



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

KOMPETENČNÍ MODEL

**KA 04: Kompetenční model interkulturně
prostupné samosprávy**

„Zvyšování interkulturní prostupnosti
veřejných institucí ve městě Brně“

CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_024/0006492

SocioFactor s.r.o.
Daliborova 22
709 00 Ostrava – Mariánské Hory

Vytvoření kompetenčního modelu je součástí klíčové aktivity č. 4. Jejím úkolem bylo **vytvoření kompetenčního modelu** jako nástroje, který srozumitelně a strukturovaně identifikuje soubor požadovaných charakteristik **interkulturního pracovníka**. Tvorba kompetenčního modelu patří do oblasti podpory celoživotního učení – a projekt proces učení podporuje tím, že pracovníci samosprávy a další dostanou možnost utvářet si kompetence v životních situacích, s nimiž se setkávají, a které provází proces akulturace, setkávání se s kulturními odlišnostmi, kulturní determinací a různými vlivy kultury na chování lidí (obvykle v roli klientů). Projekt tímto reaguje na sociální praxi, v níž dochází k řadě interakcí mezi cizinci pobývajících ve městě a pracovníky veřejných institucí, kteří doposud neměli příliš příležitostí, jak si v případě zájmu a potřeby rozvinout potřebné kompetence, aby pro ně interakce nepředstavovaly nadměrnou zátěž či problém. Učení se zahrnuje rovněž zvládání potřebných kompetencí a schopnost je efektivně využívat při plnění úkolů. Rozvoj interkulturních kompetencí reaguje na měnící se situaci, kdy setkávání s cizinci se v městském prostředí stává něčím běžným, standardním. Úspěšné zvládání pracovních úkolů samosprávy vyžaduje schopnost reagovat na kulturní změny a na dlouhodobější a trvalejší styk s příslušníky „jiných“ kultur, kteří již jsou součástí města, jak dokládají kvantitativní údaje.

Kompetenční model shrnuje a popisuje kompetence jako a) dovednosti, b) znalosti, c) schopnosti, d) motivy (postoje, potřeby, zájmy), které jsou předpokladem pro výkon práce v dané roli. Tvorba kompetenčního modelu je procesem, v němž se specifikují klíčové atributy a skládají v uspořádaný a ucelený výčet, a to ve vztahu k úspěšnému a efektivnímu výkonu na pozici interkulturního pracovníka.

TVORBA KOMPETENČNÍHO MODELU: ANALÝZA POZIC

Kompetenční model **vznikal postupně**. Nejdříve jsme provedli **analýzu stávajících** (či podobných) **pozic** (včetně inspirace zahraničními příklady) a prostředí, v němž je role zřizována. Zjistili jsme, že interkulturní pracovník je v Česku zcela novou pozicí, která se v různých modifikovaných podobách vyskytuje především v prostředí neziskových organizací, kde má blízko k sociální práci. Tyto pozice však zcela postrádají možnost vlivu a konkrétních přínosů pro samosprávu: stojí zcela mimo ni a navíc kopírují protikladné pojetí rolí a působení samosprávy a neziskového sektoru v Česku (to v zahraničí nebývá obvyklé). Specifickou pozicí jsou rovněž sociální pracovníci Center na podporu integrace cizinců, které provozuje Správa uprchlických zařízení. Přestože se v nich rozvíjí spektrum kompetencí přímo ve vztahu k integrační politice státu, i tyto stojí vně rámce samosprávy.

Potenciál přenosu dobré praxe či modelů je v praxi obtížný a minimální. Pozice interkulturních pracovníků přímo v prostředí samosprávy je zcela inovativní. V prostředí mnoha samospráv nalzáme agendu „cizinců“, ta ale byla v průběhu času jako „nová“ přičleňována výhradně k oblasti „romské“ (agenda romských poradců a koordinátorů pro národnostní menšiny a záležitosti romské komunity). Dominantní důraz na romskou problematiku, nezkušenost s tématem cizinců, malý zájem o toto téma a dlouhodobá malá politická pozornost vedly k tomu, že se role těchto poradců a koordinátorů ve vztahu k tématu cizinců nijak nevyvíjela a byla veskrze formální.

Jinak je tomu v zahraničí, kde se pozice interkulturního pracovníka rozvinula do různých podob. Příklady využití interkulturní práce mají v zahraničí, zejména v zemích západní Evropy, Kanady a USA

delší tradici. Souvisí s přílivem zahraniční pracovní síly od sedmdesátých let 20. století, kdy v Evropě stoupl počet tzv. neevropských migrantů a kulturní rozdíly se staly více evidentní. Veškeré systémy (sociální, kulturní, ekonomické) se snažily na mezikulturní situace adaptovat. Uvedené příklady odrážejí skutečnost, že je působení interkulturních pracovníků uzpůsobeno velmi konkrétním situacím a tématům, které odrážejí zejména důsledky imigrace. Objevují se v různých oblastech, např. zdravotní, pedagogické, na úřadech. Dále uvádíme některé příklady uchopení pozice interkulturních pracovníků.

