

ZÁPIS Z KULATÉHO STOLU

„10 LET ANTIDISKRIMINAČNÍHO ZÁKONA POHLEDEM NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ“

2. dubna 2019, Brno, Kancelář veřejného ochránce práv

DISKUSE VE SKUPINÁCH I – Vzdělávání a komunikace (dopoledne)

Moderátorky:

Jana Vomelová	Kancelář veřejného ochránce práv
Lenka Kříčková	Kancelář veřejného ochránce práv
Anna Bromová	Kancelář veřejného ochránce práv

Účastníci a účastnice:

Šárka Antošová	Amnesty International
Lucie Arendacká	Amnesty International
Barbara Dobešová	Liga lidských práv, Férová škola .
Štěpán Drahokoupil	Nadace Open Society Fund
Lenka Hečková	Česká odborná společnost pro inkluzivní vzdělávání
Marie Lagová	Ruka pro život o.p.s.
Tereza Musilová	ROZKOŠ bez RIZIKA, z.s.
Eva Rotreklová	TRIADA – Poradenské centrum, z.ú.
Denisa Sedláčková	IQ Roma servis, z.s
Petra Vitoušová	Bílý kruh bezpečí, z.s.

Zápis z diskuse

Lenka Kříčková se ujala úvodního slova a poděkovala účastníkům a účastnicím za projevený zájem o témata vzdělávání a komunikace. Požádala účastníky o krátké představení, případně i uvedení důvodu, proč si vybrali tuto diskusní skupinu.

Štěpán Drahokoupil z Nadace Open Society Fund uvedl, že má v jejich organizaci na starosti vzdělávací programy, z dnešní diskuse ho zajímá zejména část komunikace, zvláště pak její rámování. Rád by se dozvěděl, jaké jsou další nové příležitosti v přístupu ke komunikaci nevládních organizací o důležitých tématech.

Lenka Hečková z České odborné společnosti pro inkluzivní vzdělávání se, jak předznamenává už název organizace, za níž přichází, zajímá hlavně o inkluzivní vzdělávání, o to, jak dosáhnout kvalitního vzdělávání pro všechny děti.

Denisa Sedláčková pracuje v IQ Roma servis, věnuje se předškolnímu klubu pro děti ze sociálně vyloučených lokalit, z jejího pohledu je v rámci práce s klienty velice důležité vzdělávání, proto si zvolila tuto diskusní skupinu.

Barbara Dobešová působí v projektu Ligy lidských práv Férová škola, je konzultantkou na školách, podstatný je kontakt s cílovými skupinami, uvědomění si pozitiv, která může přinášet inkluze, je důležité, aby každý žák mohl dosáhnout školního úspěchu. Myslí si, že klíčem k úspěchu a porozumění je komunikace.

Marie Lagová pracuje v nevládní organizaci Ruka pro život, což je organizace pro lidi s mentálním postižením, autismem, dle jejích slov pro okrajové skupiny lidí, kteří nikam nespádají, a je s nimi obtížné pracovat. Organizace působí například v Brně, Praze a Litomyšli.

Lucie Arendacká je stážistkou v Amnesty International, zajímají ji zejména témata diskriminace romských žáků a inkluze.

Tereza Musilová reprezentuje organizaci Rozkoš bez rizika, která pracuje zejména s klientkami z řad sexuálních pracovníků. V organizaci narážejí na předsudky veřejnosti, diskutovaná je hlavně otázka (ne)morálnosti činnosti sexuálních pracovníků, kdy se určitá část veřejnosti domnívá, že tyto ženy přece vykonávají něco nemorálního, takže by se jim nemělo jakkoli pomáhat.

Šárka Antošová z Amnesty International se zabývá zejména problematikou diskriminace a migrace.

Petra Vitoušová je ředitelkou organizace Bílý kruh bezpečí, která zejména nabízí pomoc obětem kriminality. Jde o přímou pomoc, angažují se i v oblasti tvorby legislativy, dělají osvětu, školí například i policisty. Paní Vitoušová uvedla, že pracuje v organizaci 28 let, za tu dobu se hodně změnila způsoby, formáty komunikace o důležitých tématech. Přitom vhodně nastavená, zvolená komunikace, je podle ní velmi důležitá. Chtěla by se v tomto směru dozvědět něco nového, proto si vybrala tuto diskusní skupinu.

Eva Rotreklová je z poradenského centra Triada, v němž se zaměřují na ochranu dětí umístěných mimo rodinnou péči, jsou realizátory odborných příprav pěstounů a osvojitelů.

Lenka Kříčková poděkovala za představení. Účastníky informovala, že v první polovině vyhrazené časové dotace bude diskuse věnována tématu vzdělávání. Poté dostane prostor problematika komunikace. Následně předala slovo **Janě Vomelové**, aby uvedla první diskusní blok.

Jana Vomelová následně v rámci připravené prezentace přiblížila, na které skupiny se ve svých vzdělávacích aktivitách zaměřuje ochránkyně. Zmínila konkrétněji některé proběhlé vzdělávací počiny a uvedla i několik plánovaných na rok 2019. Uvedla, že smyslem dnešního setkání je sdílet názory, předat si vzájemné zkušenosti, rady, tipy k efektivnímu vzdělávání o otázkách rovného zacházení.

Lenka Kříčková doplnila informaci k možnostem spolupráce neziskových organizací s Kanceláří veřejného ochránce práv při pořádání vzdělávacích akcí. Po předchozí domluvě lze v některých případech připravit i vzdělávací akci dle potřeb a požadavků konkrétní neziskové organizace. Dále položila první otázku do diskuse – na jaká témata a které cílové skupiny je podle účastníků vhodné se při vzdělávání zaměřit?

