

Zmapovanie interkultúrnej komunikácie so štátnymi príslušníkmi tretích krajín v detenčných centrách v Rakúsku

Anotácia: Autorka vedeckej práce sa zaoberá fenomenológiou jazykovej bariéry v policajnom detenčnom centre v Rakúsku. Ako členka riešiteľského tímu, v príspevku prezentuje čiastkové výsledky z empirického výskumu vedeckovýskumnej úlohy VÝSK. 241¹ a popisuje prístup orgánov k jazykovému vzdelávaniu svojich zamestnancov.

Kľúčové slová: detenčné centrum, interkultúrna komunikácia, jazyk, vzdelávanie.

Úvod

Interkultúrnú komunikáciu môžeme v dnešnej dobe zaradiť medzi najdôležitejšie kompetencie jednotlivca. Svoju významnú úlohu zohráva nielen v obchodnom styku, ale už aj v každodennom živote pri kontakte s viacerými kultúrami, čo je dôsledkom globalizácie a mobility obyvateľstva. Ako uvádza Delgadová: „*Interkultúrna kompetencia, ako súčasť širšej kompetencie hovoriaceho cudzím jazykom, identifikuje schopnosť človeka konať adekvátne a flexibilne v situáciách stretu s konaním a očakávaním ľudí z iných kultúr.*“² Opalková ďalej dopĺňa, že interkultúrnú komunikáciu „*charakterizujú svojrázne stereotypy myslenia, hodnotenia, nominácie, ktoré sú vlastné tomu-ktorému národu. Interkultúrna komunikácia vo svojej podstate predstavuje okrem iného konfrontáciu kognitívnych štruktúr, konceptov, sémaziologických a onomaziologických modelov, mentálnej sféry predstaviteľov opozičných etník.*“³

Predkladaná vedecká práca je výstupom z vedeckovýskumnej úlohy Katedry jazykov Akadémie Policajného zboru v Bratislave pod názvom *Interkultúrna komunikácia so štátnymi príslušníkmi tretích krajín v zariadeniach* (VÝSK 241). Je zameraná na rozšírenie diapazónu metód efektívnej interkultúrnej cudzojazyčnej komunikácie (v anglickom jazyku, nemeckom jazyku, ruskom jazyku, neeurópskych jazykoch) v útvaroch policajného zaistenia pre cudzincov za účelom predchádzania konfliktov, nedorozumeniam a realizácii dodržiavania ľudských práv a slobôd. Hlavným cieľom vedeckovýskumnej úlohy je, medzi iným, analyzovať súčasný stav (ne)ovládania spoločného dorozumievacieho prostriedku v oblasti vzájomnej verbálnej komunikácie medzi zaistenými cudzincami a príslušníkmi bezpečnostných zložiek v Rakúsku za účelom porovnania a vyhodnotenia súčasného stavu predmetnej problematiky u našich najbližších susedov. Jedným z čiastkových cieľov bolo zmapovať cudzojazyčnú interkultúrnú komunikáciu ako nástroja realizácie inštitútu zaistenia a administratívneho vyhostenia cudzincov za účelom predchádzania konfliktov a nedorozumení v útvaroch policajného zaistenia pre cudzincov. Na splnenie týchto cieľov sa výskumný tím sústredil na nasledovné parciálne oblasti:

- spôsob dorozumievania sa v detenčných zariadeniach v Rakúsku s cudzincami pochádzajúcimi z tretích krajín;
- jazykové vzdelávanie príslušníkov rakúskej polície;
- štátna príslušnosť a jazyková zdatnosť príslušníkov tretích krajín;

¹ Projekt vedeckovýskumnej úlohy *Interkultúrna komunikácia so štátnymi príslušníkmi tretích krajín umiestnenými v zariadeniach* (VÝSK. 241) je zaevidovaný v knižnici Akadémie Policajného zboru v Bratislave.

² DELGADOVÁ, E., 2007. *Interkultúrne aspekty v medzinárodných vzťahoch*. In *Medzinárodné vzťahy 2006: Aktuálne otázky svetovej ekonomiky a politiky*. Bratislava: Ekonóm, s. 99 - 104.

³ OPALKOVÁ, J., 2011. *Konzekutívne tlmočenie*. Dostupné online na: <http://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Opalkova2> .[cit. 2020-04-25].

