

Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci

Centrum pro integraci
cizinců, o. p. s.



centrum
pro integraci
cizinců

Tato příručka vznikla v rámci projektu Společný kraj
spolufinancovaného z prostředků Evropského fondu
pro integraci státních příslušníků třetích zemí.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci

Tato příručka Vám pomůže usnadnit komunikaci mezi Vámi a cizinci.

Příručka:

- naučí Vás užitečným pravidlům
- zjednoduší Vám práci
- ušetří Vám tak spoustu času a energie

TIP Zkuste vysvětlit vše cizincům napoprvé.

Máme společný cíl = aby cizinec na první schůzce pochopil, co má vyplnit, přinést, zaplatit, doplnit...
Ušetříme čas nejen cizincům, ale hlavně sobě.



© Centrum pro integraci cizinců, o. p. s., 2015
Ilustrace: © Natsuko Broučková Ogushi, 2015

Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci
Markéta Slezáková, Centrum pro integraci cizinců, o. p. s.
přepřacované 2. vydání, 2015
ilustrace Natsuko Broučková Ogushi
grafická úprava Jana Štěpánová, RedGreenBlue
tisk Books print, s. r. o., Olomouc

ISBN 978-80-905526-2-3

Mluvíme spolu?

Mluvená komunikace s cizincem má být:

- **jednoduchá** – mluvte spíš v jednoduchých větách, **každá věta = 1 informace**



NE „Nyní bych Vás ráda požádala o stvrzení toho, že jste byl seznámen s pravidly, a o podepsání se seznámení se s pravidly.“



ANO „Znáte prosím pravidla? Prosím, tady pravidla podepište.“

- **konkrétní** – používejte konkrétní **jména, data, časy, místa**



NE „Nemohla byste prosím přijít pozítří časně dopoledne?“



ANO „Můžete přijít 20. května 2015 v 10 hodin?“ nebo „Můžete tady být 20. května 2015 v 10 hodin?“

- **srozumitelná – strukturujte informace** podle jasného klíče, např. podle časové posloupnosti



NE Před podáním žádosti je nutné ověřit svůj vysokoškolský diplom a zaplatit kolek, poté dodat dvě průkazové fotografie.



ANO Chcete nostrifikaci diplomu? Musíte:

1. jít k notáři – notář je právník, dá Vám certifikát, že diplom je originál (pokud je to možné, napište cizinci na papír jméno a adresu notáře, popřípadě i jeho úřední hodiny)
2. zaplatit kolek – 100 Kč
3. mít dvě fotografie – 3,5 cm x 4,5 cm



Co konkrétně můžete udělat Vy?

Všichni si můžeme rozumět, když budete:

- nejen mluvit, ale i psát, ukazovat, kreslit
- sdělovat věci logicky, v logickém sledu
- mluvit v danou chvíli jen o jedné věci
- pravidelně ověřovat, že Vám cizinec stále ještě rozumí
- na konec nejdůležitější informace zapsat na papír, který dáme cizinci s sebou



Pomalů neznamená nahlas.

Nezvyšujte na cizince hlas, pravděpodobně Vás slyší dobře. Nerozumí Vám, protože **mluvíte moc rychle** nebo **moc složitě**. Zkuste proto různé varianty: použijte kalendář, kreslete, ukazujte si na prstech. Zkuste využít i jinou než verbální komunikaci.

Mluvme jednoduše!



Zkuste sami:

Kolik informací z následujícího textu cizinec skutečně potřebuje? Zkuste si prosím klíčová slova v textu podtrhnout.

„Takže teďkon, kdyby Vám to nevadilo, bych si Vás dovolila požádat o zapůjčení dokumentu s fotografií na vaší průkazce. Podle našich interních předpisů je vyžadováno předkládání identifikačního průkazu s fotografií vždy, když je nutno zkontrolovat osobní údaje.“

Proč nemůžeme použít slovo „teďkon“?

Protože bychom měli používat jednoduchou slovní zásobu.



NE slova nespisovná, slangová, termíny



ANO základní slovní zásoba, slova denní potřeby, slova frekventovaná

Proč nemůžeme použít vyjádření „na vaší průkazce“?