Slova se ujala **Tereza Musilová**. Podle ní je nutné zaměřit se na Policii České republiky. Zdůraznila, že je velmi těžké dostat osvětové informace ke všem složkám PČR. Přitom mají příslušníci PČR o některých tématech týkajících se rovného zacházení povědomí poměrně nízké. I když je dobrá spolupráce s vedením policie, naráží jejich organizace na to, že policie obecně nemá na vzdělávání a osvětu dostatek času. Ideálním řešením je včleňovat na určitou dobu policisty do samotného fungování organizace (například na stáž, do výzkumu). Někteří příslušníci PČR, kteří se osobně účastnili podobných akcí a potkali se se ženami ze „sexbyznysu“, měli poté i sami od sebe zájem o další vzdělávání v tématu. Pro organizaci je ale kapacitně náročné vzdělávací počiny zajistit, nad rámec možností organizace je bohužel plošné vzdělávání (napříč republikou). Roli hraje také otázka financování.

Lenka Kříčková k omezeným časovým a finančním kapacitám poznamenala, že v tomto ohledu se jako vhodné ukazuje vzdělávat vzdělavatele – tedy se zaměřit například na vedoucí pracovníky, kteří pak nabyté vědomosti předávají svým podřízeným.

Tereza Musilová uvedla příklady dobré praxe – jejich organizace vydala informační brožuru, pořádají kulaté stoly, stále ale narážejí na omezené kapacity.

Eva Rotreklová vidí největší problém v soudcích. Ti totiž často přistupují ke vzdělávání či osvětě organizované směrem k nim někým jiným s určitým despektem. Mají pocit, že oni sami nejlépe vědí, jak k věcem přistupovat, jak soudit. Podle Evy Rotreklové by ale každý, kdo má hájit něčí práva, měl mít co nejkomplexnější náhled na to, jakými způsoby mohou být tato práva porušována. Sama se ve své praxi setkala s problematickými situacemi při soudních jednáních, kdy se jednalo o právech nějakým způsobem znevýhodněných dětí a jejich rodičů. Pokud soudce nejedná dostatečně citlivě, „soudcovská autorita“ v soudní síni zúčastněné úplně „dorazí“. U všech cílových skupin a hlavně u soudců, PČR, sociálních pracovníků, by se mělo v rámci vzdělávání cílit na „měkké“ dovednosti. Z pohledu Evy Rotreklové a její praxe má význam jít do hloubky problémů, dívat se na věc z více úhlů pohledu tak, aby lidé získali náhled na to, jak se i oni sami mohou dopouštět diskriminace.

Jana Vomelová k tomu poznamenala, že při vzdělávacích seminářích, organizovaných ochránkyní například pro studenty právnických fakult, se osvědčilo zařazení aktivit, v rámci nichž byla modelově navozena nějaká diskriminační situace, ve které měli účastníci možnost vyzkoušet si, jaké to je být v roli diskriminovaného. Vlastní bezprostřední zkušenost účastníkům pomohla lépe si představit závažnost problému.

Denisa Sedláčková přiblížila svou zkušenost se soudci. Podle ní často nechtějí komunikovat, nejsou otevření. Soudci mívají ze zkušenosti Denisy Sedláčkové mnohdy různé posměšné poznámky, narážky vůči nevládním organizacím, které u soudu doprovázejí své klienty. Evidentně si ne vždy jsou vědomi toho, že klient má nárok využívat služby poskytované neziskovými organizacemi a bojovat za svá práva.

Štěpán Drahokoupil oceňuje, že ochránkyně navázala kontakt s Asociací ředitelů základních škol. Za další významnou cílovou skupinu, na niž by bylo vhodné se při vzdělávání zaměřit, považuje Štěpán Drahokoupil školní poradenská zařízení.

Podle **Lenky Hečkové** jde zejména o personální prvek. Ředitelé a učitelé mají povinnost vzdělávat a šířit osvětu, ale funguje to pouze tam, kde je vůle. Podle Lenky Hečkové by se mělo téma diskriminace dostat více do škol, mělo by být pravidlem do vzdělávání dětí zahrnovat osvětu o otázkách rovného zacházení. Právě na školách problémy často začínají.

Štěpán Drahokoupil poznamenal, že existuje projekt Učitel naživo a Ředitel naživo, a navrhl, aby ochránkyně na projektu spolupracovala.

Barbara Dobešová řekla, že by byla ráda, kdyby všichni přítomní našli cestu k cílové skupině veřejnosti, zejména pak cílové skupině rodičů. Míra otevřenosti školy je zásadní, rodiče mnohdy žijí v mediální bublině, mají negativní přístup k osvětovým činnostem. Dále uvedla, že čerpá i ze svých zkušeností, že ví, co panuje za obraz, jaké jsou vžitá předsudky. Rodiče dětí sami prošli vzdělávacím systémem, který zřejmě nebyl úplně vhodný, měl silně normalizační potenciál, pro rodiče jsou proto aktuálně nastalé situace, výzvy ve vzdělávání, mnohdy nové. Je třeba, aby ochránkyně nadále podporovala rovný přístup ke vzdělávání a aby spolupracovala i s neziskovým sektorem a dalšími aktéry.

Tereza Musilová zmínila, že ve společnosti převládá jakýsi negativní postoj a náhled na neziskový sektor. Pracovníci neziskového sektoru nejsou bráni jako odborníci, neustále se musí obhajovat a dokazovat, že odborníky jsou. Nevládní organizace potřebují podporu, potřebují ostatní přesvědčit, že v jejich řadách pracují zkušení lidé.

