Interkulturní pracovník/pracovnice (kód: 75-020-R)

Autorizující orgán: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Skupina oborů: Pedagogika, učitelství a sociální péče (kód: 75)
Týká se povolání: Interkulturní pracovník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 6

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty	7
Poskytování základního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce	6
Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU	6
Podpora a usnadnění komunikace mezi majoritou a migranty jako prevence nedorozumění ve vzájemném soužití, podpora sousedského soužití a sociokulturní soudržnosti společnosti	6
Síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti	5
Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce	6

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Dále předloží výpis z rejstříku trestů a prohlášení o mlčenlivosti (vzhledem k nezbytnosti ochrany osobních údajů).
Pozn.: výpis z rejstříku trestů nesmí být starší 3 měsíců; není-li žadatel státním občanem České republiky, prokazuje splnění této podmínky odpovídajícím dokladem vydaným příslušným orgánem země původu žadatele nebo státu, ve kterém se déle než 3 měsíce nepřetržitě zdržoval v posledních 3 letech, ne starším 3 měsíců. Nelze-li odpovídající doklady ze závažného důvodu zajistit, lze je nahradit čestným prohlášením (v návaznosti na podmínky vymezené zákonem č. 179/2006 Sb.).

Autorizovaná osoba doporučí uchazeči seznam studijních materiálů vhodných pro přípravu na zkoušku minimálně 30 dnů před zkouškou.

Autorizovaná osoba zajistí ke zkoušce dva figuranty v souladu s jazykovým vybavením zkoušeného.
Jazykové specializace
Každý uchazeč si musí předem vybrat jazykovou specializaci výkonu profese interkulturní pracovník. Specializace výkonu interkulturní práce musí být v jazyce, kterým hovoří migranti žijící v ČR. Uchazeč informuje autorizovanou osobu o volbě jazyka, ve kterém se bude specializovat, písemně v přihlášce ke zkoušce. Ověření jazykových znalostí a dovednosti tlumočit z češtiny do vybraného cizího jazyka a naopak je součástí zkoušky.

Povinné vstupní požadavky ke zkoušce
Uchazeč zašle nejpozději 10 dnů před zkouškou autorizované osobě portfolio s následujícími přílohami:
a) písemná sebereflexe v rozsahu 1–2 normostrany, která zahrnuje témata: proč chci být interkulturním pracovníkem, jaká je role interkulturního pracovníka ve vztahu ke klientovi, veřejné instituci, společnosti, jaké je postavení migrantů v české společnosti, co je důležité pro vzájemné porozumění a úctu mezi lidmi různých kultur, kteří žijí v ČR
b) případová studie z oblasti interkulturní práce o rozsahu minimálně 1 a maximálně 2 normostrany
c) písemné zpracování programu komunitní aktivity na podporu přátelského soužití mezi migranty a majoritou v rozsahu 1–2 normostrany, aktivita musí být realizována v konkrétním místě v ČR

Autorizovaná osoba pro účely zkoušky předem připraví:
1. Test zaměřený na písemné ověření odborných kompetencí.
2. Test zaměřený na ověření odborné slovní zásoby v českém jazyce a jazyce specializace zkoušeného.
3. Dvě písemně zpracované modelové situace vycházející z praxe poskytování poradenství, asistence a tlumočení migrantům zaměřené na ověření kompetencí kandidáta (vztahuje se ke všem kompetencím).

1. Test zaměřený na ověření odborných kompetencí
Test vytváří autorizovaná osoba na základě kritérií hodnocení a dalších pravidel stanovených v hodnoticím standardu.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování profesních kvalifikací
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
A.
Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo možné vytvářet dostatečné počty různě sestavených testů.
B.
Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy: Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu: Za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Test má 40 otázek s 4 volitelnými odpověďmi, kde pouze 1 odpověď je správná. Autorizovaná osoba aktualizuje testové otázky vždy dle aktuálně platné legislativy. Autorizovaná osoba musí pro každého uchazeče použít test s odlišnými otázkami. Testují se znalosti v rámci znalostně zaměřených kompetencí:

