

MANUÁL PRO PRÁCI S KLIENTY Z MUSLIMSKÉHO SVĚTA

I. Úvod

Tento manuál slouží jako praktický návod pro zaměstnance a dobrovolníky naší organizace při kontaktu s klienty (pacienty, rodinami, jednotlivci) z muslimského světa. Cílem je předcházet nedorozuměním, konfliktům a krizovým situacím prostřednictvím respektu ke kulturním, náboženským a společenským specifikům. Jedná se o soubor doporučení, jak řešit určité situace a k nim přistupovat. Není to statický dokument, ale dynamický. Dle dalších zkušeností budou doplňován a rozšiřován.

II. Zásady citlivé komunikace vzhledem ke kulturním rozdílům

1. Respekt a otevřenost

- Nehodnoťte zvyky nebo projevy klienta. Přijímejte je a respektujte.
- Ptejte se s respektem, pokud si nejste jisti (např. ohledně stravy, zvyklostí, pohlaví ošetřujícího personálu). Nikdy nedávejte najevo pochybnosti, ale snažte se situaci přijmout, jak je.
- Počítejte s tím, že muslimové mají své zvyklosti ohledně stravování a bude nutné je dodržet. Naslouchejte jejich potřebám a požadavkům a zkuste najít vhodné řešení. Případně oslovte nadřízeného pracovníka o konzultaci a pomoc.
- Vzdělávejte se průběžně o kulturních rozdílech a snažte se porozumět různým životním příběhům a situacím,

2. Vyhýbejte se předsudkům

- Nepředpokládejte, že každý klient má stejné názory nebo náboženskou úroveň víry jako vy.
- Naučte se pracovat s odlišností a předsudky si vůbec nepřipouštějte. Berte konkrétního člověka jako rovného sobě. Vůbec si nepřipouštějte, že by mohl být jiný.

3. Používejte jednoduchý, jasný jazyk

- V případě jazykové bariéry využijte tlumočníka nebo vizuální pomůcky.
- Nepoužívejte ironii nebo dvojsmysly.
- Při komunikaci používejte jasné, krátké srozumitelné věty, abyste si co nejlépe porozuměli.
- Pro efektivnější komunikaci si vezměte k sobě kolegu, který vám v případě problému nebo nejasné komunikace pomůže.
- Buďte nápomocní a vstřícní člověku porozumět.

III. Specifika v kontaktu s muslimskými klienty

1. Pohlaví a intimita

- Muži by měli ošetřovat spíše muže, ženy spíše ženy, pokud je to možné.
- Vždy se zeptejte, zda je daný postup nebo kontakt v pořádku.
- Fyzický kontakt, jako je potřesení rukou, není automaticky vítán.

- Respektujte požadavky, kdy žena vyžaduje přítomnost svého manžela.
- Nekritizujte oblečení u muslimských žen. Respektujte to, že se muslimské ženy zakrývají.

2. Pokud jste muž a komunikujete s muslimskou ženou

- Vyhněte se přímému fyzickému kontaktu, pokud si ho žena výslovně nevyžádá.
- Mluvte s respektem, s důrazem na profesionalitu a soukromí.
- Je-li přítomen manžel, otec nebo jiný rodinný člen, může být preferováno, abyste komunikovali skrze něj – respektujte přání klientky.
- Vždy nabídněte možnost přítomnosti ženy z personálu, pokud si to klientka přeje.

3. Pokud jste žena a komunikujete s muslimským mužem:

- Udržujte profesionální odstup a vyhněte se fyzickému kontaktu, pokud není výslovně vyžádán.
- Oční kontakt může být vnímán různě – sledujte reakci a přizpůsobte se.
- Vyjadřujte se jasně a klidně, zachovejte důslednou profesionalitu.
- V některých případech může být vhodné, aby komunikaci zprostředkoval mužský kolega – rozhodnutí závisí na konkrétní situaci a postoji klienta.
- Dejte si pozor na nadřazené chování.

4. Strava a půst

- Nabízejte jídlo bez vepřového masa a alkoholu (halal).
- Respektujte to, že v jídle nesmí být obsaženo vepřové maso. Jídlo může být na první pohled v pořádku, ale může dojít k tomu, že obsahuje např. uzeninu.
- V období **Ramadánu** respektujte půst – omezte podávání jídla a nápojů během dne na veřejnosti.
- Pokud klient užívá léky během Ramadánu, může být potřebné vysvětlení ze zdravotního hlediska.
- Pokud se stane, že člověk bude mít pochybnost ohledně jídla a nebude ho z výše uvedených důvodů chtít sníst, respektujte to.