- Příklad 1 – Building intercultural competencies in monocultural organisations: issues and perspectives in planning rehabilitation services in Montréal (Québec, Canada); Autoři: Daniel CÔTÉ, Danielle GRATTON, Jessica DUBÉ, Sylvie GRAVEL, Bob WHITE

Projekt se zabýval otázkami týkajícími se interkulturních setkání v oblasti ochrany zdraví při práci a pracovní rehabilitace. Výsledky jsou založeny na studii provedené v Montréal (Quebec, Kanada), městě, kde má více než jedna třetina populace cizí původ. Podle CSST téměř 50 % pracovníků po pracovním úrazu jsou imigranti, kteří přišli do země nedávno. Setkávání pacientů s poskytovateli zdravotní péče jsou časté a je pochopitelné, že odrážejí mezikulturní dynamiku. Projekt předložil analytický model a po analýze mikro a makro dat uvádí (po předchozím výzkumu v této oblasti), že značně rozdílné zúčastněné strany zapojené do procesu léčby čelí mezikulturním bariérám, které významně brání uzdravování. Data ukázala, že nedostatečné mezikulturní kompetence nejsou na úrovni organizace řešeny a ponecháváno na zaměstnancích a jejich vlastním umu, jak si v situacích sami poradí. Jedním z důsledků je neschopnost organizace řídit odborné znalosti zaměstnanců a péči; tato situace pak vede k ohrožení zdraví samotných zdravotnických pracovníků: pracovnímu přetížení, emocionální úzkosti, pocitům selhání a zvýšené fluktuaci. Projekt míří k nastavení mezikulturních kompetencí v organizacích, které se vyznačují monokulturní politikou nebo strukturou. Zohledňuje finanční kontext, kdy jsou manažeři vedeni k tomu, aby dělali více s méně prostředky, přitom se jejich podřízení potýkají s mezikulturními bariérami. Výsledkem je implementace interkulturních kompetencí na úrovni zaměstnanců v přímém výkonu.

- Příklad 2 – Barcelona Interculturality Plan

Město Barcelona od roku 2009 vytváří městský plán interkulturality. Jedná se o strategii města, která umožňuje na lokální úrovni prosazovat konkrétní politickou strategii. Město tak cíleně rozvíjí konkrétní nástroje a orientuje se na rozvoj vlastních kapacit. Naplňuje tak dvojitý cíl: zajištění sociální soudržnosti a současně využití výhod vyplývajících z kulturní rozmanitosti; jedná se o konkrétní globální strategii pro město. Její součástí je podpora aktivit na úrovni úřadů zaměřených na zajištění rovnosti práv a povinností občanů, aby rozmanitost původu (kulturní, náboženská, atd.) nebyla diskriminačním faktorem. Uváděny jsou v ní příklady přizpůsobení služeb pro zajištění rovnosti ve veřejném prostoru a také aktivity školení pracovníků (tzv. operátorů), aby byla zaručena dostupnost a kvalita služeb pro všechny jejich potenciální uživatele. Strategie se věnuje také nástroji participace aktérů (a cizinců) na prosazování plánu a rozvoji interakcí města s jeho prostředím. Patří sem rovněž cílené rozvíjení pracovníků městského úřadu v oblasti rovnosti a nediskriminace. Plán zahrnuje indikátory a způsob jejich hodnocení.

Viz http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/en/PlaBCNInterculturalitatAng170510_en.pdf

- Příklad 3 – úroveň EU
INTERCULTURAL CITIES POLICY BRIEFS. Intercultural approach to urban safety.