Štěpán Drahokoupil k tomu uvedl, že je zapotřebí neustálého zviditelňování práce nevládních organizací. Ačkoliv si to ne všichni uvědomují, řada osob je totiž na pomoci a fungování těchto organizací závislá.

Eva Rotreklová vzhledem k výše řečenému navrhla jako vhodnější prezentovat organizace jako nevládní, nikoliv jako neziskové. Označení „neziskovka“, nezisková organizace, má negativní konotaci, společnost je dle Evy Rotreklové nastavená tak, že peníze jsou „až na prvním místě“, negativem nevládních organizací je tak to, že čerpají peníze ze státního rozpočtu, což lidé odsuzují. „Nevládnost“ těchto organizací spatřuje Eva Rotreklová zejména v tom, že si organizace může dovolit být nezávislá. Je třeba změnit i jazyk, kterým svou činnost organizace prezentují. I v těchto detailech by se dalo vylepšit postavení nevládních organizací.

Jana Vomelová poděkovala za dosavadní příspěvky do diskuse a zeptala se, zda by někdo z přítomných chtěl ostatním přiblížit konkrétní vydařené vzdělávací počiny své organizace, včetně zmínění aspektů, které měly na úspěch vliv, případně naopak problémů, s nimiž se při realizaci konkrétních projektů organizace setkala.

Denisa Sedláčková nejdříve hovořila o problematice segregovaných škol. Kvalita takových škol je dle ní špatná, děti z těchto škol mnohdy nemají šanci pokračovat v dalším vzdělávání, což je největší problém spojený s vyloučenými lokalitami. Část dětí nepoužívá češtinu jako mateřský jazyk, používá se forma dialektu, k těmto dětem však není přistupováno jako k dětem cizinců, školství neumí vyrovnat handicap, který si s sebou děti nesou. Za úspěchy považuje to, že se jejich organizaci daří pracovat s celou rodinou, věnují se předškolnímu vzdělávání, později pomáhají

rodině s výběrem vhodné základní školy pro dítě. Děti směřují do „běžných“ základních škol, rodina pak díky zmíněné komplexní práci umí se školou lépe komunikovat, ví, na co se zaměřit.

Barbara Dobešová hovořila o projektu Ligy lidských práv Férová škola. Uvedla, že obecně je v rámci projektu velkým problémem spolupracovat se školami, které spolupracovat nechtějí. Pomohla by podpora z více stran, zejména pak od aktérů, kteří mají silnější hlas, například i od ochránkyň. Problémy představují také finance, organizace jsou limitovány finančními zdroji. Ve Férové škole se jí osvědčil způsob, jakým s kolegyní Monikou Zemskou mapují prostředí instituce školy. Pro zmapování využívají jednodenní návštěvy instituce, rozhovory s vedením školy, dotazníky pro pedagogy, navštěvují samotné hodiny, pozorují, jak je výuka individualizovaná, jak jsou respektovány potřeby jednotlivých žáků, jak je ve škole nastavená komunikace, vzájemné vztahy atp. Jednotlivé aspekty se posléze vyhodnotí. V rámci projektu pak školy dostávají ocenění – certifikát férové školy. Ty školy, u nichž nejsou výsledky dobré, se snaží Liga lidských práv propojovat se „silnými“ školami, od kterých je možné čerpat, přebírat dobrou praxi. Dle její zkušenosti řada škol chce něco změnit, posílit určité dovednosti, to Barbara Dobešová oceňuje.

Lenka Kříčková diskusi ukončila a účastníkům a účastnicím rozdala dokument „10 tipů pro efektivní vzdělávání“. Vysvětlila, že se jedná o shrnutí toho, co se osvědčuje v praxi při vzdělávacích počinech ochránkyň. Vyjádřila přání, aby tipy byly využitelné i v rámci vzdělávacích aktivit neziskových organizací.

10 tipů pro efektivní vzdělávání:

- **preferovat dlouhodobé a kontinuální vzdělávání**
- **budovat oboustranně prospěšná partnerství**
- **vzdělávat vzdělavatele**
- **znát své vzdělávací cíle a cílovou skupinu**
- **nepodcenit přípravu**
- **příběhy a konkrétní příklady táhnou**
- **zařadit interaktivní a inovativní výukové metody**
- **pracovat v menších skupinách**
- **předávat praktické informace**
- **vést evidenci vzdělávacích akcí, vyžadovat zpětnou vazbu a pracovat s ní**

Slova se dále ujala **Anna Bromová** a představila svůj blok věnovaný komunikaci. Vyzvala účastníky a účastnice, aby se podělili o příklady vhodně zvolené komunikace, toho, co se jim v oblasti komunikace povedlo, co podle nich funguje – může se jednat o příspěvek na sociálních sítích, kampaň či projekt. Anna Bromová za sebe představila komunikační kampaň Equal.doc, kterou připravila s odborem rovného zacházení Kanceláře veřejného ochránce. Jde o soutěž dokumentárních filmů, do které se se svým snímkem mohou přihlásit studenti středních škol, cílem je, aby se studenti zamysleli nad tím, co je trápí z oblasti diskriminace nebo co naopak vidí jako pozitivum. Anna Bromová dále poznamenala, že nejdůležitější je zaměřit se na to, jak se o komunikaci přemýšlí. Je důležité myslet při komunikaci na to, jakým způsobem vyzní téma či příběh. Příběh musí být srozumitelný všem adresátům, a proto je třeba jej rámovat něčím, co je lidem blízké. Anna Bromová uvedla jako pozitivní příklad užití metody rámování videoklip, ve kterém vystupuje žák romského původu a neromská žákyně. Děti si spolu povídají a narazí na téma segregace ve školách. Dětem přijde zvláštní, že by spolu neměly chodit do školy, je pro ně normální, že do školy spolu chodí všechny děti bez ohledu na etnikum či rasu.