- parametre a podmienky efektívnej interkultúrnej komunikácie.⁴

Detenčné centrá v Rakúsku

Policajné detenčné centrá v Rakúsku, ktorých účelom je pobyt zaistených cudzincov, nesú názov *Polizeianhaltezentrum* (ďalej len „PAZ“). V týchto centrách sú cudzinci zaistení na základe zákona o cudzincoch (*Fremdenpolizeigesetz 2005 – FPG*)⁵ a nariadenia o zaistení Ministerstva vnútra Rakúska o zadržiavaní osôb bezpečnostnými úradmi (*Anhalteordnung – skratka AnhO*)⁶, voči ktorým sa vedie správne konanie. Pôvodný názov týchto centier znel *Polizeigefangenenzentrum* (policajné centrum pre väzňov), ktoré však bolo nahradené názvom *Polizeianhaltezentrum* približne v roku 2002. Dôvodom pre vznik nového názvu bola potreba presnejšieho terminologického označenia osôb, ktoré sú síce zadržované v špeciálnom zariadení, ale voči ktorým sa nevedie trestné konanie a ich pobyt a postavenie nespadá do kompetencie ministerstva spravodlivosti, ale ministerstva vnútra. V súčasnosti sa v Rakúsku nachádza 15 takýchto centier (minimálne jedno centrum v každej spolkovej krajine, pričom v niektorých je ich aj viac).

Osoby spravidla umiestňované do policajných detenčných centier sú zaisťované za účelom vyhostenia (*Schubhaft*). Toto zaistenie predstavuje obmedzenie na slobode osôb pochádzajúcich z tretích krajín a je upravené v čl. 76 až 81 rakúskeho FPG. Detenčné centrum **Hernalser Gürtel**, ktoré bolo predmetom nášho výskumu, je najväčším centrom v Rakúsku a nachádza sa v centre Viedne. V máji 2018 sa tam nachádzalo 140 zaistených osôb, prevažne štátni príslušníci Alžírsku, Maroka, Nigérie a Afganistanu. V roku 2017 toto centrum vykonalo 3200 presunov cudzincov.⁷

Jazykové bariéry a jazykové vzdelávanie príslušníkov polície v Rakúsku v rámci rezortu vnútra

„Komunikácia s cudzincami zaistenými v ÚPZC⁸ má svoje špecifiká a s ohľadom na skutočnosť, že zvyčajne ide o cudzincov, ktorí nehovoria svetovo rozšírenými jazykmi, resp. častokrát hovoria iba svojím materinským jazykom, k nedorozumeniam dochádza pomerne často. V podstate však môžeme skonštatovať, že komunikácia v rámci ÚPZC prebieha v dvoch rovinách. Prvá rovina zastrešuje komunikáciu pre potreby úradného styku medzi zaistenými cudzincami a príslušnými orgánmi a druhá rovina pokrýva každodennú komunikáciu medzi zaistenými cudzincami a príslušníkmi PZ (...)“⁹ S obdobnými prekážkami v komunikácii sa stretávame aj v detenčných centrách v Rakúsku. Výzvou sú komunikačné ťažkosti spôsobené jazykovými prekážkami, najmä pri dobrovoľnom návrate. Podľa odborníkov, rozpočtové prostriedky na poradenstvo v oblasti návratu nezahŕňajú tlmočnice

⁴ NOVÁKOVÁ, I. et al., 2018. *Interkultúrna komunikácia so štátnymi príslušníkmi tretích krajín umiestnenými v zariadeniach*: Projekt. 1. vyd. - Bratislava: Akadémia PZ v Bratislave – K jazykov, 2018. s. 33 – 34.

⁵ plné znenie zákona *Bundesgesetz über die Ausübung der Fremdenpolizei, die Ausstellung von Dokumenten für Fremde und die Erteilung von Einreisetitel StF: BGBl. I Nr. 100/2005 - § 39 Festnahme und Anhaltung*. Dostupné online

na: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004241>

⁶ plné znenie zákona *Verordnung der Bundesministerin für Inneres über die Anhaltung von Menschen durch die Sicherheitsbehörden und Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes StF: BGBl. II Nr. 128/1999 - § 4 Anhaltung*. Dostupné online

na: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006102&ShowPrintPreview=True>

⁷ Pozri: <https://wien.orf.at/news/stories/2913180/>.