Evropská rada a její partnerská města vyvinuly mezikulturní přístup k rozmanitosti a začlenění (včetně integrace migrujících), který umožňuje městům těžit z výhod a minimalizovat rizika vztahující se k migraci a kulturní rozmanitosti. Jejimi klíčovými prvky jsou: vytvoření příležitosti pro hlubokou interakci a spolupráci mezi lidmi, budování důvěry a realizace kreativního potenciálu; sdílení „moci“ zahrnující lidi různého původu v rozhodování v městských institucích v oblasti politické, vzdělávací, sociální, ekonomické, kulturní; dále posilování interkulturní kompetence v organizacích veřejné, soukromé a občanské společnosti; zahrnutí kulturního pluralismu a vícenásobných identit; zvládání konfliktů, tlumení stereotypů a účast v diskusi o vlivu a potenciálu rozmanitosti pro místní rozvoj; community policing, zapojení občanů při definování komunity a bezpečnosti ve veřejném prostoru. Tyto politiky mají splňovat vysoké standardy a odpovědnost za jejich legitimitu. Reprezentace obcí jsou pod tlakem, aby preferovali na oko represivní nebo symbolická opatření. V rámci této politiky jsou uváděny konkrétní příklady praxí z Holandska, Finska, Velké Británie a jiných míst Evropy. Základním vstupním krokem je projekt EU RE-Joint, který se zaměřuje na budování a posilování komunitní soudržnosti, podporu důvěry, dialogu a vzájemného porozumění napříč různými společnostmi, a to prostřednictvím účastnických akčních plánů. Vytvořil základní metodický rámec, v němž je uplatňována Evidence based policy – kroky jsou ověřovány pomocí výzkumného procesu založeného na důkazech, které operují s ukazateli pro měření dopadu participačních přístupů ke kulturní různorodosti (ukazatele změny). Součástí je také vyvinutý nástroj Intercultural cities index (http://www.culturalpolicies.net/web/files/178/en/methodological_overview.pdf). Více viz <http://www.coe.int/en/web/interculturalcities/> nebo <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168048da42>

- Příklad 4 – City of Dubuque, “Celebrating Our Successes”, USA, Iowa

Jedná se o příklad americké komunitní iniciativy a vyhodnocení jejího pětiletého působení. Posláním místní iniciativy je ve městě akceptovat kulturní vlivy a snaha hledat přizpůsobení tak, aby účinky měly dopad na veřejnost a byly předmětem veřejného prospěchu. Cílem iniciativy, která prostupuje lokalitou, je vybudování mezikulturní dovednosti v širším společenství. Jedná se o příklad šíření interkulturních dovedností napříč celou strukturou – občanů, úředníků, zaměstnanců atd. Vychází z občanské angažovanosti jako klíčového prvku efektivního „government“. Iniciativa se zaměřuje na: 1) rozvoj individuálních dovedností a chování; 2) rozvoj inkluzivní schopnosti lídrů (leadership skills) a praxe; a 3) vytvoření inkluzivních organizačních hodnot a zásad. Interculturní tým se podílel s dalšími místními aktéry na vzniku strategického plánu. Po pěti letech byl plán vyhodnocen. Podařilo se zejména získat pro myšlenku exekutivu (závazek k iniciativě), vytvořit potřebné dovednosti a vznik infrastruktury k rozvoji učení se a strategické práci. Impakt byl sledován zejména v oblasti toho, jak se obyvatelé v lokalitě cítí (spokojenost s životem ve městě), dále jak jsou přijímáni lidé jako sousedé, zaměstnanci, nebo pouzí návštěvníci, na základě vztahu k místu. <http://www.cityofdubuque.org/DocumentCenter/Home/View/3620>

Inspirovat se v zahraničí má ale své značné limity, o nichž je zapotřebí se zmínit. Inspirace mohou posloužit především pro legitimizaci celého záměru, jak je ale patrné, různorodost podmínek, v nichž se pozice interkulturních pracovníků utváří a jejich podob, je skutečně velká a nejsou jednoduše přenositelné („přesaditelné“) do českého prostředí – podmiňují je okolnosti jejich vzniku, místní kontexty a potřeby, zkušenosti, podmínky, okolnosti, míra integrace, angažování místních komunit, kompozice a podoby imigrace atd.

Proto jsme se v dalším kroku vydali cestou **specifikace souboru odborných požadavků** (tj. vědomostí, znalostí a dovedností) – hard skills, soft skills apod. a vymezovali struktury kompetencí a ty popisovali. Při návrhu kompetenčního modelu jsme se zpočátku inspirovali několika teoretickými modely. K nim patřil zejména kompetenční model společný pro NSK, NSP a další aplikace ve službách zaměstnanosti. Kompetence jsou v kompetenčním modelu rozděleny do tří základních typů: měkké kompetence, odborné kompetence obecné a odborné kompetence specifické. Dále jsme pracovali s modelováním podle návaznosti na organizační cíle a celkovou strategii. Tradiční analýza pracovní pozice se zaměřuje více na rozdíly mezi jednotlivými rolemi v organizaci, kompetenční model identifikuje spíše klíčové kompetence, jež jsou společné pro více pozic či celou organizaci (samosprávu). Kompetenční model je orientován na dlouhodobou shodu modelu s organizačními cíli, analýza pracovní pozice spíše na krátkodobou shodu výsledků analýzy a pracovní pozice.

