z legislativně definovaných klientských skupin.

Integrační strategie (výchovná a vzdělávací podpora) je definována s ohledem na specifické postavení a potřeby každé z podskupin:

1. Romové
 - sociální vyloučení komunity,

- jazyková specifika,
- kulturní identita (hodnoty, rodinné systémy),
- sociálně-ekonomický aspekt (etnická kultura nebo kultura chudoby),
- rasismus,
- teritoriální koncentrace komunit (vytváření ghett),
- legislativní status etnické minority,
- obraz komunity v očích majoritní společnosti.

2. Azylantí

- jazyk,
- kultura,
- náboženství,
- post-traumatický syndrom,
- xenofobie,
- osobnostní a kulturní vykořeněnost.

3. Cizinci ze zemí EU (privilegované legislativní, sociální a často i ekonomické postavení).

4. Ekonomičtí imigranti (Ukrajinci, Vietnamci apod.)

- jazyk,
- integrační minimum,
- strategická příprava vzdělávací soustavy na očekávané změny demografické struktury,
- rasismus, xenofobie,
- propojení školství se státním a nestátním sektorem (ekonomická sféra, zdravotnictví, poradenství, cizinecká policie, národnostní sdružení...).

6. Základní otázky poradenské činnosti s žáky z řad cizinců a etnických minorit

6.1. Problém jazykové vybavenosti klientů

Jazyková bariéra mezi klientem/žákem a poradcem/pedagogem je jedním ze základních, a z fenomenologického hlediska jedním z prvních problémů ve styku s touto skupinou. Problémy spojené s nedostatečnou jazykovou vybaveností v prostředí českého jazyka u žáků a jejich rodičů se vyskytují jak v procesu vzdělávání, tak i v poradenském procesu. Každá z těchto dvou oblastí prokazuje jisté zvláštnosti a vyžaduje specifické, cílům přizpůsobené strategie řešení. Požadavky didaktického

procesu tak mohou být zaměřeny na otázky spojené s učivem a s reáliemi, které učivo obsahuje, s rozdíly ve stylech učení a prokazováním znalostí a s hodnocením školních znalostí. V rámci poradenských interakcí se tento problém prokazuje především ve spojení s požadavky diagnostiky, obzvláště při diagnostikování vývoje řeči a při používání verbálních diagnostických nástrojů a postupů.

Nicméně existuje i rozsáhlá styčná rovina mezi oblastí výuky a oblastí výchovy a poradenství pro klienty hovořícími češtinou jako cizím jazykem. Jedná se především o základní komunikační procesy a o procesy socializace a akulturace klientů. Tento problém se obzvláště často vyskytuje při komunikaci s rodiči. V nemalém počtu případů je úroveň ovládnutí češtiny na straně rodičů nižší, než u jejich dětí, což značně zatěžuje výchovné a poradenské procesy, u kterých je nezbytná účast rodičů. Nejvýznamnější okolností takového stavu je skutečnost, že jsou děti z řad minorit ve všech otázkách spojených s verbální oblastí odkázány na formální prostředí školních zařízení a na širší sociální okolí, a že není možné spoléhat na výchovnou a vzdělávací funkci rodiny jako u českých dětí.

V současné době je výuka češtiny jako cizího jazyka zabezpečena jenom pro děti z rodin uchazečů o azyl, z rodin uprchlíků umístěných v pobytových zařízeních, pro děti s nařízenou ústavní výchovou nebo uloženou ochrannou výchovou a pro žáky se státní příslušností členského státu EU. S ohledem na celkový počet dětí-cizinců v českých školních zařízeních se jedná o poměrně malou skupinu. Praxe na základních a mateřských školách, do kterých jsou začleněny děti s potřebou dodatečné výuky češtiny, je prozatím velmi různorodá a je často závislá na počtu žáků-cizinců a na materiálních možnostech škol. Některé školy organizují skupinovou výuku češtiny za poplatek, další je nabízejí zadarmo. U většiny škol však neexistuje vůbec.

V rámci poradenského systému se problém (ne)ovládání češtiny vyskytuje ve dvou rovinách:

- jako potřeba systémového zabezpečení výuky češtiny pro celou klientskou populaci z řad nečeského obyvatelstva;
- jako potřeba řešení bezprostředních poradenských úkolů ve styku s konkrétním klientem i s jeho danou jazykovou výbavou.

V první rovině se tento problém jeví jako otázka širšího systémového přístupu v rámci celé vzdělávací soustavy a státní integrační politiky, nikoliv jako úkol poradenského systému. Nicméně snaha o jeho vyřešení by měla přicházet i ze strany poradenských pracovníků a organizací, vzhledem k tomu, že tento problém bezprostředně a negativně ovlivňuje účinnost poskytovaných poradenských služeb. Optimální postoj poradenských subjektů k tomuto komplexnímu problému se vyznačuje aktivní snahou o vytvoření partnerských vztahů se všemi ostatními zainteresovanými stranami: s rodinami cizinců a s etnickými komunitami (na formální a neformální úrovni), s etnickými a kulturními občanskými sdruženími, se školami, s orgány státní správy, které mají v gesci oblast integrace cizinců. V rovině bezprostředních poradenských úkolů, ve styku s konkrétním klientem jsou poradci v současné situaci často odkázáni na vlastní vynalézavost a improvizaci. V praxi byly zaznamenány i případy, že klientům při vyšetření verbálního a kognitivního vývoje bylo doporučeno, aby se obrátili na psychologa ze země původu tak, že by se následovně pracovalo s jeho diagnostickým výsledkem. V takové a v podobných situacích je velmi důležité, aby poradenský pracovník byl schopen správného odhadu vlastních kompetencí a

reálného dosahu diagnostických nástrojů a postupů, kterými disponuje, a aby byl otevřen k možnostem vyhledávání odborné a laické výpomoci. V některých případech může být dostačující i tlumočnická asistence laického příslušníka dané etnické komunity, jindy může být potřebné vyhledat kvalifikovaného tlumočnicka, anebo dokonce poradenského odborníka či psychologa se znalostí daného jazyka. Rozhodně však nelze očekávat optimální účinnost poradenských služeb poskytovaných cizincům s nedostatečnou znalostí češtiny, dokud se otázka výuky češtiny nevyřeší na úrovni celého vzdělávacího systému.

6.2. Rozšíření kompetencí poradenských pracovníků

Pod obecným pojmem „interkulturní kompetence“ se rozumí komunikační schopnost jednotlivce ve styku s příslušníky jiných etnik a kultur. Interkulturní kompetence neobsahuje jenom znalosti a dovednosti, ale také určitý hodnotový a názorový postoj. Profesionální interkulturní kompetence poradenských pracovníků představuje organické začlenění takového postoje, specifických faktuelních znalostí a profesionálních dovedností do souboru profesních kompetencí, kterými jinak disponují. K jejímu dosažení je zcela nezbytné zapojení poradenských pracovníků do procesu dalšího odborného vzdělávání. U těch poradenských pracovníků, u kterých se očekává, že budou trvale ve styku s klienty z řad minorit, se jedná o permanentní proces, vzhledem k tomu, že jsou určité znalosti o konkrétních etnických a kulturních skupinách a zkušenosti s nimi neoddělitelnou součástí interkulturních kompetencí.

Hlavními oblastmi odborného vzdělávání a praktického výcviku k dosažení interkulturních kompetencí jsou především:

Reflektování hodnotových a názorových postojů a přesvědčení (vlastních a klientů). Jedná se o analýzu vlastních pocitů, postojů a přesvědčení vůči kulturně odlišnému klientovi. Uvědomování si protikladů a střetů mezi nimi. Vývoj postojů, názorů a znalostí o významu a podstatě „multikulturality“ a vyhledávání způsobů, jak se v poradenském vztahu vyhýbat předsudkům a stereotypům; Získání interkulturních znalostí – specifických informací o pojmech „kultury“ a „interkulturality“ a o jednotlivých specifických skupinách zapojených do poradenského procesu; Nabývání dovedností nezbytných pro práci s klienty s odlišným kulturním původem.

6.3. Mobilita

Výzkumná šetření potvrzují, že připravenost na změnu bydliště je u přistěhovalců obecně vyšší. Je několik možností, kterých děti přistěhovalců do ČR obecně využívají.

Žák může v budoucnosti:

1) Zůstat v ČR. Nabídka vzdělávacích a pracovních možností, kterou může poradenský pracovník žáku nabídnout se tak nebude lišit od nabídky poskytované jiným žákům. Poradce se však v tomto případě může zaměřit na jazykovou a kulturní připravenost žáka pro dané možnosti.

2) Vrátit se do země původu. Tato možnost poradce směřuje na žákovu připravenost na návrat do sociokulturního prostředí, ze kterého pochází.

3) Odstěhovat se do třetí země. V případě, kdy klient uvažuje o další změně místa pobytu, by se poradenství mělo zaměřit na žákovu připravenost na uplatnění znalostí a dovedností získaných v ČR v institucionálně a kulturně odlišném prostředí. Poradenský pracovník by se měl konkrétně informovat o situaci ve státě budoucího pobytu klienta – tedy, pomoci mu, aby dokázal identifikovat relevantní rozdíly mezi danou kulturou a podmínkami v ČR a byl schopen se na ně připravit.

6.4. Uplatnění neformálně a informálně získaných dovedností a znalostí

Kulturní specifika klienta se mohou promítnout tak, že jeho (potenciálně uplatnitelné) kulturní, jazykové, sociální, politické a jiné znalosti a dovednosti mohou mít značně odlišný ráz než u klienta českého. Úkolem poradce je napomoci, aby si klient těchto znalostí byl vědom a dokázal posoudit míru jejich uplatnitelnosti pro další vzdělávání nebo pracovní uplatnění. Jedná se především o jazykové znalosti a o sociální kompetence ovlivněné specifickým kulturním prostředím.