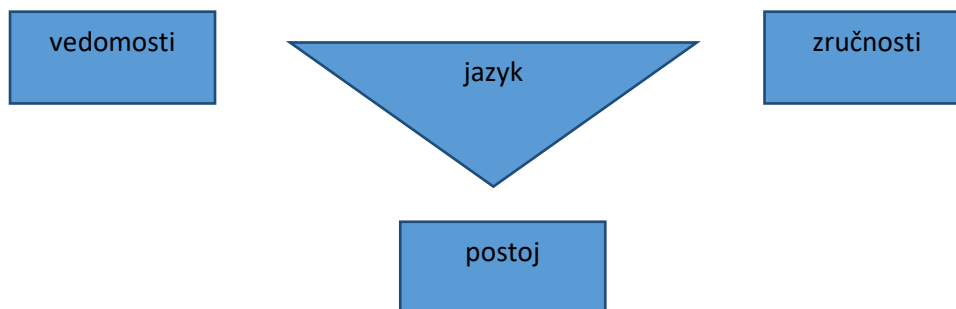
⁸ Útvar policajného zaistenia pre cudzincov (ďalej len „ÚPZC“)

⁹ NIKOLAJOVÁ KUPFERSCHMIDTOVÁ, E., 2020. *K otázkam zabezpečenia komunikácie so štátnymi príslušníkmi tretích krajín v útvaroch policajného zaistenia pre cudzincov*. In *Policajná teória a prax* 2/2020. Bratislava: Akadémia Policajného zboru v Bratislave, s. 49 - 50.

služby. Pomoc sa do istej miery poskytuje prostredníctvom návratových poradcov, ktorí hovoria jazykmi hlavných cieľových krajín.

Jazykové vzdelávanie je v rámci Ministerstva vnútra Rakúska regulované právnym predpisom platným od roku 2010 „Sprachausbildung im Bundesministerium für Inneres“ BMI-SI1300/1200-SIAK-ZFB/2009.¹⁰ Vtedy bol v rámci *Akadémie bezpečnosti* (Sicherheitsakademie – ďalej len „SIAK“), ktorá je vzdelávacím zariadením ministerstva vnútra s celorakúskou pôsobnosťou, vytvorený odbor pre jazykové vzdelávanie. Jazykové vzdelávanie v rezorte bolo od začiatku postavené na modeli celoživotného vzdelávania dospelých, podliehajúce stálemu vyhodnocovaniu a prispôsobeniu sa meniacim podmienkam a v plnej zhode s medzinárodnými kritériami kvality (Európsky referenčný rámec pre jazyky). V súlade s európskym referenčným rámcom boli vypracované učebné plány, ktoré by zohľadňovali výučbu všeobecného jazyka ako aj odborného jazyka.

Jazykové kurzy sú k dispozícii pre všetkých príslušníkov polície. Pokiaľ sa policajti nechce učiť nejaký cudzí jazyk od úplného začiatku, musí absolvovať zaraďovací test. Ak v priebehu troch rokov od absolvovania testu príslušník polície nenastúpi na jazykový kurz, test musí absolvovať nanovo. Jazykové kurzy prebiehajú, podľa možnosti, v homogénnych skupinách, a to na základe jazykových znalostí na šiestich úrovniach: od úrovne A1 až po úroveň C2.



Graf 1 Grafické znázornenie konceptu jazykovej výučby, ktorý sa zakladá na trojuholníkovom modeli.¹¹

Na tomto modeli je zaujímavé a podnetné, že ovládanie cudzieho jazyka zahŕňa nielen zvládnutie jazykových **zručností**, ale aj získanie **vedomostí** z oblasti historického, sociálneho a kultúrneho vývoja krajiny, ktorej jazyk sa edukant učí, a taktiež získanie prehľadu v právnej a politickej oblasti predmetnej krajiny. Postoj znamená osobnú reflexiu ako súčasť učenia sa cudzieho jazyka a je nevyhnutný pre posilnenie vlastnej schopnosti tolerovať a kriticky posudzovať ľudí z inojazyčného prostredia.

Jazyková výučba prebieha v dvoch formách: kurzy a semináre. Jeden kurz sa skladá z 240 až 360 vyučovacích 45-minutových hodín a prebieha väčšinou v podobe blokov, centrálne vo Viedni v priestoroch Akadémie bezpečnosti. Každý kurz končí obligátnou skúškou. Seminárová výučba prebieha taktiež v blokoch centrálne vo Viedni v priestoroch Akadémie bezpečnosti. Na kurzy sa príslušníci polície hlásia priamo cez jednotný formulár na Akadémii bezpečnosti na príslušnom referáte, kde sa aj rozhoduje kedy, do ktorého kurzu a akým spôsobom bude príslušník polície zaradený. Predovšetkým sa posudzuje účelnosť výučby toho ktorého jazyka. Napríklad, u príslušníkov polície, ktorí pracujú v detenčných centrách je súcejšie ak sa prihlásia na kurz turečtiny alebo ruštiny.