Jak se ale ukázalo, nedařilo se nám je využít takovým způsobem, abychom byli schopni popsat celý komplex kompetencí. Proto jsme teoretické modely postupně testovali a nakonec vyšli z důsledného popisu pracovních pozic a očekávání od nich a kladli přitom důraz na „cíle“ a „poslání“ rolí interkulturních pracovníků. Teprve po stanovení popisů pracovních pozic jsme k jejich dílčím částem byli schopni postupně nalézat a přiřazovat kompetence pracovníků. Seřazením a tříděním kompetencí nakonec vzniknul kompetenční model, který má vztah k obecným a očekávaným cílům. Zde musíme poznamenat, že hodně důležitým aspektem celého procesu modelování je právě shoda na obecných cílech, ke kterým by měla interkulturní práce vést. V našem případě jsme jako hlavní cíle určili tři:

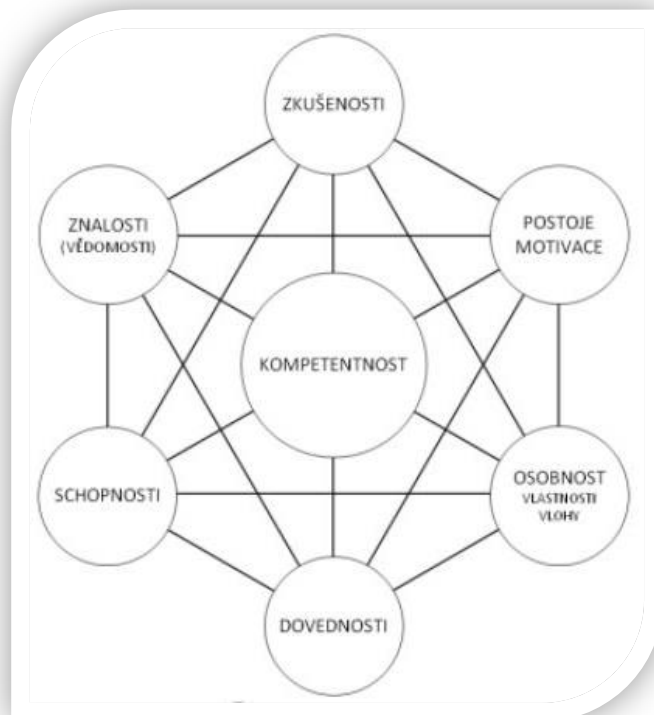
- a) nabízení pomoci a podpory pracovníkům samosprávy, kteří nemají možnost ji v praxi získat;
- b) zprostředkovací a asistenční roli při interakcích pracovníků s cizinci;
- c) vyhledávání cizinců, poskytování elementárního poradenství a navazování cizinců na prostředí samosprávy s cílem předcházet problémům a včas je řešit.

Poté následovalo už samotné projektování vzdělávací akce – komplexní příprava vzdělávání v návaznosti na rozvoj kompetencí, kterou bude čekat pilotní ověření celého vzdělávacího programu (viz KA02).

KOMPETENCE A KOMPETENČNÍ MODELY

Kompetence (způsobilost) je předpoklad či schopnost vykonávat nějakou činnost nebo profesi. Znamená způsobilost zvládat určitou pracovní pozici, umět ji vykonávat, být v dané oblasti kvalifikovaný, mít potřebné vědomosti a dovednosti. Takovéto pojetí zdůrazňuje i vnitřní kvalitu člověka, která je výsledkem jeho rozvoje, která mu umožňuje podat určitý požadovaný či očekávaný standardní výkon. Jedná se o soubor požadovaných vlastností, zkušeností, znalostí, schopností,

dovedností, motivací, postojů a osobnostních charakteristik, které by měly provázet činnost nebo pozici v našem případě interkulturních pracovníků. Následující obrázek ukazuje na propojení jednotlivých složek.



Znalosti jsou schopnosti člověka dávat informace a vjemy do souvislostí a na základě toho usměrňovat své jednání nebo se adekvátně rozhodovat. Jsou ovlivněny předchozí zkušeností a nabytými vědomostmi. Schopnosti jsou rozvinuté vlohy člověka, dispozice, potenciál či předpoklad pro uskutečňování určitého druhu činnosti. Schopnosti jsou zpravidla vrozené vlohy dále rozvinuté učením. Dovednosti znamenají v praktické činnosti se uplatňující schopnosti – jedná se o praxi rozvinuté schopnosti. Rozvíjejí se učením na základě vrozených schopností. Postoje jsou důležitou součástí osobnosti: mají složky afektivní, behaviorální a kognitivní. Změna a ovlivňování postojů je důležitou součástí komunikace, motivování a řízení lidských zdrojů. Osobností máme na mysli jedinečnost člověka s jeho vlastnostmi, zkušenostmi, charakterem, vlohami, schopnostmi a dovednostmi.

