



PŘÍRUČKA PRO SNADNĚJŠÍ POROZUMĚNÍ S CIZINCEM



Tato příručka vznikla s cílem usnadnit komunikaci mezi Vámi a cizincem. Konkrétními ukázkami komunikace s cizincem se snažíme předejít zbytečným nepochopením. Doufáme, že se nám podaří ušetřit Vám spoustu času a energie.

Všichni si můžeme ROZUMĚT

Často nás nenapadne, že drobný detail může způsobit velké nepochopení, které ani nemusí vyplývat z neznalosti jazyka, jako spíš ze způsobu jak mluvíme.

Doporučujeme vyhnout se komunikaci, která je:

- ✘ příliš složitá** – nepoužívejte dlouhé, komplikované věty
- ✘ informačně přetížená** – nesdělujte mnoho důležitých informací rychle za sebou
- ✘ nekonkrétní a nesrozumitelná** – vyhněte se úředním obecným formulacím, mluvejte konkrétně, uvádějte konkrétní, přesná fakta, údaje a data

JAK MY K NIM, tak oni k nám

S cizinci bychom měli komunikovat stejně jako s rodilými mluvčími – pokud někoho neznáme, nikdy mu netykáme, a to se týká i cizinců. Vykejte! Také se Vám již někdy stalo, že Vám cizinec v obchodě tykal? Za to si ale můžeme my sami – jak my k nim, tak oni k nám. Od koho jiného než od nás by se tykání naučili?

TIP:

Vždy neznámým cizincům vykejte, pokud jim tykáte, prokážete jim medvědí službu – pak si budou myslet, že také oni mohou komukoli tykat.



PRAKTICKÉ RADY

- jména, adresy, kontakty, místo a čas nástupu do práce dejte vždy cizinci na kartičce
- zdůrazněte, že do práce musí chodit včas (raději o 5 minut dřív)
- pokud mají cizinci jakýkoli problém, musí Vám ho říct ústně nebo Vám poslat sms zprávu
- zdůrazněte cizincům, že nemají v pracovní době kouřit a pít alkohol (i pivo je alkohol)

PÍŠEME SI

Jak si psát?

Pište cizincům raději sms zprávy, než abyste jim volali. Komunikace v cizím jazyce po telefonu je pro každého extrémně těžká. S esemeskou jim může kdokoli pomoci a text zůstává v telefonu zachován.

SPRÁVNĚ

pomocí SMS zprávy

9. 6. musíte být
v práci v 7:00



ŠPATNĚ

telefonátem

Zítřka byste měl být
v práci brzy ráno, jak jsme
se domluvili.



Všechny vzkazy pište cizincům na počítači nebo malými tiskacími písmeny, nikdy nepište vzkaz ručně psacím písmem. Pro cizince, kteří nejsou zvyklí na latinku, je takový vzkaz často k nepřčtení.

V písemné komunikaci se musíme zbavit všech úředních klišé, zbytečných obrátů a psát:

- ✓ **konkrétně**
- ✓ **jednoduše**
- ✓ **srozumitelně**
- ✓ **jasně**

TIP:

Zkuste si představit, že to, co potřebujete napsat cizinci, musíte říct svému kolegovi nebo kolegyni. Asi neřeknete: „Na základě našeho předchozího telefonátu Vám sděluji, že jsme naplánovali naši schůzku pravděpodobně na příští pondělní podvečer.“ Ale řeknete spíš: „Můžeme se sejít v pondělí 17. května v šest hodin večer?“



CO PSÁT A CO NEPSAT?

Kontaktní údaje, jména, názvy ulic, popis cest pište cizinci vždy v **prvním pádě**. Pokud jim totiž cizinec nerozumí, může si je snadno najít ve slovníku, na mapě nebo na internetu.

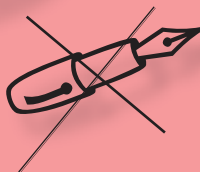
SPRÁVNĚ

Složenka musí být
zaplacená do
7. 8. 2007.



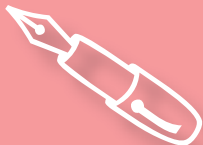
ŠPATNĚ

Žádáme vás,
aby byla složenska
zaplacená včas.



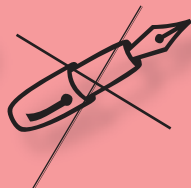
SPRÁVNĚ

Můžete přijít do
práce 9. 6. 2007
v 6 hodin ráno?



ŠPATNĚ

Byl byste ochoten
si přehodit večerní
směnu za ranní?

