



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## **ANALÝZA CÍLOVÉHO STAVU**

**KA 06: Evaluace**

**Zvyšování interkulturní prostupnosti  
veřejných institucí ve městě Brně**

**CZ.03.3.X/0.0/15\_024/0006492**

**SocioFactor s.r.o.  
Daliborova 22  
709 00 Ostrava – Mariánské Hory**



## OBSAH

Úvod .....	1
I Analýza interkulturní práce na Magistrátu města Brna .....	3
1 Evaluace interkulturní práce s arabskou komunitou.....	3
2 Evaluace interkulturní práce s vietnamskou komunitou.....	11
3 Evaluace interkulturní práce s ukrajinskou a ruskou komunitou .....	17
4 Evaluace interkulturní práce s rumunskou a moldavskou komunitou.....	24
Případové studie.....	31
Případová studie č. 1 .....	31
Případová studie č. 2 .....	34
Případová studie č. 3 .....	38
Případová studie č. 4 .....	40
II Výsledky dopadové analýzy .....	42
Závěrečné shrnutí.....	56
Shrnutí evaluace sociálně inovačního projektu.....	58
Příloha č. 1 .....	64
Příloha č. 2.....	66
Seznam tabulek a grafů.....	69
Seznam zkratk.....	71



## Úvod

Zachytit složité schéma interkulturní práce s cizinci v prostředí veřejné instituce není snadné. Během evaluačního výzkumu jsme aplikovali smíšený design, propojili jsme kvalitativní a kvantitativní výzkumné metody tak, abychom získali potřebná data. Ke zkoumané skutečnosti přistupujeme jako k sociální realitě, kterou tvoří klíčoví aktéři našeho výzkumu. Velmi silně se zde projevuje vliv každého interkulturního pracovníka. Analýza potřeb klientů, identifikace jejich problémů nebo citlivost v porozumění situaci individuálního klienta – cizince se vtiskují do výsledné podoby interkulturní práce. V tomto textu předkládáme deskripci obsahu a formy nově vytvořené pracovní pozice v prostředí samosprávné instituce. Získané poznatky ukazují prozatímní neustálenost a proměnlivost podob interkulturní práce jednotlivých pracovníků. Závěry, které zde vyslovíme, jsou odvozeny z omezené entity zkušeností, proto jejich generalizace není možná.

K naplnění evaluačních cílů jsme aplikovali tyto výzkumné metody:

- Dotazníkové šetření zacílené na pracovníky MMB  
Doba realizace: před a na konci realizace klíčových aktivit projektu
- KARTA - nástroj, který byl pro potřeby projektu vytvořen k evidenci práce IP s klienty. Součástí KARET bylo pět otázek hodnotících míru klientovy spokojenosti a jeho odhad změny ve schopnosti samostatného řešení životní situace (tyto otázky byly přeloženy do šesti jazyků).  
Doba realizace: březen 2018 – srpen 2019
- Individuální rozhovory vedené explorační technikou se všemi IP  
Doba realizace: na konci 1. a 2. roku projektu
- Individuální rozhovory s pěti příjemci inovace  
Doba realizace: - na konci projektu
- Případové studie čtyř klientů IP  
Doba realizace: v průběhu projektu
- Etnografický výzkum v rámci terénní práce IP  
Doba realizace: v průběhu projektu

Evaluace směřovala k nalezení odpovědí na dvě klíčové otázky:

- **Zvýšily metody interkulturní práce integraci cizinců?**
- **Snížila řízená diverzita bariérovost veřejných institucí?**

Předložená zpráva prezentuje soubor výsledků doplněný o popis dosažených změn, které potvrzují potřebnost a přínos interkulturní práce. Shromážděná data ukazují, že zařazení interkulturních pracovníků do struktury místní samosprávy je jednoznačně správné. Samosprávný orgán tak získal nástroj k naplňování povinností, které mu ukládá zákon.

Analýza cílového stavu se skládá ze dvou částí. V první části je popsána interkulturní práce s vybranými skupinami cizinců. Vzhledem k inovačnímu charakteru projektu se zde podrobně věnujeme deskripci obsahu a forem interkulturní práce. Pozornost jsme soustředili rovněž na explorační klientů – cizinců. Byť zde hovoříme o interkulturní práci v jednotném čísle, je tato



oblast diferencována v závislosti na komunitě cizinců, kterým je určena. V první části zprávy jsme rozdělili text do čtyř podkapitol, ve kterých prezentujeme výsledky interkulturní práce s **1. arabskou komunitou, 2. vietnamskou komunitou, 3. ukrajinskou a ruskou komunitou a 4. rumunskou a moldavskou komunitou**. Důvody výběru výše zmíněných cizineckých komunit byly popsány v dřívějších evaluačních dokumentech. K této části jsou přiřazeny čtyři případové studie ilustrující práci čtyř interkulturních pracovníků. Jsou v nich zachyceni uživatelé inovace z řad cizinců, popsány jsou rovněž bariéry, na které cizinci narazili v kratším nebo delším časovém úseku po svém příjezdu do ČR. V každé z případových studií je uveden postup práce interkulturního pracovníka (dále jen IP), včetně klíčových kompetencí interkulturní práce.

V druhé části předložené zprávy prezentujeme výsledky dotazníkového šetření, které proběhlo na Magistrátu města Brna (dále jen MMB). Respondenty výběrového šetření byli pracovníci MMB, kteří v projektu reprezentují druhou cílovou skupinu. Dotazníkové šetření proběhlo na začátku a na konci projektové intervence. Cílem bylo zachytit změny, ke kterým došlo v důsledku působení aktivit sociálně inovačního projektu, zejména vlivem modulárního vzdělávání rozvíjejícího interkulturní kompetence pracovníků a spolupráce s interkulturními pracovníky. V evaluačním výzkumu pracujeme se dvěma skupinami – intervenční a kontrolní. První skupinu tvoří respondenti, kteří v prvním kole šetření projeví zájem o vzdělávání nebo spolupráci s interkulturními pracovníky a v průběhu projektu aktivně čerpali projektovou podporu (účastnili se kurzů s cizineckou problematikou anebo spolupracovali s interkulturními pracovníky, možná je také kombinace obou podpor). Tyto respondenty označujeme jako podpořené. Druhou skupinu tvoří respondenti, kteří v úvodním šetření odmítli nabídku vzdělávacích kurzů spolu s možností spolupráce s interkulturními pracovníky. V závěrečném dotazování tito respondenti deklarovali absenci projektových podpor. Pro účely změřené dosažené změny porovnáváme sledované ukazatele na straně podpořené a nepodpořené skupiny. Sledujeme také rozdíl na začátku a na konci projektové intervence.

Cílem dotazníkového šetření, kterého se v prvním roce zúčastnilo 145 a v druhém roce 91 respondentů z řad pracovníků MMB bylo změřit hodnoty těchto proměnných:

- 1. Frekvence kontaktů pracovníků MMB s cizinci**, přičemž sledujeme kontakty v rámci:
  - práce na MMB
  - mimo pracovní prostor
- 2. Interkulturní kompetence**
  - sledujeme zájem o rozvoj interkulturních kompetencí a zájem o spolupráci s interkulturními pracovníky
- 3. Postoje pracovníků MMB vůči klientům - cizincům.**
  - postoj měříme na dvou škálách: škála obav z jednání s cizinci a škála xenofobie
- 4. Bariéry** v komunikaci mezi veřejnou institucí, kterou představuje MMB a cizinci.



# I Analýza interkulturní práce na Magistrátu města Brna

## 1 Evaluace interkulturní práce s arabskou komunitou

Primární otázkou, která se prolíná celou evaluací, je to, zda interkulturní práce přispěla k lepší integraci cizinců žijících v Brně. V předloženém textu přinášíme analýzu získaných dat prostřednictvím KARET, které byly pro účely tohoto výzkumu připraveny. Závěry a doporučení z evaluace jsou zařazeny na konci kapitoly.

Interkulturní pracovník pro arabsky mluvící cizince vyplnil za dobu realizace projektu 213 KARET. Jde o nejvyšší počet záznamů ve srovnání s ostatními třemi IP. Soubor klientů tvoří 129 žen a 84 mužů. Více než 60 % klientů arabsky mluvící IP zastupují ženy. Necelých 40 % klientely reprezentují muži.

Arabskou klientelu v projektu tvořili lidé pocházející z 11 zemí. Data jsme získali od 206 klientů, v 7 KARTÁCH údaj chyběl. Ve sledovaném souboru byli nejvíce zastoupeni Syřané, Egypťané a Iráčané. Podrobnější údaje prezentujeme v následující tabulce.

**Tabulka 1 Země původu klientů**

Země původu klientů	Počet	%
Alžírsko	1	0,5
Egypt	45	21,8
Irák	30	14,6
Izrael	2	0,9
Jordánsko	1	0,5
Libanon	2	0,9
Libye	4	1,9
Maroko	6	2,9
Palestina	5	2,4
Sýrie	99	48
Tunisko	11	5,3
Celkem	206	100

Mezi klientelou převládají spíše lidé středního věku. Průměrný věk činí 39,83 let (směrodatná odchylka = 13,56 let, medián = 34 let, modus = 50 let). Nejmladšímu klientovi bylo 15 let, nejstarší byla 79 letá žena pocházející z Iráku.

Podle typu pobytu jsme nejčastěji zaznamenali klienty pobývajících na území ČR s doplňkovou ochranou, těch jsme registrovali 110. S dlouhodobým pobytem jsme evidovali 62 klientů, s trvalým pobytem se na IP obrátilo 23 klientů. 4 klienti uvedli přechodný pobyt, jeden klient přijel do ČR na studentské vízum. U 13 klientů nebyl typ pobytu zjištěn. Rozhodující podíl na tomto rozložení klientů mají cizinci ze Sýrie, kteří ve většině případů žádají o azyl, v případě, že jim azyl není přiznán, mají udělenou doplňkovou ochranu. S tímto statutem se setkáváme často rovněž u Iráčanů.



**Tabulka 2 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR**

Typy pobytů cizinců v ČR	Počet	%
Doplňková ochrana	110	55
Dlouhodobý pobyt	62	31
Trvalý pobyt	23	11,5
Přechodný pobyt	4	2
Studentské vízum	1	0,5
Celkem	200	100

Rodinný stav je důležitou proměnnou, která determinuje okruh klíčových témat spojených s integrací, vstupuje do integračních strategií cizinců a působí jako vlivný motivátor v chování cizinců. Údaj o rodinném stavu jsme získali od 205 klientů, v 8 případech tato informace chybí. Pohledem na rodinný stav můžeme zjistit, že se na IP obraceli nejčastěji klienti žijící ve společné domácnosti se svými rodinami a dětmi. Na druhém místě se pak IP nejčastěji setkávala s cizinci, kteří zde přijeli a žijí sami bez členů své rodiny. Jednotlivci tvoří necelou pětinu klientů, téměř 10 % klientů uvedlo, že jejich rodina s dětmi žije mimo území ČR. Rozdělení rodiny jsme popsali v kazuistice jedné irácké rodiny. Odloučení dětí od matky, která po delší dobu nemohla za svou rodinou přijet do ČR, je traumatickým prožitkem, který sdílí nemalá skupina migrantů.

**Tabulka 3 Rozdělení klientů podle rodinného stavu**

Rodinný stav	Počet	%
Jednotlivec	38	18,4
Rodina bez dětí	18	8,8
Rodina s dětmi	129	63
Rodina s dětmi mimo území ČR	20	9,8
Celkem	205	100

Stejně jako u klientů ostatních IP jsme sledovali délku pobytu cizinců, kteří vstupovali do kontaktu s arabsky mluvící IP. Tento údaj jsme získali od 176 klientů, ve 37 KARTÁCH nebyla uvedena tato informace. Průměrná délka pobytu arabsky mluvících klientů je 3,5 let (směrodatná odchylka = 2,382, medián = 3, modus = 2), Variační rozpětí činí ve sledovaném souboru 0 až 11 let. Znamená to, že mezi klienty najdeme cizince krátce po příjezdu do ČR a zároveň klienty žijící v ČR již delší dobu. Skupinu cizinců s nejdelší dobou pobytu tvoří různorodá skupina. Najdeme zde jak negramotnou iráckou seniorku, pro kterou veškerý kontakt s českými úřady vždy zajišťoval syn, který náhle zemřel. Tato žena se bez pomoci IP nedomluví na českých úřadech, není schopná si sama sjednat návštěvu u lékaře. V této skupině jsou také lidé, kterým se z nějakého důvodu změnila životní situace, se kterou si neumí sami poradit. Příkladem je muž, který do ČR přijel před sedmi lety, jeho rodina žila v zahraničí. V okamžiku, kdy se rodina přestěhovala do Brna, musel pro ženu vyřídit komerční zdravotní pojištění. Na IP se cizinec obrátil se žádostí o zprostředkování informací, kde má jít a co k vyřízení pojištění musí doložit. V této skupině jsou také cizinci, kterým se v ČR narodily děti. Vyřizování příspěvku v mateřství nebo rodičovského příspěvku je mnohdy pro cizince komplikované. Důvodů je více. Jedním z nich je skutečnost, že mezi cizinci kolují nevdzy zcela přesné informace o potřebných dokumentech k vyřízení příspěvků. Překážkou je rovněž fakt, že se



cizinci na úřadě nedozví (popřípadě neporozumí) tomu, co a kde má doložit. V okamžiku, kdy cizinec donese jedno potvrzení, se dozví, že jsou nutná ještě další.

