Fond sociálního zabezpečení

Monika Kosíková

Vlivem migrace a globalizace dochází k promíchávání kultur a řečí. Požadavek transkulturní kompetence, aktivního přístupu k hledání společné komunikace i navzdory kulturních odlišností, nebyl nikdy tak důležitý jako dnes. Zdánlivě homogenní kultury se už dávno proměnily na rozsáhlou síť do sebe spojených a protkaných kultur. S transkulturní komunikací se setkáváme na různých místech, můžeme říct, že je všudypřítomná.

Během povinné školní docházky jsem se učila německý jazyk. Učení cizích jazyků jsem měla ráda. Už tehdy jsem měla pocit, že se mi otevřou nové možnosti. O přestěhování do jiné země jsem nikdy nerozmýšlela, i když se to časem stalo skutečností.

Pár let po ukončení školy jsem se rozhodla vycestovat do Rakouska. To, že jsem se učila německý jazyk, bylo pro mne velmi výhodné. Při dlouhodobém pobytu v cizí zemi je znalost jazyka nevyhnutelná a pomůže rychleji se přizpůsobit nebo vyrovnat se změnami, které integrace obnáší.

Etablovaní se v nové zemi bylo na začátku i pro mne dost obtížné. V zahraničí jsem byla bez přátel a rodiny. Byla jsem odkázána jenom sama na sebe. Před tím, než jsem začala pracovat na sociálním úřadě, jsem vyzkoušela spoustů rozdílných zaměstnání. Já osobně si myslím, že je to i nevyhnutné, aby člověk věděl, co ho opravdu baví a naplňuje.

Momentálně už skoro deset let pracuji na sociálním úřadě ve Vídni. Před třemi lety, pravě v období velké imigrační krize, jsem se rozhodla změnit oddělení a začala pracovat na emigračním oddělením. Vídeň přijala v posledních letech mnoho lidí. Lidí, kteří byli donuceni opustit svou zemi kvůli válce, jinému náboženství nebo jiné sexuální či politické orientaci. Práce se žadateli o azyl není vždy jednoduchá a vyžaduje velkou trpělivost. Skupina žadatelů ubytovaných v azylovém domově je zřídka homogenní. Často je tvořená lidmi různých kultur, které jsou vázaný na odlišné náboženské tradice. Ve stejnou dobu se v něm mohou setkat ortodoxní muslimové, hinduisti a křesťané. Žijí tu spolu různé věkové skupiny, od nejmenších dětí, z nichž se některé narodily přímo v azylových zařízeních, až po lidi v důchodkovém věku. Takzvanou ohroženou skupinou žadatelův o azyl jsou svobodné a těhotné ženy, matky s dětmi, neplnoletí bez doprovodu, stáří anebo handicapovaní lidé.

Než jsem začala pracovat ve zmíněném oddělení, byla jsem plná předsudků a v zajetí stereotypů. Je to přirozené, že člověk neznalý může na základě médií či jiné propagandy odsuzovat to, co je mu neznámé. Postupem času moje předsudky mizely. Dopomohl mi k tomu i náš pracovní tým, který je velice internacionální. Tvoří ho asi třicet kolegů. Pouze polovina pochází z Rakouska. Ta druhá polovina

jsou cizinci z různých zemí jako např. Persie, Argentina, Turecko, Mexiko, Ukrajina, Srbsko, Chorvatsko, Albánie, Německo a Slovensko. Denně se tu střetávají různé kultury a dochází k jejich promíchávání, aniž by si to mnozí uvědomovali a uměli s tím pracovat. Práce v mezinárodním týmu je velmi pestrá. Jemné konflikty jsou na denním pořádků, ale docela rychle dochází i k usmíření.

Práce na sociálním úřadu s uprchlíky obnáší velkou zodpovědnost a je pro mě obrovskou výzvou. Já jako sociální pracovnice jsem často konfrontovaná s tradicemi, hodnotami a návyky, které se liší od těch našich. Při každodenní práci jsou na nás kladeny vysoké nároky. Proto musíme dobře poznat prostředí, příslušné zákony a právní předpisy dané země. Současně pracovník musí umět některý ze světových jazyků a být obeznámen s kulturou, která mohla formovat klientovu osobnost a chování. Abych dokázala vhodně nabídnout možnosti a řešení životných situaci svých klientů, musím si být vědoma sociálního prostředí a kontextů svých klientů. Tato kompetence mi umožní chápat, jaké zkušenosti a očekávání klienti se sebou do poradny přinášejí. Porozumět jednotlivci znamená být citlivý k jeho kulturním normám a hodnotám, které rozmanitým způsobem ovlivňují vnímaní lidí.

Uprchlíci zažili během pobytu nebo útěků ze své země často životně nebezpečné situace. Mnoho s nich bylo donuceno kvůli válce opustit svoje často nadstandartní domovy a dát se na útěk. Mnozí z nich ztratili při útěků své rodiče, manžele, sourozence a teď se nachází v nové zemi, často s malými dětmi, ve špatných podmínkách na bydlení a bez finančních prostředků. Během tříleté praxe na emigračním úřadu, jsem mohla nahlédnout do jiných kultur a taky do těžkých životných situací jednotlivců, které útěk z rodné země obnáší. Nejednou jsem se na poradně ocitla v situaci, kdy jsem jak klient, tak i já sama museli bojovat se slzami v očích.

Já jako sociální pracovnice sice nemám recept na každou situaci. Abychom klienta nebo i mne samotnou ušetřila nepříjemných situací, mnoho věci musí byt vzato v úvahu. V takové situaci může často vyvolat konflikt i jedno ve špatnou chvíli užité slovíčko, které tak ani nebylo myšleno. To je mnohdy velice těžké, když mnohokrát se komunikuje v jazycích, které jsou pro obě strany cizí.

Text vznikl v kurzu Textkompetenz: schriftlich v lednu 2019.