Protože slovo průkazce zní odlišně než slovo průkazka, a dokonce se i jinak píše!

Je důležité uvádět slova nejlépe v 1. nebo 4. pádě (zjednodušeně: formy 1. a 4. pádu jsou většinou stejné kromě ženského rodu a mužského životného) – slova v jiných pádech se totiž můžou lišit nejen koncovkou, ale i zvukově, jako třeba: **průkazka**, na **průkazce**.

Proč nemůžeme použít vyjádření „požádat o zapůjčení“?

Protože spojujete dvě činnosti do jedné věty – **žádáte** a **chcete, aby zapůjčil**. Je srozumitelnější, když obě činnosti oddělíte, řeknete například. „Prosím, musíte dát...“

Proč nemůžeme použít vyjádření „je vyžadováno předkládání identifikačního dokumentu s fotografií“?

Protože trpný rod v tomto typu komunikace není vhodný, neříká nám, kdo co má udělat. Říkejte například: „Musíte dát dokument, kde je fotografie. Máte dokument, kde je fotografie?“

Co konkrétně můžete udělat Vy?

Používejte spojení „Musíte prosím“ + sloveso, například „Musíte prosím mít...“, „Musíte prosím podepsat...“ Slovo **muset** se cizinec naučí brzy – pokud nerozumí klíčovému slovesu, např. **podepsat**, může si ho snadno najít ve slovníku.



Pokuste se cizinci **pomoci** při formulaci toho, co chce říct.

Příklady slov, která zvládne začátečník

ano, auto, banka, bydlet, být, cizinec, číslo, dnes, doleva, doprava, e-mail, fotografie, fungovat, hotel, informace, internet, já, jeden, jet, jít, jmenovat se, kolega, kupovat, mít, mluvit, mobilní telefon, moment, můj, muset, muž, ne, nemocný, odkud, opakovat, pán, paní, platit, plus, počítač, pracovat, problém, prosím, rezervovat, říkat, sms, student, studovat, supermarket, škola, taxi, telefon, telefonní číslo, toaleta, ulice, univerzita, včera, vízum, zítra, žena



Zadáváme instrukce

„No, tak jak bych Vám to nejlépe vysvětlil...“

Instrukce zadávejte cizincům:

- po jednotlivých informacích
- jasně a přímo
- nejméně dvakrát
- dejte jim je ještě písemně a/i nakresleně



NE „Ráno přijdete do práce asi tak v sedm hodin a počkáte na mě v kanceláři. Kolem osmé vyrazíte do banky, kde umyjete podlahu a okna. V poledne máte třicetiminutovou přestávku na oběd.“



ANO „Ráno musíte být v práci v 7 hodin. Čekáte v kanceláři číslo 25. V 8 hodin musíte jít do banky – Česká banka, Jaromírova 45, Polička. Tam musíte umýt podlahu a okna. Ve 12 hodin je pauza. Pauza je 30 minut. Pauza je 12:00–12:30.“



Zdvořilost a úcta

„Byl byste tak laskav a vyplnil mi bezodkladně tento formulář?“

Cizinci často neznají naše zdvořilostní obraty, stejně jako my například nevíme, jak moc se máme v Japonsku uklonit. Nemůžeme tedy po cizincích chtít, aby rozuměli všem našim zdvořilostním frázím a aby je sami používali správně. Buďme tolerantní. Cizinec neumí vždy dobře odhadnout, kdy se která fráze hodí.



NE „Tak a ještě kdybyste byl tak hodný, potřebovala bych vyplnit formulář.“



ANO „Tady je formulář. Tady musíte psát prosím.“ nebo „Musíte vyplnit formulář.“



Co konkrétně můžete udělat Vy?

Pokud jde o důležitou informaci, nechte si všechny důležité údaje od cizinců zopakovat – od každého zvlášť, abyste se přesvědčili o tom, že je pochopili a jak je pochopili. Informace dejte cizincům ještě navíc písemně a ukažte jim znovu důležité údaje, popřípadě je podtrhněte nebo zvýrazněte.