**Tabulka 4 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR**

Délka pobytu (roky)	Počet	%
0-2	79	45
3-4	43	24,3
5-6	41	23,3
≥ 7	13	7,4
Celkem	176	100

Ke kontaktům IP s klienty docházelo nejčastěji na základě žádostí cizinců. Těchto případů IP evidovala 130. V průběhu projektu IP navázala s úředníky ÚP efektivní spolupráci. Úředníci ÚP si telefonicky domlouvali s IP její účast na jednáních s arabsky mluvícími klienty. Tito klienti byli objednávaní na ÚP v jednom dni, během jednání byla na ÚP přítomna rovněž IP. V těchto případech kontakty s klienty IP iniciovali jak klienti, tak úředníci ÚP. Šlo o 58 kontaktů. Ve 4 případech byl kontakt iniciován společnou dohodou IP, klienta a dalšího úředníka. Ve skutečnosti možných kombinací iniciátorů je u IP pro arabskou komunitu několik, viz následující tabulka.

**Tabulka 5 Iniciátoři kontaktů IP s klienty**

Iniciátoři kontaktů	Počet	%
Klient	130	61,6
Klient + jiný úředník	58	27,4
IP	5	2,4
Jiný úředník	5	2,4
IP + klient	5	2,4
Jiná osoba	4	1,9
IP+klient + jiný úředník	4	1,9
Celkem	211	100

Zaznamenat všechna místa, na která IP doprovázela své klienty, je v tomto případě velmi obtížné. IP se po celou dobu projektu iniciativně a velmi aktivně snažila pomoci cizincům, kteří se na ní obrátili. Tato skutečnost se odráží v dlouhém seznamu míst a institucí, který jsme získali analýzou KARET. S některými klienty během jednoho kontaktu navíc navštívila více míst, například MMB, ÚP a OPU, jinou kombinací je doprovod k lékaři a na pojišťovnu. V tabulce jsou uvedeny nejčastěji navštěvovaná místa, nejde však o úplný seznam.

**Tabulka 6 Místo kontaktu IP s klienty**

Místo kontaktu IP s klienty	Počet
Úřad práce	103
Lékař	30
MMB	23
MŠ a ZŠ	10



OPU	9
Pojišťovna	6
OSSZ	3
OAMP	2
Charita (právník)	2

K identifikaci klíčových témat práce IP s arabsky mluvícími cizinci jsme prošli záznamy jednotlivých témat a také nejčastěji navštěvované instituce. Byť jsme zjišťovali souhrnně sociálně zdravotní kategorii témat, právě z nejčastěji navštěvovaných institucí vyplývá, že se IP se svými klienty nejvíce obracela na úřad práce, který rozhoduje o přiznání většiny sociálních dávek v ČR.

Z výše uvedené analýzy vyplývá dominance sociální problematiky, která výrazně převládala v práci IP s arabsky mluvící komunitou. IP navštívila se svými klienty ÚP celkem 103 krát, nejčastěji řešenou byla otázka žádostí o sociální dávku. 23 krát pak IP řešila na ÚP otázku spojenou se zaměstnáním a postavením na trhu práce. Třetí v pořadí byla zastoupena problematika jazykové integrace, která se týká zejména arabských žen, pro které ve spolupráci s Centrem pro cizince JMK IP připravovala jazykové kurzy šité na míru arabských žen s dětmi. S oblastí jazykové integrace souvisí také otázky zápisů dětí cizinců do mateřských, základních škol nebo škol vyššího stupně. Tříděním záznamů z KARET bylo zjištěno, že ve 213 KARTÁCH IP zakroužkovala 226 tematických okruhů.

#### Tabulka 7 Tematické okruhy práce IP s klienty

Oblasti integrace	Počty	%
Sociální a zdravotní problematika	133	58,8
Zaměstnání a postavení na trhu práce	34	15
Škola, jazyková integrace	24	10,6
Pobyt a bydlení	14	6,2
Vztahy s Čechy, začleňování se do české společnosti	8	3,5
Vyrovňování se s kulturními odlišnostmi	1	0,4
Jiné	12	5,3
Celkem	226	100

Pohled na statistiku počtu kontaktů IP s klienty potvrzuje, že se nejčastěji jedná o jednorázový kontakt. Jednorázově se na IP obrátilo 76 arabsky mluvících cizinců, Dva kontakty pak proběhly se 44 klienty. Ve 23 KARTÁCH byly zaznamenány tři kontakty. Ještě méně klientů mělo potřebu se kontaktovat s IP 4 krát, jednalo se o 14 klientů. Nicméně také v tomto souboru se našla dvojice klientů, která se na IP stala v jistém smyslu závislá a obracela se na IP v jednom případě 18 krát, v jednom případě 19 krát. Klienti s vyšším počtem kontaktů s IP jsou příjemci sociálních dávek. K povinnostem příjemců dávek hmotné nouze patří každý měsíc dvě návštěvy ÚP, jedná se o tzv. kontaktní schůzky. Nutné je pravidelné předkládání měsíčního příjmu, během roku je nutné doložit různá vyúčtování např. za byt (včetně vyúčtování za energie). Kvůli





obavám z návštěv ÚP se část cizinců obrací na IP s prosbou o doprovod. Během návštěv IP překládá arabsky mluvícím klientům komunikaci mezi úředníkem a klientem. IP pomáhá také se záznamem sdělených úkolů a termínů, které cizincům sděluje český úředník. Opakovaná prosba ze strany IP, aby arabským klientům úředník napsal na papír důležité termíny (do kdy má doložit konkrétní dokumenty) byla zamítnutá. Proto IP si tento záznam dělá sama a předává ho na konci schůzky klientovi. Informace o počtu kontaktů jsme získali z 203 KARET, nevyplněných bylo 10 záznamových listů. Bližší informace k počtu kontaktů uvádíme v následující tabulce.

**Tabulka 8 Počet kontaktů IP s klienty**

Počet kontaktů IP s klienty	Počet klientů
1 kontakt	76
2 kontakty	44
3 kontakty	23
4 kontakty	14
5 kontaktů	8
6 kontaktů	6
7 - 12 kontaktů	4
13 - 18 kontaktů	2
19 kontaktů	1

Během projektu si každý IP musel vytvořit vlastní model práce odpovídající hlavním potřebám svých klientů. Také v případě IP pro arabskou komunitu se vynořily v průběhu sledovaného období hlavní tematické okruhy, klíčové činnosti i kompetence, které se staly stěžejní pro tuto práci. Integrace cizinců přicházejících do ČR z arabských zemí není jednoduchá, cizinci zde čelí celé řadě bariér, počínaje jazykem, odlišnou kulturou, včetně předsudků a desinterpretací ze strany majority. Bariéry jsou rovněž na straně cizinců, jako například obavy z kontaktu s českými úřady, neznalost systému a pravidel, práv a povinností cizinců i pracovníků veřejných institucí. Za těchto okolností se jako klíčové ukázaly v práci IP dvě složky - tlumočení a doprovázení klientů během jednání na úřadech, u lékaře nebo v institucích typu pojišťovna, banka, škola, školka. IP v kontaktech s klienty předávala informace a věnovala se základnímu poradenství. Preventivní opatření a síťování byly realizovány v menším počtu.

**Tabulka 9 Oblasti práce IP**

Oblasti práce IP	Počet	%
Tlumočení	191	34,3
Doprovod	167	30
Předávání informací	75	13,5
Poradenství	64	11,5
Prevence	33	5,9
Navazování kontaktů	26	4,8
Celkem	556	100



Spokojenost klientů s kontaktem s IP jsme měřili pomocí stejných otázek, jako u klientů ostatních IP. Pro potřeby tohoto měření byly otázky přeloženy do arabštiny. Zpětnou informaci týkající se práce IP jsme obdrželi od 201 klientů, pouze 12 klientů neodpovědělo na evaluační otázky. Z následující tabulky vyplývá výrazná odlišnost arabské skupiny klientů od jiných sledovaných podskupin cizinců žijících v Brně. V čem se tyto klienti liší, je odhad samostatného řešení svých problémů. V tomto ohledu kontakt cizinců s IP nepřinesl výraznější podporu jejich samostatného jednání v prostoru českých úřadů. Hlavní důvod zjištěného výsledku je nutné hledat v jazykové bariéře. Neznalost českého jazyka (anglicky se úředníci na českých úřadech odmítají s cizinci bavit) blokuje jejich samostatnost. Měření porozumění struktuře veřejných služeb a obav z jednání s českými úřady ukazují spíše neutrální výsledek, poněkud vyšší směrodatná odchylka však odhaluje větší variaci odpovědí. Mezi intervenující proměnné patří zejména okruh problémů, které cizinec řeší. Složitější otázky z pohledu cizinců souvisí se žádostmi o sociální dávky a dávky nemocenského pojištění včetně mateřského příspěvku. Velmi kladný výsledek jsme zaznamenali v otázce spokojenosti klientů s prací IP.

### Tabulka 10 Měření spokojenosti klientů

Evaluační otázky	M	St.D
Dostal jsem potřebné informace	1,07	,331
Dokážu si nyní problém řešit samostatně	4,02	1,072
Nebojím se sám jít na český úřad a mluvit přímo s úředníkem	3,33	1,154
Rozumím lépe tomu, kde mohu co vyřídit	3,18	1,229
Jsem spokojen, IP mi pomohl vyřešit problém	1,04	,184

(N = 201, 5 ti bodová stupnice vyjadřuje 1 – velmi souhlasím, 5 velmi nesouhlasím)



## Závěry

Interkulturní práce zacílená na cizince z arabských zemí se ukázala jako velmi potřebná. IP díky svým osobním kontaktům uvnitř arabské komunity dokázala rozšířit v této komunitě informaci o nově zřízené pozici interkulturního pracovníka ve struktuře MMB. Cizinci poté sami kontaktovali IP s dotazy nebo žádostí o pomoc.

Nejistota provázející začátky působení IP na MMB se časem vytratila, postupně si IP nashromáždila informace, kontakty, zkušenosti. Tuto změnu výstižně IP popsala slovy: „Nejdříve jsem pro své klienty hlavně překládala, teď jsem schopná jim nabídnout něco navíc, například jim mohu radit.“

Příkladem dobré praxe IP je její spolupráce s úředníky ÚP. Nedůvěra ze strany těchto úředníků otupila v počátku skutečnost, že IP je zaměstnancem MMB, později se přidaly i individuální důvody: spolehlivost, profesionalita i neutralita IP během jednání.

Pozitivně byla hodnocena také aktivní práce při organizování jazykových a socio-kulturně orientovaných kurzů pro arabskou komunitu, které realizovalo Centrum pro cizince JMK.

IP je ve své práci velmi aktivní, svědčí o tom počet doprovodů klientů. Aktivitu vykazuje rovněž v komunikaci s arabskou komunitou na sociálních sítích.

Výše uvedené informace jsem získala jak ze sdělení Mgr. Lenky Herčíkové z Centra pro cizince JMK, tak také z rozhovoru s Mgr. Lenkou Šafránkovou. Zatímco v prvních měsících se IP musela na ÚP prokazovat průkazkou zaměstnance MMB, pak v druhé polovině projektu si úřednice ÚP domlouvala s IP termíny návštěv arabských klientů, které na ÚP objednávala v jednom dni tak, aby se jednání mohla účastnit IP.

Práce IP byla po celou dobu projektu pod drobnohledem místních politiků, kteří se opakovaně dotazovali na výsledky její práce. Bohužel jsme nedokázali zabránit kyberútoku na osobu IP. I tato skutečnost dotváří realitu sociálně inovačního projektu.

V práci IP jsme zaznamenali mnoho menších i větších úspěchů. Úkolů v této oblasti zůstává stále mnoho. Jednou z marginálně řešených oblastí v projektu je poradenství v otázkách pobytů cizinců. Jedná se o složitou problematiku integrační politiky, vzhledem k tomu, že každá z arabských zemí má odlišné pravidla pro vstup svých občanů do ČR. Klienty obracející se na IP s dotazy s pobytovou problematikou IP deleguje na OAMP. V budoucnu by bylo jistě žádoucí, aby základní poradenství mohli cizinci získat v rámci interkulturní práce na půdě MMB.

Evaluační zprávu o interkulturní práci s arabskou komunitou uzavíráme ještě jednou palčivou otázkou. Jedná se o postoj (naučené) bezmoci a pasivní copingové strategie u části arabsky mluvících klientů, které shledáváme v jejich žádostech o pomoc. Pokud uvažujeme o zvýšení míry integrace arabsky mluvících cizinců, musíme přemýšlet o způsobech a podmínkách sociální podpory pro osoby přicházející do ČR ze zemí zasažených válkou nebo terorismem (nejvíce klientů IP bylo evidováno ze Sýrie, na 3. místě z Iráku) Nelze očekávat, že osoby s takto zatíženou životní zkušeností se rychle naučí cizí jazyk a okamžitě začnou v nové zemi



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

podnikat, aby uživili sebe a své rodiny. Do způsobu práce s touto komunitou je nutné zakomponovat delší dobu pro jejich adaptaci v nové společnosti. Důležitá bude další podpora a rozvoj nových kompetencí, které arabským mužům i ženám pomohou uspět na pracovním trhu. To považujeme za podmínku úspěšné integrace.