6.5. Kulturně podmíněné chápání světa práce

Obecně se dá říci, že každá kultura představuje odlišný postoj ke vzdělávání a práci. Poradenský pracovník by se tedy měl zaměřit na to, jak klient a potažmo kultura, ze které pochází, vnímá otázku sociálních rolí ve vztahu k pracovním uplatnění. Nejčastějšími oblastmi zájmu jsou v tomto případě především pohlavní role (gender) a vliv rodinných tradic na výběr povolání.

6.6. Kulturně podmíněné chápání sociálních rolí a strukturování poradenské interakce

V západní poradenské praxi se poradce nejčastěji vyhýbá strukturovanému, direktivnímu přístupu. Struktura poradenské interakce může být zcela volná. Zpravidla se počítá s jistou komunikační schopností klienta. V otázkách rozhodování výběru povolání nebo v otázkách souvisejících s osobním životem se klientovi zřídka poskytují přímé instrukce nebo direktivy. Cílem je spíše pomoci klientovi, aby sám dospěl k potřebným rozhodnutím, aby za ně také převzal odpovědnost, a aby se patřičně zasazoval za jejich uskutečnění.

Kulturně odlišní klienti mohou vnímat takový nestrukturovaný přístup, u kterého nejsou poskytovány přímé odpovědi ani praktické instrukce, jako nedostatek kompetencí na straně poradce. Nevzdělaný příslušník kolektivistické kultury je zvyklý na „zastupitelskou“ pomoc. Může očekávat, že někdo z jeho okolí - příbuzný, tlumočník nebo jiná osoba s autoritou, převezme starost v otázkách rozhodování o jeho osobě. Z kolektivistického hlediska je přirozené, aby o „mých“ záležitostech rozhodoval někdo jiný. Takový vztah je pak vyhledáván i při využívání poradenských služeb.

Schopnost navazování kontaktu s klientem a získání jeho důvěry je základem úspěšné poradenské praxe. Tento úkol není vždy lehký, obzvláště když klient přichází ze země, ve které představitelé státní správy a veřejných institucí využívali vlastního postavení k prosazování útlaku a diskriminace. Přistěhovalci často přichází z velmi hierarchizovaných společností, ve kterých státní úředníci zaujímají pozice moci a dominance. Demokratický a neautoritářský postoj poradce může z toho důvodu vést k mylnému porozumění reálných vztahů v rámci poradenské interakce.

Poradenské a psychologické služby jsou klientům z nezápadních zemí často zcela neznámé. V mnoha evropských zemích, včetně České republiky, je zastoupení žen mezi pracovníky ve školství a poradenství velmi výrazné. Pro klienty mužského pohlaví, původem z nevyspělých patriarchálních společností, může interakce s pedagožkou nebo s poradkyní být značně problematická.

Všechny tyto souvislosti by měly být klientovi vysvětleny jako součást reality české kultury neautoritářským a konstruktivním způsobem.

6.7. Rozhodování o volbě vzdělávací cesty a povolání

Je zřejmé, že poradenství v našich sociokulturních podmínkách podporuje individualismus při rozhodování o volbě další vzdělávací a profesní cesty. U klientů s vazbou na kolektivistickou kulturu může však naopak být zcela přirozené, že v takovém rozhodování mají konečné slovo rodiče nebo i jiní příslušníci širší rodiny. Pole pro práci poradenského pracovníka zde spočívá orientaci v kulturním světě klienta a odhadnutí správné míry mezi respektem pro kulturní vzorce a péčí o individuální blaho klienta. Tento nelehký úkol je zejména choulostivý v případě, kdy existuje podezření, že kolektivisticky (např. patriarchálně) fungující rodina ohrožuje osobní svobodu klienta-čky. Je poměrně časté, že samotný klient interiorizuje (zvnitřňuje) takto závislé nesvobodné postavení v rodině, což bezpochyby ještě více komplikuje poradenskou práci. V poradenském procesu může snadno dojít k mylnému hodnocení závislosti osoby z kolektivistické kultury na rodině nebo na širší komunitě. Z perspektivy západní kultury se osoba, která tvrdí, že se nemůže rozhodnout v otázce výběru povolání bez porady např. staršího bratra, považuje za závislou a nevyzrálou. Z hlediska kolektivistické kultury je právě individualismus a zaměření na vlastní zájmy znakem sobeckosti a nevyzrálosti.

O rozdílném pojetí sociální závislosti výmluvně vypovídá příběh jednoho čínského postgraduálního studenta, který ve Spojených státech studoval problémy poradenských klientů. Jeden z klientů popisoval vztahy ve své rodině a stěžoval si na přílišné vměšování rodičů do jeho života. Tento čínský student měl značné potíže, aby vůbec porozuměl, na co si klient vlastně stěžuje. Z jeho perspektivy se jevilo jako zcela přirozené, že rodiče nesou odpovědnost za své děti, a že je vedou životem.

6.8. Informování klientů

Jedním z největších systémových nedostatků v oblasti integrace cizinců je slabá a nedostatečná informovanost cizinců dlouhodobě nebo trvale žijících v ČR o

některých základních prvcích státní a společenské struktury ČR. Zdroje životně důležitých informací (jako např.: základní informace o české kultuře a společnosti, informace o struktuře státní správy ČR, o legislativě upravující pobyt a práva cizinců žijících v ČR a o organizacích poskytujících právní podporu cizincům, o systému sociálního a zdravotního zabezpečení, o školském systému a o jeho subsystémech – o poradenském systému a o systému speciálního školství, atd.) jsou velmi roztržštěné. Každý jednotlivec si je tak obstarává individuálními způsoby, často z neoficiálních a nevěrohodných zdrojů. V současné době se tato skutečnost stává aktuálním problémem každodenního života cizinců v ČR. Cizinci, žijící v ČR, doposud nemají k dispozici jednotný informační zdroj pro základní informace, potřebné pro jejich život v ČR. Tento nedostatek se projevuje obzvlášť citlivě u rodin s dětmi školního věku. Dítě z takové rodiny je zpravidla prvním členem rodiny se zkušeností s českou školou. Z toho vyplývá, že neexistuje tradiční způsob předávání informací a praktických zkušeností v rámci rodiny a příbuzných. Často rodiče z takových rodin ovládají češtinu mnohem hůře než jejich děti. Tato skutečnost ochuzuje a oslabuje komunikaci rodičů se školou a zároveň negativně ovlivňuje šance takového dítěte a celé rodiny pro harmonickou sociální a kulturní integraci.

Podobně jako v otázce jazykové vybavenosti klientů, i tento problém není v první řadě předmětem poradenské činnosti, může ji však ovlivnit velmi negativně a snížit její účinnost, obzvlášť v některých specifických oblastech, u kterých je poradenský proces úzce spjatý s vyhledáváním relevantních informací, jako je např. poradenství ve volbě další vzdělávací dráhy a povolání. Požadovaný přístup poradenských subjektů k překonání potíží spojených se slabou informovaností by také měl být zaměřen na vytvoření primární informační základny, která by měla obsahovat nikoliv jednotlivé informace z oblastí přesahujících profesní kompetence poradenských pracovníků, nýbrž soubor relevantních zdrojů pro jejich nalezení: úřady státní správy a lokální samosprávy, subjekty v legislativní oblasti, nevládní organizace, školská zařízení, zdravotnická zařízení, církve a náboženské skupiny, apod.

6.9. Informovaný souhlas klienta

Diagnostická práce a péče o klienty v poradenských zařízeních si vyžaduje vždy také aktivní spoluúčast klientů na řešení jejich problémů. K zajištění této podmínky slouží informovaný nebo poučený souhlas klienta. Informovaným souhlasem se rozumí povinnost pracovníka poradenského zařízení (tedy i PPP) respektovat právo klienta na to, aby mu byl dopodrobna vysvětlen charakter a účel metod a postupů, které při práci s ním budou používány, a to takovým způsobem a jazykem, kterému je schopen porozumět. Při práci s nezletilými přechází právo na vysvětlení charakteru a účelu zvolených postupů na zákonné zástupce. Další povinnost pracovníka PPP je sdělit klientovi přiměřenou formou veškeré závěry, ke kterým PPP na základě vyhodnocení všech informací došla. Teprve na tomto základě pak již informovaným klientům PPP předkládá ve formě návrhů možná řešení a diskutuje o nich s nimi. Je samozřejmě možné, aby klienti, kteří nemají dostatečnou komunikační znalost českého jazyka, využili služeb tlumočnicka nebo – v případě Romů – romského asistenta.

Vzhledem k tomu, že v současné době se sjednocují evropské normy pro práci psychologů, jsou i v ČR připravovány standardy, které informovaný souhlas jasně

specifikují jako jednu z procedurálních povinností poradenských pracovníků při práci s klienty.

6.10. Problématica diagnostických nástrojů a postupů využívaných v poradenské praxi

V práci s klienty s odlišným kulturním a etnickým původem je potřebné věnovat zvláštní pozornost volbě vhodných, kulturně citlivých a nezaujatých nástrojů a postupů. Současná praxe pedagogicko-psychologického poradenství již prokázala určité negativní zkušenosti při diagnostické práci s příslušníky romské komunity. V případech využívání diagnostických nástrojů, které nebyly standardizovány pro práci s určitou etnickou komunitou, není možné vyhnout se podezření ze získání nespolehlivých a testovacím nástrojem ovlivněných výsledků. V současné době je nedostatek vhodných diagnostických nástrojů zcela zjevný. IPPP ČR připravuje standardizaci diagnostických nástrojů, které by bylo možno využívat k překonání problému kulturní zaujatosti. Jedná se především o neverbální inteligenční testy, jako např. SON-R 2. IPPP ČR také připravuje ve spolupráci s USA (ISPA) standardizace dalšího nástroje pro měření kognitivních schopností Woodcock-Johnsonův test WJ-IE, který již v rámci prováděné standardizace zahrnuje také romskou populaci.

Patřičná pozornost otázce diagnostiky a poradenství v souvislosti s kulturní odlišností je věnovaná také v psychologické profesní skupiny Středisek integrace menšin.