TIP

Dejte cizincům vždy **jednoduchá pravidla** před tím, než pro Vás začnou pracovat. Pravidla jim nejprve vysvětlete **ústně**, nechte si je zopakovat a pak je dejte cizincům ještě **písemně** = psané na počítači a vytištěné.



Co konkrétně můžete udělat Vy?

Komunikujte s cizinci slušně, vykejte jim, zdvořilostní fráze můžete vynechat, použijte místo nich slovo **prosím**.



NE „Byl byste tak laskav, nemohl byste mi to tady podepsat?“



ANO „Musíte to prosím podepsat.“
nebo „Podepište to prosím.“



Zkuste si představit, že to, **co potřebujete říct cizinci, musíte říct svému kolegovi nebo kolegyni**. Asi neřeknete: „Na základě našeho předchozího telefonátu Vám sděluji, že se naše schůzka s největší pravděpodobností uskuteční příští pondělní podvečer.“, ale: „Můžeme se prosím sejít v pondělí 17. května v šest?“



Píšeme si

Psaná komunikace má být:

- **jednoduchá – pište stručně**



NE Podání žádosti k trvalému pobytu

Žádost podávejte na vyplněném formuláři, ke kterému předložte všechny nezbytné náležitosti. Vždy však předkládejte originály, nebo úředně ověřené kopie dokumentů. Všechny předkládané dokumenty musí být vyhotoveny v českém jazyce, nebo do češtiny úředně přeloženy. Cizozemské veřejné listiny musí být navíc opatřeny vyšším ověřením (apostila, superlegalizace).



ANO Trvalý pobyt v České republice – Co musíte udělat?

1. Musíte vyplnit formulář. Formulář je tady: www.mvcr.cz/formular
2. Musíte mít také: originální dokumenty nebo legalizované kopie
3. Dokumenty musíte mít česky nebo dokument musíte přeložit do češtiny.
4. Internacionální dokumenty musí být legalizované (např. apostila nebo superlegalizace).

- **konkrétní – používejte konkrétní jména, data, časy, místa**



NE Žádost podávejte na vyplněném formuláři, ke kterému předložte všechny nezbytné náležitosti.




ANO Musíte mít také:

1. pas
2. fotografii 3,5 cm x 4,5 cm
3. diplom z univerzity (originál)

- **srozumitelná – strukturujte informace** podle jasného klíče, např. podle časové posloupnosti

 **NE Podání žádosti k trvalému pobytu**

Žádost podávejte na vyplněném formuláři, kterému předložíte všechny nezbytné náležitosti. Všechny předkládané dokumenty musí být vyhotoveny v českém jazyce, nebo do češtiny úředně přeloženy. Cizozemské veřejné listiny musí být navíc opatřeny vyšším ověřením (apostila, superlegalizace). Vždy však předkládejte originály, nebo úředně ověřené kopie dokumentů.

 **ANO Chcete trvalý pobyt v České republice?**


- Musíte vyplnit formulář. Formulář je tady: www.mvcr.cz/formular
- Musíte mít originální dokumenty nebo legalizované kopie.
- Dokumenty musí být česky nebo musíte dokumenty přeložit do češtiny.
- Internacionální dokumenty musí být legalizované (např. apostila nebo superlegalizace).




Co konkrétně můžete udělat Vy?


Pomozte cizinci s termíny, převed'te je na otázku, například **adresa** = „Kde bydlíte?“, **podpis** = „Můžete psát své jméno?“

 **NE** „Příjmení.“

 **ANO** „Jak se jmenujete?“

 **NE** „Pohlaví“

 **ANO** Je to muž? ♂
Je to žena? ♀

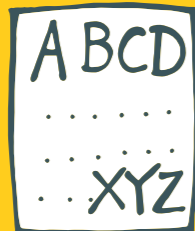
 **TIP** Některým začátečníkům pomůže, když použijete

mezinárodně srozumitelné slovo – například: číslo = **numero**, jméno = **nómen**, konec platnosti = **expirace**, objednat = **rezervovat**, potíže = **problém**, žák = **student**, mezinárodní = **internacionální**.

Některým začátečníkům (zejména z Asie) ale mezinárodní slova nepomohou, v jejich jazycích se nepoužívají.



Jak si psát?