Klíčové kompetence označují celé spektrum kompetencí přesahující hranice jednotlivých odborností. Jsou výrazem schopnosti člověka chovat se přiměřeně v dané situaci; komplexní schopnosti působí společně. Potenciálem k disponování kompetencemi je individuální kompetence k jednání. Ta je zakotvena v oblasti sociální kompetence (týmová spolupráce, kooperativnost, komunikativnost, schopnost řešit konflikty), kompetence ve vztahu k vlastní osobě (sebereflexe, rozvíjení vlastních hodnot, seberozvoj) a kompetence v oblasti metod (systematicky uplatňovat odborné znalosti, nalézat tvůrčí řešení, strukturovat a klasifikovat nové informace, dávat věci do souvislostí, kriticky reflektovat a přezkoumávat, vážit rizika).

Podle NÚV¹ **odborné kompetence** určují, co by pracovník měl umět po odborné stránce. **Obecné** (průřezové, nadoborové, přenositelné) **kompetence** určují, co by pracovník měl zvládat nad svojí

¹ <http://www.nuv.cz/nsk2/kvalifikacni-pozadavky>

odbornost – jde o způsobilost zvládat určité komplexy činností bez ohledu na jejich odborné zaměření (např. týmová práce, rozhodování, analyzování problémů, řízení lidí). Každá odborná kompetence v sobě zahrnuje „činnostní“ dimenzi a „předmětnou“ (znalostní) dimenzi.

Kompetenční model popisuje všechny kompetence, tedy vlastnosti, kvalifikaci, zkušenosti, znalosti, schopnosti, dovednosti a osobnostní charakteristiky, které jsou potřebné, aby pracovník i organizace uspěly při plnění cílů. Vzniká tzv. modelováním. Kompetenční modelování je procesem identifikace profilu či výběru kompetencí, jež organizace vyžaduje u svých zaměstnanců (Muchinsky, 2006). V rámci procesu se specifikují klíčové aspekty a uspořádávají se v jeden celek. Konkrétní kompetenční model je výsledkem, který strukturovaně identifikuje celý soubor požadovaných charakteristik pro dobrý výkon dané činnosti v daném oboru. Při kompetenčním modelování jsme vyšli z analýzy pracovní pozice, odlišnost ale spočívala v tom, že při tvorbě kompetenčního modelu jsme zohledňovali návaznost na projektové cíle a celkovou strategii. Neomezovali jsme se tak na pouze na popis pracovních pozic, které jsou ve své podstatě oddělené (Sanchez; Levine, 2012) a nereflektují organizaci a projektový záměr jako celek. Vzešli jsme ale z analýzy pracovních činností, které by měly být vykonávané v rámci konkrétní pracovní pozice interkulturního pracovníka (Lievens, Sanchez; De Corte, 2004). Celkovou úspěšnost kompetenčního modelu bude sledovat evaluace.

Kompetenční model je soupisem toho, co musí interkulturní pracovníci v samosprávě umět, aby byla organizace úspěšná. Zároveň pojmenovává a rozvíjí ty kompetence, které zaměstnanci nemají nebo je potřebují zlepšit. Pomáhá identifikovat klíčové kompetence, které organizace potřebuje, aby uspívala, dále směřovat a plánovat rozvoj kompetencí, vhodně vybírat nové zaměstnance a postupovat organizovaně, mít stejná očekávání.

Český kompetenční model² uplatňovaný pro Národní soustavu kvalifikací kompetence rozděluje do tří základních typů: měkké kompetence, odborné kompetence obecné a odborné kompetence specifické.

KOMPETENCE	Měkké (SOFT) kompetence		OBECNÉ KOMPETENCE
	ODBORNÉ (HARD) KOMPETENCE	Odborné kompetence obecné (přenositelné, průřezové)	
		Odborné kompetence specifické	KOMPETENCE („ČINNOSTNÍ“ CHARAKTER) ZNALOSTI

Jiná členění zase rozlišují např. kompetence odborné, kompetence sociální a kompetence kontextuální. Hierarchický model struktury kompetence (Lucia, Lepsinger in Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004) rozlišuje chování, dovednosti, vědomosti a zkušenosti, schopnosti a talent, hodnoty a postoje. Znalosti a dovednosti bývají více viditelné, hodnoty, postoje a motivy už nikoliv.

Vzhledem k tomu, že pozice interkulturního pracovníka je zcela nová, nedařilo se nám ji uspořádat podle některého z teoretických modelů. Proto jsme vyšli z analýzy pracovních činností, které jsme strukturovali podle jejich náplně, nikoliv některého z modelů. Vypomáhali jsme si přitom Bloomovou taxonomií výukových cílů, abychom zohledňovali návaznost na projektové cíle a celkovou strategii.

² <https://www.narodnikvalifikace.cz/Clanky/kompetencni-model>

Při tvorbě kompetenčního modelu jsme zohlednili, že **pracovníci projdou úvodním vzděláváním zaměstnanců MMB**, v rámci něhož budou obeznámeni s fungováním úřadu, strukturou, povinnostmi apod.