6.11. Posouzení školní zralosti

Posouzení školní zralosti dítěte je v PPP realizováno na základě výsledků jeho komplexního vyšetření a na základě dalších podkladů, kterými jsou především rozhovor s rodiči o dítěti a údaje z jeho zdravotní a sociální anamnézy. Součástí podkladů bývá i zpráva o dítěti z předškolního zařízení, lékařská zpráva, tzv. hodnocení produktů (např. kresby dítěte, které rodiče přinesou apod) aj., případně i výstupy depistáže realizované pomocí různých screeningových metod.

Komplexní vyšetření – vlastní diagnostika školní zralosti – je součástí vývojové diagnostiky. Pod pojmem „vývojová diagnostika“ rozumíme diagnostiku věku nejprudších změn, jejímž úkolem je zjistit, jak probíhá vývoj chování jedince, zda se neodchyluje od normy, a v případě, že se chování skutečně vyvíjí rozdílně od normy, zjistit kvalitu a kvantitu odchylky. Tím vývojová diagnostika napomáhá při zjišťování příčin odchýlného chování a vývoje a umožňuje stanovení účinných opatření pro jejich nápravu nebo zmírnění.

Diagnostika dětí předškolního věku má určité specifické rysy, kterými se odlišuje od vývojové diagnostiky dětí školních. Rozdíl jsou jednak ve stavbě diagnostických prostředků (v testech), jednak v postupech (ve vyšetřování).

Postupy: Před vlastním vyšetřením je dítěti umožněna adaptace na nové prostředí, jsou mu nabídnuty hračky, psycholog se snaží získat sympatie dítěte hrou, ukazováním zajímavostí apod. Teprve když se dítě zbaví strachu, ostychu, nejistoty a

jiných negativních citových reakcí, začíná psycholog s vyšetřováním. Pro začátek přitom vybírá snadné zajímavé testy, které mají formu hry, aby byl přechod pokud možno nenápadný. Při vyšetřování psycholog pozoruje emoční reakce dítěte a nedopustí, aby případné negativní reakce zesílily. Doba vlastního vyšetřování nesmí u 6 letého dítěte přesáhnout 1 a ½ hodiny, pokud se během uvedené doby nepodaří realizovat celé vyšetření, je vyšetření rozděleno do více setkání.

Testy: Testové metody používané pro předškolní věk lze rozdělit do dvou hlavních skupin, a to na obecné a speciální vývojové testy. Do první skupiny patří testové řady zjišťující úroveň celkového komplexu chování u dětí raného věku a u předškolních dětí zpravidla do cca 5 let (některé z nich lze použít i u starších dětí, pokud je podezření na opoždění jejich vývoje). Do druhé patří testové řady zjišťující určité stránky chování, např. vývoj motoriky, sociálního chování, inteligence apod.; tato skupina zahrnuje jak metody určené pro raný věk, tak metody určené pro předškolní věk a pro období, ve kterém dítě zpravidla zahajuje školní docházku.

6.12. Komplexnost poradenských služeb pro cizince – zaměření na rodinu

Osobní, rodinná a společenská situace cizinců/klientů pedagogicko-psychologického poradenství ve školství vykazuje zvláštnosti, kterými se liší od české klientské populace: v rámci rodiny obvykle neexistuje proces předávání relevantních zkušeností se školní docházkou, školní kulturou a společenským řádem v ní; rodina neposkytuje základní jazykovou praxi; rodina není zdrojem kulturních tradic české společnosti; společenské zařazení rodiny a její postavení v rovině neformálních společenských interakcí je v porovnání s českou rodinou nestandardní; generační rozdíly v rámci přistěhovalecké rodiny mohou mít i kulturní ráz; prostorová a sociální mobilita takové rodiny může být mnohem vyšší než u průměrné české rodiny; místo a sociální role jednotlivce v rámci rodiny může být pojato velmi odlišně. Z tohoto důvodu je pro dosažení optimální efektivity poradenských služeb nezbytné věnovat zvláštní pozornost rodinné situaci a vztahům v ní. Případy, u kterých je potřebné zapojit do poradenského procesu také členy rodiny klienta, anebo dokonce i členy krajanské komunity mimo užší rodinu, se mohou vyskytovat častěji, než u českých klientů. Vstupování poskytovatelů poradenských služeb do života rodiny klienta vyžaduje připravenost poradenských pracovníků pro navazování efektivní spolupráce s odborníky z příbuzných oblastí (např. sociální pracovník, právník, duchovní, pracovník nevládní organizace pro pomoc uprchlíkům apod.), a také kapacitu pro odkazování členů rodiny na zdroje informací, organizace a úřady pro poskytování služeb mimo oblast pedagogicko-psychologického poradenství.

6.13. Postavení pedagoga/poradce vůči klientovi a jeho rodině

Klient/cizinec a jeho (přistěhovalecká) rodina zpravidla nejsou plně integrováni do české společnosti, alespoň v takovém slova smyslu jako průměrné české rodiny. Jejich pobytový status se z legislativního hlediska může velmi lišit v různých případech – od povolení k pobytu na devadesát dnů až k získání českého občanství, což značně ovlivňuje jejich životní situaci a plány do budoucna. Za takové situace je potřebné, aby pedagogové a poradenští pracovníci jako zaměstnanci státních

organizací, vůči kterým rodina cizinců s dětmi školního věku má určitý, zákonem stanovený vztah, reflektovali na skutečnost, že ve vztahu ke klientům také reprezentují český stát. Z toho důvodu pro poradenské pracovníky vyplývá povinnost, aby při každé poradenské interakci klientům srozumitelně vysvětlili základní legislativní rámec, ve kterém k ní dochází a vzájemná práva a povinnosti. Toto je obzvlášť důležité při řešení složitějších případů pedagogicko-psychologické péče, spojených např. s poruchami chování, s neplněním zákonných povinností rodičů ve vztahu ke škole, anebo v případech, kdy rodiče mají nereálné představy o škole a očekávání od ní. Pokud se jedná o případy, kdy je klientům nutné zabezpečit intervenční či terapeutickou pomoc, tak jsou poradenská pracovníci odpovědní za informování klienta a jeho komunity o obsahu a dosahu intervence pomáhajících profesí v ČR a o legislativními stanoveními, kterými se upravuje vztah klient – poradce/terapeut.

Důležitý aspekt postavení pedagogických a poradenských pracovníků vůči žákům/cizincům a jejich rodinám je i skutečnost, že v tomto vztahu představují nejen český stát, ale také i českou společnost. Z toho vyplývající úkol je, aby klientům poskytli představu společnosti o smyslu a významu sociální a kulturní integrace a její očekávání od cizinců v tomto smyslu. Tento aspekt práce poradenských pracovníků je zvlášť citlivý vzhledem k tomu, že při prezentování obecných představ společnosti o kulturní a sociální integraci cizinců nemají pedagog nebo poradce za úkol přenést klientovi předem daný obsah hodnotových postojů a norem většinové české společnosti, nýbrž se musí aktivně podílet na vytváření aktuální podoby celospolečenských představ a očekávání a nést osobní a profesionální odpovědnost za ni.

6.14. Primární potřeby systému poradenské péče o klienty z řad cizinců a etnických minorit

Z projednání uvedených problémových oblastí vyplývají dva hlavní požadavky na poradenské pracovníky působící v oblasti poradenství příslušníkům minorit a cizincům:

- potřeba dalšího odborného vzdělávání,
- potřeba vytvoření partnerské sítě.

6.14.1. Další odborné vzdělávání poradenských pracovníků

Potřeba dalšího odborného vzdělávání se nevztahuje jenom na nabývání nových odborných znalostí, ale především na odborné a zkušenostní rozšiřování vlastní kompetence pro interkulturní komunikaci. Faktuální znalosti představují jenom první stupeň přípravy odborníků pro styk s příslušníky etnických minorit. Hlavními znalostmi by měly být: znalost politického, ekonomického a kulturně-společenského kontextu, ve kterém fenomén přistěhovalectví vznikl; znalost politické platformy ČR vůči otázce menšin a přistěhovalců; znalost základů teorie multikulturality a teorie vztahů etnických skupin; znalosti o jednotlivých etnických skupinách v ČR; znalost vhodných nástrojů a postupů pro poradenskou práci s příslušníky jiných etnik.

Pro skutečně efektivní poradenskou práci je však rozhodující umění aplikace těchto znalostí v praxi. Jedná se o permanentní vývoj laické o odborné interkulturní kompetence. Vzájemná interakce mezi poradcem a klientem/cizincem probíhá ve dvou rovinách: v rovině odborného poradenského úkolu, který je legislativně a strukturálně definován postavením účastníků interakce; v rovině sociální, jako interakce mezi cizincem a příslušníkem většinové společnosti. Pro obě tyto roviny poradce musí být dostatečně odborně a osobnostně připraven. Prvním stupněm přípravy k získání interkulturní kompetence by mělo být absolvování odborného školení se zaměřením na sebereflexi v relevantních oblastech: uvědomování si vlastní kulturní a etnické identity a vlastní kulturní zakotvenosti; uvědomování si rozdílů v základních představách o světě a o společnosti mezi poradcem a klientem; uvědomování si reálného sociálního kontextu, ve kterém poradenský proces probíhá a vzájemných vztahů v něm. Druhým, nezaměnitelným stupněm procesu vývoje interkulturní kompetence je skutečný styk s příslušníky klientské populace v profesním a v neformálním prostředí. I když je úkol získání interkulturní kompetence formou reálných zkušeností v první řadě vázán na dlouhodobou odbornou praxi v práci s příslušníky minorit, také může být do jisté míry začleněn do procesu odborného vzdělávání poradenských pracovníků – organizováním odborných stáží v uprchlických a azylových táborech, v zařízeních, ve kterých jsou umístěvané děti cizinců s nařízenou ústavní výchovou nebo při občanských sdruženích a kulturních spolecích cizinců v ČR.