Otázky pro kompetenci Poskytování základního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce se vztahují na kritéria:
a) Orientovat se v oblasti cizinecké legislativy a poskytnout základní poradenství v této oblasti (pobytový režim cizinců na území ČR, postup při vyřizování povolení k pobytu) – minimálně 8 otázek

b) Orientovat se v systému sociálního zabezpečení (dávkové systémy vyplývající z pojistného na sociální zabezpečení, nepojistné dávkové systémy – státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi) a dalších oblastech (zdravotní péče a zdravotní pojištění, školství, zaměstnanost), kritérium – minimálně 8 otázek

d) Vyjmenovat hlavní aktéry a jejich role v oblasti sociální politiky – akcent na postavení cizinců v systému (MVČR, MPSV – úřady práce, ČSSZ, MZČR – zdravotní systém, MŠMT – školský systém, obecní úřady, nevládní organizace atd.) – minimálně 4 otázky

Otázky pro kompetenci Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU se vztahují na kritéria:
a) Uvést základní faktory (sociokulturní, demografické, psychologické), které ovlivňují migraci a integraci v českém kontextu a kontextu EU – minimálně 5 otázek

b) Vyjmenovat hlavní aktéry migrační a integrační politiky na mezinárodní, státní a lokální úrovni (mezinárodní organizace, státní správa, samospráva, občanská společnost) – minimálně 4 otázky

c) Orientovat se v historii a současné situaci hlavních migrantských menšin v ČR – minimálně 5 otázek.

Otázky pro kompetenci Síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti se vztahují na kritéria:
a) Orientovat se v síti relevantních institucí státního a nevládního sektoru a samosprávy – minimálně 3 otázky

Otázky pro kompetenci Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce se vztahují na kritéria
a) Orientovat se v základních dokumentech tematizujících lidská práva, reflektovat lidská práva v interkulturních kontextech – minimálně 3 otázky

Minimální úspěšnost musí být 70 % správně zodpovězených otázek z celkového počtu 40 otázek. Každá otázka je hodnocena jedním bodem. Pro úspěšné absolvování testu je nutno získat minimálně 28 bodů.

2.Test zaměřený na ověření odborné slovní zásoby v českém a jazyce specializace zkoušeného

Test obsahuje 20 odborných pojmů. Deset pojmů musí zkoušený přeložit z českého jazyka do jazyka své specializace a deset pojmů z jazyka specializace do češtiny. V obou případech zkoušený napíše také kontextuální výklad pojmu. Odborné pojmy jsou z oblasti interkulturní práce (zaměření na tlumočení v rámci jednání klienta migranta s veřejnými institucemi), které vychází ze Slovníku pro interkulturní práci, InBáze, 2014.

Minimální úspěšnost musí být 70 % správně přeložených pojmů, tj. 7 pojmů z každého jazyka, celkem 14 pojmů.

3. Modelové situace
Autorizovaná osoba písemně připraví pro uchazeče dvě modelové situace vycházející z praxe poskytování poradenství, asistence a tlumočení migrantům, které mají tuto strukturu: popis situace klienta, komunity, zakázka klienta/komunity, otázky k řešení vycházející ze všech kompetencí. Struktura zadání pro uchazeče a figuranty je odlišná. Figuranti obdrží detailnější popis své role včetně akcentů, na které se mají během hraní zaměřit. Autorizovaná osoba musí každému uchazeči v rámci stejného termínu zkoušky předložit odlišné modelové situace.

Modelové situace musí obsahovat všechna uvedená kritéria:
Kompetence Zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty –

kritérium a, b, c, d
Kompetence Poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce - kritérium a
Kompetence Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU - kritérium d
Kompetence Prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití - kritérium a, b, c
Kompetence Síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti - kritérium a, b
Kompetence Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce - kritérium b, c

Modelová situace číslo 1 bude zaměřena na oblast interkulturní práce při jednání klienta/migranta s veřejnou institucí. Důraz je kladen na popis situace klienta, vydefinování jeho zakázky, poradenský a tlumočnický kontext intervence. V modelové situaci uchazeč musí předvést tlumočení při komunikaci klienta s veřejnou institucí a základní poradenství klientovi v jazyce specializace zkoušeného.
Příklad: vyřizování povolení k pobytu na oddělení pobytu cizinců OAMP MVČR, vyřizování dávek státní sociální podpory na úřadu práce, zápis dítěte do školy, vyzvednutí doporučeného dopisu na poště aj.