Všechny vzkazy cizincům pište ideálně na počítači, nebo pokud musíte vzkaz napsat ručně, pak spíš malými tiskacími písmeny.

POZOR! Nikdy nepište vzkaz ručně psacím písmem – pro cizince, kteří nejsou zvyklí na latinku (používají odlišný typ písma, např. čínské znaky nebo ruskou azbuku) nebo na náš specifický způsob psaní, je takový vzkaz často k nepřečtení.

Vzpomeňte si, kolikrát po Vás nepřečte vzkaz Vaše kolegyně nebo Váš kolega. A kolikrát nepřečtete svůj vlastní ručně psaný vzkaz! Cizinec tak u ručně psaného vzkazu nemusí mít vůbec šanci!



Co konkrétně můžete udělat Vy?

V písemné komunikaci se zbavte všech úředních klišé, nekonkrétních slov, zbytečných obrátů, nejasností.



NE Přijďte trochu dřív.



ANO Můžete přijít už v 8:35?



NE – telefonátem Zítra byste měl být v práci brzy ráno.



ANO – pomocí sms zprávy 9. 6. 2015 musíte být v práci v 5:30

V prvním pádě pište:

- vlastní jména
- všechna důležitá, klíčová slova



NE kontaktujte pana Hrašu



ANO kontakt: pan Hraša



NE Musíte jít do 7. patra do 27.



ANO Musíte jít: 7. patro, kancelář číslo 27.



NE Příští pondělí se konají v naší škole třídní schůzky. Dostavte se prosím do tříd svých dětí o čtvrt hodinu dřív, před příchodem jednotlivých učitelů budeme probírat organizační věci ohledně třídy a mimoškolních aktivit.



ANO Pondělí 13. 5. 2015 v 18:15 setkání pro rodiče – Základní škola Moudrého, Rovná 25 – 1. patro, třída číslo 4.

Telefonujeme si



Program třídní schůzky:

- 18:15–18:30 co se děje ve třídě, výlet do Brna, sportovní tábor
- 18:30–18:40 profesorka Bílá (biologie)
- 18:40–18:50 profesor Zina (český jazyk)
- 18:50–19:00 profesorka Tichá (matematika)
- 19:00–19:10 profesor Green (angličtina)

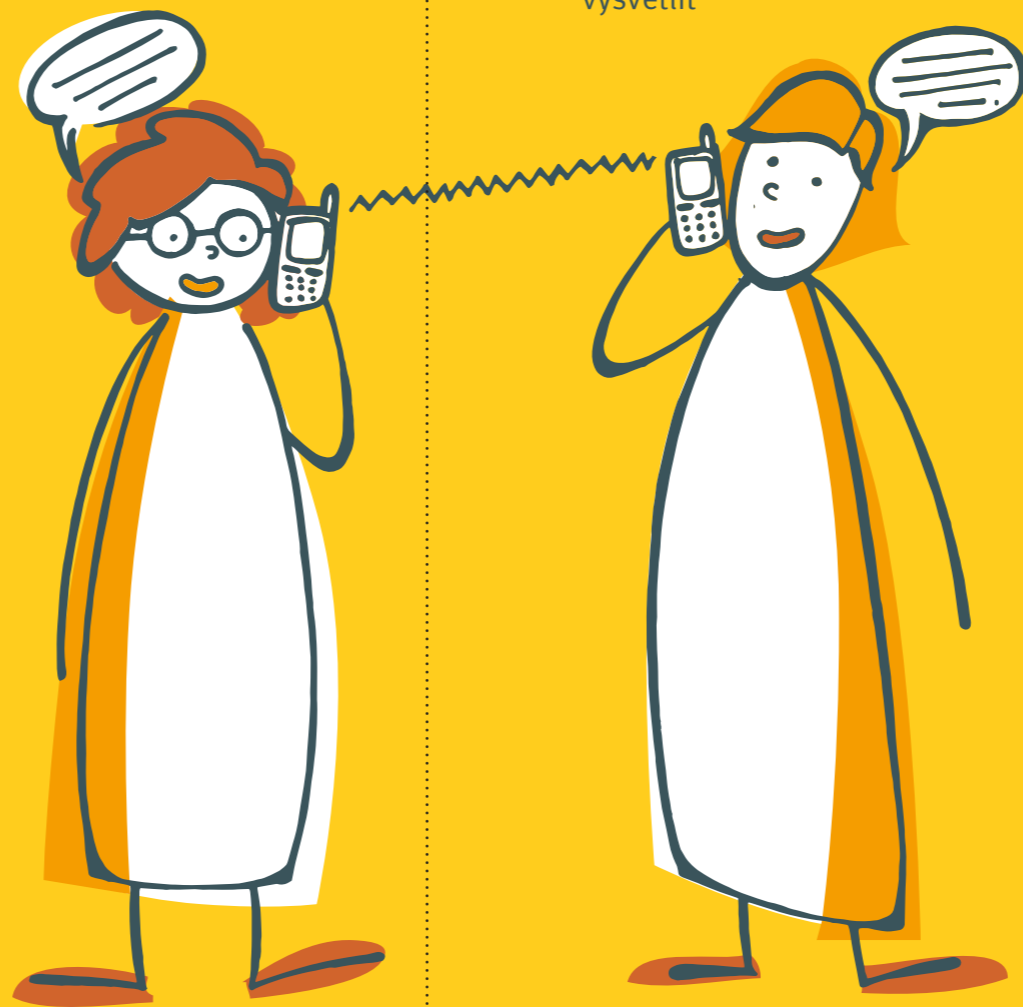
Pokud jsou **slova v prvním pádě** a cizinec náhodou některým z nich nerozumí, může si je snadno **najít ve slovníku**, protože ve slovníku jsou slova v prvním pádě.