## 2 Evaluace interkulturní práce s vietnamskou komunitou

Interkulturní práce s jednotlivými komunitami cizinců je specifická vlivem celé řady podmiňujících faktorů. IP pro vietnamsky mluvící klienty se ve své práci vydala cestou, která korespondovala s potřebami klientů. Vietnamci tvoří v Brně početně významnou skupinu, poměrně silně uzavřenou. Díky jazykovým a kulturním bariérám, je pro Čechy obtížně proniknout mezi sociální sítě této komunity a získat pro MMB cenné informace. To se IP podařilo, její způsob práce se v průběhu projektu více odklonil od ostatních IP. Identifikace klientů pomocí KARET je proto u této komunity poněkud složitější. Zejména v druhé polovině projektu IP komunikovala se svými klienty spíše telefonicky nebo prostřednictvím písemných zpráv, IP proto nezískala vždy zpětnou informaci od klientů týkající se jejich spokojenosti se zprostředkovanou pomocí či informací. Hodnocení klientské spokojenosti má z tohoto důvodu nízkou validitu. Osobní kontakty s klienty IP realizovala především prostřednictvím kurzů pro cizince. Samostatnou kapitolou práce IP je práce na základní škole, kde zprostředkovala kontakt učitelů, výchovného poradce i školního psychologa s rodiči vietnamských dětí. Tuto část práce IP ilustruje kazuistika, která je součástí Závěrečné evaluační zprávy. IP se ve své práci rozhodla využít jako komunikační kanál informační videa. Videa natočená ve vietnamštině pro vietnamskou komunitu se týkala témat, o která klienti měli velký zájem. Níže uvádíme seznam realizovaných videí, počet zhlédnutí byl sledován k 15. 11. 2019.

- Registrace do MŠ v Brně (doba realizace 4/2018; 4 049 zhlédnutí)
- Rodný list (doba realizace 6/2018; 2 462 zhlédnutí)
- Video představující náš projekt ve vietnamštině (doba realizace 8/2018; 1 200 zhlédnutí)
- Povinná školní docházka v ČR (doba realizace 10/2018, počet zhlédnutí nezjištěn)
- Středoškolský systém v ČR (doba realizace 10/2018; 4 561 zhlédnutí)
- Jak se přihlásit na střední školu? (doba realizace 2/2019; 5 568 zhlédnutí)
- Poplatky za komunální odpad ve městě Brně (doba realizace 5/2019; 2 881 zhlédnutí)

Velmi kladný ohlas na práci IP pro vietnamskou komunitu jsme zaznamenali od vedoucího pracovníka Centra pro cizince JMK. Akcentována byla přitom samostatnost a iniciativa IP, která v práci s vietnamsky mluvícími klienty usiluje o nalezení systémových řešení. Dle slov IP není v silách jednoho IP individuálně doprovázet nebo tlumočit jednání jednotlivých klientů. Daleko efektivnější je najít taková opatření, která pomohou vyřešit konkrétní otázky celé komunity.

Následující odstavce nabízí vhled do interkulturní práce s vietnamskou komunitou tak, jak byla zachycena prostřednictvím KARET. Ve sledovaném období (od zahájení kontaktní práce v březnu 2018 do konce srpna 2019) IP vyplnila 139 KARET. Soubor klientů je z hlediska země původu zcela homogenní, tvoří ho výhradně cizinci z Vietnamu. Klienty IP byly ze dvou třetin ženy (102 žen tj 73 %). Ve stejném období se na IP obrátilo 37 mužů (27 %). Věk klientů byl vypočítán ze stovky vyplněných údajů, v 39 KARTÁCH věk chyběl. Průměrný věk u této skupiny činí 35 let (standardní odchylka = 8,076, modus = 38, medián = 36). Nejmladšímu klientovi bylo 15 let, nejstarším byl 65 letý klient.

Dle rodinného stavu můžeme klienty rozdělit do tří podskupin. Data v následující tabulce ukazují, že nejčastěji se na IP obraceli klienti žijící v Brně s rodinami s dětmi.



**Tabulka 11 Rozdělení klientů dle rodinného stavu**

Rodinný stav	Počet	%
Jednotlivec	11	8,3
Rodina bez dětí	1	0,7
Rodina s dětmi	120	91
Celkem	132	100

Rovněž podle typu pobytu můžeme klienty rozdělit do tří skupin. Nejvíce frekventovaným typem pobytu je v tomto souboru pobyt dlouhodobý. Negativní skutečností tohoto třídění je, že IP nezískala sledovanou proměnnou u téměř čtvrtiny klientů. Výsledek poznamenal fakt, že zejména v druhém roce projektu řada kontaktů mezi IP a klienty probíhalo telefonicky nebo prostřednictvím emailů. Z této formy komunikace se IP ne vždy podařilo získat odpovědi na sledované proměnné. V komunikaci s Vietnamci platí jiná kulturní pravidla, ta určují, na co se smíte nebo nesmíte zeptat. Typ pobytu patří k citlivým otázkám, což rovněž vysvětluje vyšší absenci odpovědí. Bližší výsledky jsou uvedeny v následující tabulce.

**Tabulka 12 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR**

Typ pobytu	Počet	%
Dlouhodobý	63	45,3
Trvalý	41	29,5
Jiný	2	1,4
Neuvedeno	33	23,7
Celkem	139	100

Zajímalo nás, v jakém okamžiku pobytu kontaktují cizinci IP. Přemýšleli jsme, zda se jedná spíše o nově příchozí nebo půjde o cizince s určitou zkušeností se začleňováním se do české společnosti. V tomto ohledu jsme získali ještě méně informací než v případě typu pobytu. U délky pobytu bylo vyplněno 94 KARET, ve 45 případech tento údaj chybí. Získané výsledky ukazují, že dvě pětiny klientů se obrací na IP se žádostí o pomoc v období prvních čtyř let po příjezdu do ČR. Další dvě pětiny pak v období mezi 5. až 10. rokem. Jednu pětinu tvoří klienti žijící v ČR déle než 10 let. Uvedená skutečnost znamená, že spektrum problémů klientů je velmi široké. U skupiny cizinců žijících v ČR delší dobu se často objevují dotazy na jazykovou zkoušku A1, která je podmínkou pro udělení trvalého pobytu, frekventovaný je rovněž zájem o informace k získání českého občanství. Tato témata přichází na řadu teprve po několika letech po příjezdu Vietnamců do ČR.

**Tabulka 13 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR**

Délka pobytu (roky)	Počet	%
1-2	19	20,2
3-4	19	20,2
5-6	9	9,6
7-8	15	16
9-10	15	16
11-12	3	3,2



13-14	2	2
15-16	4	4,3
≥ 17	8	8,5
Celkem	94	100

Z analýzy KARET vyplývá, že podnět k zahájení interkulturní práce vycházel v téměř 98 % ze strany cizinců, šlo o 135 případů. Pouze ve třech kontaktech byl jako iniciátor uveden interkulturní pracovník. V jedné KARTĚ údaj chyběl. Ani jednou se neobrátil na IP jiný úředník se žádostí o pomoc. Tento výsledek ukazuje, že se IP povedlo dostat se do povědomí Vietnamců žijících v Brně. IP jako „ne-Vietnamka“ byla komunitou akceptována a obdařena důvěrou, samotní Vietnamci vyhledávali její pomoc. Na straně druhé absence kontaktů ze strany jiných úředníků můžeme interpretovat jako projev nezájmu úředníků o cizineckou problematiku. Úředníci přenášejí povinnost zajištění tlumočení jednání nebo porozumění obsahu tištěných tiskopisů na stranu cizinců.

Místem konání většiny kontaktů s klienty byla kancelář IP v prostorách MMB. V této otázce se odlišuje práce IP pro vietnamskou komunitu od ostatních IP působících v projektu. Vietnamští klienti se mohli sejit s IP osobně v úředních hodinách, nejčastěji se však obraceli na IP se svými dotazy prostřednictvím internetu nebo telefonicky. Také v těchto případech jsme místo realizace kontaktu kategorizovali jako MMB. V tabulce jsou uvedené výsledky sledování místa kontaktu IP s klienty. Do kategorie „jiné“ jsme zařadili místa, která se v KARTÁCH objevila pouze jednou, například se jednalo o banku, dětské centrum, obchod, večerku, mateřskou školu nebo byt klienta.

#### Tabulka 14 Místo kontaktu IP s klienty

Místo kontaktu IP s klienty	Počet	%
MMB	120	86,3
Lékař	7	5
Centrum pro cizince JMK	4	2,8
Jiné	8	5,8
Celkem	139	100

Sledovali jsme rovněž počty kontaktů IP s jednotlivými klienty. Získaná data ukazují, že se nejčastěji jedná o jednorázový kontakt. IP pro vietnamsky mluvící cizince jednorázově vstupovala do kontaktu s klienty 79 krát, 22 klientů si vyžádalo 2 kontakty, 8 krát IP realizovala s klienty tři kontakty. Lze konstatovat, že se mezi klienty IP vytvořila skupinka cizinců vyžadující větší frekvenci kontaktů. IP evidovala 6 klientů se čtyřmi konzultacemi, dvojici klientů bychom mohli zařadit mezi extrémně závislé na pomoci IP (počet realizovaných kontaktů 12). S největším počtem kontaktů byla evidována 32 letá klientka, která se obracela na IP 13 krát. U této položky chyběl údaj pouze u jedné KARTY.

Použitý model integrace nám pomohl identifikovat šest oblastí, se kterými jsou cizinci v nové zemi konfrontováni během procesu začleňování se do společnosti. IP mohla v KARTÁCH zakroužkovat jednu nebo více okruhů. V případě vietnamsky mluvících klientů bylo ve 139 KARTÁCH označeno celkem 144 témat. Znamená to, že v pěti případech byly během jednoho



kontaktu řešeny dvě různé oblasti. Následující tabulka přináší podrobnější pohled na řešená témata.

**Tabulka 15 Tematické okruhy práce IP s klienty**

Témata spojená s integrací cizinců	Počet	%
Pobyt a bydlení	33	22,9
Zaměstnání a postavení na trhu práce	8	5,5
Vzdělání a jazyková integrace	57	39,6
Sociální a zdravotní oblast integrace	35	24,3
Vyrovňávání se s kulturními odlišnostmi, orientace ve společnosti	3	2,1
Vztahy s Čechy a okolím, začleňování se do české společnosti	7	4,9
Jiné	1	0,7
Celkem	144	100

Ve sledovaném období byla nejvíce frekventovanou oblastí problematika vzdělávací, spojená s otázkami zařazení vietnamských dětí do mateřských, základních a středních škol. Klienti měli zájem rovněž o kurzy češtiny popřípadě možnosti dalšího vzdělávání. Druhým v pořadí byl okruh sociálně zdravotní problematiky, přičemž u této komunity dominovala spíše zdravotní témata. Třetím nejčastěji řešeným okruhem, byl okruh spojený s pobytem a bydlením. Další roviny integrace byly zaznamenány spíše okrajově.

Pojetí interkulturní práce IP pro vietnamskou komunitu se výrazně lišilo od ostatních. IP zdůrazňuje potřebu hledání systémových řešení. Jako nereálné vnímá doprovázení individuálních klientů na jednání v rámci veřejných institucí (zejména kvůli počtu cizinců žijících v Brně). Tuto agendu spojuje spíše s interkulturními asistenty. IP se intenzivně věnovala tvorbě nástrojů, kterými lze oslovit, zprostředkovat informace či poradenství více klientům. V tomto kontextu IP nečekala na individuální zakázky klientů, nýbrž sama připravila nejdříve informační videa (například o zápisech dětí do MŠ, ZŠ, SŠ). Na základě těchto videí se hlásili klienti, kteří žádali nějakou doplňující informaci nebo chtěli potvrdit správnost pochopení procesu, který byl ve videu popsán. Rovněž z iniciativy IP a ve spolupráci s Centrem pro cizince, byly připraveny kurzy češtiny pro cizince nebo kurzy o vietnamské kultuře pro pracovníky ve školství. S nabídkou kurzů oslovila Vietnamce žijící v Brně i učitelé i nepedagogické pracovníky.

Prostřednictvím KARET jsme sledovali zastoupení jednotlivých komponent interkulturní práce. Z celkového počtu 139 vyplněných KARET bylo zaevidováno 273 aktivit. Tato otázka byla sledována s otevřeným počtem voleb. Na základě zaznamenaných aktivit byl zjištěn poměr jednotlivých aktivit v práci s klienty. IP se nejčastěji ve své práci věnovala poradenství a předávání informací. S větším odstupem k uvedeným dvěma aktivitám vykonávala tlumočení a doprovody. Ostatní činnosti se ve sledovaném období objevily jen okrajově. Rovněž v obsahovém portfoliu interkulturní práce s vietnamskou komunitou se velmi výrazně projevil přístup IP k cíli a pojetí interkulturní práce. Mohli bychom se domnívat, že stejně jako u arabské komunity bude i zde dominovat tlumočení a doprovody. Znalost češtiny mezi Vietnamci z tzv. první generace je obecně slabá. Poradenství a předávání informací však zvítězilo zejména proto,





že to jsou pro IP oblasti, které mají přidanou hodnotu v tom, že zmocňují cizince v budoucích jednáních a rozhodnutích.