Tereza Musilová souhlasila, že například v tématech, která jsou morálně negativní, jako třeba téma vězeňství, je důležité myslet na to, jak se celý příběh zarámuje. Je také důležité uvádět příklady dobré praxe. Souhlasí s tím, že zkušenosti a příběhy táhnou.

Zásadou pozitivní komunikace je podle **Denisy Sedláčkové** přesvědčení okolí, že změna je možná. Situace nikdy nesmí vypadat tak, že je konkrétní úspěch výjimkou. Často se ve své praxi setkává s tím, že pokud se podaří dosáhnout v konkrétním případě nějakého úspěchu (typicky, když třeba v něčem uspěje jeden konkrétní Rom), někteří lidé začnou tvrdit, že se jedná o něco výjimečného, všichni ostatní jsou stejně špatní, změna není možná. Je tedy potřeba v komunikaci zdůrazňovat, že nejde o výjimky. Je ale těžké argumentovat pozitivně a vysvětlovat něco lidem, kteří mají názory iracionálně nastavené. Je někdy těžké uspět ve vztahu k takovým lidem s logickou argumentací. Dle Denisy Sedláčkové je také důležité zaměřovat se a působit při komunikaci na emoce.

Podle **Šárky Antošové** je vhodné najít a ostatním ukázat výhodu určitého řešení. Například k segregaci ve vzdělávání uvedla Šárka Antošová argument, že většina společnosti chce, aby Romové chodili do práce. Avšak proto, aby chodili do práce, je velmi důležité jejich vzdělání. Přínosem pro celou společnost je pak podle této logiky vzdělávání romských žáků a jejich příprava do pracovního života. Jde zejména o to, jak vhodně problematiku podat a vysvětlit.

Štěpán Drahokoupil poznamenal, že je vždy výhodné vyprávět pozitivní, ideálně vlastní, příběh a je přitom třeba zaměřit se na cílovou skupinu. Není možné přesvědčit všechny, důležité je přesvědčit vybranou cílovou skupinu. Na ty, které nepřesvědčím o svém názoru nikdy, není třeba se dle mínění Štěpána Drahokoupila vůbec soustřeďovat. Ve chvíli, kdy někdo bude chtít „hatovat“, ho pravděpodobně nepřesvědčíme a je výhodnější zaměřit svou pozornost tam, kde to má smysl.

Petra Vitoušová souhlasila s tím, že je v komunikaci velmi důležitý výběr cílové skupiny. Hovořila také o zkušenostech, které má ze soudních jednání, kam doprovází klienty jako svědky či oběti trestných činů. Chybou je absence oddělených čekáren, soudci mnohdy neví, co se děje před jednací síní. Svědci a oběti jsou vystaveni stresu, nejsou na situaci, kdy se setkají s pachatelem, připraveni, což má také vliv na jejich další komunikaci (u soudu). Petra Vitoušová dále poznamenala, že důležité jsou komunikační strategie, například chvíli mlčet, v takové situaci mnoho lidí znejistí. Je také dobré používat negativní vymezení – situaci popsat a vymezit tím, čím není. Dále se vyplatí používat analogie z jiných profesí a situací. Například se Petra Vitoušová ptala policisty, který byl v komunikaci s jejími klienty bezohledný, jak se cítí, když jde na finanční úřad či k lékaři a nikdo mu nic srozumitelně nevysvětlí. Lidé se pak při konfrontaci s podobnou situací dokáží více do druhých vcítit, být empatičtí a jinak se zachovají. Je třeba přemýšlet o drobnostech, detailech, které komunikaci usnadní.

Anna Bromová dále pokračovala ve své prezentaci, přičemž se zvláště věnovala tomu, proč je důležité komunikovat pozitivně. Představila přítomným obrázek mozku. Vhodnost pozitivní komunikace vychází z poznatků neurologie, podle nichž část „starého mozku“ reaguje na stres, obavy, úzkost, když se dostaneme do nebezpečí, tato část mozku nebezpečí pozná a řekne nám, co máme udělat, abychom přežili. „Nový (vyšší) mozek“ pak zpracovává emoce jako je radost, sebevědomí, empatie. Touto částí mozku přemýšlíme méně sobecky. Pokud komunikujeme téma a problém tak, že lidi strašíme, zpracovává tento podnět „sobecká“ část mozku, ale když komunikujeme v kontextu toho, že určitá věc, problém, jde zvládnout, tak lidé jsou spíše ochotni na to přistoupit.

Eva Rotreklová k pozitivní komunikaci sdělila, že je pro ni důležité být při komunikaci autentická. Samotná autentičnost je také spojena s jazykem. Nikdo v jejich organizaci například nepoužívá sousloví „odebírání dítěte“. Tím se dostáváme k tomu, že odebrat dítě je něco, s čím v jejich organizaci nesouhlasí a tomuto termínu se vyhýbají.

Lenka Hečková upozornila na vhodnost komunikovat složitá témata jednoduše. Některá témata totiž veřejnost dopředu odrazují. Je také třeba dávat si pozor na užívání slov, která mají hanlivé konotace. Příkladem může být slovo inkluze, které si bohužel negativní konotaci získalo. Je lepší volit spojení společné vzdělávání, nedráždit společnost zbytečně slovy, která jsou negativně přijímána.

