

DESATORO KOMUNIKÁCIE S CUDZINCOM

Desatoro komunikácie s cudzincom obsahuje základné zásady, ktoré vám uľahčia komunikáciu s cudzincom. Cudzinci taktiež potrebujú vybaviť mnoho záležitostí na úradoch a rôznych inštitúciách na Slovensku. Napriek čiastočnej znalosti slovenčiny je porozumenie a rozprávanie bez prízvuku a bez chýb pre cudzincov často veľmi náročné.

Osvojenie si nasledujúcich desiatich pravidiel je základným krokom k efektívnejšej komunikácii a dosiahnutiu vzájomného porozumenia.



Zdroj: VectorStock

1. V prvom rade **zistíme, či cudzinec rozumie dostatočne po slovensky**. Niektorí cudzinci síce vedia trochu po slovensky alebo ovládajú základné frázy, to však na plnohodnotnú komunikáciu nestačí. Keď zistíme, že cudzinec rozumie iba minimálne, tak **najlepším riešením je využiť služby tlmočníka**.

Zoznam oficiálnych tlmočníkov je dostupný v [Zozname tlmočníkov a prekladateľov](#) Ministerstva spravodlivosti SR.

Ďalšou možnosťou je využitie tzv. **“komunitného tlmočenia”** na účely komunikácie v bežnom živote s úradmi, lekármi, učiteľmi, na polícii atď. Komunitný tlmočník okrem znalosti samotného jazyka musí mať znalosť právneho kontextu, orientovať sa v témach migrácie a schopnosť zručne narábať s kultúrnymi rozdielmi. V porovnaní s úradným tlmočníkom, je komunitný tlmočník aktívnejší a iniciatívnejší, vysvetľuje nezrovnalosti vznikajúce z rozdielnosti kultúr, zjednodušuje zložitý úradný jazyk, avšak nikdy nezasahuje do obsahu komunikácie.

Komunitné tlmočenie využívajú viaceré organizácie pôsobiace v oblasti integrácie cudzincov v SR, napr. [Mareena](#), [Liga za ľudské práva](#), [Slovenská humanitná rada](#), [Migračné a informačné centrum IOM](#).

2. Pri komunikácii s cudzincom musíme brať **ohľad aj na kultúrne a sociálne zvyklosti cudzincov**. Môže sa stať, že to, čo my považujeme za slušné a zdvorilé, bude cudzincom vnímané opačne (napr. podanie ruky, komunikácie medzi ženou a mužom a pod.). Rozdiely sa vždy snažíme vysvetliť.

3. Pri komunikácii vytvoríme **nerušivé prostredie**, aby sa cudzinec mohol sústrediť. Rozhovor s cudzincom vedíme tak, aby na neho vždy hovoril iba jeden človek. Pravidelne si overujeme, či nám cudzinec rozumie (najlepšie je požiadať ho, aby podanú informáciu zopakoval).

4. Ak cudzincovi nerozumieme aj keď rozpráva po slovensky, tak ho **požiadame o zopakovanie** toho, čo povedal a navrhne, aby rozprával pomalšie. Môžeme mu navrhnúť použitie slovníka, medzinárodných slov či využitie rôznych moderných technológií (napr. internetové prekladače).

5. Pri ústnej komunikácii **používame jednoduché a krátke vety** podľa zásady jedna veta = jedna informácia. Hovoríme **pomaly a nezvyšujeme hlas. Pomáhame si názorným ukazovaním** (čísla na prstoch, miesta na vyplnenie v dokumentoch, dátumy v kalendári a pod.). Najdôležitejšie informácie (napr. miesto, čas, meno osoby) **zopakujeme a napíšeme**.
Neprávne: *Žiadosť o pobyt nie je možné podať elektronicky, podáva sa iba osobne na príslušnom zastupiteľskom úrade slovenskej republiky v zahraničí alebo za podmienok ustanovených zákonom za príslušnom oddelení cudzineckej polície.*
Správne: *Žiadosť o pobyt podáte iba osobne. Žiadosť podáte na slovenskom veľvyslanectve v zahraničí. Na polícii môžete podať žiadosť iba ak splníte podmienky v zákone.*

6. **Vyjadrujeme sa konkrétne**. Používame konkrétne dátumy, časy, miesta a mená.
Nesprávne: *Nemohli by sme sa prosím stretnúť na budúci týždeň v dopoludňajších hodinách na rovnakom mieste ako dnes?*
Správne: *Stretneme sa 1.1.2021 o 14.00 hod na Kamennom námestí v Bratislave. Súhlasíte?*

7. **Nepoužívame odborné termíny, slangové a nespisovné výrazy**.
Neprávne: *Dneska sa objedáte u obvodáka na vyšetrenie, ktoré spočíva v odbere krvi.*
Správne: *Dnes sa objedáte u lekára na testy. Budú Vám brať krv.*

8. Netykáme a komunikujeme slušne. **Vynecháme zdvorilostné frázy** a namiesto nich používame slovo „prosím“.

Nesprávne: *Boli by ste taký láskavý a mohli by ste mi to tu podpísať?*

Správne: *Podpíšte mi to prosím.*

9. Píšeme stručne, konkrétne a informácie rozdelíme do bodov alebo odsekov. Vždy píšeme tlačeným písmom.

Nesprávne: *K žiadosti priložíte všetky nevyhnutné náležitosti.*

Správne: *Prílohy k žiadosti:*

- *Pas*
- *2 x fotografie (3x3,5 cm)*
- *Potvrdenie o ubytovaní*

10. Pri komunikácii na diaľku **preferujeme písomnú komunikáciu** SMSkou, chatom alebo emailom nad komunikáciou telefónom. Porozumieť hovorenému slovu cez telefón je pre cudzinca veľmi ťažké, pretože zvuk môže byť nekvalitný a k porozumeniu chýbajú gestá. SMSku alebo email je vždy možné dodatočne preložiť, overiť alebo vysvetliť.

Zdroje a odporúčaná literatúra:

- [KapaCITY, Komunitné tlmočenie](#)
- [Komunikácia s cudzincami: právne dôsledky tlmočenia. Liga za ľudské práva, 2011](#)
- [IN_AKOSTI SLOVENSKE. Z ROZPRÁVANÍ CUDZINCOV, CVEK, 2016](#)
- [Markéta Štefková: Hybridné formy úradného, resp. komunitného tlmočenia](#)
- [Meta, o.p.s.: Informácie o komunitnom tlmočení](#)
- [Meta, o.p.s.: Komunitní tlmočníci vo víre integrácie](#)

Autorky: Viera Orichová, Dáša Vranka Knošková

Marginal, Február 2021

Dokument bol vypracovaný v rámci aktivít projektu KapaCITY. Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou z Fondu pre azyl, migráciu a integráciu, Fondy pre oblasť vnútorných záležitostí.