**Tabulka 16 Oblasti práce IP**

Oblasti práce IP	Počet	%
Poradenství	110	40,3
Předávání informací	100	36,6
Tlumočení	37	13,6
Doprovod	20	7,3
Navazování kontaktů	4	1,5
Prevence	2	0,7
Celkem	273	100

Zatímco předchozí data byla získána ze záznamů IP, otázky spojené se spokojeností klientů vyplňovali klienti samostatně. Evaluační otázky byly přeloženy do vietnamštiny. Pomocí emotikonů klienti odpovídali na jednotlivé položky. Ve svých odpovědích respondenti kroužkovali emotikony odstupňované na pětibodové škále. Klienti IP vyjadřovali svůj souhlas či nesouhlas nebo spokojenost či nespokojenost. Nízký počet vyplněných odpovědí snižuje validitu získaných výsledků. Výpočet míry střední tendence a míry variability vychází z odpovědí 25 klientů, kteří vyplnili evaluační otázky. Přes nízký počet odpovědí si lze všimnout výrazného rozdílu mezi odpověďmi na otázky č. 1 a 5 a otázkami č. 2 a 3. Zatímco klienti hodnotili kladně práci IP, ve vztahu k samostatnému řešení své situace a samotného kontaktu s českými úřady, se klienti vyjadřovali skepticky. Důvodem deklarované nesamostatnosti a obav z jednání s českými úřady je především jazyková bariéra. Odpovědi na čtvrtou otázku se v tomto kontextu liší od dvou předchozích. Vysvětlení, které jim IP nabídla k řešení problému, vedlo k lepšímu pochopení celého kontextu. Druhou stranou mince je kulturní pozadí odpovědí. Vietnamští klienti mohou vnímat tuto otázku jako hodnocení IP. Pokud by zvolili na stupnici odpovědi spíše nebo velmi nesouhlasím, pak by tím vyjádřili, že IP jim neposkytla srozumitelným způsobem informace. Záporné hodnocení IP je interpretováno jako urážka, ta je z kulturního hlediska nepřijatelným projevem jednání.

**Tabulka 17 Měření spokojenosti klientů**

Evaluační otázky	M	St.D
Dostal jsem potřebné informace	1,24	,663
Dokážu si nyní problém řešit samostatně	3,76	1,422
Nebojím se sám jít na český úřad a mluvit přímo s úředníkem	4,36	1,186
Rozumím lépe tomu, kde mohu co vyřídit	1,52	,770
Jsem spokojen, IP mi pomohl vyřešit problém	1,04	,200

(N = 25, 5 ti bodová stupnice vyjadřuje 1 – velmi souhlasím, 5 velmi nesouhlasím)



## Závěry

IP pro vietnamskou komunitu přišla v průběhu projektu s celou řadou inovačních řešení, která aplikovala ve své práci. S velkým zájmem ze strany Vietnamců žijících v Brně se setkaly informační videa. Realizace kurzů nejen pro cizince, ale i pro pracovníky působící ve školství byly přesně zacílené na potřeby skupin, které se v procesu integrace setkávají a potýkají s řadou překážek. Působení IP na vybrané základní škole ukázalo skutečnou míru potřeby interkulturní práce v této oblasti.

Kreativní přístup k práci a snaha o dosažení systémových řešení sloužících většímu počtu cizinců provázela působení IP v celém projektu. Tento způsob realizace interkulturní práce je z hlediska evaluace sociálně inovačního projektu jistě cenný, má však i stinnou stránku. IP se při realizaci kontaktů s klienty odklonila od osobních setkání, zejména v druhém roce projektu byla častěji v kontaktu s klienty prostřednictvím telefonických rozhovorů nebo internetových dotazů. Tím byla znemožněna cesta k odpovědím klientů na evaluační otázky, stejně jako i přístup k některým údajům o klientech. Tyto skutečnosti se odrazily na nižším počtu shromážděných dat, ze kterých vychází naše evaluační zpráva. I přes tento nedostatek je nutné kladně ocenit možnost vzhledu do komunity cizinců, která v jiných výzkumných projektech se jevila zcela nedostupná.

V průběhu projektu IP opakovaně otvírala diskusi a vyjadřovala svou pochybnost se správností označení vykonávané pozice pojmem „interkulturní pracovník“. Ve své argumentaci přitom poukazovala na nižší sociální status připisovaný uvnitř vietnamské komunity osobám s označením „interkulturní pracovníci“. Jedním z evaluačních závěrů proto je zvážit adekvátnost tohoto označení. S podobnými ohlasy jsme se však nesetkali u ostatních IP.

Dosavadní praxe vietnamsky mluvících cizinců přicházejících na úřad byla spojena s využíváním placených zprostředkovatelů z řad vietnamské komunity. Práce IP vytvořila v prostoru veřejných institucí alternativu zejména pro chudší Vietnamce, kteří tímto získali příležitost k řešení svých záležitostí.

K odstraňování bariér mezi úředníky a klienty z řad cizinců pocházející z Vietnamu přispěly kurzy realizované pro pracovníky MMB. Zaznamenali jsme zájem úředníků o téma spojené s vietnamskou kulturou a specifickými rozdíly v komunikaci Čechů a Vietnamců.

Pro prohloubení kontaktů s Vietnamci žijícími v Brně a udržení si přístupu k informacím o struktuře, potřebách i problémech vietnamské komunity, je důležité ponechat možnost pravidelných setkání. Telefonické nebo internetové poradenství může být doplňkovým komunikačním kanálem. Klíčové budou vždy osobní setkání. Pokud není v silách jednoho IP realizovat terénní práci, je nutné uvažovat o větším zapojení asistenta IP, který by měl prostor se pohybovat v místech, kde se koncentrují Vietnamci. Součástí jeho práce mohou být rovněž doprovody cizinců na úřady. Přes veškerou snahu o nalezení systémových řešení, lze předpokládat, že zde vždy bude část cizinců, kterým instruktážní videa nestačí. Pokud nebude veřejná služba těmto cizincům pomáhat, tuto díru zaplní opět neformální zprostředkovatelé.



### 3 Evaluace interkulturní práce s ukrajinskou a ruskou komunitou

Interkulturní pracovnice pro ukrajinsky a rusky mluvící cizince ve sledované období (březen 2018 – srpen 2019) vyplnila celkem 174 KARET. Jde o druhý nejvyšší počet záznamů kontaktů s klienty. Ve skutečnosti Ukrajinci tvoří po Slovácích nejpočetnější skupinu cizinců žijících nejen v Brně ale i celorepublikově. Díky slovanským jazykům se Ukrajinci a Rusové – dvě cílové skupiny uvedené IP, snadněji domluví a orientují v českém prostředí. Pracovitost Ukrajinců je pověstná stejně jako fakt, že se Ukrajinci u nás nespolehnají na sociální dávky a na českém trhu práce vykonávají zaměstnání, o které Češi zpravidla nejeví zájem. Ukrajinci přijíždějící do ČR za prací, v mnoha případech opouští své rodiny a děti, které zůstávají na Ukrajině. V ČR, pracují zpravidla šest dnů v týdnu ve fyzicky náročných zaměstnáních, díky tomu mohou uživit sebe i rodinu. IP pro ukrajinsky a rusky mluvící cizince dobře zná realitu migrace z Ukrajiny a Ruska. Kromě běžné agendy, kterou sdílí s ostatními IP, se její práce poněkud liší. Součástí této práce je pohyb v terénu. Jedná se o ubytovny, ve kterých žijí převážně ukrajinští pracovníci. Zároveň se objevila nutnost vstupovat do kontaktu s pracovními agenturami, které dováží ukrajinské pracovníky na český trh. IP tak kromě běžných znalostí a dovedností musela prokázat vysokou míru samostatnosti a odvahy v jednání a komunikaci s druhou stranou.

Ze statistik ČSÚ vyplývá, že z Ukrajiny a Ruska do ČR míří více mužů než žen. Mezi klienty IP však mírně převažují ženy, těch bylo zaevidováno 89, ve stejném období se na IP obrátilo 83 mužů, ve dvou případech pak IP vstupovala do kontaktu s manželským párem. Tato skutečnost koresponduje s běžnou praxí pomáhajících profesí. O pomoc častěji žádají ženy, které převažují mezi klientelou psychologů, psychoterapeutů, sociálních pracovníků. Důvod souvisí s podmínkou vyslovení žádosti o pomoc. Požádání o pomoc blokuje u části mužů nepřijatelnost role žadatele o pomoc, který si sám není schopen svůj problém vyřešit. (Zdá se, že problém je hlubší a snad by mohl být samostatně výzkumně řešen. Je zajímavé, že ženy působící na pozici IP mají více klientek a muž v pozici IP má více klientů než klientek.)

Ze statistické analýzy věku klientů IP jsme zjistili, že se jedná o klientelu ve středním věku, průměrný věk činí 37 let (směrodatná odchylka = 11 let, medián = 35 let, modus = 40 let). Nejmladšímu klientovi bylo 18 let, nejstaršímu bylo 76 let.

Byť jsme v úvodu zmínili, že cílovými skupinami jsou cizinci z Ukrajiny a Ruska, seznam zemí, ze kterých se občané obrátili se žádostí o pomoc na IP je delší. Převládající skupinu tvoří Ukrajinci, kterých bylo zaevidováno 138 (79,3 %). Téměř 10 % klientů pochází z Ruska, 8 % ruskojazyčných klientů tvoří cizinci z postsovětských zemí. Jazykové kompetence IP dovolily vstoupit také do interakce s cizinci z Maďarska a Bulharska. Navíc se v seznamu klientů objevili dva Slováci, které za IP poslali sociální kurátoři MMB. Bližší informace přinášíme v následující tabulce.

**Tabulka 18 Země původu klientů**

Země původu klientů	Počet	%
Ázerbájdžán	1	0,6
Bělorusko	8	4,6
Bulharsko	2	1,1
Kazachstán	3	1,7



Maďarsko	1	0,6
Moldávie	2	1,1
Rusko	17	9,8
Slovensko	2	1,1
Ukrajina	138	79,3
Celkem	174	100

Z hlediska rodinného stavu můžeme soubor klientů rozdělit do čtyř podskupin. Nejvíce bylo klientů jednotlivců, šlo o 58 cizinců, Druhou nejpočetnější skupinu reprezentují klienti s rodinou, kterých IP evidovala 52. 46 klientů uvedlo, že jejich rodina s dětmi žije mimo území ČR. Pouze 14 klientů spadá do čtvrté podskupiny cizinců žijících v Brně v rodině bez dětí. U čtyř klientů nebyl údaj zjištěn. Další analýza klientů jednotlivců ukázala, že sice v této skupině převládají osoby mladší mezi 20. až 30. rokem, 22 klientů jednotlivců spadá do věkové kategorie 40 – 66 let. Do této střední generace cizinců jednotlivců patří dle našeho názoru, část osob, kteří z nějakého důvodu zamlčeli svou rodinu žijící mimo ČR a deklarovali se jako osoby single. Možným vysvětlením je způsob interpretace otázky týkající se rodinného stavu. Část klientů tuto otázku vztáhla pouze na život v ČR. Problematika vztahů cizinců (manželských či partnerských) „na dálku“ by si snad zasloužila samostatnou studii.

#### Tabulka 19 Rozdělení klientů podle rodinného stavu

Rodinný stav	Počet	%
Jednotlivec	58	34,1
Rodina bez dětí	14	8,32
Rodina s dětmi	52	30,6
Rodina s dětmi mimo území ČR	46	27,1
Celkem	170	100

Diferenciace klientů podle typu pobytu je u tohoto souboru poněkud složitější než u ostatních IP. Zejména podmínky vstupu Ukrajinců do ČR se dynamicky mění. Komplikace v podobě delší čekací doby na vyřízení pracovního povolení se promítají do reality všedního dne, kdy část Ukrajinců přijíždí do Brna na krátkodobé vízum (maximálně 90 dnů) a snaží se změnit svůj status v průběhu pobytu v ČR. Tady se dozvídají, že tato možnost neexistuje a jedině český konzulát ve Lvově je kompetentní pracovní povolení vydat. Podobná je motivace těch, kteří přijíždí do Brna s pracovním vízem uděleným jinou zemí.

Z analýzy KARET vyplývá, že nejvíce zastoupeni byli klienti s dlouhodobým pobytem, těch IP evidovala 50. S trvalým pobytem bylo evidováno 25 klientů. Mezi klienty se objevili také cizinci, kteří přijeli do Brna s udělenou zaměstnaneckou kartou v tzv. „Režimu Ukrajina“, z této skupiny se s IP kontaktovalo 23 cizinců. 16 klientů přijelo do ČR na krátkodobé (turistické) vízum. Pobyt za účelem sloučení rodiny deklarovalo 12 klientů IP. Studentské vízum uvedli 3 klienti, 4 klienti měli občanství některé ze zemí EU (jedná se například o Ukrajince s maďarským nebo rumunským pasem). 3 klienti přiznali, že mají pracovní vízum udělené jinou zemí. V 19 případech byl v KARTĚ uveden pouze „jiný“ typ pobytu. U 7 cizinců IP nezjistila tento údaj.