6.14.2. Vytvoření partnerské sítě v rámci péče o klienty/cizince

Potřeba vytvoření partnerské sítě při práci s příslušníky etnických minorit a cizinců vyplývá ze specifické komplexnosti reálných požadavků klientské populace. Sociální a kulturní nezakořeněnost přistěhovalců vyžaduje, aby určité sociální a státní struktury plnily některé funkce, které u příslušníků českého obyvatelstva plní neformální společenské prostředí – rodina, příbuzenstvo, přátelé apod. Jedná se o řadu otázek spojených s procesem akulturace – o přijímání prvku sociálního a kulturního řádu, o informovanost o chodu společnosti a o její struktuře. Při střetu s takovými problémy klienta poradenský pracovník může nečíslně narazit na meze vlastní odborné kompetence. Proto je nezbytné vytvoření systémů návaznosti mezi potenciálními poskytovateli informačních, poradenských, sociálních, legislativních a jiných služeb, které proces integrace vyžaduje. Strukturovaná a plánovaná komunikace s jednotlivými etnickými komunitami by také měla být součástí vytvoření efektivní komunikační a partnerské sítě. Toto je obzvlášť důležité u škol a u pedagogicko-psychologických poraden, které se setkávají s větším počtem žáků a klientů z řad cizinců.

6.15. Role jednotlivých subjektů

6.15.1. Úloha školy

Primárním místem pro kulturní integraci dětí cizinců je škola. Zvlášť důležitá je úloha mateřských škol, protože v nich z pravidla probíhá první stupeň nabývání jazykových znalostí, a také seznamování dětí s českým sociálním a kulturním řádem. Prvořadý

problém integrace cizinců na tomto stupni je ovládnutí češtiny. Organizovaná výuka češtiny pro děti cizinců v mateřských a v základních školách je doposud scházející prvek systémové integrace.

Vybudování multikulturního prostředí na školách je pro vzdělávací soustavu strategickým úkolem, který je obsažen i ve strategických dokumentech MŠMT. Jedná se o stálý proces zaměřený jak na populaci českých žáků, tak i na žáky z řad minorit. Tento proces má dva aspekty. První z nich odráží požadavky vyplývající ze vstupu ČR do EU a ze společenských a kulturních změn, které tento proces přinese. Změna obsahu pojmu „občanství“ a vnímání příslušnosti k širšímu kulturnímu a sociálnímu celku, stejně jako i zavedení pojmu „evropské komponenty“ do cílů vzdělávání a výchovy, se promítá do obsahu učiva a do náplně výchovných předmětů. Druhý aspekt procesu přeměny školního prostředí do multikulturního stavu je určen zvyšujícím se počtem příslušníků jiných etnik v žákovské populaci. Jeho hlavním požadavkem je plynulá integrace žáků/ cizinců do procesu vzdělávání a výchovy ve škole. V rámci výuky jsou vyžadovány změny v určitých částech školního kurikula tak, aby obsahovaly prvky kultury žáků z řad minorit, a aby odrážely pluralitu kulturně podmíněných názorů na svět.

Přeměna školního kurikula do multikulturního stavu může být definovaná čtyřmi přístupy nebo stupni multikulturního vzdělávání a výchovy:

6.15.1.1. Přístup založený na kulturním přínosu

Na tomto stupni se do školních aktivit zapojují jednotlivé prvky a témata (významné osobnosti určitých národů a kultur, svátky, mravy, národní kuchyně apod.), která pocházejí z odlišného kulturního prostředí. Žákům je poskytnut rudimentární kulturní kontext nebo vůbec žádný. Školní kurikulum zůstává nezměněno. Prvky jiných kultur jsou prezentované povrchně a často jsou založené na generalizacích a stereotypech. Multikulturní výchova je prováděna formou izolovaných akcí u příležitosti národních svátků cizích kultur například tak, že se žáci seznamují s mravy a zvyky té které kultury, často však v přizpůsobeném a stereotypním podání.

6.15.1.2. Aditivní přístup

Na této úrovni multikulturní transformace se k existujícímu školnímu kurikulu přidávají lekce a učební bloky s obsahem a s tématy z perspektivy jiných kultur. Stejně jako v prvním stupni je kulturní kontext chudý a kurikulum zůstává v podstatě nezměněno.

6.15.1.3. Transformační přístup

Témata prezentovaná v rámci výuky se stávají ústředními body výuky a jsou projednávána z kulturně odlišných perspektiv. Kulturní kontext zaujímá klíčové postavení a školní kurikulum je transformováno.

6.15.1.4. Přístup sociální akce

Jedná se o nástavbu transformačního přístupu. Tento stupeň začleňuje řadu odlišných kulturních perspektiv. Charakterizován je prosazováním sociálního angažování v otázkách, které jsou z hlediska kulturní příslušnosti a sociálního postavení relevantní pro žáky a jejich rodiče. Tyto čtyři přístupy mohou být ve vzdělávací a výchovné praxi kombinovány a propojovány tak, že realizace nižšího stupně vytvoří podmínky pro vyšší úroveň multikulturní transformace. Jeden z přístupů, například přístup z hlediska kulturního přínosu, může být využit jako prostředek k dalšímu, intelektuálně náročnějšímu přístupu, jakým je přístup transformační nebo přístup sociální akce. Je nerealistické očekávat od pedagogů přímý přechod z tradičního kurikula k takovému, které se zaměřuje na praktické rozhodování a na sociální akci. Lze spíše očekávat, že přechod z prvního k vyšším úrovním integrace multikulturního obsahu bude postupný a kumulativní.

Pro hodnocení stupně a kvality multikulturní transformace školní praxe může posloužit následující model:

Školní praxe

Prosazuje škola porozumění a přijímání kulturních rozdílů?

Jsou ve škole uznávány kulturní přínosy odlišných kulturních skupin?

Reprezentují učební materiály školy historii, zkušenosti a přínos různých kulturních skupin?

Poskytuje škola všem žákům rovný přístup ke kvalitním vzdělávacím programům a možnostem výuky?

Vzdělávací praxe

Jsou ve výuce využívány informace o rodinách žáků, o jejich jazyku a kultuře jako základu pro její

modelování?

Podporují výukové postupy ve škole prosazování rozmanitých inteligencí žáků?

Odráží výuková praxe porozumění odlišným stylům učení?

Jsou učitelé schopni využívat hovorovou řeč žáků jako prostředek pro zvýšení jejich formální gramotnosti?

Odráží metody hodnocení znalostí žáků rozmanitost jejich stylů učení, jazyků a kultur?

Vztahy školy k sociálnímu prostředí

Spojuje škola výukový proces s rodinami žáků a se zdroji výuky, které poskytuje obec?

Prokazuje škola citlivost k zvláštním potřebám rodičů a k jejich kultuře?

Poskytuje škola poradenskou asistenci rodičům, aby byli schopni zlepšit výsledky domácího učení dětí?

Odborný růst pedagogických pracovníků

Poskytuje škola pedagogickým pracovníkům možnosti k seznámení se s odlišnými kulturními skupinami?

Získávají učitelé trénink ve schopnosti pomoci svým studentům využívat svého jazyka, rodiny a kultury jako základů pro učení?

Zapojují se učitelé do vzdělávacích kurzů, aby zlepšili vlastní schopnost práce s kulturně a jazykově odlišnými žáky a rodiči?

Školní kultura má velký vliv na skutečný stav kulturní a etnické rovnosti žáků. Vzdělávací a výchovná praxe může podporovat diskriminaci kulturně odlišných žáků explicitně, v rámci formálního kurikula, nebo implicitně, v rámci tzv. neformálního nebo „skrytého“ kurikula. Postoje zaměstnanců vůči rasovým, etnickým a kulturním odlišnostem a metody vyhodnocování znalostí mohou ve značné míře přispět k rasové a etnické nerovnosti ve škole. Dalšími důležitými prvky, které mohou působit jako prostředky k prosazování diskriminace jsou učební materiály, styl výuky, časové a prostorové strukturování (rozvrhy, čas věnovaný žákům pro splnění úkolů, umístění dětí v lavicích, atd.) ve třídě, interakce s žáky a stupeň zapojování žáků a jejich rodin do procesu rozhodování o cílech výuky a školních normách.

Škola zprostředkuje přenos „oficiální“ kultury, která odráží hodnoty, přesvědčení a světonázor většinové společnosti. Kulturní perspektiva minoritních etnik a sociálně znevýhodněných skupin je často zcela nepřítomná. Do procesu přeměny školního prostředí do multikulturního stavu jsou zapojeni všichni pedagogičtí a poradenská pracovníci školy.

Ředitel školy (také v roli vedoucího školního poradenského pracoviště) odpovídá pro celkové zajištění podmínek nezbytných pro zavedení prvků multikulturní výuky a výchovy na škole. Zabezpečuje, aby učitelé a poradenská pracovníci školy byly zapojeni do programů dalšího odborného vzdělávání se zaměřením na multikulturní vzdělávání a výchovu. Dalším úkolem ředitele školy je zajistit, aby náplň práce učitelů a pracovníků školního poradenského pracoviště zahrnovala úkoly spojené s cíli multikulturního vzdělávání a s cíli integrace žáků/cizinců. Ve školách se značným počtem takových žáků je vyžadováno, aby se organizovala systematická dodatečná výuka češtiny jako cizího jazyka. V případech, kde splnění tohoto úkolu přesahuje materiální možnosti školy, se doporučuje nabídnout placenou výuku češtiny.

Třídní učitel je zpravidla nejvíce zasvěcenou osobou do situace žáka/cizince, do jeho problémů a potíží ve školním a osobnostním životě. Jelikož třídní učitel pravidelně a dlouhodobě komunikuje s rodiči žáků, plní roli prvního informačního zdroje pro rodinu a je styčným bodem pro komunikaci ve vztahu rodina - škola/vzdělávací soustava.

Z tohoto důvodu je nesmírně důležité, aby třídní učitel byl dobře informován o možnostech jiných subjektů vzdělávací a poradenské soustavy, o obsahu a dosahu služeb, které poskytují jiní odborníci a pedagogická a poradenská zařízení. Specifický vztah důvěry a zasvěcenosti, který se obvykle vytváří mezi žákem a třídním učitelem navíc vyžaduje, aby třídní učitel byl vždy do určité míry zapojen do poradenského procesu, který probíhá mezi žákem a jiným poradenským subjektem ve škole a mimo ni. Rozsah jeho zapojení může kolísat mezi pasivní informovaností o něm až k aktivní účasti na navrhování a provádění konkrétního řešení.

