



# 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**  
Zítra 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 nepřečtení.

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 spíše: „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

Složenko musí být  
zaplacena do  
7. 8. 2007.



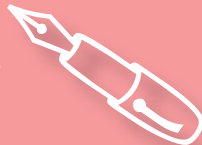
### ŠPATNĚ

Žádáme vás,  
aby byla složenko  
zaplacena včas.



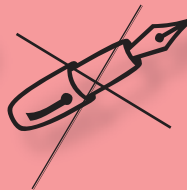
### SPRÁVNĚ

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



### ŠPATNĚ

Byl byste ochoten  
si přehodit večerní  
směnu za ranní?

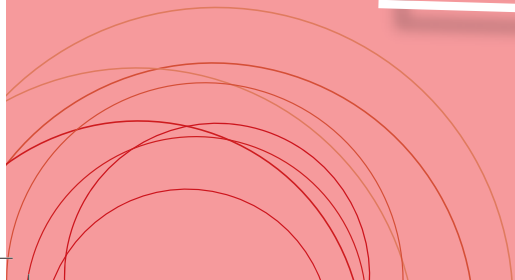


## **SPRÁVNĚ**

Když jste nemocný,  
musíte přinést  
potvrzení od lékaře.

## **ŠPATNĚ**

V případě nemoci musíte  
přinést neschopenku.

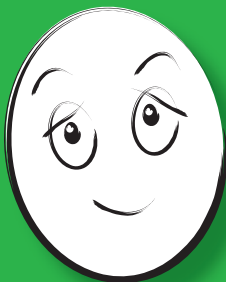


## JAK MLUVIT?

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.

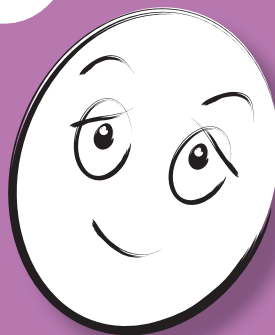


## **HLAVNÍ ZÁSADA:**

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

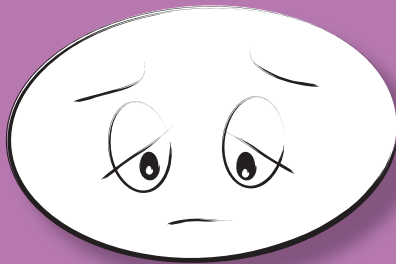
### **SPRÁVNĚ**

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](mailto:info@cicpraha.org)**



**[www.cicpraha.org](http://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.