**Tabulka 20 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR**

Typy pobytů cizinců v ČR	Počet	%
Dlouhodobý pobyt	50	29,9
Trvalý pobyt	25	15
Zaměstnanecká karta „Režim Ukrajina“	32	19,2
Krátkodobé vízum	16	9,6
Studentské vízum	6	3,6
Pobyt za účelem společného soužití rodiny v ČR	12	7,2
Pracovní vízum jiné země	3	1,8
Občan země EU	4	2,4
Jiný typ pobytu	19	11,3
Celkem	167	100

Podnět k navázání kontaktu IP s klienty vycházel nejčastěji ze strany klientů. Jednalo se o 122 případů, 33 kontaktů iniciovala IP, v 11 případech o kontakt požádal jiný úředník. V 6 záznamech byla uvedena jiná osoba obracející se na IP se žádostí o pomoc cizinci. Ve dvou KARTÁCH záznam chyběl.

**Tabulka 21 Iniciátoři kontaktů IP s klienty**

Iniciátoři kontaktů	Počet	%
Klient	122	71
IP	33	19,2
Jiný úředník	11	6,4
Jiná osoba	4	2,4
Celkem	172	100

Převládající část klientů se setkala s IP jednou, jednorázových kontaktů proběhlo 145. Dva kontakty IP realizovala s 9 klienty, tři kontakty si vyžádalo 8 klientů. Čtyřikrát se IP scházela pouze s jedním klientem. Ve dvou případech nebyl v KARTĚ údaj vyplněn. Mezi ukrajinsky a ruský mluvícími klienty jsme nezaznamenali výskyt výrazně závislých na pomoci IP osob. Byť někteří klienti se obraceli na IP v osobní, finanční nebo bytové krizi, IP dokázala cizince sít'ovat na instituce, které jim poskytly potřebnou zdravotní či materiální pomoc. Výraznou výhodou u ukrajinských a ruských klientů představuje jazyk. Ve většině případů jsou tito klienti sami schopni komunikovat s českými úřady, proto často stačí zprostředkovat těmto cizincům informace, kontakty. Pokud se problémy cizinců týkají prodloužení pobytu (např. u turistického víza), pak IP nemůže cizinci nabídnout jiné řešení než odjezd zpět do vlasti.

**Tabulka 22 Počet kontaktů IP s klienty**

Počet kontaktů IP s klienty	Počet klientů
1 kontakt	145
2 kontakty	18
3 kontakty	9



4 kontakty	1
Celkem	173

Na roztržitost ukrajinsky mluvících cizinců a neexistenci významnějších společných vazeb uvnitř této komunity v Brně jsme poukázali v Průběžné evaluační zprávě (2018). Tato skutečnost determinovala nutnou podmínku práce IP, kterou byl pohyb v prostoru města. IP neměla možnost na jednom místě oslovit více svých klientů, vzhledem k tomu, že neexistuje něco jako „Ukrajinská tržnice“ nebo „pravoslavná ukrajinská bazilika“, se kterou by se identifikovala ukrajinská komunita. Totéž platí o ruské komunitě. Individuálními kontakty, prostřednictvím letáčku a mediálních zpráv se IP povedlo dostat se do povědomí velké části ukrajinsky a ruský mluvících cizinců v Brně (příkladem je rovněž příběh jedné ukrajinské klientky, který jsme popsali v případové studii).

Ze záznamů místa realizace kontaktu s klientem vyplývá, že se nejčastěji jednalo o kancelář IP v prostorách MMB. Do této kategorie jsme zařadili jak osobní kontakty, tak případy, kdy se na IP obraceli klienti telefonicky nebo prostřednictvím písemných zpráv. Jednalo se o 81 kontaktů. 15 klientů žádalo IP o doprovod na OAMP. 14 krát IP doprovázela klienty k lékaři. Skutečný seznam míst, která IP navštívila se svými klienty je velmi dlouhý, najdeme mezi nimi Policii ČR, Cizineckou policii, Bílý kruh bezpečí, pojišťovny, banky, ÚP, mateřské a základní školy, stavby, obchody, Centrum pro cizince JMK a další. V následující tabulce prezentujeme pouze nejvíce frekventovaná místa kontaktů IP s klienty.

**Tabulka 23 Místo kontaktu IP s klienty**

Místo kontaktu IP s klienty	Počet
MMB	81
OAMP	15
Lékař	14
MŠ, ZŠ, SŠ	7
Zdravotní pojišťovna	4
Stavba	4
Pojišťovna	4
ÚP	3
Policie, Cizinecká policie	3

IP se ve své práci více než ostatní její kolegyně věnovala problematice pobytové. Důvody jsme již popsali výše v souvislosti s procedurou žádostí o pracovní povolení Ukrajinců. Druhým nejčastějším okruhem v práci IP s cizinci bylo zaměstnání a otázky spojené s pracovním trhem. Třetími klíčovými oblastmi práce IP uzavírá sociálně zdravotní problematika, přičemž větší roli hrála témata zdravotní. Jen o něco méně častá byla problematika vzdělání a jazykové integrace, kdy vedle umístování dětí cizinců do mateřských a základních či středních škol byla řešena otázka nostrifikace vysokoškolských diplomů.

Struktura okruhů, které řeší IP s ukrajinskou a ruskou klientelou se odvíjí od podmínek a důvodů příjezdů této skupiny cizinců do ČR. Velmi častý je příjezd na turistické vízum v kombinaci s představou, že si zde cizinci prodlouží svůj pobyt. Tato možnost však neexistuje. Jediným možným řešením je odjezd do vlasti a žádání o pracovní vízum. Důvod příjezdu této komunity cizinců do ČR souvisí velmi často s výdělečnou činností, často se proto objevují



otázky, se kterými se cizinci obrací na IP, z oblasti pracovního práva a postavení na trhu práce. Situace, kdy si Ukrajinci nebo Rusové žádají doprovod nebo tlumočení jsou velmi specifické, obecně se dokážou sami domluvit. Pokud se však problém týká závažného onemocnění (může jít o karcinomy) nebo zdravotního stavu nezletilých dětí, z důvodu úzkosti a obav, žádají IP o pomoc. Podrobnější informace prezentujeme v následující tabulce.

**Tabulka 24 Tematické okruhy práce IP s klienty**

Oblasti integrace	Počty	%
Pobyt a bydlení	80	46
Zaměstnání a postavení na trhu práce	39	22
Sociální a zdravotní problematika	26	14,9
Vzdělání a jazyková integrace	22	12,6
Jiné	7	4
Celkem	174	100

Analýzu interkulturní práce s ukrajinsky a rusky mluvícími cizinci chceme na tomto místě doplnit o třídění činností IP. Východiskem naší práce jsou záznamy z KARET, ve kterých IP prováděla evidenci realizovaných úkonů. Ze získaných dat vyplývá, že téměř polovinu náplně práce IP tvoří poskytování poradenství a zprostředkování informací. Vzhledem k výše zjištěným skutečnostem, se uvedené činnosti týkají zejména pobytových otázek a bytové problematiky (prodloužení víza za účelem zaměstnání či podnikání, podmínky pro sloučení rodiny, nájemní smlouvy, neoprávněné vymáhání kauce, zrušení nájemné smlouvy). Podpora integrace cizinců rovněž probíhá cestou zprostředkování kontaktů na instituce, které sami cizinci neumí v novém prostředí najít nebo oslovit. S tím úzce souvisí preventivní působení IP, kdy snahou IP je především předejít eskalaci problému cizince. Doprovody byly realizovány v téměř 12 % kontaktů, tlumočení se IP věnovala v téměř 10 % případů. Podrobnější výsledky jsou uvedeny v následující tabulce.

**Tabulka 25 Oblasti práce IP**

Oblasti práce IP	Počet	%
Poradenství	110	24,7
Předávání informací	99	22,3
Navazování kontaktů	72	16,2
Prevence	65	14,6
Doprovod	53	11,9
Tlumočení	44	9,9
Jiné	2	0,4
Celkem	445	100

Hodnocení spokojenosti ukrajinsky a rusky mluvících klientů jsme sledovali, stejně jako u ostatních klientů IP, prostřednictvím pěti evaluačních otázek. Jejich znění měli klienti přeloženo do ukrajinštiny respektive ruštiny. V případě maďarsky mluvících klientů jim otázky byly přeloženy během vyplňování odpovědí. Ke statistické analýze jsme získali celkem 173



odpovědí, pouze jedna KARTA neobsahovala klientovo hodnocení. Výsledky ukazují menší míru obav a vyšší subjektivně připsovanou samostatnost v jednání s českými úřady než jakou vyjadřují ve svých odpovědích klienti ostatních IP. Výsledky odpovědí na 2., 3., a 4. otázku jsou spíše optimistické. Hodnocení spokojenosti s pomocí IP při řešení problémů klientů dopadlo rovněž velmi pozitivně. Ve srovnání s výsledky hodnocení klientů jiných IP je zde patrný minimální pokles klientské spokojenosti. Tuto skutečnost je možné vysvětlit obsahem klientských zakázek, se kterými cizinci k IP přicházeli. V případě, že IP klientům sdělila skutečnost, která nekorespondovala s jejich očekáváním nebo přáním, výsledné hodnocení spokojenosti s pomocí při řešení problému bylo horší. Nasvědčuje tomu poněkud vyšší míra variability odpovědí na poslední otázku.

Na míru samostatnosti při řešení svých záležitostí má u této cizinecké komunity vliv mnoho faktorů. Jedním z nich je to, že většina těchto cizinců pracuje ať už jako agenturní pracovníci nebo mají pracovní smlouvu uzavřenou s českou nebo zahraniční firmou. Na svém pracovišti cizinci jsou v kontaktech s Čechy, kterých se mohou zeptat na možný způsob řešení svých problémů. Část informací a kontaktů si předávají cizinci rovněž mezi sebou. Není výjimkou, že cizinci ve snaze vyřešit své záležitosti obcházejí více institucí, kde hledají pro sebe nejvhodnější řešení. Důležitou roli zde hraje jazyk, o kterém jsme se zmiňovali již výše. Podobné faktory se promítají rovněž do oblasti, které řeší otázky č. 3 a 4.

#### Tabulka 26 Měření spokojenosti klientů

Evaluační otázky	M	St.D
Dostal jsem potřebné informace	1,07	0,383
Dokážu si nyní problém řešit samostatně	2,25	1,331
Nebojím se sám jít na český úřad a mluvit přímo s úředníkem	2,27	1,471
Rozumím lépe tomu, kde mohu co vyřídit	1,39	0,866
Jsem spokojen, IP mi pomohl vyřešit problém	1,38	1,019

(N = 173, 5 ti bodová stupnice vyjadřuje 1 – velmi souhlasím, 5 velmi nesouhlasím)

#### Závěry

IP pro ukrajinskou a ruskou komunitu se ve své práci nejčastěji setkává s otázkami spojenými s pobytem a bydlením (podmínky prodloužení pobytu, nájemní smlouvy, neoprávněné vymáhání kauce), na druhém místě pak řeší problematiku spojenou se zaměstnáním cizinců. IP opakovaně vstupovala do kontaktu s pracovními agenturami, firmami či fyzickými osobami (českými i ukrajinskými), které porušovaly vůči cizincům zákon. Ve většině těchto případů se jako klíčový ukázal význam autority MMB, kterou respektovala většina subjektů z východu. Neméně důležitou roli sehrála rovněž odvaha IP hájit zájmy klientů tváří v tvář tvrdě jednajícím podnikatelům.

Podpora integrace cizinců rovněž probíhala cestou zprostředkování kontaktů na instituce, které sami cizinci neuměli v novém prostředí vyhledat. S tím úzce souvisí preventivní působení IP, která se snaží předcházet eskalaci problémů cizinců. Tlumočení a doprovody cizinců nejsou tak frekventované jako u ostatních interkulturních pracovníků. Důvodem je blízkost slovanských jazyků, která cizincům mluvícím ukrajinsky nebo rusky usnadňuje se v českém prostředí





domluvit. Případy, kdy se klienti obrací na interkulturního pracovníka se žádostí o doprovod a tlumočení se týkají spíše jednání, která obsahují odbornou terminologii, příkladem jsou lékařská vyšetření nezletilých dětí nebo vážnější zdravotní komplikace u onkologických pacientů.

Přes roztržičnost ukrajinské a ruské komunity se IP povedlo rozšířit informaci o nově vytvořené službě pro cizince v rámci samosprávné instituce. Důkazem je fakt, že k většině kontaktů došlo z podnětu samotných klientů.

Počáteční psychický stres z kontaktů s klienty IP ustála. Postupně se naučila v kontaktech s cizinci nastavovat a respektovat osobní hranice. Byť interkulturní práce je někdy spojená s pracovní dobou mimo úřední hodiny a část klientů žádajících o pomoc se nachází v mezních životních situacích, postupně získané zkušenosti IP dovolily poskytovat efektivní pomoc klientům. Tuto skutečnost potvrzuje počet kontaktů klientů s IP. V souboru klientů nebyl evidován případ nadměrně závislého cizince, který by vyžadoval mimořádně vysokou míru pozornosti IP.