5. Modlitba a duchovní potřeby

- Muslimové se modlí 5× denně – nabídněte tichý prostor, pokud je to možné.
- Upozorněte klienty předem na časy a místa, kde budou mít soukromí.
- Modlitba často směřuje k Mekce (jihovýchodně), prostor by měl být čistý.
- Vysvětlíte kolegům, že je to specifikum muslimského světa. Ať se zdrží komentářů.

6. Rodina a rozhodování

- Rodina často hraje klíčovou roli při rozhodování – zahrňte ji do komunikace, pokud si to klient přeje.
- Pozvěte je na osobní schůzku a otevřeně s nimi komunikujte. Důležité je navodit přátelské a respektující prostředí.
- Starší osoby a otcové mívají autoritu – rozhodování je často kolektivní.

7. Smrt a péče o tělo

- V případě úmrtí respektujte tradiční islámské postupy – např. rychlé pohřbení, čištění těla, orientace těla směrem k Mekce.
- Vždy spolupracujte s rodinou a případně s muslimskou komunitou nebo imámem.

8. Hygiena a čistota

- **Čistota je součástí víry** – tělesná a duševní čistota je v islámu zásadní, zejména před modlitbou.
- **Rituální očista (wudu)** – klienti se mohou chtít omýt před modlitbou (ruce, obličej, nohy). Nabídněte jim přístup k vodě a soukromí.
- **Používání vody po toaletě** – je běžné omývání vodou po vykonání potřeby. Pokud není k dispozici sprška či bidet, doporučte improvizované řešení (např. konvička s vodou).
- **Zacházení s tělem** – někteří klienti mohou preferovat, aby jim s hygienou pomáhal člověk stejného pohlaví. Vždy se předem zeptejte a respektujte přání.
- **Ženy v období menstruace** – některé náboženské úkony (např. modlitba) nemusí být v tomto období vykonávány – nejedná se o neúctu, ale o náboženské pravidlo.

IV. Příklady, jak postupovat v konkrétní situaci

Situace	Doporučený přístup
Klient odmítá být ošetřen lékařem opačného pohlaví	Nabídněte alternativu (pokud je dostupná) nebo vysvětlete s respektem situaci.
Klient se chce modlit během pracovní porady	Najděte tichý prostor a umožněte krátkou přestávku.
Rodina se dožaduje, aby rozhodovala za nemocného pacienta	S respektem vysvětlete právní rámec a snažte se najít kompromis.
Zaměstnanec nutí jíst muslima vepřové maso.	Vysvětlete kolegovi, aby našel jiné jídlo slučitelné s náboženstvím pacienta.
Žena odmítá zůstat v místnosti bez manžela. Nekomunikuje.	Umožněte přítomnost manžela, i když to není úplně standardní situace.
Rodina striktně brání k provedení lékařského zákroku pacienta.	Pokuste se sehnat muslimského lékaře ke konzultaci. Může mít větší důvěru.

V. Krizová prevence a řešení

1. **Předcházejte nedorozuměním** – ptejte se a informujte.
2. **Zaznamenávejte kulturní preference do záznamů**, pokud to situace dovolí. Je to výborný prakticky vznikající manuál, abychom se poučili z předchozích chyb.
3. **V případě napětí** – zklidněte situaci, přizvěte kolegu s kulturní znalostí nebo externího mediátora.

4. **Zajistěte školení personálu a dobrovolníků**, ideálně ze zástupců muslimských komunit.
5. **Zajistěte příjemné a respektující prostředí** – vybavte místnost některými prvky muslimské kultury. Příchozí to potěší a bude se cítit bezpečněji.

VI. Etický kodex v kontaktu s kulturně odlišnými klienty

- Každý klient má právo na důstojný přístup a rovné zacházení.
- Kulturní rozdíly nejsou překážkou, ale příležitostí ke spolupráci.
- Nikdy nevnučujeme vlastní hodnoty ani nezesměšňujeme projevy jiné víry.
- Ochrana soukromí a diskrétnost jsou klíčové.

VII. Kontakty a zdroje

- Koordinátor pro mezikulturní komunikaci: Pavla Šedivá, e-mail: klub.rebus.centrum.cz, tel.: 736 694 671
- Muslimská obec v Praze
Kaprova 42/14, 110 00 Praha 1 (sídlo a poštovní adresa)
e-mail: praha@muslim.cz
Tel.: +420 605 773 300, +420 604 761 241

Závěr:

Respekt, trpělivost a otevřená mysl jsou klíčem k úspěšné práci s klienty z jiných kulturních prostředí. Tento manuál vám pomůže vytvořit bezpečný a důstojný prostor pro všechny bez rozdílů.

V České Třebové dne 23. 1. 2026

Mgr. Bc. Jana Endyšová, DiS.
ředitelka DDM