KOMPETENCE ODVOZENÉ Z NÁPLNĚ PRÁCE INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ

Z hlediska projektových cílů a vymezení inovace jsou klíčové tři oblasti:

- Podpora veřejných institucí: zprostředkování bezpečné a účinné komunikace
- Prevence a působení u cizinců: zprostředkování vazby na veřejné instituce
- Osobnostní a další předpoklady pro zvládnutí pozice interkulturního pracovníka

Kompetenční model jsme odvinuli od těchto tří klíčových prvků, kterým se věnujeme dále podrobněji.

A. Podpora veřejných institucí: zprostředkování bezpečné a účinné komunikace

1. Podpora samosprávy (MMB)

Přímá:

- Nabízení konzultace případu/situace bez přítomnosti cizince

Umí asertivním způsobem nabídnout konzultační služby a vysvětlit, v čem spočívají a jaký můžou mít přínos pro zaměstnance. Dokáže navázat kontakt, objasnit své působení a zprostředkovatelskou roli. Má elementární představu o pracovních pozicích v rámci MMO a dalších veřejných institucí. Ví, jak funguje samospráva, zná praxi úředníků (dále státní správa, neziskové organizace).

- Tlumočení bez intervence (pasivní)

IP je vybaven dostatečnými jazykovými dovednostmi. Dokáže tlumočit tak, aby nijak neovlivňoval průběh tlumočení, a předem si svou „pasivní“ roli dokáže vyjednat s oběma stranami. Zvládá tlumočení bez vlastních zásahů. Zná techniky tlumočení – i po telefonu.

- Aktivní tlumočení

IP je vybaven dostatečnými jazykovými dovednostmi. Dokáže tlumočit tak, aby citlivě působil na průběh tlumočení, a vědomě ovlivňoval komunikaci pozitivním směrem a podporoval ji. Klade důraz na svou zprostředkovatelskou roli, je nestranný. Svou roli dokáže vyjednat s oběma stranami. Zvládá tlumočení s vlastními zásahy. Zná techniky tlumočení – i po telefonu.

- Asistence při kontaktu s cizincem (mediace a bezpečný kontakt)

IP poskytuje asistenci při kontaktu zaměstnance s cizincem. Umí zajistit, aby komunikace probíhala jako bezpečná pro obě strany, podporuje její průběh a směřování k cíli, předchází možným nedorozuměním. Uplatňuje základní mediační dovednosti s ohledem na zvládnutí interkulturní komunikace. Zvládá se zorientovat v odlišných stanoviscích aktérů a vede je k vzájemnému porozumění.

- Asistence při očekávaných náročných situacích a jednáních s cizinci

IP poskytuje asistenci při kontaktu zaměstnance s cizincem, kterou zaměstnanec považuje za náročnou nebo očekává, že náročná bude. Umí zajistit, aby komunikace probíhala jako bezpečná pro obě strany, podporuje její průběh a směřování k porozumění. IP umí eliminovat možná nedorozumění a zvládnout základy krizové intervence. Uplatňuje základní mediační dovednosti a krizové intervence.

- Poskytování základních informací a poradenství o cizinecké problematice podle vznesených požadavků (pobyt apod.)

IP zná základní informace o cizinecké problematice, zejména ve vztahu k pobytu a řešení základních životních situací. Umí poskytnout základní poradenství, případně potřebné informace vyhledat s pomocí jiných odborníků a specialistů a kompetentně poradit. Vyzná se v poslání a smyslu poradenství, dokáže vysvětlit jeho podstatu. Orientuje se v oblasti cizinecké legislativy. Orientuje se v systému sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školství, zaměstnanosti s ohledem na situaci a postavení cizinců.

- Navazování pracovníků na vzdělávání projektu (rozvoj kompetencí)

IP dokáže rozpoznat potřeby zaměstnanců, přenést je vůči metodikovi vzdělávání. Zná obsahy vzdělávacích modulů a dokáže zaměstnance k účasti vhodným způsobem motivovat.

Nepřímá:

- Zjišťování potřeb pracovníků samosprávy a jejich základní zpracování

IP zná základní způsoby zjišťování potřeb, aby je dokázal identifikovat a přenášet směrem ke vzdělávání a jiným aktivitám projektu. IP umí komunikovat s výzkumníky, kteří potřeby zjišťují samostatně.

- Identifikace problémových situací a jejich popis (individuální i organizační)

IP umí identifikovat problémové situace objevující se v prostředí veřejných institucí při komunikaci zaměstnanců s cizinci, dokáže jim porozumět v jejich komplexnosti, analyzovat a zjistit příčiny, které k problémům vedou. Umí provést jejich rozbor a popsat je např. formou kazuistiky / případové studie.