¹⁰ Nariadenie „Sprachausbildung im Bundesministerium für Inneres“ (Jazykové vzdelávanie v rámci rezortu Ministerstva vnútra Rakúska). BMI-SI1300/1200-SIAK-ZFB/2009

¹¹ Zdroj: vlastné spracovanie na základe GARRIDO, C. a ALVAREZ, I., 2006. *Language teacher education for intercultural understanding*. In *European Journal of Teacher Education*. 29(2), s. 163–179.

Výučba akéhokoľvek cudzieho jazyka trvá v zásade 4 roky. V priebehu každého roka majú edukanti možnosť absolvovať viactýždňový (6 až 10 týždňov) kurz, rozdelený na 3 až 4 moduly, každý v trvaní dva až tri týždne, a to v závislosti od jazykovej náročnosti. Každý kurz končí skúškou, ktorá trvá dva dni. Počas skúšky sú preverované všetky štyri jazykové zručnosti: čítanie, písanie, počúvanie a hovorenie, plus navyše aj gramatika. Úspešné zvládnutie skúšky oprávňuje poslucháča na postup do vyššieho jazykového kurzu. Po zvládnutí všetkých modulov by mal edukant dosiahnuť podľa európskeho referenčného rámca úroveň B2. Pre úspešných absolventov skúšky na úrovni B2 sú v ponuke udržiavacie kurzy resp. kurzy na dosiahnutie vyššej úrovne, t. j. úrovne C. Absolventi takýchto kurzov nemajú nárok na žiadny špeciálny príplatok za ovládanie cudzieho jazyka. Možnosť absolvovať jazykové kurzy, plne hradené štátom počas celého pôsobenia v polícii, možnosť kontinuálne zlepšovať svoje jazykové vedomosti a zručnosti, sa považuje v rakúskom rezorte vnútra za dostatočný spôsob odmeňovania príslušníkov polície, a preto osobitné príplatky za ovládanie cudzieho jazyka sú v rakúskej polícii *de facto* od roku 2010 zrušené. V neformálnych rozhovoroch rakúski kolegovia viackrát uviedli, že podľa ich skúseností má drvivá väčšina príslušníkov polície maturitu z cudzieho jazyka, aj keď maturita nie je podmienkou vstupu do polície a ovládanie aspoň základov angličtiny sa u príslušníkov polície považuje vo všeobecnosti za akúsi samozrejmosť.

Akadémia bezpečnosti vedie zoznam príslušníkov polície s identifikáciou ich jazykových znalostí a jazykovej úrovne. Títo príslušníci polície sa prihlásia výlučne na dobrovoľnej báze, že ovládajú nejaký cudzí jazyk a na akej úrovni. Účelom tohto zoznamu je mať k dispozícii interný zoznam kolegov, ktorý je dostupný pre všetkých príslušníkov polície v Rakúsku, ktorí sú v prípade núdze ochotní pomôcť kolegom v situácii, keď je potrebná komunikácia s osobou hovoriacou cudzím jazykom a nevyžaduje sa prítomnosť úradného tlmočníka/prekladateľa.

Ako bolo uvedené vyššie, jazykové kurzy sú určené pre všetkých príslušníkov polície, ale prednosť navštevovať jazykové kurzy majú predovšetkým tí príslušníci polície, ktorí sú v úzkom kontakte s cudzincami, napr. tí, ktorí pracujú vo veľkých mestách s vysokým podielom cudzincov, príslušníci polície v pohraničných oblastiach a príslušníci polície, ktorí sú v priamom kontakte s cudzincami na útvaroch cudzineckej polície alebo v rámci azylového konania.

Spolu so zavedením nového modelu jazykového vzdelávania príslušníkov polície sa zároveň v rakúskom rezorte vnútra zaviedol aj tzv. „jazykový odznak“. Koncepcia udelenia jazykového odznaku sa opiera o vzdelávacie štandardy, ktoré sú podstatou politiky rakúskeho rezortu vnútra v oblasti jazykového vzdelávania príslušníkov polície. Vzdelávacie štandardy, z ktorých vychádza aj Nariadenie o jazykovom vzdelávaní v rezorte vnútra (*Sprachabzeichen für Bedienstete des Bundesministeriums für Inneres*)¹², majú poskytnúť edukantom, skúšajúcim a všetkým v rezorte lepšiu orientáciu v úrovniach ovládania cudzieho jazyka a skutočných schopnostiach, zručnostiach a vedomostiach absolventov rezortných jazykových kurzov. Jazykové štandardy vychádzajú z požiadaviek európskeho referenčného rámca pre jazyky, ale zohľadňujú aj požiadavky kladené na príslušníkov polície v oblasti ovládania odborného cudzieho jazyka na príslušnej úrovni. Jazykový odznak môže byť udelený nielen príslušníkovi polície, ale akémukoľvek pracovníkovi rezortu vnútra, ktorý úspešne absolvoval jazykové skúšky na úrovni B2. Odznak sa udeľuje na dobu troch rokov, predĺženie na ďalšie tri roky je možné za podmienky, že sa držiteľ odznaku v priebehu týchto troch rokov zúčastnil minimálne dvoch vzdelávacích jazykových kurzov za účelom udržania/zlepšenia svojej jazykovej úrovne.