Komunikace v cizím jazyce po telefonu:

- je extrémně těžká
- je neúplná – chybí gesta a kontext
- je často nekvalitní – v telefonu šumí a je obecně hůře rozumět

Výhody sms zpráv nebo e-mailu – kdokoli z rodilých mluvčích je může cizinci:

- přečíst
- jednotlivá slova přeložit nebo vysvětlit



Co konkrétně můžete udělat Vy?

Chcete cizinci sdělit nějakou **důležitou informaci**? Pak mu ji dejte i **písemně**, např. o tom, kdy má kam přijít a co s sebou vzít. Raději pište cizinci **e-mail** (nebo **sms**), než volejte (volání je pro cizince komplikované, cizinec hned neví, kdo mu odkud volá a proč).

Zapíše si cizinec důležité údaje sám? Pak prosím **překontrolujte**, že si vše zapsal **správně**.

Jak my na cizince, tak oni k nám

„To potřebuješ vízum!“

S cizinci komunikujte jako s rodilými mluvčími. Pokud mluvíte s neznámou osobou, nikdy jí ne-tykáte. **Netykejte** proto ani **dospělým cizincům, které neznáte.**



NE „To potřebuješ vízum!“



ANO „Potřebujete vízum.“ nebo „Musíte mít vízum.“



Co konkrétně můžete udělat Vy?

Vždy neznámým cizincům **vykejte**, pokud jim tykáte, budou oni tykat i Vám – česky se totiž učí také poslechem a nápodobou.

Také se Vám již někdy stalo, že Vám cizinci v obchodě **tykali**? Za to si ale můžeme my sami – jak my mluvíme na cizince, tak oni mluví na nás. Od koho jiného než od nás by se naučili dospělým tykat?

Co je „Úroveň A1“?

Úroveň A1 mají například ti, kteří složí zkoušku z českého jazyka pro trvalý pobyt.

Úroveň A1 je v podstatě **úroveň začátečníka**.

Ten, kdo jazyk zvládá na úrovni A1:



- zná zcela základní slova a fráze
- orientuje se v základní gramatice (zná například slovesa **být, mít, muset**)

POZOR! Neznamená to ale, že základní gramatiku dobře zná nebo ji dobře umí!



- rozumí velmi jednoduchým větám
- rozumí běžným frázím

POZOR! Jednoduchým frázím a větám sice rozumí, ale je pro něj obtížné jednoduchou větu vytvořit.



- reaguje na jednoduché otázky

POZOR! Na otázky odpovídá často jen jedním slovem.