- Formulování návrhů na řešení situací (kazuistiky) a jejich předcházení pro MMB (systémové)

IP na základě analýzy situací umí navrhnout a formulovat návrhy na řešení, které mohou být na individuální, ale především pak na systémové úrovni. IP hledá řešení, která jsou přenositelná z domácí i zahraniční praxe. Zná základní postupy řízení diverzity ze zahraničních praxí a dokáže je přenést do vlastních návrhů. Dokáže k řešení problémů přistoupit tvůrčím způsobem.

- Síťování a propojování místních aktérů, spolupráce s dalšími aktéry v oblasti integrace

IP disponuje vědomostmi o tom, co je síťování, jaké je jeho teoretické pozadí. Zná teoretický model síťování a v praxi zvládá síťování a aplikuje zásady síťování. Dokáže vyjmenovat hlavní aktéry a jejich role v oblasti sociální politiky. Orientuje se v aktérech státní správy, samosprávy a neziskových organizací.

2. Podpora ostatních veřejných institucí (pod vlivem MMB a mimo vliv):

- Obdobné, ale zachycuje mnohem širší rámec, doporučujeme začít přímo MMB a dále model přenášet do širšího prostředí; zaměřujeme se primárně na MMB a styk s cizinci, varianty jsou následující:
 - odbor vykonává přímou péči o cizince
 - odbor nevykonává přímou péči o cizince, ale agenda se jich týká
 - příspěvkové organizace a instituce pod vlivem MMB – dochází ke styku s cizinci, ale mimo rámec MMB
 - samostatné instituce v přímém kontaktu s cizinci – NNO, ÚP, další subjekty mimo vliv MMB (zde může dojít k revizi a rozšíření kompetencí, nebude ale nijak zásadní).

B. Prevence a působení u cizinců: zprostředkování vazby na veřejné instituce

Cizinci a instituce:

- Poskytování základních informací a poradenství týkajících se vyřizování životních situací v prostředí veřejných institucí

IP se orientuje v základních životních situacích cizinců a umí poskytnout základní poradenství k obvyklým životním situacím s ohledem na základní momenty integrace – pobyt a bydlení, trh práce a ekonomická integrace, vzdělávání a jazyková integrace, sociálně-zdravotní integrace).

- Navazování cizinců na veřejné instituce a služby (orientace)

V případě, že je potřeba cizince navázat na veřejné instituce a služby, tak IP zajistí navázání. IP umí s dané chvílí vyhodnotit, jaká je povaha a obsah problému a následně doporučit, jaké instituce,

případně jaký její konkrétní reprezentant se k řešení problému nabízí. Umí současně nabídnout jednu z forem zprostředkování kontaktu (doprovod, dojednání schůzky, asistenci, tlumočení apod.).

- Doprovázení cizinců na veřejné instituce, mediace jednání, tlumočení a eliminace bariér (jazykové, kulturní atd.)

IP zná základní nastavení tzv. doprovázení, které se inspiruje doprovázením klientů v oblasti sociálních služeb. Umí vhodným způsobem cizince na veřejnou instituci doprovodit.

Cizinci ve městě:

- Vyhledávání a oslovování cizinců v jejich prostředí

IP se umí zorientovat v prostředí města, umí vyhledávat a oslovovat cizince v jejich prostředí. Zná základní techniky vyhledávání, disponuje dovednostmi cizince oslovit a navázat komunikaci. Zná rizika, které oslovování může způsobit a dokáže je eliminovat. Umí se v terénu pohybovat a zvládá nejistotu při oslovování cizinců. Zná základní komunikační techniky.

- Vytváření komunikačních vazeb do prostředí cizinců (gatekeepers, potenciální komunikační partneři)

IP zvládá vytváření komunikačních vazeb do prostředí cizinců, otevírání komunikačních kanálů a vytváření stabilnějších kontaktů. Zná základní komunikační techniky. Dokáže vytipovávat takové komunikační partnery, kteří jsou ochotni spolupracovat a současně patří k těm, kteří jsou ochotni vyjadřovat své potřeby, zapojovat se do aktivit, participovat na procesech.

- Získávání informací z prostředí cizinců ohledně jejich životních situací a jejich popis (monitoring např. segregace, sítí apod.), zjišťování a vyhodnocování potřeb cizinců

IP umí získávat a následně verifikovat a vyhodnocovat informace z prostředí cizinců, které se týkají jejich životních situací, potřeb a sociálního fungování. IP si osvojí základní vědomosti, jak tyto informace získávat, vyhodnocovat, vyvozovat obecné závěry a ve stručné podobě (syntéza) je poskytovat směrem k MMB.