Podle **Evy Rotreklové** jsou složité výrazy často součástí zákonů. I to může být důvodem, proč soudci mnohdy nekomunikují moc dobře a proč se jim nedaří v „měkkých“ dovednostech.

Štěpán Drahokoupil poukázal na fakt, že hraje roli, kdo je nositelem informace, kdo hovoří. Nevládní organizace dle Štěpána Drahokoupila mnohdy mají nedostatečné sebevědomí, nepřiznávají si všechny zásluhy, což se projevuje i v komunikaci. Kdyby občanský sektor nefungoval, bylo by přitom ve společnosti mnoho problémů. Nevládní organizace se musejí umět lépe prodat, nebát se zviditelňovat to, co dělají. Často totiž odvádějí mnohem více důležité práce, než navenek prezentují.

Anna Bromová k této problematice také zmínila, že se nevládní organizace bojí o finanční zdroje, bojí se jít do konfliktu kvůli tomu, že by například přišly o dotace. Sebevědomí tak nemají také proto, že reálně nejsou finančně nezávislé.

Pro **Petru Vitoušovou** je v komunikaci důležitý přirozený respekt. Je dobré popřemýšlet nad tím, jak můžeme přirozeným respektem něčeho opravdu dosáhnout. Soudce je soudce ale není potřeba se, v případě nevládních organizací, podceňovat. V Bílém kruhu bezpečí je zvykem, že jejich konzultanti tráví například jeden den na soudě či policii, aby ztratili obavu z toho, jak s těmito institucemi komunikovat.

Denisa Sedláčková zmínila konkrétní příklad z její praxe. Jejich organizace vzala romskou maminku na konferenci ke vzdělávání. Jeden speciální pedagog na akci vyjádřil názor, že by se romské děti měly vzdělávat segregovaně. Maminka se proti tomuto závěru vyhradila a došlo k přímé konfrontaci. Zmíněný speciální pedagog pak k celé situaci dále neměl co říci.

Anna Bromová sdílení této zkušenosti ocenila. Jedná se o dokonalý příklad, který byl velice konkrétní, s dobrou emocí. Poté shrnula nejpodstatnější body, ke kterým účastníci a účastnice dospěli a doplnila je dalšími důležitými zásadami uplatňovanými v komunikaci:

Na co je potřeba se tedy v komunikaci zaměřit?

- **cílová skupina**
- **rámování**
- **identifikace**
- **přístupnost sdělení pro cílovou skupinu**
- **příběh – pozitivně laděný**
- **příklad z praxe, něco co existuje, je reálné**

- působení na emoce
- co máme společného s adresáty sdělení
- využívání analogie
- autentičnost
- sebevědomá komunikace, přirozený respekt
- volit vhodný jazyk X negativní konotace

Moderátorky závěrem poděkovaly účastníkům za jejich příspěvky do diskuse a vyzvaly je k přesunu do jídelny na společný oběd.

DISKUSE VE SKUPINÁCH II – Vzdělávání a komunikace (odpoledne)

Moderátorky:

Jana Vomelová	Kancelář veřejného ochránce práv
Lenka Kříčková	Kancelář veřejného ochránce práv
Anna Bromová	Kancelář veřejného ochránce práv

Účastníci a účastnice:

Jana Holková	Romodrom o.p.s.
Jana Chržová	Český svaz žen z.s.
David Jersák	Armáda spásy v České republice, z.s.
Jakub Mička	Vzájemné soužití o.p.s.
Marie Palečková	Nadace Open Society Fund
Miroslav Prokeš	Spolek zastánců dětských práv
Kateřina Šaldová	Amnesty International
Petra Vodenková	Český západ, o.p.s.
Eva Zlámalová	Romodrom o.p.s.

Zápis z diskuse

Lenka Kříčková přivítala účastníky a požádala je o krátké představení (*obdobně jako v rámci Diskuse ve skupinách I – výše*).

Jana Chržová je předsedkyní Českého svazu žen, který má momentálně cca 10 000 členek. Při práci s členkami se paní Janě Chržové nejvíce osvědčuje strategie „přijet za nimi na místo“, komunikovat s adresáty informací přímo a osobně.

Miroslav Prokeš je předsedou Spolku zastánců dětských práv. V minulosti se Miroslav Prokeš také například zapojoval do činnosti Evropské sítě proti rasismu.

Marie Palečková přijela proto, aby nasbírala nové zkušenosti a nápady, jak komunikovat ožehavá témata.

Kateřina Šaldová zmínila, že ji zajímá hlavně rovný přístup dětí ke vzdělávání. Proto si tuto diskusní skupinu také vybrala.

Jakub Mička si myslí, že vzdělávání je klíč k osvětě, zároveň je důležité umět komunikovat, vědět, jak vůbec říct lidem, jak se mají v určitých situacích chovat.

David Jersák informoval o činnostech Armády spásy, zmínil, že jejich klienty jsou i lidé bez přístřeší, kteří mají mezery ve vzdělání, organizace se snaží tyto klienty podporovat i v rámci různých setkávání.

Petra Vodenková pracuje s lidmi v rámci neformálního vzdělávání, byla přizvaná do několika MAS (místních akčních skupin) jako zástupce neziskového sektoru. Ve svém vstupu hovořila také o vnímání nevládních organizací společností a podotkla, že z její zkušenosti začínají čím dál více význam, důležitost organizací chápat školy.