¹² Nariadenie „*Sprachabzeichen für Bedienstete des Bundesministeriums für Inneres*“ (Preukaz jazykovej úrovne pre zamestnancov Spolkového ministerstva vnútra). BMI-SI1300/0500-SIAK-ZFB/2010.

Je potrebné zdôrazniť, že držitelia odznaku nie sú primárne považovaní za akýchsi pomocných prekladateľov a tlmočníkov, ale sú označovaní ako „príslušníci polície ovládajúci cudzí jazyk“ (*sprachkundige Bedienstete*). Svoje jazykové znalosti majú používať s prihliadnutím na ich zaradenie, a to najmä v týchto situáciách:

- podávanie informácií a rozkazov počas policajných akcií;
- získavanie relevantných poznatkov v rámci operatívno-pátracej činnosti;
- komunikácia s cudzojazyčnými osobami v bežných životných situáciách, ako aj počas veľkých podujatí alebo v miestach zvýšeného výskytu turistov;
- výkon služby spoločne s príslušníkmi polície z iných krajín;
- sprevádzanie cudzojazyčných delegácií;
- účasť na pracovných bilaterálnych a multilaterálnych stretnutiach.

Výsledky z empirického výskumu čiastkových cieľov vo vybraných policajných detenčných centrách (PAZ v Rakúsku)

Pri každodennom kontakte príslušníkov polície útvaru policajného zaistenia s umiestnenými osobami je nevyhnutné (najmä verbálne) dorozumievanie sa, ktoré nie je možné zabezpečiť každodennou prítomnosťou tlmočníkov, aj s ohľadom na konkrétne zloženie a jazykové vybavenie umiestnených osôb. Toto dorozumievanie slúži na sprostredkovanie bežných informácií umiestneným osobám, ale zároveň aj na získavanie informácií od umiestnených osôb, v prípade rôznych požiadaviek týkajúcich sa umiestnenia, ubytovania, zdravotného stavu, stravy, potreby sociálneho či psychologického poradenstva alebo riešenie rôznych iných požiadaviek, či nedostatkov.

V marci 2019 riešitelia vedeckovýskumnej úlohy (VÝSK. 241) realizovali výskum v policajnom detenčnom centre vo Viedni. Empirický výskum prebiehal formou osobnej návštevy, kde za účelom naplnenia stanovených cieľov boli použité tieto metódy:¹³

1. metóda štúdia odbornej literatúry – literárna metóda. Pri štúdiu odbornej literatúry bola pozornosť sústredená najmä na štúdium právnych dokumentov, nariadení, správ, zákonov Rakúskej republiky a internetových stránok;

2. metóda zhotovovania výpisov, ich spracovania a triedenia. Táto metóda bola použitá pri spracovaní písomných podkladov zhotovených pri osobnej návšteve;

3. metóda rozhovoru (interview) bola využitá pri rozhovore s riaditeľom detenčných centier vo Viedni a pracovníkom ministerstva vnútra služobne zaradeného na úseku organizácie detenčných centier;

4. dotazník bol použitý v rámci výskumu so zámerom zmapovať situáciu v oblasti interkultúrnej komunikácie s príslušníkmi tretích krajín. Výskumnú vzorku tvorili príslušníci rakúskej polície pracujúci v uvedenom detenčnom centre, ktorým boli distribuované dotazníkové hárky pozostávajúce z ôsmich otvorených otázok. Zasláných bolo 40 ks dotazníkových hárkov, pričom ich vyplnenie bolo výlučne na dobrovoľnom rozhodnutí jednotlivcov. Vyplnených bolo 27 ks hárkov. Výstupy tvoria jednotné aj nekonzistentné odpovede, čo možno prisúdiť využitiu otvorených otázok v dotazníku. Z vyplnených dotazníkov vyberáme najčastejšie odpovede na nasledovné otázky:

1. *Vymenujte národnosti, ktoré sa najčastejšie vyskytovali v PAZ v rokoch 2014 – 2018.*

Najčastejšou odpoveďou, ktorú sme dostali boli príslušníci týchto krajín: Alžírsko, Nigéria, Afganistan, Srbsko (resp. štáty bývalej Juhoslávie), Maroko, Rumunsko,

¹³ PETLÁK, E., 1997. *Všeobecná didaktika*. [online] [cit. 03. augusta 2020], s. 26-27. Dostupné online na: <https://latestacna.files.wordpress.com/2012/04/petlak-e-vc4bacb87eobecnc483cb87-didaktika.pdf>.