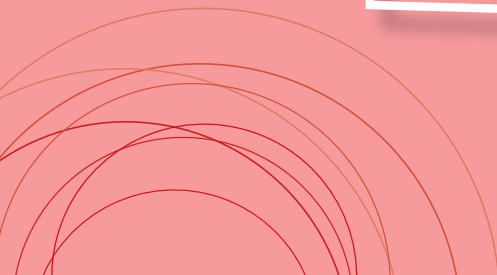


SPRÁVNĚ

Když jste nemocný,
musíte přinést
potvrzení od lékaře.

ŠPATNĚ

V případě nemoci musíte
přinést neschopenku.

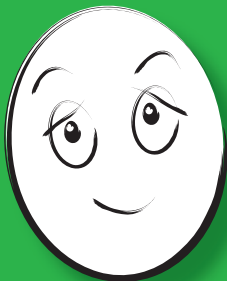


JAK MLUVIT?

Důležitá sdělení říkejte cizinci vždy v prvním pádě, čísla diktujte cizincům vždy po jednotlivých číslicích a překontrolujte, že si cizinec vše dobře zapsal, popřípadě mu dejte kartičku, na které budou důležité údaje zapsané.

SPRÁVNĚ

Schůzka je v ulici Krakovská, číslo 9, druhé patro, číslo dveří je dva sedm jedna. Tam je paní Nová nebo paní Kováčová.



ŠPATNĚ

Sejdete se v Krakovské ulici v čísle devět, v druhém patře, ve dveřích dvě stě sedmdesát jedna s paní Novou nebo s její kolegyní paní Kováčovou.



JAK ZADÁVAT INSTRUKCE?

- ✓ **nejméně dvakrát**
- ✓ **jasně** – jednotlivé informace zřetelně oddělujte
- ✓ **i písemně** – dejte cizincům informace ještě písemně

HLAVNĚ si vše nechte od cizinců zopakovat – od každého zvlášť, abyste se přesvědčili o tom, že vše pochopili a jak vše pochopili.

TIP:

Dejte cizincům vždy jednoduchá pravidla před tím, než pro Vás začnou pracovat – nejprve jim pravidla vysvětlíte ústně, nechte si je zopakovat a pak jim je ještě dejte písemně, nejlépe vytištěné z počítače.

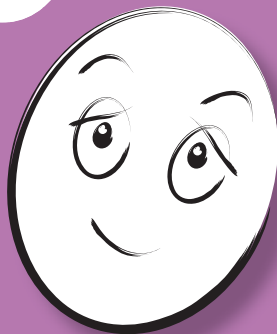


HLAVNÍ ZÁSADA:

Pokud cizinec nerozumí, nesnažte se zvyšovat hlas, ale mluvte **POMALU** a informace zřetelně oddělujte.

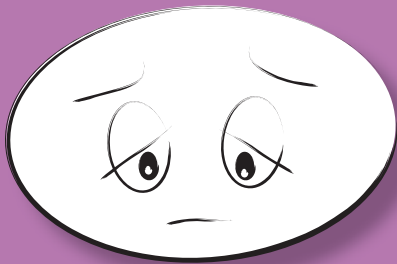
SPRÁVNĚ

Ráno jste v práci v 7 hodin.
Čekáte v kanceláři. V 8 hodin musíte
jít do banky. Ve 12 hodin je pauza.
Pauza je 30 minut.

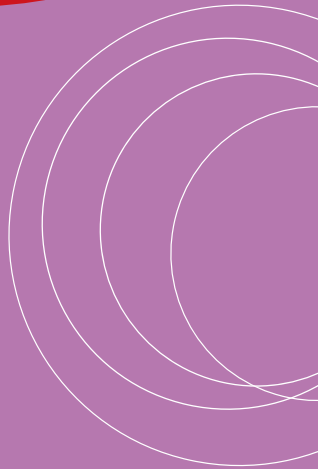


ŠPATNĚ

Ráno přijdete do práce asi tak v sedm hodin a počkáte na mě v kanceláři. Kolem osmé vyrazíte do banky. V poledne máte třicetiminutovou přestávku na oběd.



***KDYŽ DOKÁŽEME LÉPE KOMUNIKOVAT,
DOKÁŽEME SPOLU DOBŘE PRACOVAT.***



KAM SE MŮŽETE OBRÁTIT O POMOC A RADU

**CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ,
občanské sdružení**

**Kubelíkova 55, 130 00 Praha 3
tel.: 222 713 332
e-mail: info@cicpraha.org**



www.cicpraha.org



Středočeský kraj

Vydání tohoto letáku finančně podpořil Středočeský kraj,
Odbor sociálních věcí a Ministerstvo práce a sociálních věcí,
Odbor migrace a integrace cizinců.