Učitelé humanitních předmětů zapojují do obsahu učiva reálie a prvky kultur svých žáků/cizinců tak, aby žákům bylo umožněno ztotožnit se s obrazem světa prezentovaným v učební látce.

Učitelé přírodovědných a technických předmětů se setkávají s problémy kulturně podmíněných stylů učení, kulturně a mateřským jazykem ovlivněných způsobů vnímání a prezentování světa a hlavně s problémem hodnocení znalostí u žáků s odlišným mateřským jazykem. Tyto otázky se objevují při výuce všech předmětů. Optimální připravenost pedagogů pro řešení některých z těchto problémů vyžaduje jejich důkladné odborné vzdělávání, což v praxi může narazit znovu na problém materiálních a organizačních možností školy. Míra, do jaké jsou jednotlivé školy připravené a ochotné zapojit své pedagogy do vzdělávání v oblasti multikulturní výuky, by měla být určena reálnými potřebami školy, vzhledem k současnému počtu žáků/cizinců v ní a vzhledem k jeho očekávanému nárůstu v budoucnosti.

Učitelé výchov se zapojují do procesu kulturní a sociální integrace žáků/cizinců tak, že prokazují citlivost pro kvalitu projevů svých žáků (výtvarné, hudební a tělesné projevy při hře a sportu), u kterých se prokazuje vztah žáka k sociálnímu a kulturnímu prostředí a míra jeho integrace v žákovském kolektivu. Role učitelů výchov je velmi cenná v procesu konzultací a spolupráce s třídním učitelem a s ostatními pracovníky školního poradenského pracoviště (s výchovným poradcem, se školním metodikem prevence, se školním psychologem nebo se speciálním pedagogem), díky jeho jedinečné perspektivě, která mu umožňuje zcela nezaměnitelný náhled na sociální projevy žáků.

Výchovný poradce poskytuje poradenské služby žákům/cizincům se zřetelem k jejich zvláštním potřebám zejména v oblasti kariérového poradenství. Pro zabezpečení optimální účinnosti služeb kariérového poradenství žákům/cizincům je nezbytné, aby výchovný poradce byl dobře informován o současné životní situaci rodiny klienta a o její bezprostřední a dlouhodobé perspektivě. Při práci s žáky/cizinci a s jejich rodinami výchovný poradce úzce spolupracuje s třídním učitelem. V případech, kde potřeby a problémy klientů svojí podstatou přesahují odborné a lidské možnosti školního poradenského pracoviště, je úkolem výchovného poradce poskytnout klientovi kvalifikované doporučení obrátit se na specializovaná poradenská zařízení ve školství (PPP, SPC, SVP), anebo na jiná zařízení, podle potřeby klienta.

Školní metodik prevence hraje nezaměnitelnou roli v procesu integrace žáků/cizinců do sociálního a kulturního prostředí školy. Ve spolupráci s učiteli a s ostatními pracovníky školního poradenského pracoviště sleduje a vyhodnocuje stav sociálního klimatu na škole. Navrhuje a provádí opatření a aktivity zaměřené na vybudování multikulturního školního prostředí a na integraci žáků/cizinců. Jednou z priorit v rámci tohoto procesu je prevence rasismu a xenofobie a jiných sociálně-patologických

jevů, které souvisí s otázkou přijímání kulturní a etnické odlišnosti. Školní metodik prevence se také podílí na vytváření výukových a výchovných aktivit a programů se zaměřením na zapojování multikulturních prvků do vzdělávacího procesu. Primárním předpokladem pro úspěšnost práce školního metodika prevence je dobrá provázanost s prací učitelů, zejména třídních učitelů a ostatních členů školního poradenského pracoviště. Školní metodik prevence musí být velmi dobře informován o činnostech ostatních pedagogů ve styku s žáky/cizinci a o jejich názorech na problémy, které se při něm vyskytují tak, aby byl schopen vytvořit návrhy odpovídajících opatření v souladu s reálnými problémy a potřebami školy, pedagogů a žáků.

Požadavek vzájemné koordinace, informovanosti a provázanosti jednotlivých činností pedagogů a poradenských pracovníků je pro úkol integrace žáků/cizinců ve školním prostředí klíčový. Každý z pracovníků školy si musí být vědom celistvé podstaty dílčích úkolů a činností, které provádí v rámci vlastního pracovního pole. Bez systematické provázanosti jednotlivých pedagogických a poradenských činností může být úkol integrace žáků/cizinců a vybudování multikulturního prostředí na škole proveden jenom s velmi omezeným úspěchem. Při dobře propracované strategii postojů a konkrétních aktivit v oblasti multikulturní výchovy a integrace cizinců lze naopak očekávat přesun celé řady problémů z intervenční sféry do sféry prevence.

6.15.2. Úloha pedagogicko-psychologické poradny

Pole působnosti pedagogicko-psychologických poraden v oblasti integrace cizinců a multikulturní výchovy se z velké části překrývá s úkoly, které plní škola. Podstatné rozdíly se vztahují k hloubce a k odborné kvalitě poradenských procesů v PPP. Jedná se o kvalitu a dosah diagnostických a intervenčních postupů, kterými PPP, na rozdíl od školy, disponuje. PPP naplňuje odborné a organizační předpoklady k tomu, aby klientům z řad etnických a kulturních minorit poskytovala kvalifikovanou pomoc ve specifických problémech a potížích, jakými jsou: problémy v učení, poruchy chování, osobnostní a sociální problémy, otázky spojené s volbou další vzdělávací cesty a povolání.

Všechny problematické oblasti v poradenské práci s cizinci a minoritami, které byly projednány v první části tohoto textu (znalost češtiny, interkulturní kompetence poradců, (ne)informovanost klientů, diagnostické nástroje a postupy, komplexnost poradenského procesu a zaměření na rodinu klienta, význačné postavení poradce vůči klientovi) se v praxi pedagogicko-psychologických poraden znovu objevují ve své koncentrované podobě.

Aby se s úspěchem vypořádala s každým z těchto problémů, PPP musí zaměřit svoji činnost strategicky do následujících oblastí:

- oblast vztahů s klientem a jeho rodinou,
- oblast odborné a osobnostní přípravy pracovníků PPP k získání a vývoji interkulturních kompetencí,
- oblast spolupráce se školami,
- oblast spolupráce a informační provázanosti s jinými relevantními subjekty.

6.15.2.1. Vztah vůči klientovi a jeho rodině

V rovině vztahů vůči klientům/cizincům se v současné době v naprosté většině poraden projevuje problém nedostatku systémového přístupu k úkolům práce s klienty z řad odlišných etnik a kultur. Míra účinnosti a úspěšnosti poradenských služeb poskytovaných v pedagogicko-psychologických poradnách klientům/cizincům zůstane velmi omezená, dokud se dostatečně nevyřeší otázky uvedené v ostatních rovinách systémového přístupu. Kvalita a úspěšnost konkrétních diagnostických, intervenčních, poradenských a informačních činností je přímo závislá na míře připravenosti poradny v ostatních rovinách. V optimálním případě PPP ve vztahu vůči klientu/cizinci a jeho rodině plní tato kritéria:

- poradna je schopna překonat problém jazykové bariéry,
- odborný pracovník poradny (psycholog, speciální pedagog nebo sociální pracovník) má dostatečně interkulturní kompetence,
- poradna disponuje spolehlivými kulturně citlivými diagnostickými nástroji,
- poradce je odborně připraven pro provádění odpovídajících diagnostických, intervenčních a poradenských postupů,
- poradna pěstuje kulturu komunikace s minoritními komunitami,
- poradce disponuje partnerskou a informační sítí a může poskytnout kvalifikované doporučení k subjektům mimo svoji profesní oblast.

6.15.2.2. Odborná příprava pracovníků PPP

V oblasti odborné a osobnostní přípravy poradenských pracovníků se primárně jedná o požadavek, aby každý pracovník PPP získal interkulturní kompetence alespoň do jisté míry, v souladu s reálnými potřebami a možnostmi poradny.

6.15.2.3. Spolupráce se školou

Pro požadavek spolupráce a koordinace činností poradny s aktivitami, které provádí škola pro oblast integrace cizinců, v podstatě platí stejné zásady jako v jiných oblastech pedagogicko-poradenské činnosti. Z hlediska hlubších odborných kompetencí v určitých oblastech, se jedná o doplňující se vztah. Působení poradny je ve vztahu se školou zaměřeno na pole metodické pomoci a na pole kvalifikovaných poradenských činností, které standardně patří k odborným kompetencím pedagogicko-psychologického poradenství. Metodická pomoc školám v oblasti integrace cizinců by měla být poskytována především členům školního poradenského pracoviště – ředitelům škol, třídním učitelům, výchovným poradcům a školním metodikům prevence. Poradny by školám mohly pomáhat ve splňování těchto cílů:

- vymezit problémové pole integrace cizinců, definovat a strukturovat primární úkoly – výuka češtiny, příprava pedagogů, vytvoření informační a partnerské

sítě a vytvoření komunikačních modelů k rodinám cizinců a etnickým komunitám;

- asistovat učitelům a členům školního poradenského pracoviště v získání potřebných interkulturních kompetencí;
- pomáhat školním metodikům prevence ve vytvoření souboru aktivit a opatření k prevenci projevů rasismu, xenofobie a sociálně-patologických jevů na škole.