Slovensko, Tunisko, India, Gambia, Rusko, Sýria, Pobrežie Slonoviny, Pakistan, Sudán, Gruzínsko.

2. *Ako by ste hodnotili komunikáciu medzi policajtmi a príslušníkmi tretích krajín?*

Väčšina príslušníkov polície hodnotila komunikáciu slovami „ťažké, rôzne, ledva možné, zle“. Nikto z príslušníkov polície neuviedol, že by ovládal aspoň základy niektorého z jazykov, ktorými hovoria zadržané osoby. Komunikácia prebieha prostredníctvom lámanej angličtiny, ktorou zadržaní hovoria na základnej úrovni. Príslušníci polície uviedli, že veľmi často je dorozumievacím prostriedkom gestikulácia.

3. *Aký je stav v oblasti jazykovej prípravy príslušníkov polície v PAZ v rokoch 2014 – 2018?*

Väčšina príslušníkov polície tvrdila, že oni sami a ich kolegovia ovládajú angličtinu aspoň na minimálnej úrovni. Väčšina príslušníkov polície nenavštevuje ani súkromné jazykové kurzy, ani kurzy zabezpečované Ministerstvom vnútra Rakúska. Napriek tomu, že sú kurzy poskytované celoročne na SIAK vo Viedni a každý príslušník polície má právo sa na ne prihlásiť, nie všetci príslušníci polície majú vedomosť o tejto možnosti jazykového vzdelávania. Ojedinele sme sa stretli s odpoveďou, v ktorej príslušníci polície prezentovali svoju neochotu hovoriť iným ako nemeckým jazykom. Argumentovali tým, že úradný jazyk v Rakúsku je nemčina a nevidia dôvod, aby sa cudzinci nenaučili rozprávať úradným jazykom krajiny, v ktorej sa nachádzajú.

4. *Aká je situácia v oblasti jazykového vzdelávania príslušníkov tretích krajín v PAZ?*

V rámci programu voľnočasových aktivít, cudzinci majú možnosť navštevovať jazykové kurzy, ktoré poskytujú mimovládne organizácie. Cudzinci ich môžu navštevovať na dobrovoľnej báze, ale, ako uviedli respondenti, záujem je veľmi nízky, pravdepodobne z toho dôvodu, že cudzinci čakajú na návrat do krajiny pôvodu a nevidia zmysel učiť sa nemecký jazyk. Tí cudzinci, ktorí navštevujú jazykové kurzy, sa učia základy nemeckého jazyka postačujúce pre bežný život. Takí cudzinci prejavujú záujem aj o integráciu a dúfajú, že budú môcť zostať v Rakúsku.

5. *Aké sú požiadavky na efektívnu každodennú komunikáciu v cudzom jazyku (mimo správneho konania)?*

Prakticky všetci príslušníci polície uviedli, že nároky sú veľmi nízke, nakoľko stačí aby cudzinci porozumeli základným príkazom, rozkazom, usmerneniam. Všetci príslušníci polície uviedli, že pri komunikácii sa aktívne používajú gestá a mimika. Niektorí vo svojich odpovediach uviedli, že je dôležitejšie či v danej komunikačnej situácii obidve strany, aj cudzinec aj príslušník polície, majú záujem si navzájom porozumieť. Ak ide o opačnú situáciu, niektorí cudzinci nielen nechcú porozumieť, ale dokonca sa uchýľujú k prejavom verbálnej aj neverbálnej agresie.

V odpovedi na túto otázku viacerí príslušníci polície uviedli, že základom efektívnej každodennej komunikácie je predovšetkým základná znalosť anglického jazyka – tak pre príslušníkov polície, ako aj pre cudzincov.

6. *Aké svetové jazyky ovládajú cudzinci v PAZ?*

Okrem angličtiny bolo najbežnejšou odpoveďou: francúzština, arabčina, španielčina.

7. *Patrí angličtina ako svetový jazyk k základným jazykovým vedomostiam cudzincov?*

Najčastejšia odpoveď bola: čiastočne.

8. *Ovplyvňuje komunikácia v cudzom jazyku ľudské práva pri zadržaní a vyhostení cudzincov?*

Na túto otázku sme dostali jednoznačnú odpoveď: nie.