Jana Holková a **Eva Zlámalová** se věnují sociálním službám a terénním programům, například ve věznicích. Jejich organizace poskytuje pomoc osobám ze sociálně vyloučených lokalit, pomáhá jim například řešit dluhy, hledat zaměstnání, jedním z řešených problémů je také diskriminace klientů.

Lenka Kříčková poděkovala přítomným za představení i rozhodnutí zúčastnit se diskusní skupiny. Shrnuje důvody dnešního setkání, hovořila rovněž o možnosti spolupráce nevládních organizací a ochránkyně na různých vzdělávacích aktivitách (*blíže také výše v části zápisu z Diskuse ve skupinách I*).

Jana Vomelová prostřednictvím prezentace představila účastníkům některé vzdělávací aktivity ochránkyně (*obdobně jako v rámci Diskuse ve skupinách I*) a zahájila diskusi účastníků položením první otázky – jaké vzdělávací počiny ombudsmanky doposud účastníky zaujaly a proč, případně existuje něco, co by dle přítomných měla ochránkyně do budoucna při vzdělávání změnit?

Marie Palečková ocenila činnost ochránkyně. Za cenné materiály ochránkyně vydávané považuje informační letáky, doporučení k různým tématům souvisejícím s právem na rovné zacházení, příručky, jak v některých situacích postupovat. Z nedávné doby velmi oceňuje například školení právniček Kanceláře veřejného ochránce práv Veroniky Bazalové a Lenky Kříčkové ohledně zápisů do škol a školek připravené na setkání zástupců předškolních klubů, které pravidelně organizuje Nadace Open Society Fund.

Jana Vomelová se dále přítomných ptala, na jaká témata a které cílové skupiny je podle nich vhodné se při vzdělávání o otázkách rovného zacházení zaměřit (ať již vzdělávací počiny organizuje ochránkyně nebo neziskové organizace).

Jana Chržová upozornila, že jako jednu z důležitých cílových skupin vnímá odbory, působí v nich podle ní obrovské množství lidí, kteří jsou „dokonale nepolíbeni čímkoli“. Za nejprogressivnější v rámci odborových svazů považuje Odborový svaz dopravy.

Podle **Kateřiny Šaldové** je další důležitou cílovou skupinou Asociace speciálních pedagogů a Asociace krajů, v kontextu řešení problematiky spádových škol dále také Svaz měst a obcí.

Lenka Kříčková poznamenala, že se Svazem měst a obcí v poslední době více za Kancelář veřejného ochránce práv komunikuje (nad tématem desegregace ve školství) Veronika Bazalová.

Kateřina Šaldová zmínila, že řada účastníků dnešní diskuse je z nevládních organizací, které nemají tak dobré jméno, reputaci, jako například ochránkyně. Často se pak kvůli tomu setkávají s nedůvěrou subjektů, na které se obracejí s nabídkou některých vzdělávacích aktivit.

Miroslav Prokeš navrhl jako vhodnou cílovou skupinu SKAF (Stálou konferenci asociací ve vzdělávání).

Lenka Kříčková ocenila práci a působení nevládních organizací, jelikož právě ty pomáhají dostat osvětlu tam, kde je to nejvíce potřeba. Jelikož silné stránky různých neziskových organizací a ochránkyně se mohou lišit (například v otázce přístupu k cílové skupině, odbornosti, reputace), je dobré v oblasti vzdělávání spolupracovat a budovat vzájemně prospěšná partnerství.

Dle **Petry Vodenkové** jsou vhodnou cílovou skupinou také úředníci OSPOD a úředníci školských odborů na úřadech, dále místní akční skupiny, které vytvářejí různé projekty. Podle Petry Vodenkové by bylo vhodné, aby se do některých souvisejících projektů zapojilo, převzalo nad nimi záštitu, MPSV.

Lenka Kříčková se dotázala, zda mají někteří z přítomných zkušenosti se situací, kdy se (se svými vzdělávacími programy) nemohli dostat k určité cílové skupině.

Jana Vomelová doplnila, že ochránkyni se v tomto směru příliš nedaří proniknout mezi soudce.

Petra Vodenková označila za problematickou cílovou skupinu dětské lékaře, právě s nimi se jejich organizaci příliš nedaří komunikovat.

Jana Chržová poznamenala, že z její zkušenosti jsou opravdu „neprůstřelnou skupinou“ soudci. Jak zmínila již v rámci svého úvodního představení, pokud chce předat lidem nějakou informaci, osvědčuje se jí „dojet přímo za nimi“. Pro své členky připravuje Český svaz žen praktické semináře. Snaží se pořádat tyto akce v krajských městech, aby byly dostupné co nejširšímu okruhu lidí. Jana Chržová se rovněž snaží sdílet zajímavé kauzy a příběhy i v periodiku, které Český svaz žen vydává, snaží se o čitelnou a srozumitelnou formu.

Jana Holková poukázala na problémy, se kterými se jejich organizace potýká při doprovodu klientů do zdravotnických zařízení. Personál řeší pouze zdravotní věci a při práci s pacienty nezohledňuje, že každý člověk vyrůstal v jiných podmínkách, ne všichni mají fungující zázemí atp. Personál by pak měl i při samotné komunikaci s pacientem přizpůsobit chování odlišným potřebám, schopnostem, možnostem konkrétního člověka. Mnohdy se zdravotnický personál vyjadřuje na adresu klientů organizace negativně, má různé nevhodné poznámky. Bylo by dobré už v rámci studia lékaře a potažmo i další zdravotnický personál sociálně vzdělávat. Výjimkou jsou podle Jany Holkové psychiatři, kteří jsou ze své praxe zvyklí na různé životní osudy a příběhy a dokážou lépe komunikaci přizpůsobit potřebám toho kterého pacienta.