6.15.2.4. Informační a partnerská síť

Optimálně vybavená pedagogicko-psychologická poradna by v práci s klienty/cizinci měla disponovat spolehlivou informační základnou a partnerskou sítí tak, aby se při řešení konkrétních problémů klientů mohla poskytovat kvalifikovaná odborná pomoc i přes rámec kompetenční a profesní oblasti poradny. K takovému souboru odkazů patří: úřady státní správy a lokální samosprávy, subjekty v legislativní oblasti, překladatelské a tlumočnické služby, nevládní organizace pro pomoc uprchlíkům, školská zařízení, zdravotnická zařízení, kulturní spolky a etnická občanská sdružení, církve a náboženské skupiny, apod. V systému návaznosti služeb pomáhajících profesí je obzvlášť důležité, aby PPP podle potřeby plnila roli zprostředkovatele psychoterapeutických služeb pro klienty s osobnostními problémy, souvisejícími s posttraumatickým syndromem, s problémy sociální adaptace apod. Při takových úkolech spočívá na poradenských pracovnících odpovědnost za spolehlivé obeznámení klientů a jejich rodin s legislativními, odbornými a kulturně-sociálními aspekty poskytování terapeutické pomoci v ČR. Klient musí být důvěryhodně informován o obsahu terapeutické praxe a o možném dosahu terapeutické intervence.

7. Interkulturní kompetence v poradenství

Nekonfliktní soužití odlišných kultur a etnických skupin je v každé společnosti nelehkým úkolem. Ignorování těžko slučitelných forem kulturní odlišnosti rozhodně není cestou která by vedla ke skutečné multikulturalitě. Pro každého, kdo s kulturně odlišnou osobou přichází do styku v rámci svého profesního působení, ať se jedná o partnera, zákazníka, klienta, nebo studenta, je taková interakce výzvou k uvědomování si konkrétních rozdílů (často i nepříjemných anebo konfliktních) v reálném životě.

V pedagogické a poradenské práci s kulturně odlišným žákem/klientem je požadavek k uvědomování si kulturně podmíněných hodnotových a postojových rozdílů klíčový. Při definování cílů pedagogicko-poradenské práce s takovým klientem a při výběru účinných postupů v komunikaci s ním se nejedná jenom o poskytování odborných služeb, regulovaných profesním etickým kodexem. Je to interakce dvou kulturně odlišných lidí v institucionálním prostředí. Odlišné formální postavení obou z nich i jejich rozdílné kulturní zakotvení mohou otevřít řadu otázek, přesahujících ne jenom perspektivu etického kodexu profese, ale i celkový institucionální dosah školského nebo poradenského systému. Vzdělávací soustava hraje nesmírně důležitou roli v procesu integrace kulturně odlišných obyvatel, nicméně je iluzorní očekávat, aby školské nebo poradenské instituce byly dostačující

pro splnění úkolu pro celou společnost. Z toho důvodu je jistá „strukturální“ nedostatečnost pedagogické a poradenské práce pro úkol integrace kulturně odlišných již předem daná. Na druhou stranu úkoly pedagogických a poradenských pracovníků paradoxně vyžadují, aby jejich práce s cizinci a s příslušníky minorit vždy přesahovala standardní odborné hranice vlastní profese. A to proto, že úspěšná integrace žáka do vzdělávacího procesu není možná bez současné integrace (jeho a jeho rodiny) do společnosti, což vzdělávací soustava sice může rozhodně podpořit, nikoliv sama o sobě vykonat.

Kompetence pro pedagogickou a poradenskou práci s kulturně odlišnými žáky/klienty nejsou omezené na soubor odborných znalostí a dovedností. Jsou také stálým osobnostním procesem v rovině postojů, přesvědčení a hodnot. Multikulturní kompetence nelze získat jenom absolvováním vzdělávacího kurzu. Jedná se spíše o vývoj, který vyžaduje léta zkušeností, další vzdělávání, osobní nasazení a postojovou otevřenost. Prvním předpokladem pro získání multikulturních kompetencí je poznání sebe sama, což je u každého člověka celoživotním úkolem.

K přiblížení obsahu interkulturních kompetencí v poradenské oblasti je standardně využíván model, ve kterém jsou tyto kompetence strukturované ve třech rovinách:

1. sebereflexe

Analýza vlastních pocitů, postojů a předsvědčení vůči kulturně odlišnému klientovi. Vědomí protikladů a střetů mezi nimi. Vývoj postojů, názorů a znalostí o významu a podstatě „multikulturality“ a vyhledávání způsobů, jak se v poradenském vztahu vyhýbat předsudkům a stereotypům.

2. interkulturní znalosti

Specifické informace o pojmech „kultury“ a „interkulturality“ a o jednotlivých kulturních skupinách, zapojených do poradenského procesu.

3. dovednosti

Získání dovedností nezbytných pro práci s klienty s odlišným kulturním původem. Aktuální použití interkulturních znalostí v poradenském procesu.

Obsah každé ze třech uvedených rovin interkulturních kompetencí lze vyložit podle stejné struktury:

- vědomost poradce o vlastních kulturních hodnotách a o vlastní zaujatosti,
- vědomost poradce o světonázoru klienta,
- vytvoření kulturně vhodných intervenčních postupů.

Jednotlivé dimenze jsou znovu strukturované ve stejných rovinách: v rovině postojů a přesvědčení, v rovině znalostí a v rovině dovedností. Zde uvádíme jejich doplněný obsah:

1. Vědomost poradce o vlastních kulturních hodnotách a o vlastní zaujatosti

I Postoje a přesvědčení

Uvědomování si vlastní kulturní příslušnosti a pěstování citlivosti pro vlastní kulturní dědictví.

Uvědomování si, jak vlastní kulturní původ a zkušenosti ovlivňují postoje, hodnoty a předsudky o psychických procesech.

Získání schopnosti zjišťovat limity vlastní multikulturní kompetence a odbornosti.

Poradce je schopen identifikovat zdroje, ze kterých pochází jeho pocit nepříjemnosti při styku s rasovými, etnickými a kulturními odlišnostmi.

Uvědomění si sebe sama je nezbytným předpokladem, který umožňuje proces porozumění jiným. Potřebné je vnímat důležitost intrapersonální a interpersonální dynamiky v projekcích přesvědčení, postojů, názorů a hodnot. Zkoumání vlastních postojů a pocitů umožňuje poradci, aby lépe porozuměl kulturní „zátěži“, kterou nevyhnutelně vnáší do poradenské interakce. Tato kulturní zátěž může způsobovat, že poradce vnímá (v podstatě kulturou podmíněné) modely chování jako samozřejmé, a že vytváří scestná očekávání vůči chování a reakcím klienta. Zkuste si například prozkoumat význam vlastního jména a síť kulturních a společenských asociací spojených s ním. Může vaše jméno obsahovat historický a kulturní význam v jiném kulturním prostředí než je vaše vlastní? České jméno je zařazeno do kalendáře a v české kultuře je s osobním jménem obvykle spojovaná bohatá symbolická historická a kulturní tradice. Při předávání jména dítěti křesťané provádí obřad křtu, který přináší další kulturní a náboženské souvislosti. Člověk se s vlastním jménem ztotožňuje. Ztotožňuje se, více nebo méně vědomě, také s kulturními implikacemi, které jméno obsahuje. Stejnou kulturní zakotvenost lze identifikovat ve způsobu stravování, oblékání, bydlení atd., vlastně v celkovém způsobu života člověka.

II Znalosti

Specifické znalosti o vlastním kulturním a etnickém dědictví a o jeho vlivu na formování představ a pojmů „normálním“ a „nenormálním“ v poradenském procesu.

Porozumění vlivům útlaku, rasismu, diskriminace a stereotypů na vlastní osobní a profesionální postavení ve společnosti a v zaměstnání. Takové porozumění umožňuje připustit si vlastní rasistické postoje, přesvědčení a pocity. Tento vzorec lze aplikovat na všechny kulturní skupiny. U poradce s bílou barvou kůže to znamená uvědomit si, jaké přímé nebo nepřímé zisky může osobně mít z individuálního, institucionálního nebo kulturního rasismu, pojatého podle modelů budování bělošské identity.

Porozumění vlastnímu sociálnímu vlivu a porozumění odlišnostem v komunikačních stylech – způsobům, jak vlastní komunikační styl ovlivňuje poradenskou interakci. Schopnost anticipace účinku vlastních komunikačních modelů na druhé.

III Dovednosti

Kulturně kompetentní poradce vyhledává možnosti pro další vzdělávání a pro odborné konzultace za účelem vylepšení vlastního porozumění a účinnosti při práci s kulturně odlišnou populací. Na základě schopnosti rozpoznat limity vlastní kompetence podniká jeden z těchto kroků:

- další vzdělávání,
- konzultace s odborníky s komplementární kompetencí,
- odkazování klienta ke kvalifikovanějším odborníkům a organizacím,
- kombinace těchto kroků.

Poradce se neustále snaží pojímat sebe sama jako rasovou a kulturní bytost a aktivně vytváří nerasistickou osobní identitu.

2. Vědomost poradce o světonázoru klienta

I Postoje a přesvědčení

Kulturně kompetentní poradce si uvědomuje vlastní negativní a pozitivní emoční reakce vůči jiným kulturním a etnickým skupinám a jejich vlivu na poradenský proces. Poradce projevuje vůli k nehodnotícímu porovnávání vlastních postojů a přesvědčení s postoji kulturně odlišných klientů.

Poradce si je vědom stereotypů a předpojatých úsudků, které má vůči jiným rasovým a etnickým skupinám. Zde se nejedná jenom o negativní stereotypy a předsudky vůči příslušníkům jiných kultur, ras a etnik. Důležité je uvědomit si, že i hodnotově neutrální nebo dokonce pozitivní předsudky o postojích a reakcích klienta v průběhu poradenské interakce mohou negativně ovlivnit její výsledek. Domněnky o charakteristikách kulturních skupin mohou vést k efektu prorocství, které se samo splňuje. Pokud se poradce o klientovi z určité kulturní skupiny domnívá, že ten „má být“ uzavřený, závislý, že potřebuje pevnou strukturu v přístupu, direkci, jasné rady, apod., tak s ním bude pravděpodobně zacházet jako by tyto domněnky byly pravdivé, a z druhé strany lze očekávat, že i klient sám se bude do jisté míry chovat v souladu s takovým očekáváním. Důsledkem takového přístupu téměř jistě bude nevyhovující efektivita standardního poradenského postupu.