8a. *Aké zvláštnosti z hľadiska kultúrnych rozdielov pozorujete vo svojej práci u cudzincov?*

V odpovedi na túto otázku sme sa stretli s rozmanitou škálou odpovedí, napr.:

- rakúska kuchyňa nie je obľúbená, rôzne zvyklosti v stravovaní;
- odlišné ponímanie čistoty a hygieny;
- neochota vážiť si materiálne vybavenie a zariadenie, v ktorom sa cudzinci nachádzajú;
- iný hodnotový rebríček, iné životné postoje a presvedčenia;
- veľký význam náboženstva v živote niektorých jedincov;
- ženy v ponímaní niektorých jedincov nemajú rovnaké postavenie ako muži;
- dodržiavanie vlastných sviatkov a pamätných dní;
- nepochopenie rozdielu medzi legálnym a nelegálnym pobytom v európskej krajine a z toho plynúce nechápanie postupu rakúskych úradov.

8b. Mohli by ste opísať typické správanie zadržaných cudzincov?

Najčastejšou odpoveďou bolo, že sa nedá opísať typické správanie, nakoľko väčšina ľudí reaguje individuálne. Nesmieme zabúdať, že všetci títo cudzinci sa ocitnú v situácii, keď sú zadržaní a pobyt v detenčnom zariadení vnímajú ako „väzenie“. Psychická reakcia človeka na pobyt vo väzení má rôzne prejavy: strach, nepochopenie, hnev, porozumenie, akceptácia. Zrejme z tejto situácie vyplýva aj často respondentmi uvádzaná agresia zo strany cudzincov voči príslušníkom polície. Sú zaznamenávané prípady fyzického napádania príslušníkov polície, dožadovanie sa krikom niečoho na čo nemusia mať nárok, arogancie, egoistického správania. Otázne je do akej miery je toto správanie ovplyvnené spomienkami a zážitkami cudzincov, ktorí mohli byť svedkami vojnového konfliktu. Správanie cudzincov negatívne ovplyvňuje fakt, keď nevedia, ako dlho ešte budú zadržívaní. Začínajú byť frustrovaní a vstupujú do konfliktov nielen s príslušníkmi polície, ale aj s inými cudzincami v detenčnom zariadení. Čím dlhšie zostávajú v zariadení, tým viac sa zhoršuje ich celkový psychický stav. Informovanie cudzincov o postupe cudzineckých úradov však nespadá do kompetencie príslušníkov polície. Ich úlohou je len zabezpečenie prítomnosti cudzincov v danom centre.

Záver

Predkladaná vedecká práca poukazuje na jazykové bariéry medzi cudzincami a príslušníkmi polície v detenčnom centre, ako aj na možnosti jazykového vzdelávania pre príslušníkov rakúskej polície. Okrem toho sú vo vedeckej práci prezentované čiastkové výsledky výskumu realizovaného prostredníctvom dotazníkov distribuovaných medzi príslušníkmi polície pracujúcich v detenčnom centre vo Viedni. Na základe získaných odpovedí z dotazníkov sme zistili, že najčastejšie vyskytujúcou sa národnosťou v detenčných centrách za roky 2014 – 2018 boli občania Sýrie, Nigérie a Afganistanu. Pri položení otázky: aké svetové jazyky ovládajú cudzinci v PAZ sme predpokladali, že jednoznačnou odpoveďou bude anglický jazyk, pričom často vyskytujúcou sa odpoveďou bol aj francúzsky, arabský a španielsky jazyk. Väčšina príslušníkov polície pracujúcich v PAZ hodnotila komunikáciu ako veľmi ťažkú až zlú, pričom komunikácia prebieha prostredníctvom lámanej angličtiny, avšak najčastejšie pomocou aktívneho využívania neverbálnej komunikácie. Tiež, podľa názoru príslušníkov polície, tento spôsob komunikácie je zväčša postačujúci, nakoľko cudzinci majú porozumieť základným pokynom a usmerneniam. Avšak viacerí respondenti uviedli, že k zefektívneniu každodennej komunikácie je potrebná aspoň základná znalosť anglického jazyka – ako u príslušníkov polície, tak aj u cudzincov. Podľa získaných informácií z dotazníkov môžeme konštatovať, že príslušníci polície ako aj cudzinci v detenčnom centre majú možnosť participovať na jazykových kurzoch, pričom záujem o jazykové vzdelávanie prejaví len isté percento, či už z radov príslušníkov polície alebo cudzincov. Z výstupov dotazníka tiež vyplýva, že zadržaní cudzinci sa často správajú agresívne voči príslušníkom polície. Nedá sa to však považovať za typické správanie, nakoľko každý cudzinec reaguje na vzniknuté situácie individuálne. Správanie cudzincov

však negatívne ovplyvňuje fakt, že nevedia, ako dlho ešte budú zadržívaní a pobyt v detenčnom zariadení vnímajú ako „väzenie“.