- dokáže vyplnit formulář s osobními údaji
- zná základní slovní zásobu (o sobě a své rodině)
- dokáže se jednoduchým způsobem domluvit

POZOR! Jeho mluvený projev je pomalý a váhavý, gramaticky nesprávný.



- umí napsat jednoduchý vzkaz

A teď to zkuste sami!

TEST

Pomoc najdete v jednotlivých kapitolách, řešení na konci příručky.

Přeformulujte:

„Byl byste ochoten si přehodit večerní směnu za ranní?“

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části

Mluvíme spolu?

Přeformulujte:

K vyplněné žádosti je nutno přiložit kopii pasu.

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části

Mluvíme spolu?

Přeformulujte ústně a pak napište:

„Zavolejte paní Nové na 225 874 587, zajděte na úřad práce do Krakovské ulice s číslem devět, do druhého patra buď za paní Novou nebo za její kolegyní paní Kováčovou.“

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části

Zadáváme instrukce.

Přeformulujte ústně a pak napište:

Chtěla bych Vás požádat, kdybyste byl tak laskav a mohl donést na příští setkání doklad totožnosti a fotografii.

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části
Zdvořilost a úcta.

Přeformulujte:

- nejvyšší dosažené vzdělání
- povolání

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části
Píšeme si.

Zkuste vymyslet, jak jinak cizinci říct:

„Je nutné čitelně hůlkovým písmem vyplnit svou národnost, místo trvalého pobytu, dobu platnosti dokumentu prokazujícího totožnost.“

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části
Píšeme si.

Přeformulujte písemně:

Ve výše uvedené záležitosti je třeba kontaktovat v úředních hodinách pana Fonteho.

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části
Jak si psát?

Na stole Vám leží složka s žádostí cizince. Chybí v ní údaje o rodinných příslušnících. Potřebujete je zjistit do 14 dnů. **Co uděláte?**

- Zvednete telefon a cizinci zavoláte. Snažíte se údaje zjistit telefonicky.
- Pošlete cizinci sms, aby se za Vámi co nejdříve zastavil.

Napadá Vás to jinak?

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části Telefonujeme si.

Do kanceláře přijde mladík cizinec neurčitého věku. Obrátí se na Vás s otázkou: „Ty máš teď čas?“ **Jak zareagujete?**

- Obrátíte se na kolegu a postěžujete si, že ten mladík asi neví, jak se má chovat.
- Obrátíte se na mladíka a začnete mu také tykat.

Napadá Vás to jinak?

Nevíte, jak na to? Pomoc najdete v části Jak my na cizince, tak oni k nám.

Řešení testu

Mluvíme spolu?

Přeformulujte:

„Byl byste ochoten si přehodit večerní směnu za ranní?“

Řešení:

„Můžete prosím přijít do práce 9. 6. 2015 v 6 hodin.“

Přeformulujte:

K vyplněné žádosti je nutno přiložit kopii pasu.

Řešení:

„Potřebujete trvalý pobyt? Musíte mít kopii pasu, musíte vyplnit žádost.“

Zadááme instrukce

Přeformulujte ústně a pak napište:

„Zavolejte paní Nové na 225 874 587, zajděte na úřad práce do Krakovské ulice s číslem devět, do druhého patra buď za paní Novou nebo za její kolegyni paní Kováčovou.“

Řešení:

„Musíte volat na telefonní číslo 225 874 587, paní Nová. Potom musíte jít na úřad práce, Krakovská ulice číslo 9, druhé patro. Tam je: paní Nová nebo paní Kováčová.“ Údaje řekněte nejdříve ústně, pak je cizinci napište, aby si je mohl vzít s sebou.

Zdvořilost a úcta

Přeformulujte ústně a pak napište:

Chtěla bych Vás požádat, kdybyste byl tak laskav a mohl donést na příští setkání doklad totožnosti a fotografii.