Uvědomování si individuálních odlišností

Jedním z největších nebezpečí pro poradce nezkušeného v práci s kulturně odlišnými klienty je přílišné generalizování naučených poznatků o jednotlivé kultuře jako něčeho, co lze aplikovat na každého příslušníka dané kultury. Určitý soubor individuálních vlastností se často na základě omezených zkušeností nekriticky připisuje všem příslušníkům kulturní skupiny. Zde je potřebné uvědomit si, že příslušnost ke kulturní skupině nevyžaduje automatické obětování individuální jedinečnosti. Podstatné individuální rozdíly existují vždy dokonce i u příslušníků kolektivistických kultur, obzvlášť mezi imigranty. Po změně kulturního prostředí se lidem obvykle otevírá nový prostor pro přehodnocování vlastních postojů a způsobu života. Úkolem poradce je do této dynamiky klienta nahlédnout a porozumět jí bez rigidního filtru kulturních klasifikací.

Na druhé straně je potřebné také vyvážit a přehodnotit standardní poradenský přístup ke klientovi jako k jedinečnému individu. Jedná se o vnímání citlivé rovnováhy mezi jeho individuální a kolektivní identitou. Přístup, který se vyznačuje bezmeznou vírou v individualismus, přehlíží podstatu vztahů v rámci širší rodiny nebo krajanské komunity. V mnohých kolektivistických kulturách ovlivňují tyto vztahy mechanismy vytváření osobnostní identity jedince. V praxi se přístup, který zdůrazňuje individualitu kulturně odlišného klienta může projevit přehlížením kulturních specifik ovlivňujících formování jeho individuální totožnosti a chování.

Optimální poradenský přístup by měl zahrnovat obě dimenze osobnosti klienta – individuální a kolektivní. Důležité je, aby seznamování se s poradcem s osobností klienta probíhalo ve správném pořadí – nejdříve je potřebné poznat jeho individuální vlastnosti jako osoby, a teprve potom přejít na úroveň porozumění jeho kulturní zakotvenosti. Opačný přístup by ponechal příliš prostoru pro vliv kulturních stereotypů a předsudků ze strany poradce.

II. Znalosti

Specifické znalosti a informace o skupině, ze které klient pochází. Znalosti o jeho životních zkušenostech, kulturním dědictví a o historickém pozadí. Porozumění modelům vytváření minoritní identity.

Porozumění, jak rasová, kulturní a etnická příslušnost ovlivňuje formování osobnosti, volbu povolání, manifestace psychických poruch a způsob vyhledávání pomoci. Schopnost volby vhodného poradenského přístupu.

Porozumění vlivům sociálně-politických procesů na život rasových a etnických minorit. Jak imigrace, chudoba, rasismus, stereotypy a pocit bezmoci ovlivňují sebepojetí a sebehodnocení klienta.

Postoje klienta a jeho očekávání od poradenských a pedagogických pracovníků vyjadřují často jeho předsudky vůči kultuře hostitelské země. Když jistá finská učitelka sdělila svým muslimským studentům, že nepatří k žádné církvi (tj. že je ateistkou), tak se strhla živá diskuse mezi studenty, kteří v naprosté většině odsoudili učitelku pro její bezbožnost a špatnou morálku. Podle uvažování studentů je nevěřící člověk amorální. Z evropského liberálního hlediska je náboženské cítění soukromou věcí každého člověka a v Evropě je toto vnímáno jako přirozené. Z islámského hlediska se jedná o těžce pochopitelný postoj.

Potřebné je podotknout, že ani sebelepší teoretické znalosti o kultuře klienta samy o sobě nezaručují efektivitu poradenského procesu, pokud nejsou transformované do operacionalizovaného konkrétního postupu. Kulturně-antropologické znalosti poskytují nezbytný orientační rámec v procesu porozumění situace kulturně odlišného klienta. V žádném případě nemohou nahradit poradenský přístup založený na platných profesních standardech.

III. Dovednosti

Kulturně kompetentní poradce by se měl seznámit s výsledky relevantního výzkumu z oblasti mentálního zdraví a mentálních poruch u etnických skupin, se kterými pracuje. Také by měl vyhledávat možnosti pro další vzdělávání, které by obohatilo jeho kulturně-antropologické znalosti a poskytlo dovednosti pro zvýšení účinnosti poradenské práce.

Poradce se osobně zapojuje do styku s jednotlivci z řad minoritních skupin, mimo profesionální prostředí (u příležitosti oslav, veřejných událostí, v sousedství apod.) tak, že se jeho náhled do života minoritních klientů rozšiřuje přes rámec akademického nebo poradenského prostředí.

3. Vytvoření kulturně vhodných intervenčních postupů

I Postoje a přesvědčení

Respektování náboženských a duchovních přesvědčení klienta, včetně případných tabu a zábran, které ovlivňují jeho světonázor, psycho-sociální fungování a projevování potíží a poruch.

Respekt vůči tradičním pomáhajícím a intervenčním praktikám kulturních skupin.

Akceptování bilingvní situace klienta. Poradce se snaží chápat bilingvní situaci klienta jako obohacující, nikoliv pouze jako překážku v poradenském procesu.

II. Znalosti

Poznávání institucionálních bariér, které znevýhodňují klienty z řad minorit ve využívání poradenských služeb.

Uvědomování si kulturně podmíněných limitů diagnostických a hodnotících nástrojů a běžně praktikovaných poradenských a intervenčních procedur a postupů.

Znalosti o rodinných systémech, hierarchických vztazích, hodnotách a o přesvědčeních klientů, poznávání etnické komunity.

Informace o případných diskriminačních praktikách na úrovni celé společnosti a na lokální úrovni. Uvědomování si jejich vlivu na psychickou pohodu klienta.

III. Dovednosti

Kulturně kompetentní poradce je schopen vybrat odpovídající verbální anebo neverbální reakci. Je schopen sdělit a přijmout verbální a neverbální komunikační obsah s jistotou a přesností. Poradce netrvá na jediné metodě nebo přístupu v pomoci, ale připouští kulturní podmíněnost pomáhajících stylů a přístupů. Když

vycítí, že je jeho pomáhající styl omezený a potenciálně nevhodný, je schopen toto anticipovat a přizpůsobit.

Poradce je schopen uplatnit institucionalizované intervenční dovednosti k prospěchu klienta. Dovede pomoci klientovi v rozpoznání, zda jeho „problém“ opravdu tkví v rasismu, anebo zda se jedná o předpojatost klienta vůči jiným (v případě „zdravé“ paranoie) tak, aby klient své problémy zbytečně nepersonalizoval.

Otevřenost ke spolupráci s jednotlivci a skupinami mimo profesionální prostředí. Poradce se nezděráhá využít pomoci jednotlivců s náboženskou, duchovní nebo léčitelskou autoritou v určité kulturní skupině, když takový postup uzná za vhodný.

Kulturně kompetentní poradce přijímá odpovědnost za provedení poradenské interakce v jazyku požadovaném klientem. Když tohle není možné, je schopen odkázat klienta na pomoc kvalifikovaného tlumočnicka anebo v lepším případě na pomoc poradce se znalostí požadovaného jazyka.

Poradenský pohovor s klientem z řad přistěhovalců musí probíhat v pomalejším tempu než pohovor s českým klientem. Za účelem získání důvěry klienta je nezbytné vysvětlit cíle poradenství a jeho ostatní prvky: jaká je role poradce, jaká je role tlumočnicka a co je očekávané od klienta. Využívání služeb tlumočnicka vnáší do poradenské interakce novou dimenzi komunikace. Tlumočnick často zastává také roli zastupitele klienta, když se jedná o neprofesionálního tlumočnicka z řad krajské komunity klienta s přímými osobními vazbami na klienta. Vzhledem k tomu, že je počet poradenských klientů z řad přistěhovalců v České republice poměrně malý, vzniká otázka ochrany soukromí klientů při využívání služeb neprofesionálního tlumočnicka. Z toho důvodu je nesmírně důležité, aby se všechny tři strany v procesu ujistily o vzájemné důvěryhodnosti. Pokud klient tlumočnickovi v tomto smyslu nedůvěřuje, poradenská interakce by se měla dočasně přerušit a tlumočnick nahradit. Využívat tlumočnicka, ke kterému nemá klient důvěru by mohlo vyvolat v klientovi pocit nejistoty a negativně ovlivnit poradenský proces. Hrozí zde nebezpečí, že by se klient mohl domnívat, že poradce a tlumočnick jsou spojenci, kteří jsou proti němu zaměřeni. Nedůvěru klientů vůči poradcům a vůči systému jím reprezentovanému lze očekávat poměrně často. Klient neumí jazyk, je odkázán na pomoc a intervenci cizích osob a jeho minulé zkušenosti s představiteli systému v zemi původu mohou být veskrze negativní. Proto se doporučuje vždy prodiskutovat předmět poradenské interakce s tlumočnickem před začátkem rozhovoru s klientem. Takový postup posílí vzájemné porozumění a někdy v obzvlášť těžkých případech, může i vést k nalezení správného přístupu ke klientovi. Při takové interakci je důležité také vnímat rozdíly v neverbálním projevu u příslušníků různých kultur. Jasná komunikace a jednoznačné neverbální projevy pomohou vzájemnému porozumění. Neverbální komunikace je z velké části podmíněna kulturou. Například oční kontakt není vždy a všude projevem upřímnosti a pozornosti. V některých kulturách může být interpretován jako pokus o flirt nebo jako provokace. Doporučuje se hovořit s klientem a s tlumočnickem také o těchto aspektech vzájemné komunikace a případně vysvětlovat nebo se ptát, jaký je komunikační význam určitých gest a neverbálních expresí.

Poradce je vyškolen k používání standardních diagnostických nástrojů. Nemusí poznávat jejich technickou stránku, ale musí si být vědom jejich kulturního omezení.

Odpovědnost pro informování klienta a jeho komunity o obsahu a dosahu intervence pomáhajících profesí a legislativním rámci (práva a odpovědnosti klienta a poradce).

Odstraňování zaujatosti, předsudků a identifikace diskriminačních praktik.