Eva Zlámalová uvedla konkrétní příklad nevhodného chování lékaře. Doprovázela klientku na vyšetření, jednalo se o pacientku s onkologickým onemocněním, která se měla dozvědět nepříjemnou diagnózu. Lékař neměl žádné sociální citění, začal mluvit na paní Zlámalovou, nikoliv na klientku, zcela klientku přehlížel. Když Eva Zlámalová chtěla, aby hovořil přímo s klientkou, lékař podotkl, že by tato žena diagnóze stejně nerozuměla.

Jana Holková doplnila, že lékaři také nemají povědomí o tom, co sociální pracovník přesně dělá. Je s podivem, že někteří lékaři nemají ani základní „měkké dovednosti“, neví, na koho mají mluvit, jak se chovat. Příhoda s pacientkou, kterou zmiňovala kolegyně Zlámalová, byla i pro Janu Holkovou něčím, co s ní otrásl.

Lenka Kříčková poznamenala, že je otázkou, jak se k lékařům vzdělávatelsky dostat.

Jana Vomelová přiblížila, že na problémy v přístupu k pacientům ze strany zdravotníků narazila rovněž v rámci výzkumu ochránkyně věnovanému poskytování zubní péče lidem s mentálním postižením a poruchami autistického spektra, který byl realizován v roce 2018. Lékaři často neumí volit vhodný přístup k pacientům s určitým druhem handicapu. V návaznosti na provedený výzkum ochránkyně mimo jiné plánuje oslovit subjekty odpovědné za vzdělávání lékařů a dalšího zdravotnického personálu. Chce docílit toho, aby byl při vzdělávání zdravotníků otázkám vhodné komunikace s pacienty s postižením věnován větší prostor.

Jana Holková doplnila, že je možné, že někteří klienti po takovýchto zážitcích budou mít strach k lékaři jít. Narážet zrovna ve zdravotnictví na rasovou diskriminaci je nepříjemné, nebezpečné.

Eva Zlámalová zmínila další příklad z praxe, kdy lékař do lékařské zprávy o klientovi napsal, že je Rom a má tím pádem sklony k magičnu. Dále lékař například uvedl, že romské dítě není nemocné, ale pouze nevychované.

Lenka Kříčková uzavřela, že i tyto situace dokazují, jak důležité je vzdělávat veřejnost v otázkách diskriminace, aby se podobným předsudkům předcházelo. Požádala přítomné o sdílení zkušeností a tipů, co při jejich vzdělávacích akcích dobře funguje.

Jana Vomelová navázala a vyzvala účastníky a účastnice, aby sdíleli i případné problémy, s nimiž se při přípravě či samotné realizaci vzdělávacích akcí setkávají.

Jana Chržová označila za velmi specifickou skupinu „starší ženy na venkově“. Sdílela zkušenost, kdy na jednom semináři byly školitelkami zmíněné skupiny „starších žen“ (členek Českého svazu žen) ženy mladšího věku. Když se školením začaly, posluchačky se na ně moc „netvářily“, ale v průběhu dne se to změnilo, členky nakonec kvitovaly to, že se setkávají s mladší generací. Školitelky využívaly v průběhu přednášky různé video spoty, měly připravené zajímavé dokumenty, zaujaly způsobem, jakým informace přednášely. Pro samotnou Janu Chržovou bylo zajímavé sledovat dvě velmi rozdílné generace posluchaček a přednášejících, proběhla výměna mezigeneračních názorů, bylo to přínosné. S tímto typem seminářů začínal Český svaz žen kolem roku 2015, nyní Jana Chržová hodnotí, že semináře měly úspěch, členky si semináře začaly pořádat i samy, pracovaly s materiály, které obdržely dříve od svých mladších kolegyně. Důležitým aspektem ve vzdělávání je dle Jany Chržové dlouhodobost a opakování vzdělávacích akcí, kontinuální činnost a trpělivost. Důležitá je také srozumitelnost sdělení.

Marie Palečková navázala a zmínila se o stipendijních programech pro romské děti pod záštitou Nadace. Děti se programů účastní, pak když jsou starší, samy pořádají různé akce pro své vrstevníky, vzdělávací, osvětové. Některé akce pořádají Romové, kteří prošli programy Nadace, například i na téma diskriminace, což je problém, s nímž se sami často setkávají. Cenné je pak právě to, že na akci přijde a vystoupí člověk, který sdílí vlastní zkušenosti. Důležitá je tedy i volba člověka, který vzdělává. Na besedách pořádaných Nadací pro učitele mateřských škol se velmi osvědčilo, když byla přítomna romská asistentka, která přímo sdílela své zkušenosti. To diskusi posouvalo na vyšší úroveň, přítomní si nedovoľovali různé útoky a rasistické poznámky, k čemuž někdy dochází, není-li přítomen zástupce romského etnika.

Lenka Kříčková debatu ukončila a představila „10 tipů pro efektivní vzdělávání“ (podobně jako v rámci Diskuse ve skupinách I – výše). Poté předala slovo Anně Bromové.