Modelová situace číslo 2 bude zaměřena na podporu sousedského soužití a sociokulturní soudržnosti společnosti. Důraz je kladen na komunikační dovednosti, analýzu kulturní, sociální a politické odlišnosti zúčastněných stran a podporu vzájemného soužití. V modelové situaci uchazeč musí předvést tlumočení při komunikaci obou stran a vedení rozhovoru napomáhajícího k sblížení obou stran. Příklad: řešení stížnosti bytového družstva na nedodržování domovního řádu migrantskou rodinou, diskriminace migrantských dětí na hřišti před domem – ostatní děti jim nadávají, rodiče nezasahují.
Autorizovaná osoba určí a přizve figuranty (minimálně 2), kteří pro účely ověření kompetencí kandidáta hrají role migranta a zástupce majoritní společnosti nebo reprezentanta veřejné instituce. Figuranti musí rozumět psychologické, sociální a právní podstatě modelové situace a disponovat uměním takové situace přesvědčivě inscenovat, v případě role migranta hovořit jazykem specializace zkoušeného na běžné komunikační úrovni. S obsahem a kontextem modelových situací je uchazeč seznámen před vykonáním zkoušky. V době přípravy na zkoušku obdrží rámcový scénář modelových situací. Figuranti obdrží detailní scénář modelových situací se zadáním nejpozději 14 dnů před termínem zkoušky písemně. Autorizovaná osoba se musí před zkouškou s figuranty setkat a domluvit se na scénáři.

Průběh modelových situací
Uchazeč hraje roli interkulturního pracovníka dle zadání a postupuje od mapování situace, stanovení zakázky po řešení situace. Během modelových situací se ověřuje praktické předvedení odborných kompetencí a především se sleduje, jakým způsobem uchazeč komunikuje s klientem, identifikuje jeho potřeby a zakázku, působí jako prostředník mezi klientem a veřejnou institucí a majoritní společností, zohledňuje práva a povinnosti účastníků a hodnoty interkulturní práce.
Uchazeč musí prokázat jazykové dovednosti v českém jazyce a jiném jazyce a poskytne poradenství klientovi v jiném jazyce než českém.
Hraní modelových situací trvá 2 x 45 minut. Celkem 90 minut.

Hodnocení:
V rámci praktického předvedení autorizovaná osoba hodnotí všechna výše uvedená kritéria kompetencí.
Škála hodnocení v rámci jednoho kritéria je v rozmezí 0–5 bodů (0 nesplnil, 5 splnil výborně). Celkově se při praktickém předvedení hodnotí 13 kritérií. Každé kritérium musí uchazeč splnit na minimální bodové úrovni 1. Celkové hodnocení musí být minimálně 70 % ze 65 bodů, tj. 45 bodů.

4. Ústní ověření
Po předvedení každé z modelových situací následuje sebereflexe uchazeče (otázky typu: Podařilo se mi navázat vztah s klientem? Jak jsem osobně prožíval danou situaci? Objevilo se nějaké etické dilema? Jak se mi podařilo vydefinovat zakázku? Jaké metody práce jsem použil? Jak jsem ověřoval, zda si strany při mém tlumočení rozumí? Povedlo se mi přetlumočit všechno? Co mi dělalo potíže při tlumočení? Byl jsem schopen zachovat nestrannost? Jaké bylo rozložení moci mezi zástupcem instituce a klientem při interakci? Podpořila moje intervenci dobré soužití? Jak jsem uzavřel schůzku? Co se mi dařilo, co bych měl zlepšit? Co pro mě bylo obtížné?) a prostor pro pokládání otázek ze strany zkoušejících a reflexi figurantů.

Ústní ověření trvá 2 x 30 minut. Celkem 60 minut.

Hodnocení:
V rámci ústního ověření autorizovaná osoba hodnotí všechna uvedená kritéria kompetencí.
Kompetence Zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty – kritérium a, b, c, d
Kompetence Poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce - kritérium b, c, d
Kompetence Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU - kritérium d
Kompetence Prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití - kritérium a, c, d
Kompetence Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce - kritérium b, d, e

Škála hodnocení v rámci jednoho kritéria je v rozmezí 0–5 bodů (0 nesplnil, 5 splnil výborně). Celkově se při ústním ověření hodnotí 14 kritérií. Každé kritérium musí uchazeč splnit na minimální bodové úrovni 1. Celkové hodnocení musí být minimálně 70 % ze 70 bodů, tj. 49 bodů.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro veřejnou správu a služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
InBáze, o. s. – komunitní centrum pro migranty a českou veřejnost
META, o. p. s. - Společnost pro příležitosti mladých migrantů
Integrační centrum Praha, o. p. s.
CARITAS Vyšší odborná škola sociální Olomouc