Řešení:

„Musíte přinést 20. 1. 2014: pas a fotografii – 5 x 3 cm.“

Píšeme si

Přeformulujte:

nejvyšší dosažené vzdělání, povolání

Řešení:

nejvyšší dosažené vzdělání = „Máte univerzitu? Jste inženýr? Jste doktor? Kde jste studoval?“; povolání = „Co děláte? Jste doktor, dělník, konzultant, pilot?“

Zkuste vymyslet, jak jinak cizinci říct: „Je nutné čitelně hůlkovým písmem vyplnit svou národnost, místo trvalého pobytu, dobu platnosti dokumentu prokazujícího totožnost.“

Řešení:

Řeknete: „Musíte psát“ a k tomu ukážete způsob psaní na papíru, například přepíšete svou jmenovku nebo své jméno z cedulky na kanceláři do hůlkového písma. Dále se zeptáte: „Odkud jste?“ pak ukážete na sebe a řeknete já Česká republika a obrátíte se na cizince a ukážete na něj: „Vy – Ukrajina“ a napíšete na papír hůlkovým písmem Ukrajina. Dále se zeptáte: „Kde bydlíte?“ popřípadě zkusíte alternativní slovo „adresa“, popřípadě „adresa tady“ a budete pokračovat: „Kde je expirace pasu?“

Jak si psát?

Přeformulujte písemně: Ve výše uvedené záležitosti je třeba kontaktovat v úředních hodinách pana Fonteho.

Řešení:

„Potřebujete informace – zkouška z češtiny pro trvalý pobyt? Musíte kontaktovat: pan Fonte, telefon: 225 897 545, pondělí 9–15 nebo středa 9–18.“

Telefonujeme si

Na stole Vám leží složka s žádostí cizince. Chybí v ní údaje o rodinných příslušnících. Potřebujete je zjistit do 14 dnů.

Řešení:

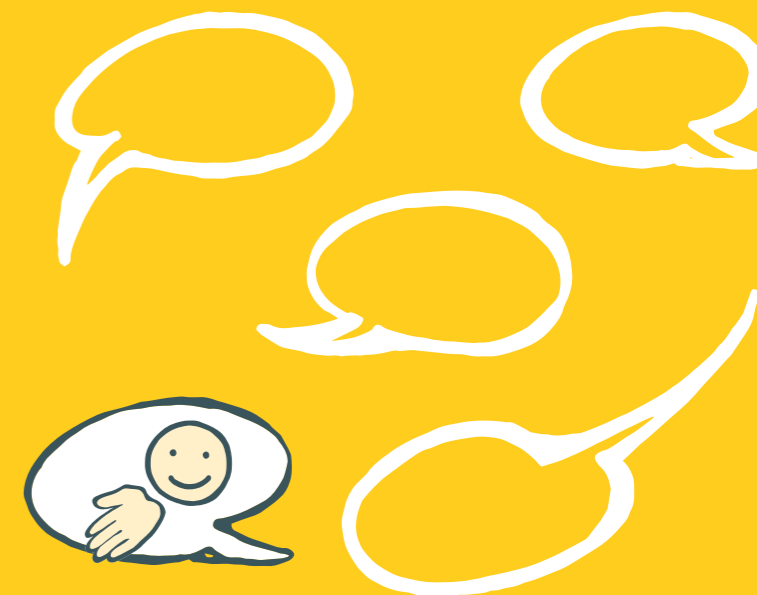
Napíšete cizinci e-mail. Na žádosti označíte nevyplněná políčka, naskenujete ji a pošlete jako přílohu e-mailu.

Jak my na cizince, tak oni k nám

Do kanceláře přijde mladík cizinec neurčitého věku. Obrátí se na Vás s otázkou: „Ty máš teď čas?“

Řešení:

Mluvte s mladíkem jako s jakýmkoli neznámým dospělým, vykejte mu.



Tady vám mohou pomoci

Centrum pro integraci cizinců, o. p. s.

Kubelíkova 55, 130 00 Praha 3

tel.: 222 360 452, 222 360 834

e-mail: info@cicpraha.org

(sociální poradenství) nebo

novapuda@cicpraha.org

(vzdělávací a volnočasové programy)

www.cicpraha.org

S cizincem se jednoduchým způsobem domluvíte, pokud:

- s ním mluvíte pomalu a jasně
- jste ochotni mu v komunikaci pomoci

JAK?

Dočtete se
v příručce...

