

Tréningové

aktivity

pre

zdravotníckych

pracovníkov

na

zlepšenie

prístupu

a

kvality

zdravotníckych

služieb

pre

migrantov

a

etnické

menšiny,

vrátane

Rómov

MEM

‐

TP

***MODUL 4.***

***UPLATNENIE VEDOMOSTÍ***

***Č***

***as***

***ť***

***2. Rozvinutí strategií plánování***

***a implementace aktivit každodenní***

***profesní praxe v práci s migranty a***

***etnickými minoritami***

***Aktivita 4***

*Pripravené:*

*Amets*

*Suess*

*Andalusian*

*School*

*of*

*Public*

*Health*

*Upravené:*

*Daniela*

*P*

*ě*

*ni*

*č*

*ková*

*September, 2015*

© Európska únia, 2015

Pre akúkoľvek reprodukciu textovej a multimediálnej informácie, ktoré nie sú pod © Európskej únie, je potrebné vyžiadať si povolenie priamo od držiteľov autorských práv.

© Ilustrácie obálky: Observatorio de la Infancia de Andalucía, Escuela Andaluza de Salud Pública. Junta de Andalucía.

**Migrants & Ethnic Minorities Training Packages**



Financované Európskou úniou v rámci programu EÚ v oblasti zdravia (2008‐2013), v rámci zmluvy o poskytovaní služieb s Výkonnou agentúrou pre spotrebiteľov, zdravie, poľnohospodárstvo a potraviny konajúcej v rámci mandátu od Európskej komisie. Obsah tejto správy reprezentuje názory Andalúzskej školy verejného zdravotníctva (Andalusian School of Public Health‐ EASP) a je jeho výhradnou zodpovednosťou; v žiadnom prípade neodráža názory Európskej komisie a / alebo Výkonnej agentúry pre spotrebiteľov, zdravie, poľnohospodárstvo a potraviny, alebo akéhokoľvek iného orgánu v Európskej únii. Európska komisia a / alebo Výkonná agentúra pre spotrebiteľov, zdravie, poľnohospodárstvo a potraviny nezaručujú presnosť údajov uvedených v tejto správe, a neprijímajú zodpovednosť za akékoľvek využitie tretími stranami.

# Aktivita 4. Případová studie: Kulturní a etnická diverzita

*Zdroj: Rada Evropy, 2011.[[1]](#footnote-1)*

**V malých skupinách** *(3‐5 lidí ve skupině).*

* Každá skupina má zadanou jednu případovou studii
* Na základě případové studie připravte nutné strategie, které by efektivně situaci pomohly řešit.

**Případová studie 1:**

X, barmského původu pracuje 5 let v recepci veřejného zařízení a má na starosti ubytování. Jednoho dne ráno přijde muž s tím, že už nechce dál pokračovat v bydlení a nebude si obnovovat smlouvu s majitelem. Majitel mu však hrozí žalobou, pokud nezaplatí nájem do konce smluvní doby. X vysvětluje muži jeho práva, hovoří s přízvukem, rychle. Muž nezná právní terminologii a oboří se na X, že jeho “hatmatilce” nerozumí a že se mu vlastně nesnaží opravdu nic vysvětlit. X se chystá vysvětlit vše znovu, ale muž chce někoho, kdo “mluví pořádně.” Muž je zjevně iritován, atmosféra houstne. Kolega X se ujme situace a před zraky X klientovi vše vysvětlí. Poté si na úkor situace udělá ze situace před ostatními kolegy legraci. X se cítí ponížen a jde a svým nadřízeným. Ten svolá celý tým a žádá, aby všichni situaci reflektovali a snažili se vytvořit více kolegiální tým. Nicméně vztahy se na základě incidentu v týmu permanentně zhoršují.

(Rada Evropy 2011: 44)

**Případová studie 2:**

T pracuje ve veřejné instituci a má na starosti zdraví a bezpečnost. Všimne si, že několik imigrantů‐klientů nenásleduje jeho rady a pokyny i když říkají, že rozumí, co říká. Následkem toho však jejich děti nejsou očkované a ženy nevyužívají lékařských kontrol, na které mají právo. Vedoucí oddělení se proto rozhodne nechat přeložit informační brožury do více jazyků a T tyto brožury rozdává spolu se svým verbálním vysvětlením práv a povinností klientů. Nicméně výsledky přinesou zklamání. T zjišťuje, že mnoho cizinců do instituce vůbec nechodí a má problém je kontaktovat a informovat (verbálně a pomocí brožury) o službách instituce.

(Rada Evropy 2011: 50).

**Případová studie 3:**

Sociální pracovnice jde do domu imigrantské rodiny, která nedávno přijela. Dítě v rodině bylo nahlášeno sociálním pracovníkům školou, která je znepokojená tím, že dítě nechodí do školy a rodina jim nedává žádná vysvětlení. Sociální pracovnice zjistí, že matka je upoutaná na lůžko a její dvanáctiletá dcera se o ni stará. Otec vysvětluje, že dcera má povinnost se o matku starat zatímco co on je mimo dům, v práci. Sociální pracovnice upozorní otce, že školní docházka je v zemi povinná a že její neplnění může být potrestáno. Otec odvětí, že dcera se chová zodpovědně a měla by být ze školy omluvena. Sociální pracovnice však odvětí, že on se chová jako nezodpovědný rodič. To otce rozlítí. Sociální pracovnice však pokračuje v ataku a ptá se, proč otec neinformoval písemně školu. Otec se rozčiluje, že škola mu měla zavolat, pokud chtěla vysvětlení. Pracovnice opáčí, že škola poslala dopisy. Situace je napjatá. Sociální pracovnice obviní otce z neodůvodněných emocí a vyhrožuje mu svým statusem, který ji opravňuje odvést dceru do školy. Dodává, že do domu pošle oficiálního ošetřovatele pro matku. Otec vykazuje sociální pracovnici ze svého domu rozčilen. Její argumentaci nechápe. Přijde mu, že jednají jako rodina odpovědně.

(Rada Evropy, 2011: 52)

**Případová studie 4:**

Pár přijde do nemocnice, aby žena mohla podstoupit lékařské vyšetření. Nejprve je přijme sestra. Manžel odmítne zůstat v čekárně a sedí vedle manželky, když dostává instrukce od sestry. Když jim sestra řekne, že ošetřující lékař je muž, pár si vyžádá lékařku ženu. Sestra komunikuje přání lékaři, který vstoupí, ale přání odmítne. Pouze nabídne, že žena se může přeobjednat na jindy, když “toto se jí dnes nelíbí”. Manžel vstane a pokyne ženě, aby ho následovala ven z nemocnice.

(Rada Evropy, 2011: 57)

**V plénu:**

Diskutujte strategie, se kterými přišly jednotlivé skupiny

1. Council of Europe. Constructing an inclusive institutional culture – Intercultural competences in social services.

   Strasbourg: Council of Europe, 2011.

   [http://cdn.basw.co.uk/upload/basw\_100713‐4.pdf](http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_100713-4.pdf) (retrieved: March 5, 2015). [↑](#footnote-ref-1)