Predkladaná vedecká práca je výstupom z vedeckovýskumnej úlohy Katedry jazykov Akadémie Policajného zboru v Bratislave pod názvom *Interkultúrna komunikácia so štátnymi príslušníkmi tretích krajín v zariadeniach* (VYSK 241).

Literatúra

- BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES - ZUSATZINFORMATION FÜR SCHUBHÄFTLINGE. 2013. Dostupné online na: https://www.bmi.gv.at/202/Fremdenpolizei_und_Grenzkontrolle/Information_Schubhaft/files/Zusatzinformation_Hernalser_Guertel_Deutsch.pdf [cit. 2020-03-11].
- BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES - INFORMATION FÜR SCHUBHÄFTLINGE. 2014. Dostupné online na: https://www.bmi.gv.at/202/Fremdenpolizei_und_Grenzkontrolle/Information_Schubhaft/files/InfoFolder_Schubhaft_Deutsch.pdf [cit. 2020-03-28].
- DELGADOVÁ, E. 2007. *Interkultúrne aspekty v medzinárodných vzťahoch*. In *Medzinárodné vzťahy 2006: Aktuálne otázky svetovej ekonomiky a politiky*. Bratislava: Ekonóm. ISBN 978-80-225-2353-0, s. 99-104.
- GARRIDO, C. a ALVAREZ, I., 2006. *Language teacher education for intercultural understanding*. In *European Journal of Teacher Education*. 29(2), s. 163–179. ISSN 0261-9768.
- NIKOLAJOVÁ KUPFERSCHMIDTOVÁ, E., 2020. *K otázkam zabezpečenia komunikácie so štátnymi príslušníkmi tretích krajín v útvaroch policajného zaistenia pre cudzincov*. In *Policajná teória a prax*. Vol. 2, s. 49 – 50. ISSN1335-1370.
- NOVÁKOVÁ, I. et al., 2018. *Interkultúrna komunikácia so štátnymi príslušníkmi tretích krajín umiestnenými v zariadeniach*: Projekt. 1. vyd. – Bratislava: Akadémia PZ v Bratislave – K jazykov, s. 33-34.
- NARIADENIE „Sprachabzeichen für Bedienstete des Bundesministeriums für Inneres“. BMI-SI1300/0500-SIAK-ZFB/2010.
- NARIADENIE „Sprachausbildung im Bundesministerium für Inneres“. BMI-SI1300/1200-SIAK-ZFB/2009.
- OPALKOVÁ, J., 2011. *Konzekutívne tlmočenie*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. 152 s. ISBN978-80-555-451-3. Dostupné online na: <http://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Opalkova2>.
- PETLÁK, E., 1997. *Všeobecná didaktika*. Bratislava: IRIS, 270 s. ISBN 80-88778-49-2. Dostupné online na: <https://1atestacna.files.wordpress.com/2012/04/petlak-e-vc4bacb87eobecnc483cb87-didaktika.pdf>.
- RECHT EASY – POLIZEIANHALTEZENTRUM Dostupné online na: <https://www.rechteasy.at/wiki/polizeianhaltezentrum/> [cit. 2020-03-10].
- ZAHL DER SCHUBHÄFTLINGE STEIGT ENORM. Dostupné online na: <https://wien.orf.at/news/stories/2913180/> [cit. 2020-05-15].

Key words: asylum seekers, detention centre, intercultural communication, language, education

Summary

The paper deals with the forms of intercultural communication and with barriers within the communication in the police detention centre called *Polizeianhaltezentrum* placed in Vienna. The paper points to the language barriers between the residents and the employees of the centre, as well as to the options of language learning provided for the members of Austrian Police force. Furthermore, the paper offers the outcomes of a research, which was carried out via questionnaires. These were distributed among police officers working for the detention centre in Vienna.

Mgr. Andrea Dobiášová
Katedra jazykov
Akadémia Policajného zboru v Bratislave,
e-mail: andrea.dobiasova@akademiapz.sk

Recenzenti: pplk. doc. PhDr. Magdaléna Ondicová, PhD.
mjr. JUDr. Michaela Jurisová, PhD.

Pozn.: Recenzentka mjr. JUDr. Michaela Jurisová, PhD., zaradila príspevok medzi odborné články. Redakčná rada časopisu rozhodla o jeho zaradení medzi vedecké práce.