Výsledky práce IP potvrzují existenci poptávky po této službě zejména ze strany početně významné komunity cizinců z Ukrajiny. V průběhu projektu jsme evidovali několik případů žádostí o spolupráci s IP, které vyšly od úředníků MMB i pracovníků jiných veřejných institucí. IP pro ukrajinsky a rusky mluvící cizince jednala se sociálními kurátory a sociálními pracovníky Odboru sociální péče. Ve věci ukrajinské rodiny s dětmi se na IP obrátila rovněž pracovníce noclehárny (Městské středisko sociální pomoci pro osoby v extrémní sociální tísní), rodině hrozilo odebrání dětí od rodičů. Těmto klientům IP rovněž nabídla svou pomoc.

IP se ve své práci snažila vést klienty k reflexi svých životních plánů. Řada klientů přijela do ČR s nejasnou představou o délce pobytu, který chce tady strávit. Tato krátkodobá životní strategie je spojena s koncentrací na „tady a teď“, budoucnost se jeví jako nejasná a vzdálená. Z této perspektivy otázka důchodového pojištění se zdá být nepodstatná. Mnoho cizinců, se kterými se IP setkala, ustrnulo v životním provizoriu a jejich krátkodobý plán se časem natáhl na 5, 10 i více let. Zařazení existenciálně orientovaných otázek do interkulturní práce se zdá být potřebné, zároveň však nesnadné. Otvírání hlubších témat spojených s životem cizince v cizí zemi, přesahuje obsahový rámec interkulturní práce.



## 4 Evaluace interkulturní práce s rumunskou a moldavskou komunitou

V této podkapitole prezentujeme výsledky interkulturní práce pro rumunsky a moldavsky mluvící cizince. Naším cílem je popsat a poznat klienty přicházející do Brna ze dvou zemí, jedné členské země EU, druhé nečlenské. V čem se situace Rumunů a Moldavanů liší a v čem je podobná? I když Rumuni mají všechny výhody občanů EU, jejich postavení na českém trhu práce se v mnoha ohledech liší od cizinců z ostatních zemí EU. V případě Moldavanů platí přísnější podmínky pro vstup do ČR.

V následujících odstavcích popíšeme problémy, se kterými se cizinci z Rumunska a Moldavska potýkají po příjezdu do ČR. Budeme hledat odpověď na otázku: „Do jaké míry potřebují tito cizinci pomoc při řešení svých životních záležitostí v ČR?“ V pozadí těchto evaluačních kroků je implicitně obsažena jedna klíčová otázka: „Pomohla práce IP zlepšit integraci cílové skupiny cizinců?“

Za sledované období IP vyplnil pro účely evaluace 117 KARET. V záznamech jsme identifikovali 8 případů, kdy IP jednal s českými klienty, které jsme pro potřeby této analýzy vyřadili. V tomto textu proto pracujeme s počtem 109 klientů. Zatímco identifikace potencionálních klientů je v případě arabsky nebo vietnamsky mluvící IP již na první pohled možná a početně zastoupená ukrajinská komunita snadněji dosažitelná, cizince mluvící rumunsky nebo moldavsky není tak snadné na brněnské ulici rozpoznat. IP si proto v první řadě musel vytvořit vlastní způsoby vyhledávání a oslovení klientů. Musel si také sestavit mapu míst, kde je v brněnském prostředí možné potkat krajany z Rumunska a Moldavska.

V průběhu realizace sociálně inovačního projektu se na IP obrátilo 41 (37,6 %) žen a 68 mužů (62,4 %). Tento poměr mužů a žen je výjimečný, u ostatních IP jsme zaznamenali poměr opačný.

Průměrný věk ve sledovaném souboru cizinců činí 35 let (směrodatná odchylka = 10,7 let, medián = 33 let, multimodální rozložení dat - modus č. 1 = 28 let, modus č. 2 = 35 let). Variační rozpětí bylo u věku naměřeno v intervalu 19 – 66 let.

Byť zde opakovaně hovoříme o cizincích z Rumunska a Moldavska, IP se ve své práci setkal s širším okruhem národností. Díky svým jazykovým dovednostem IP komunikuje s klienty především moldavsky, rumunsky a rusky, může však hovořit i jinými cizími jazyky. V následující tabulce prezentujeme úplný seznam zemí původu klientů IP.

**Tabulka 27 Země původu klientů**

Země původu klientů	Počet	%
Ázerbájdžán	1	0,9
Irán	1	0,9
Jordánsko	1	0,9
Kazachstán	3	2,8
Kosovo	3	2,8
Moldavsko	33	30,3
Rumunsko	65	59,6
Ukrajina	2	1,8
Celkem	109	100



Podle typu pobytu můžeme soubor klientů diferencovat do tří podskupin. Největší skupinu tvoří cizinci s dlouhodobým pobytem, jedná se o 83 klientů. Téměř jednu pětinu reprezentují cizinci s trvalým pobytem v ČR. Třetí podskupina čítá pouze 5 klientů, kteří zde pobývají na základě jiného typu pobytu. Získaná data přinášíme v následující tabulce.

**Tabulka 28 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR**

Typy pobytů cizinců v ČR	Počet	%
Dlouhodobý pobyt	83	76,1
Trvalý pobyt	21	19,3
Jiný typ pobytu	5	4,6
Celkem	109	100

U klientů jsme sledovali délku pobytu v ČR v okamžiku zahájení kontaktu s IP. Ze 108 záznamů, které byly vyplněny, jsme vypočítali průměrnou délku pobytu, která činí 3,8 let. Vzhledem k variačnímu rozpětí (0 – 19let) je tento výsledek pouze orientační. Pro úplnost přidáváme další střední hodnoty – modus = 2, medián = 2,5, směrodatná odchylka = 3,73). Přesnější data prezentujeme v následující tabulce. Asi třetina klientů požádala o pomoc IP v prvních měsících svého pobytu v ČR. Téměř 60 % klientů spadá do kategorie 0 – 3let. V souboru klientů však najdeme cizince, kteří zde žijí delší dobu a k řešení svých záležitostí si vyžádali pomoc IP. Skupinu s nejdělsí dobou pobytu tvoří v této komunitě rovněž různorodá skupina cizinců. Opět se v této skupině objevují otázky spojené s legalizací pobytu, s prodloužením pobytu, tito cizinci mají zájem je o české občanství nebo trvalý pobyt. Mezi cizinci žijící na území ČR 10 a více let najdeme ženu původem z Rumunska pracující v IT firmě, která po 12 letech pobytu v Brně nemluví česky (v zaměstnání používá pouze angličtinu). V této skupině jsme evidovali také muže původem z Kosova, kterému po rozvodu s českou občankou hrozilo vyhoštění

**Tabulka 29 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR**

Délka pobytu (roky)	Počet	%
Do 1 roku	35	32,4
2-3	29	26,9
4-5	14	13
6-7	11	10,2
8-9	9	8,3
10 a více let	10	9,2
Celkem	108	100

Další proměnnou, kterou jsme sledovali na straně klientů IP, je rodinný stav. Na základě rodinného stavu můžeme do jisté míry predikovat motivaci k integraci cizinců. V souboru klientů moldavsko a rumunsko jazyčných téměř polovinu tvoří jednotlivci. Osoby žijící v ČR v domácnostech s rodinami a dětmi reprezentují zhruba třetinu klientů. Zbývající část klientů žije v domácnostech bez dětí nebo v odloučení od rodin, které pobývají mimo území ČR. Podrobnější data prezentujeme v následující tabulce.



**Tabulka 30 Rozdělení klientů podle rodinného stavu**

Rodinný stav	Počet	%
Jednotlivec	53	48,6
Rodina bez dětí	15	13,8
Rodina s dětmi	38	34,9
Rodina s dětmi mimo území ČR	3	2,8
Celkem	109	100,0

V kontextu integrace cizinců do české společnosti lze předpokládat, že klienti žijící v domácnostech s rodinami a dětmi mají více důvodů usilovat o začlenění se do společnosti. Zejména klienti s dětmi s povinnou školní docházkou, mají k tomu více vnějších stimulů. U jednotlivců zejména z řad nekvalifikovaných dělníků žijících s ostatními krajany na ubytovnách nebo ve sdílených bytech, integrační proces nutně vázne, pokud vůbec lze o integraci hovořit. U části těchto cizinců dochází k opakované pracovní migraci. Pokud se naskytne těmto cizincům lépe placená práce, stěhují se do Německa, Ruska nebo zpět do ČR. Tito cizinci se často neučí cizí jazyk ani neřeší podmínky udělení trvalého pobytu.

V případě interkulturní práce realizované v rámci sociálně inovačního projektu byla sledována otázka podnětu k zahájení kontaktu IP s klientem. U IP pro moldavsky a rumunsky mluvící cizince ve většině případů byl iniciátorem klient. V 10 % případů vyšel podnět k zahájení kontaktu ze strany IP. Pouze jednou kontaktoval IP jiný úředník. V tomto případě byl iniciátorem kontaktu IP s cizincem sociální pracovník Odboru sociálně právní ochrany dětí (MMB). Případ se týkal neplacení výživného na dítě, jehož rodičem byl cizinec rumunské národnosti. V jednom případě byla uvedena jiná osoba kontaktující IP a žádající o pomoc ve věci cizince. Zjištěná data přinášíme v následující tabulce.

**Tabulka 31 Iniciátoři kontaktů IP s klienty**

Iniciátoři kontaktů	Počet	%
Klient	92	84,4
IP	11	10,1
Klient + IP	4	3,7
Jiný úředník	1	0,9
Jiná osoba	1	0,9
Celkem	109	100

Během realizace projektu se ukázal jako nejrozšířenější model práce IP s klienty jednorázový kontakt. U sledovaného souboru jednorázový kontakt proběhl u téměř 83 % klientů. U 11 % klientů se uskutečnily dva kontakty. Počet cizinců, kteří k řešení svých životních záležitostí si vyžádali více kontaktů s IP, je u sledovaného souboru nízký. Z analýzy záznamů vyplývá, že s nejvyšším počtem kontaktů byl evidován pouze jeden klient, jehož příběh jsme popsali v kazuistice. Tento model práce IP klienty koresponduje s typem problémů, se kterými se na IP obrací cizinci. Pokud žádají o tlumočení a doprovod na úřad nebo pojišťovnu, IP cizince doprovází, zprostředkuje komunikaci mezi českým úředníkem a cizincem, klient získá potřebné informace, kontakty, vzhled do systému veřejných institucí a dále je schopen sám problém řešit. (jiná je situace u arabských klientů, kteří často z důvodu pobírání sociálních dávek musí



docházet na ÚP, který si žádá pravidelné návštěvy a pravidelné předkládání řady potvrzení a výpisů). Počty kontaktů IP s klienty jsou přehledně uvedeny v následující tabulce.

**Tabulka 32 Počet kontaktů IP s klienty**

Počet kontaktů IP s klienty	Počet klientů	%
1 kontakt	90	82,6
2 kontakty	12	11
3 kontakty	4	3,7
4 kontakty	2	1,8
5 kontaktů	1	0,9
Celkem	109	100

Během doby trvání projektu jsme sledovali hlavní okruhy otázek, se kterými se na IP obraceli jednotliví klienti. Východiskem určujícím kategorizaci témat byl teoretický model pracující se šesti dimenzemi integrace cizinců. Na základě provedené analýzy jsme identifikovali klíčové okruhy témat. Klienti IP pro moldavskou a rumunskou komunitu nejčastěji žádali o pomoc při řešení zdravotních problémů. S tím úzce souvisí problematika zdravotního pojištění cizinců. V případové studii jsme popsali příběh Moldavana, který by bez intervence a pomoci IP jen stěží dokázal zahájit léčbu vedoucí k záchraně kyselinou poleptaného oka. K hlavním tematickým okruhům práce IP patřily rovněž otázky spojené s prodlužováním povolení k pobytu, které zajímaly zejména Moldavany. Na třetím místě bylo řešeno téma zaměstnání a postavení na trhu práce. Na otázky spojené se sociální integrací a vzdělávací problematikou se tázala pětina klientů. IP pomáhal rovněž klientovi s trestněprávním problémem.

Zastoupení jednotlivých tematických okruhů u této komunity cizinců vyplývá z určitého modelu strategií chování, které u této komunity převládají na trhu práce. V těchto strategiích dominuje snaha vydělat co nejvíce a odvést (na daních, na pojištění sociálním i zdravotním co nejméně, popřípadě se zcela těmito platbám vyhnout). Po určitou dobu jim toto chování vyhovuje. Mezníkem je okamžik, kdy se něco stane. Cizinec se například zraní na stavbě, onemocní vážnějším druhem nemoci, a přestane vydělávat peníze. Často právě v těchto momentech se cizinci obraceli na IP se žádostí o pomoc.

Poměr jednotlivých témat v práci s klienty uvádíme v následující tabulce.