- Přenos základních informací o povinnostech a právech cizinců, eliminace dezinformací a mýtů, poskytování základního poradenství v oblasti pobytu a řešení životních situací ve spolupráci s veřejnými institucemi

IP zná základní povinnosti a práva cizinců a v rámci poradenství je umí přenášet vůči cizincům. Zvládá vyvracet dezinformace a mýty, které mezi cizinci kolují. Umí poskytnout základní poradenství v oblasti pobytu a řešení životních situací ve spolupráci s veřejnými institucemi. Vyzná se v poslání a smyslu poradenství, dokáže vysvětlit jeho podstatu. Orientuje se v oblasti cizinecké legislativy. Orientuje se v systému sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školství, zaměstnanosti s ohledem na situaci a postavení cizinců.

- Podpora samostatného sociálního fungování cizince a jeho integrace na místní úrovni (např. sousedské soužití, zapojení do veřejného prostoru)

IP poskytuje poradenství, jehož smyslem je maximálně podpořit samostatné sociální fungování cizince a jeho integraci na místní úrovni (např. sousedské soužití, zapojení do veřejného prostoru). IP navrhuje způsoby, vyhledává možnosti a iniciuje aktivity, které vedou k většímu zapojování cizinců do běžných místních aktivit. Motivuje cizince k participaci a účasti na životě v komunitě a společnosti.

- Tvorba databáze případů (s ohledem na životní situace a sociální fungování) a vyhodnocování typických obtížných životních situací

IP vede základní dokumentaci a vytváří databázi případů. Umí vyhodnotit obtížné životní situace cizinců, zobecňovat je a přenášet tyto zkušenosti směrem k MMB.

- Formulování návrhů na řešení situací (kazuistiky) a jejich předcházení pro MMB (systémové)

IP umí formulovat vhodné a realizovatelné návrhy na řešení situací. Dokáže vypracovat základní kazuistiku, vyhodnotit ji tak, aby byl důraz kladen na předcházení problémů a eliminaci bariér na straně cizinců. Na základě vyhodnocení navrhuje systémová řešení na místní úrovni.

C. Osobnostní a další předpoklady pro zvládnutí pozice IP

- Odolnost vůči stigmatizaci a předsudkům
- Zvládnutí komunikace se zaměstnanci veřejných institucí
- Kulturní senzitivita
- Orientace v prostředí města
- Osvojení si zásad interkulturní práce
- Znalost situace v oblasti migrace a integrace v ČR a v Brně

IP je vybaven řadou tzv. měkkých dovedností. Patří sem zejména:

- *efektivní komunikace s cizincem*
- *efektivní komunikace s pracovníkem veřejné instituce*
- *vyhledávání a orientace v informacích o cizincích (zdroje, dokumenty)*
- *kompetence ke kooperaci (spolupráci) s dalšími IP*
- *kompetence ke zvládnutí zátěže, která je dána stigmatizovaným a náročným tématem*
- *kompetence k řešení problémů*
- *předávání informací a zjištění z terénu směrem k MMB*
- *ztotožnění se se zásadami a hodnotami interkulturní práce*
- *znalost interkulturních odlišností zúčastněných*
- *znalost situace v oblasti migrace a integrace v ČR a v Brně*
- *znalost základních dokumentů*
- *aplikace etických zásad*
- *sebeporozumění, vlastní kulturní a sociální pozadí, hodnoty, limity a hranice*

Pořadí jednotlivých modulů při vzdělávání určuje metodik vzdělávání.

hod./den lektor	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6	Modul 7	Modul 8	Modul 9	Modul 10
1	Legislativa o cizincích a pobytu	Migrace a integrace v ČR	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: samospráva	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
2	Legislativa o cizincích a pobytu	Migrace a integrace v ČR	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: samospráva	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
3	Legislativa o cizincích a pobytu	Migrace a integrace v ČR	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: státní správa	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
4	Legislativa o cizincích a pobytu	Migrace a integrace v ČR	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: státní správa	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
5	Práva a povinnosti cizinců	Migrace a integrace v Brně	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: NNO	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
6	Práva a povinnosti cizinců	Migrace a integrace v Brně	Aktéři a jejich role v oblasti sociální politiky: NNO	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
7	Zdroje informací o cizincích	Migrace a integrace v Brně	Sítování	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení
8	Zdroje informací o cizincích	Migrace a integrace v Brně	Sítování	Efektivní komunikace s cizincem a zaměstnancem veřejné instituce	Role IP, etika, sebepečet, limity, náplň, zásady a poslání	Základy mediace	Vyhledávání cizinců, oslovování v terénu a vyhodnocování situace	Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění, zdravotní péče, školsství, zaměstnanosti	Poradenství a asistence - základní životní situace	Problémové situace a jejich řešení: od identifikace k návrhu řešení