Citlivost pro otázky spojené s útlakem, sexismem, elitářstvím, xenofobií a rasismem. Rasismus, sexismus a sociální postavení jsou aspekty společenského života, kterým je potřebné porozumět z perspektivy jejich důsledků na vlastní postavení a na postavení jiných. Slova „rasismus“, „sexismus“, „xenofobie“ mají silný sociální náboj a často vyvolávají jistý obranný postoj při jejich spojování s vlastní osobou. I když je „průměrný“ člověk náchylný k tomu, aby je ve spojení s vlastní osobou odmítal, je potřebné přiznat si jejich existenci v rámci společnosti a české kultury. I když poradce osobně nepocituje tíhu chudoby, je potřebné, aby si uvědomil vlastní postoje vůči méně šťastným členům společnosti.

Zkoumání otázek spojených s rasismem, sexismem a chudobou lze provádět také z hlediska institucionálních struktur, ve kterých poradce působí. Takové zkoumání by mělo za cíl zjišťování rozdílů mezi individuálními postoji poradce a kulturou organizace, ve které pracuje, a širší institucionální kulturou. Tyto rozdíly se mohou projevat i jako rozdíly v individuálních a kolektivních nebo institucionálních předsudcích. Vliv kolektivních předsudků lze identifikovat v postojích a přesvědčeních projevovaných v oficiálním přístupu organizací a celého systému, ve kterém jednotlivec působí.

Obsah a struktura interkulturních kompetencí uvedených v tomto modelu má především formální charakter. Jejich skutečné naplnění je věcí reálných zkušeností a interakcí v poradenské praxi. Naznačený proces sebereflexe otevírá řadu zásadních otázek v souvislosti s vyžadovanými odbornými a osobnostními předpoklady poradenských pracovníků. Nejpodstatnější z nich lze formulovat následovně: může osoba silně zakotvená v lokální kultuře a s postojem vůči jiným kulturám, značně ovlivněným stereotypy a předsudky, vykonávat poradenskou praxi?

Lze říci, že odpověď je (i když se značnými výhradami) – ano, a to z několika důvodů. Zaprvé, poradenská profesní oblast je tvořena lidmi, kteří jsou součástí reálné společnosti s jejími konkrétními kulturními rysy, včetně obecných vzorců pro vytváření obrazu jiných kultur a etnik a postojů k nim. Česká společnost jev procesu přeměny do multikulturního stavu. Výzvy, kterým v rámci tohoto procesu čelí celá společnost, se jako v každé jiné oblasti života promítají také do poradenství. Multikulturní praxe je požadavkem přítomného času, nelze čekat na dokončení multikulturního procesu, aby se pak multikulturní praxe „zaváděla“ s pomocí zcela kompetentních odborníků. Potřebné je, aby se vykonávala teď a tady, a to s lidmi, kteří zde žijí takoví, jací jsou.

Dalším důvodem pro přípuštění, že by i kulturně „neuvědomělí“ jedinci mohli (dokonce i úspěšně) vykonávat poradenskou práci s minoritními klienty je skutečnost, že pevné zakotvení ve vlastní kultuře a vědomí etnické a kulturní identity jsou vlastně primárním požadavkem pro získání skutečných interkulturních kompetencí. Stereotypy o jiných kulturách a etnických skupinách vznikají na základě skutečnosti, i když jsou nejčastěji chybným nebo přinejmenším nedostatečným interpretačním

vzorcem. Málo kdo je skutečně osvobozen od předsudků vůči neznámému a nevyzkoušenému. Ignorování nebo popírání této reality v otázce soužití odlišných kultur a etnik se vždy vymstí vznikem ohnisek sociálních konfliktů. Pro zdraví společnosti je velmi žádoucí, aby mezera mezi veřejně deklarovanými, sociálně akceptovatelnými postoji a skutečnými názory, projevovanými v soukromí, byla co nejmenší.

Takový postoj v žádném případě neznamená prosazování představy poradenského a vzdělávacího systému jako institucionálního nástroje útlaku a diskriminace. Zmíněné výhrady tkví právě v požadavku, aby se pedagogičtí a poradenská pracovníci stali iniciátory odstraňování takových jevů. K tomu je potřebná základní lidská morálka a ochota vstoupit do procesu osobnostního a profesionálního vývoje, ve kterém je uvědomění si vlastního hodnotového systému a vlastních interpretačních vzorců prvním krokem.

8. Zajištění kvality v IKP

Zajištění kvality poradenských služeb zahrnuje tři roviny:

- dostupnost služeb,
- proces poskytování služeb,
- výstupy.

Dostupnost služeb je sledována s ohledem na:

- zaměření na klienta
- fyzickou, sociální a jazykovou dostupnost služeb

Monitorování procesu poskytování služeb je realizováno s ohledem na následující prvky:

- cíle u účely poskytovaných služeb,
- jejich organizace,
- monitoring,
- čas věnován klientům,
- poradenské pohovory,
- poskytování informací,
- modely zajištění kvality služeb.

Monitorování a hodnocení výstupy zahrnuje:

- počet klientů,
- poměr nákladů k užitečnosti služeb,
- ekonomickou hodnotu služeb,
- spokojenost klientů.

Společné evropské referenční nástroje² pro poradenství poskytují strukturovaný rámec pro hodnocení systémů poradenských služeb v evropských zemích. Dle

² CEDEFOP 2005

společného evropského rámce jsou poradenské služby hodnocené s ohledem na relevantní roviny:

- Účast občanů a uživatelů služeb;
- Kompetence pracovníků;
- Zkvalitnění služeb.

Zajištění kvality s ohledem na účast občanů a uživatelů je zaměřeno na:

- Začlenění informací pro klienty služeb s ohledem na jejich právně-formální nároky,
- Zajištění pravidelných zpětných vazeb klientů,
- Zajištění systematického uplatnění poznatků získaných na základě zpětných vazeb,
- Zapojení uživatelů do vytváření, řízení a hodnocení poradenských služeb.

Zajištění kvality s ohledem na kompetence pracovníků vyžaduje:

- Relevantní odborné kompetence pracovníků,
- Monitoring a evaluaci poradenských služeb a jejich výstupů,
- Kontinuální další odborný rozvoj a zkvalitnění služeb,
- Účast profesních asociací na vývoji standardů a systémů zajištění kvality.

Zajištění kvality z hlediska zkvalitnění poradenských služeb zahrnuje:

- Vymezení jasně definovaných standardů služeb včetně kontroly jejich plnění ze strany pracovníků a poradenských zařízení,
- Zajištění diferenciačních a monitorovacích mechanismů pro sledování potřeb odlišných cílových skupin,
- Zajištění vazeb na subjekty poskytující neformální poradenství a jejich podporu,
- Zajištění kvality odborných materiálů a nástrojů v poradenství.

9. Doporučení k zabezpečení realizace koncepce IKP

Pro optimální zajištění systémového poskytování služeb interkulturního poradenství je potřebné realizovat řadu specifických programů a opatření:

1. **Počáteční vzdělávání** pedagogických a poradenských pracovníků by mělo zahrnovat specifická témata a oblasti související s požadavky odborné práce s kulturně odlišnými dětmi a žáky. Interkulturní kompetence jsou neodmyslitelnou součástí kvalifikovaného odborníka ve školství. V současné době lze pozorovat zvýšenou pozornost této oblasti v kurikulách vysokých škol.
2. **Další vzdělávání** pedagogických a poradenských pracovníků by mělo zahrnovat soubor profesních kompetencí nezbytných pro kvalifikovanou práci s danou cílovou skupinou. V současnosti oblast DVPP postrádá systematické zaměření z pohledu specifických odborných kompetencí a standardů.

3. Za účelem úspěšné integrace dětí cizinců ve školství je zcela nezbytné zajistit legislativní podmínky pro systémovou podporu ve výuce češtiny, minimálně do úrovně A2 *Společného evropského referenčního rámce pro jazyky* **pro všechny děti a žáky nečeského původu**. V současnosti je jazyková podpora legislativně zakotvená jenom pro děti azylantů a pro děti s občanstvím členského státu EU. Děti ekonomických imigrantů z třetích států (tedy většina imigrantské populace) nemají nárok na podporu.
4. Školská a poradenská zařízení by měla získat systémovou podporu pro zajištění dostupnosti **tlumočnických služeb** v případech a v místech kde se taková potřeba vyskytuje. V současnosti školy a poradny nemají žádnou systémovou oporu v překonávání jazykové bariery s žáky a klienty.
5. Je nutné zajistit, aby poradenské služby ve školství byly provázané s činnostmi subjektů mimo resort školství. Pro to je potřebné podpořit **spolupráci s nestátním sektorem a zejména meziresortní spolupráci s MPSV**. V současné době je řada programů ve školství okleštěná omezením cílové skupiny na věkovou skupinu dětí, žáků a studentů. Efektivitu interkulturního poradenství je možné docílit jenom zaměřením na rodinný systém jako celek, včetně jeho potřeb v oblastech práce, zdravotní péče, právních, sociálních a ekonomických otázek.
6. Úkolem resortu školství je také vytvořit **informační příručku** pro cizince obsahující informace nezbytné pro úspěšné začlenění dětí a žáků do české vzdělávací soustavy. MŠMT doposud nesplnilo závazek vytváření informačních publikací vyplývajících z usnesení vlády č 126 ze dne 8. února 2006.³
7. **Sřediška integrace menšin** by měla získat status poradenských zařízení specializovaných pro poradenskou činnost s příslušníky minorit a cizinců. V současné době probíhá jejich ověřování v rámci projektu ESF. Aktivity realizované v projektu zahrnují vytvoření podmínek pro standardizaci poskytovaných služeb a zajištění jejich kvality. Sřediška by se tímto stála opěrným prvkem systému interkulturního poradenství v ČR.

³ Opatření 3.2. - Zajišťovat zpracovávání či aktualizaci publikací poskytujících cizincům informace spadající do gesce jednotlivých ministerstev a vhodnými způsoby, včetně elektronického, je distribuovat mezi cílovou skupinu cizinců a poskytovatele služeb cizincům. (MPSV, MV, MPO, MŠMT, MZd., MMR)