**Tabulka 33 Tematické okruhy práce IP s klienty**

Oblasti integrace	Počty	%
Sociální a zdravotní problematika	36	34
Pobyt a bydlení	27	25,5
Zaměstnání a postavení na trhu práce	16	15,1
Vztahy s Čechy a okolím	10	9,4
Vzdělání a jazyková integrace	7	6,6
Vyrovňování se s kulturními odlišnostmi	6	5,6



Jiné	4	3,8
Celkem	106	100

Práce IP s rumunskou a moldavskou komunitou se odlišuje od práce ostatních IP. O některých rozdílech jsme se již zmínili. Odlišná jsou kromě jiného místa kontaktů s klienty. V menší míře se klienti obraceli na IP přímo v kanceláři MMB, častěji se musel IP s klienty setkávat v rámci terénní práce. Stejně jako u ukrajinské a ruské komunity se v případě Rumunů a Moldavanů jedná o vnitřně neorganizovanou komunitu cizinců, s nízkou mírou sociální koheze, bez uznávané autority. Středobodem práce IP se proto stalo brněnské autobusové nádraží, kam každý den míří autobusy z Bukurešti a Kišíněva. Na jedné autobusové zastávce IP umístil informační leták s kontaktem na sebe a s krátkou prezentací své práce. IP se také pravidelně pohybuje na tomto místě, osobně hovoří s cestujícími, kteří přijíždí do Brna nebo čekají na odjezd autobusu. Bez osobního kontaktu by leták měl zřejmě mnohem menší význam. Kontakty s klienty se odehrávaly rovněž na stavbách, ubytovnách a na ulici. Jednou IP navštívil klienta ve vazební věznici. Seznam míst kontaktů IP s klienty je dlouhý, v následující tabulce uvádíme nejvíce frekventovaná místa.

**Tabulka 34 Místo kontaktu IP s klienty**

Místo kontaktu IP s klienty	Počet
MMB	32
Lékař	18
OAMP	14
Zdravotní pojišťovna	7
Policie	4
Banka	4
MŠ	4
Dodavatelé elektřiny	3

Místo kontaktu IP s klientem úzce souvisí s výkonem jednotlivých klíčových činností interkulturní práce. Ze záznamů z KARET můžeme zjistit náplň práce IP. V případě práce s rumunsky a moldavsky mluvícími klienty dominují dvě složky, které spolu úzce souvisí. Jedná se o tlumočení a doprovázení

IP opakovaně doprovázel klienty a tlumočil průběh lékařského vyšetření. Doprovázení a tlumočení se odehrávalo rovněž na úřadech. OAMPu, v bance, zdravotní pojišťovně či policii. Klienti žádali IP o pomoc s vyřízením řidičských průkazů, živnostenských listů, s uzavřením zdravotního pojištění nebo smlouvy o dodávce elektřiny, IP pomáhal klientům s umístěním dětí do mateřských škol, účastnil se jednání klientů na úřadu práce i v advokátní kanceláři. Třetí stěžejní oblast práce IP tvoří poradenství, IP pomáhal cizincům se orientovat v realitách českých zákonů, systému služeb veřejných institucí i jejich právech a povinnostech. Během kontaktů s klienty se IP věnoval rovněž vyhledávání a předávání informací, usiloval s klienty řešit jejich problémy tak, aby nedocházelo k jejich eskalaci. S výkonem práce IP občas souvisí mimořádná situace a setkání. O jednom z nich jsme psali v Průběžné evaluační zprávě (2018), kdy IP intervenoval v případě rumunského bezdomovce v seniorském věku, kterému pomohl zajistit finanční prostředky na návrat do Rumunska. Muže kontaktoval s jeho rodinou a postaral se o další osobní potřeby nutné na cestu domů. Podobných situací se v průběhu projektu objevilo



více, v případové studii ilustrujeme ještě jeden příběh klienta z Moldavska. V následující tabulce prezentujeme evidované počty jednotlivých složek interkulturní práce.

**Tabulka 35 Oblasti práce IP**

Oblasti práce IP	Počet	%
Tlumočení	87	33,3
Doprovod	84	32,2
Poradenství	56	21,5
Předávání informací	23	8,8
Prevence	11	4,2
Celkem	261	100

K doplnění informací o práci IP s moldavskou a rumunskou komunitou cizinců v Brně připojujeme výsledky měření spokojenosti klientů. Také v tomto případě přeložil IP evaluační otázky do jazyků svých klientů, tedy moldavštiny a rumunštiny. Na základě získaných dat jsme vypočítali míry střední hodnoty a míry variability. Z výsledků vyplývá pozitivní hodnocení, kterým klienti ocenili získané informace a pomoc IP při řešení svých problémů. Nejméně jistí byli klienti v otázce míry samostatnosti během řešení budoucích problémů. Schopnost samostatného jednání s českými úřady limituje u této komunity jazyková bariéra. Cizinci mnohdy žijící v ČR několik let nemluví a nerozumí česky. Vyšší hodnota standardní odchylky prozrazuje větší heterogenitu odpovědí. Důvod vyšší míry variability u odpovědí na otázky č. 2 a 3, je nutno hledat ve skladbě cizinců, kteří přijíždí z Rumunska a Moldavska do Brna. V této komunitě najdeme jak špičkové IT pracovníky, tak také stavební dělníky, nekvalifikované pracovníky, kteří jsou zaměstnáni na neatraktivních pro české občany pracovních místech. Pro část klientů informace zprostředkované IP jsou srozumitelné a dostačující, části cizincům pouze pomohou vyřešit aktuální problém, ale nesníží obavy v budoucnu. Měření míry porozumění a vzhledu do systému veřejných služeb dopadlo v tomto souboru vcelku pozitivně. Výpočet uvedených ukazatelů vycházel z kompletního počtu odpovědí. Výsledky prezentujeme v následující tabulce.

**Tabulka 36 Měření spokojenosti klientů**

Evaluační otázky	M	St.D
Dostal jsem potřebné informace	1,29	,761
Dokážu si nyní problém řešit samostatně	2,8	1,607
Nebojím se sám jít na český úřad a mluvit přímo s úředníkem	2,75	1,541
Rozumím lépe tomu, kde mohu co vyřídit	1,53	1,183
Jsem spokojen, IP mi pomohl vyřešit problém	1,08	,493

(N = 109, 5 ti bodová stupnice vyjadřuje 1 – velmi souhlasím, 5 velmi nesouhlasím)



## Závěry

IP pro rumunsky a moldavsky mluvící cizince se nejčastěji s klienty věnoval otázkám zdravotním (doprovody k lékařům, uzavírání zdravotního pojištění). Na druhém místě byla řešena oblast pobytová (část klientů vstupuje do ČR jako občané EU, část jako cizinci z třetích zemí). V interkulturní práci s rumunsky a moldavsky mluvícími klienty dominovaly dvě složky - tlumočení a doprovázení. Doprovázení a tlumočení se odehrávalo ve zdravotnických zařízeních, na úřadech, v bance, zdravotní pojišťovně či policii. Klienti žádali o pomoc s vyřízením řidičských průkazů, živnostenských listů, s uzavřením zdravotního pojištění nebo smlouvy o dodávce elektřiny, IP pomáhal klientům s umístěním dětí do mateřských škol, účastnil se schůzek klientů v advokátní kanceláři. Během kontaktů s klienty se IP věnoval rovněž poradenství, vyhledávání a předávání informací, řešil s klienty jejich problémy tak, aby nedocházelo k jejich eskalaci. Vysvětlení uvedených skutečností jsme popsali podrobně v předchozích odstavcích.

Klíčovými kompetencemi IP pro rumunskou a moldavskou komunitu se ukázaly znalosti, dovednosti a postoje důležité v rámci terénní práce. Ve své práci se IP setkává s klienty na autobusovém nádraží, ubytovnách, široce pojaté „ulici“. IP kontaktuje v terénu cizince, kteří se sami obávají obrátit na český úřad. Část této klientely neřeší problém integrace, součástí jejich každodennosti je hrozba sociálního vyloučení, se kterou někteří z nich bojují, jiní se jí podvolují. IP v rámci projektu poskytl pomoc cizincům, kteří nepatří mezi cílové skupiny většiny poskytovatelů sociálních služeb.

K této pracovní náplni nutně patří samostatnost a odvaha v pohybu v městském prostoru, stejně jako i ve vztazích s neznámými jedinci. Tyto předpoklady a kompetence IP bezesporu prokázal. Na straně druhé ona samostatnost a osobitost IP se pojí se strategií „dělat věci po svém“. Nižší počet klientů oproti jiným IP je částečně dán celkově nižším počtem cizinců přijíždějících do ČR z Moldavska a Rumunska. Částečně také souvisí se způsobem práce a pojetím interkulturní práce samotného IP.

Shromážděná data potvrzují, že v kontaktech s klienty IP pracoval na odstraňování bariér, které bránily cizincům v přístupu k informacím či ke službám. Tyto kroky nutně vedly k podpoře integračních procesů. U části klientů se spíše jednalo o krizovou intervenci, která podpořila klienty v rozhodnutí vrátit se do své vlasti či ponechat si čas na rozhodnutí o svých budoucích plánech. V těchto případech nešlo o přímou podporu integrace cizinců, což nesnižuje význam této části práce IP.

IP se podílel na překladech informačních materiálů pro cizince. Tyto překlady byly nabídnuty ostatním odborům MMB. K přímé spolupráci IP a jiným úředníkem MMB došlo pouze jednou, spolupráci IP si vyžádal Odbor sociálně právní ochrany dětí.

Závěrem můžeme konstatovat v případě IP pro rumunsky a moldavsky mluvící cizince byla vyšší míra úspěšnosti dosažena v práci s cizineckou komunitou než v oblasti spolupráce s jinými pracovníky MMB.





## Případové studie

K ilustraci metod interkulturní práce jsme se rozhodli zařadit do této evaluační zprávy případové studie. Volba klientů a jejich příběhů spojených s příjezdem do ČR a integrací do české společnosti nebyla jednoduchá. Zdá se, jakoby u každého cizince působily odlišné kombinace příčinných a intervenujících podmínek, které proces integrace mohou usnadnit nebo naopak brzdit. I přes silně individuální charakter integračního procesu lze najít určité společné znaky, otázky, které cizinci řeší. Společné jsou rovněž podmínky, které musí během pobytu v ČR splnit. V případových studiích je pozornost věnována nejen překážkám, se kterými cizinci po svém příjezdu do ČR byli konfrontováni. Snahou bylo také zachytit metody práce interkulturních pracovníků, kteří se v určitém okamžiku stali průvodci cizinců v bludišti českých zákonů a úředních postupů. I když jsou popsány příběhy individuální, odhalují určité podobnosti příběhů cizinců. V souladu s rozdělením evaluace interkulturní práce do čtyř kapitol, také zde prezentujeme čtyři případové studie, které reprezentují čtyři komunity cizinců, se kterými v projektu interkulturní pracovníci pracovali.

Případové studie doplňují analytickou část evaluace, mají deskriptivní a explorační charakter, v evaluačním výzkumu plní funkci instrumentální, tedy ilustrační. Jejich obsah přibližuje, do jisté míry specifický pro danou cizineckou komunitu, typ problémů a metody a postupy interkulturní práce.

### Případová studie č. 1

Případová studie ilustruje příběh cizince, který přijel do ČR z Iráku. Text ukazuje komplikovanost situace, kterou prožívají mnozí jednotlivci i celé rodiny. Cesta, na kterou se cizinci vydávají, nekončí po přeletu do nové země. Ve skutečnosti ta složitější část cesty je čeká v mnoha případech až zde. Obtížnost je dána kumulací problémů, které cizinci neumí v nových podmínkách řešit. Najít řešení není snadné, pomoc není dostupná „pod jednou střešou“.

#### **Rodinná historie klienta a nástin bariér, kterým cizinec čelil**

Do Brna se cizinec přistěhoval s celou rodinou, s manželkou a dvěma dětmi. V Iráku muž pracoval jako obchodník v rodinné firmě svého otce. Žena krátce po příjezdu do Evropy musela odcestovat zpátky do Iráku, návrat zpět do ČR se ukázal na dlouhou dobu nemožný.

Otec (50 let) zůstal sám v Brně s dětmi, kterým je aktuálně 12 a 15 let. Rodinná situace byla velmi složitá, otec nezvládal péči o děti. Děti strádaly z důvodu odloučení od matky, ve škole nekomunikovaly s vrstevníky ani učiteli. Škola si vyžádala spolupráci rodiny s pedagogicko - psychologickou poradnou. Během posledních dvou let děti udělaly ve škole velký pokrok.

Muž s dětmi získal statut cizinců s doplňkovou ochranou. Materiální situace rodiny byla špatná, muž si sám nenašel práci a zaregistroval se na ÚP. Na stejném úřadě žádal o dávky v hmotné nouzi. Složitá rodinná i osobní situace se promítla do jeho psychického stavu. Objevily se také zdravotní komplikace, nutná byla odborná lékařská péče. Muž vyžadoval doprovod tlumočnicka k lékaři, jelikož sám neuměl dobře česky.



Ve velmi složitém okamžiku pobytu této irácké rodiny v Brně došlo k navázání kontaktu s interkulturní pracovnící. IP pomáhala cizinci najít řešení z osobní i rodinné krize. IP jako tlumočnicka a doprovázející osoba komunikovala s lékaři a úředníky. Kontakt s ÚP byl po dlouhou dobu velmi komplikovaný. Muž z důvodu nedodržení termínu doložení potvrzení o návštěvě zaměstnavatele byl na 6 měsíců vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání.