Anna Bromová se ujala slova a představila projekt Equal.doc a svůj diskusní blok zaměřený na zásady v komunikaci (*blíže také výše v části zápisu Diskuse ve skupinách I*). Anna Bromová dále přítomným přiblížila některé důležité aspekty komunikace (na co je třeba se při ní zaměřovat), o nichž se již bavila s účastníky Diskuse ve skupinách I (*blíže také zápis výše*). Hovořila o nutnosti zaměřit se v komunikaci na cílovou skupinu. Podle cílové skupiny je potřeba volit jazyk, kterým komunikujeme, cílová skupina představuje praktickou bariéru, díky které si vytyčíme, jak bude komunikace vypadat. Dále je při komunikaci důležité sdílení osvědčené praxe a prezentování pozitivního příkladu toho, co je možné v dané věci udělat. Dalším již zmíněným tématem byla konkrétnost, případ, kdy konkrétní člověk vypráví konkrétní příběh, který má konkrétní řešení. Situace, které nejsou abstraktní, si člověk dokáže přisvojit a dají se komunikovat formou příběhu, což je silnější prostředek, je to lepší strategie, než udávat pouhá fakta. Dále Anna Bromová představila a popsala obrázek mozku (*blíže Diskuse ve skupinách I výše*). Poznamenala také, že když komunikujeme problémy pozitivně, tak na ně i adresát našeho sdělení bude pohlížet pozitivně. Při negativním sdělení se v adresátovi rozline pocit strachu a reaguje sobecky. Jako příklad negativní komunikace uvedla Anna Bromová informování o uprchlické krizi, na němž je vidět, že když migrující osoby příjemce sdělení vnímá jako nebezpečí, vyplatí se hrát na negativní notu. Lidé se bojí, reagují sobecky – chtějí situaci řešit, například i tak, že se obrní, jsou schopni se uzavřít ve svém vlastním státě. Anna Bromová se zeptala účastníků a účastnic, zda mohou sdílet nějaké vlastní zkušenosti, například konkrétní kampaně, které se povedly.

Marie Palečková jako na pozitivní kampaň poukázala na výstavu k případu D. H. versus Česká republika. Výstava odkrývala příběhy všech 18 dětí, které byly diskriminovány, obsahovala fotografie, informace o dalších životních osudech dětí, ukazovala, že tito lidé jsou už dospělí a mají vlastní děti. Výstava poukazovala na fakt, že se situace v případě těchto 18 dětí posunula a vyvinula, ale je třeba zajistit, aby nebyla ztracena další generace. Tato výstava je přesnou ukázkou kampaně, která v sobě zahrnovala konkrétní příběhy, konkrétní emoce, člověk viděl, jakému příkoří byly konkrétní děti vystaveny.

Anna Bromová navázala a zmínila strategii rámování. Je podle ní důležité, jak celý příběh zarámujeme, co chceme, aby si adresáti z příběhu odnesli. To, že se má něco změnit? V příběhu, který zmínila paní Palečková, také hraje roli autenticita, kampaň je autentická a tím pádem zaujala.

Miroslav Prokeš zmínil, že hlavní zásadou žurnalistiky je zásada „Good News – No News“. Dostat pozitivní příběh do médií je podle něj nadlidský výkon.

Anna Bromová zmínila příběh a fotku, která před nedávnem obletěla svět. Je na ní mladá skautka a neonacista tváří v tvář. V příběhu je zahrnuta spousta hodnot, reprezentuje hrdinství, odhodlanost, mládí. Proto fotografie zaujala tak široké spektrum lidí.

Marie Palečková dále poznamenala, že je dobré jít cestou menšího odporu, jít do dveří, které už jsou osvětovým akcím a vzdělávání alespoň částečně otevřeny. Zmínila portál Hate Free. Podle Marie Palečkové je třeba vydat se cestou takovéto platformy. Domnívá se, že informace, které jsou na tomto portálu sdílené, zasáhnou lidi, kteří se o problematiku zajímají. Není třeba snažit se za každou cenu sdělením zasáhnout všechny skupiny.

Anna Bromová tuto myšlenku potvrdila a dodala, že se vyplatí působit na adresáty, kteří jsou nám nakloněni, protože právě oni se pak stanou ambasadory naší myšlenky. „Hateři“ na jakýchkoli sítích jsou aktivními odpůrci, nemají rádi naše téma a nikdy je nedostaneme na „naši“ stranu. Pro šíření naší myšlenky či poselství je výhodnější působit na druhou stranu spektra, na tu, která

nám je více nakloněna. Není vhodné zaměřovat se na to, co popudí odpůrce, ale spíše na to, jak podpořit přívržence našich myšlenek. Jako dobrý příklad uvedla Anna Bromová projekt Armády spásy nazvaný Nocleženska. Projekt nebyl postaven na principu „pošlete nám peníze, my se postaráme o bezdomovce“, ale na konkrétní myšlence – „pošlete nám 100 Kč a zajistíte nocleh jednomu člověku“. Z abstraktní pomoci se stane pomoc velmi konkrétní. Lidem pak dává poskytnutí takovéto pomoci pocit, že i oni se podílí na řešení konkrétního problému. Dále Anna Bromová hovořila s účastníky a účastnicemi o slovech a termínech, kterým se při komunikaci vyhýbají. Řeč byla například o slově „nepřízpůsobivý“, koho si pod tímto slovem přítomní představují atp. Anna Bromová poznamenala, že je důležité volit vhodný jazyk, je lepší používat jazyk tak, abychom neužívali negace a negativa. Za důležité také považuje využívání analogie a stereotypů. Anna Bromová na závěr shrnula důležité body a strategie, které je možné v komunikaci používat, přičemž některé z nich zmínili sami účastníci a účastnice (*blíže zápis výše – „Na co je potřeba se v komunikaci zaměřit?“ – body platí pro Diskusi I i II*).

Moderátorky zúčastněným poděkovaly, celý blok ukončily a požádaly přítomné, aby se přesunuli k závěrečné společné části kulatého stolu do velkého sálu.