Mezi úřednicí ÚP a iráckým klientem docházelo často k nedorozumění. Úřednice si stěžovala IP, že muž se vždy mračí, je negativní, nespolupracující. Muž se maximálně koncentroval na to, co úřednice říká česky, v těchto momentech nekontroloval svou mimiku. Vadilo mu, že úřednice na něj křičí. Žena se bránila a vysvětlovala svůj hlasitý projev snahou, aby jí cizinec rozuměl. Ani jeden z nich nedokázal navázat otevřenou komunikaci. Depresivní ladění cizince se prohlubovalo, nedařilo se návrat manželky k rodině.

Reálnou možností pro vjezd irácké ženy do ČR, se ukázalo vyřízení víza. Za této situace bylo nutné prokázat, že muž je schopen se o ženu po jejím příjezdu do ČR postarat. Pro tento účel si muž půjčil peníze a uložil je na bankovním účtu. Žena mohla přijet z Iráku do ČR. Velmi záhy se dostavily další komplikace. Žena pobývající na území ČR nemohla být započtena do společné domácnosti ke zbylým členům své rodiny. ÚP zjistil, že muž má na svém účtu peníze a pozastavil mu vyplácení dávek v hmotné nouzi. Nárok na sociální dávky v hmotné nouzi je podmíněn měsíčním výpisem z bankovního účtu s nulovou částkou.

IP spolu s pracovnící OPU poskytovaly rodině v krizi pomoc a podporu. Ženě bylo doporučeno, aby prošla uprchlickým táborem a získala statut cizince s doplňkovou ochranou. Muž musel doložit čestná prohlášení od svých známých, kteří mu půjčili peníze, že jde o půjčku. Krátkodobě muž našel zaměstnání jako herec, v minulosti se v Iráku věnoval rovněž herectví. Práce v divadle však z důvodu jazykové bariéry a špatného psychického stavu byla komplikovaná a brzy tuto práci opustil.

Rodina se velmi pomalu vracela k normálu. Muž byl opět zaevidován jako uchazeč o zaměstnání, žena získala statut doplňkové ochrany a mohla být včleněna do společné domácnosti s ostatními členy rodiny. ÚP začal rodině vyplácet sociální dávky.

Muži byl nabídnut rekvalifikační kurz v oboru skladník. Po absolvování rekvalifikace si muž sám našel práci v prodejně gyrosu, kde aktuálně pracuje. Žena prošla kurzem pro pečovatelky, po jeho absolvování měla nastoupit do práce v domově pro seniory. Před nástupem do práce žena změnila své rozhodnutí, zjistila, že tuto práci by psychicky nezvládla. Muž se opakovaně zajímal o podmínky registrace osob samostatně výdělečně činných, uvažoval o otevření vlastního obchodu. Své rozhodnutí se mu však zatím nepovedlo realizovat.

Situace v rodině je bezesporu klidnější. Rodina je spolu, muž má práci. Akutní zdravotní i psychické problémy se podařilo kompenzovat. Cizinec, který v minulosti vykonával zajímavější práci a těšil se vyššímu sociálnímu statusu, prožívá frustraci. Aktuální práce není zdrojem naplňujícím jeho ambice. Žena lituje ztraceného času. Děti ihned po příjezdu nemohly nastoupit do tříd, které navštěvovaly v Iráku. Z důvodu jazykové bariéry došlo k prodloužení základní školní přípravy.



### **Kontext bariér**

Bariéry, se kterými se cizinci setkávají v kontaktu s veřejnými institucemi v ČR, pramení z neznalosti a nepochopení kulturních odlišností a komunikačních vzorců. Mnoho cizinců má za sebou velmi složité období. Úředníci mnohdy bez osobní zkušenosti „cizince v cizí zemi“ neumí pochopit komplikovanost životních situací, ve kterých se lidé po příchodu do ČR nacházejí. Očekávají okamžitou připravenost v přijímání rozhodnutí, ke kterým lidé v krizi nemají sílu. Cizinci se často neorientují v síti úřadů, neznají svá práva a povinnosti.

Největší bariérou pak pro mnohé cizince zůstává na dlouhou dobu jazyk. Tuto bariéru však také pocítují čeští úředníci, kteří poukazují na to, že právě kvůli jazykové bariéře jsou jednání s cizinci náročnější.

Situaci komplikují rozdílné interpretace zákonů například v oblasti nároků na sociální dávky. V průběhu realizace projektu byli IP svědky nepřijímání žádosti cizinců o příspěvek na bydlení ze strany ÚP. Nebyla-li podána žádost o dávku, nebylo možné se odvolat proti postupu ÚP.

Do debaty o postupu místně příslušného ÚP bylo zapojeno MPSV i Úřad ombudsmana. Výsledkem byla změna přístupu ÚP k žádostem cizinců o přiznání dávky. Tato změna by nebyla možná bez vzájemné spolupráce interkulturních pracovníků se ostatními subjekty působícími v oblasti pomoci cizincům.



## Případová studie č. 2

Případová studie ilustrující interkulturní práci s vietnamskou komunitou přibližuje práci IP na jedné brněnské základní škole, která odpověděla se zájmem na nabídku spolupráce s IP.

### **Institucionální kontext**

Zřizovatelem ZŠ a MŠ Jihomoravské náměstí 2 je statutární město Brno, městská část Brno – Slatina. Ve školním roce 2018/2019 základní školu navštěvuje 463 žáků, z celkového počtu tvoří 10 % děti cizinců. Nejvíce jsou zastoupeny děti vietnamské národnosti, ty tvoří asi 8 % žáků této školy. MŠ navštěvuje aktuálně 144 dětí.

Významný podíl dětí vietnamské národnosti vyplývá ze skutečnosti vietnamské tržnice, která se nachází v blízkosti školy. Do ZŠ a MŠ na Jihomoravském náměstí přichází děti Vietnamců pracujících na zmiňované tržnici, kteří současně bydlí převážně v městské části Brno – Slatina.

Uvedené zastoupení dětí s odlišným mateřským jazykem, v tomto případě se jedná nejčastěji o vietnamštinu, s sebou nese vyšší míru náročnosti v oblasti výchovné a vzdělávací činnosti vedení školy i jednotlivých učitelů.

Rodiče dětí, se kterými škola řeší organizační, výchovné ale i vzdělávací otázky v převažujícím počtu případů nemluví česky. Jediným možným způsobem komunikace zůstává využití služeb překladatelů.

Do okamžiku zahájení spolupráce s interkulturní pracovnící z MMB škola využívala příležitostně překladatele do vietnamštiny z NNO. Jednalo se o Vietnamky se znalostí češtiny. Ne vždy jejich jazykové dovednosti a vzhled do českého vzdělávacího systému dovoľoval plynulou komunikaci mezi školou a rodiči vietnamských žáků. Problémem byla také fluktuace tlumočnicků, která nedovolovala navázat systematickou spolupráci.

Kvalitativní změnu přinesla interkulturní pracovníce Julie Lien Vrbková, která zahájila spolupráci se školou v průběhu trvání sociálně inovačního projektu. Ředitelka školy velmi kladně hodnotí práci IP na škole. Vysokoškolské filologické vzdělání, hluboké znalosti českého i vietnamského socio - kulturního kontextu a osobní zaujetí pro práci s rodiči vietnamských dětí jsou proměnnými, které ovlivňují výslednou komunikaci mezi školou a rodiči i celkovou spokojenost obou komunikujících stran.

Přítomnost IP během interakce školy s rodiči vietnamských dětí podpořila systémovost a systematickosti. Schůzky vedení školy, školního psychologa, učitelů i výchovného poradce s překladem IP probíhají každé pondělí. Právě v pondělí je vietnamská tržnice zavřena, škola se tak přizpůsobila rodičům, kteří mohou v tento den školu navštívit. Pro potřeby vietnamských dětí byl do vietnamštiny přeložen školní řád. Škola rovněž připravila informační brožurku pro rodiče prvňáčků. V této publikaci jsou vysvětleny pravidla české školy, harmonogram školního roku, kontakty a seznam potřebných pomůcek.

Působení IP na škole můžeme rozdělit do dvou rovin. Jedná se o přednáškovou činnost a překladatelskou práci. V tomto školním roce proběhly dvě přednášky určené učitelům školy. Obsahem vzdělávání bylo seznámení posluchačů s vybranými tématy vietnamské kultury,



rodiny, pravidel verbální i neverbální komunikace. Pozornost byla věnována také tvorbě a výslovnosti vietnamských jmen.

Pro vietnamsky mluvící rodiče připravila IP sérii informačních videí. Které seznamují rodiče s dílčími otázkami českého školského systému. Jedná se například o podmínky zápisu dětí do mateřské školy a základní školy. Samostatné video bylo připraveno na téma podávání přihlášek na střední školy.

Práce IP směřuje zejména k podpoře integračních procesů, do kterých jsou zapojeni jak děti, tak i jejich rodiče. Příkladem náročnosti výchovné a vzdělávací práce je příběh žákyně druhého stupně.

Emma (jméno je zde záměrně změněno) přijela do ČR v polovině roku 2018. V září 2018 nastoupila do školy, česky v té době nemluvila ani nerozuměla. Ve Vietnamu, odkud dívka přijela, ukončila osmou třídu. Z důvodu jazykové bariéry však byla zařazena do šesté třídy. Škola uspořádala pro děti z Emminy třídy dvě integrační setkání, kde se spolužáci mohli navzájem seznámit a sdělit odkud kdo je, proč Emma přišla do české školy. Ve třídě jsou spolu s Emmou dvě dívky vietnamské národnosti. Ty se ze začátku snažily Emmě překládat, po jisté době se však jejich vstřícnost k Emmě velmi omezila. Emma kromě vyučování v šesté třídě navštěvuje hodiny češtiny v nižších třídách. Zároveň se český jazyk učí v kurzu, který pořádá Jihomoravský kraj. Náročnost integrace Emmy spočívá rovněž v tom, že zbytek její nejbližší rodiny nežije v ČR. Matka dívky s dalšími dětmi zůstala ve Vietnamu, otec pracuje mimo území ČR. Rodina usiluje o sjednocení a žádá o povolení k pobytu v ČR. V současné době Emma zůstává v péči třetí osoby.

Z krátkého rozhovoru s dívkou je patrné, že tuto situaci prožívá. Během představování se zmiňuje o mamince a sourozencích, hledá česká slova, kterými by vysvětlila důvod, proč nejsou spolu. Hovoří rovněž o tátovi, který pracuje v jiné evropské zemi. Emma dělá ve škole velké pokroky. Navazování vztahů mezi spolužáky vážnou z důvodu rozdílného věku Emmy a ostatních spolužáků. Mentální i fyziologický vývoj v prepubertálním období je skokový a rozdíly mezi 12 a 14 - letými dospívajícími, jsou výrazné.

Druhým příkladem, na kterém chceme poukázat spolupráci školy, je vietnamská rodina se dvěma dětmi. Rodiče přišli do ČR v roce 2007, tady se jim narodily děti. Z důvodu vyřízení potřebných dokladů za účelem prodloužení pobytu v ČR, musela celá rodina vycestovat zpátky do Vietnamu. Situace se však zkomplikovala, do ČR se vrátila matka s jedním dítětem, návrat otce a staršího syna nakonec trval několik let. Chlapec ve Vietnamu navštěvoval první a druhou třídu. V květnu 2019 přijel s otcem do ČR, v současné době nemluví a nerozumí česky. Rodiče žádají o zapsání chlapce do školy. Vedení školy jejich žádosti vyhovělo a navrhlo, aby chlapec kvůli jazykové bariéře navštěvoval první třídu. Pokud prospěje v první třídě, může se pokusit splnit druhý a třetí ročník v jednom školním roce. Matka, která se jednání účastnila, s návrhem souhlasila. 34 letá matka, která prodává ve vietnamském obchodě, se snaží najít pro své děti českou chuť, která by mohla pomoci staršímu chlapci naučit se česky. Žena nikdy nenavštěvovala žádný kurz češtiny, komunikaci s ředitelkou školy zvládá pouze díky překladu IP, sama česky nemluví. Deklaruje ochotu se česky učit.



### **Vyjádření školy k přístupu vietnamských rodičů ke školní docházce dětí**

Pro Vietnamce představuje vzdělání důležitou hodnotu, zejména to platí pro vzdělání nejstarších dětí. Na nejstarších dětech totiž zůstává odpovědnost zajistit potřebnou péči a prostředky pro své staré rodiče. Dle slov paní ředitelky vietnamští rodiče si váží práce učitelů. Na třídní schůzky si tito cizinci nedovolí nepřijít. Vietnamské děti tak mají podporu ze strany svých rodičů během školní přípravy. Výhodou je, pokud tyto děti mají českou chůvu, která zprostředkovává dětem kontakt s živou češtinou. Ne všichni cizinci si však mohou dovolit zaplatit českou „babičku“. Platí rovněž, že ve výhodě jsou děti, které přišly do ČR v útlém věku, popřípadě se zde narodily. Školní inkluze u dětí, které přijely do ČR ve vyšším věku, je pochopitelně mnohem náročnější.

### **Schůzka ředitelky školy s rodiči budoucích prvňáčků**

Odpoledne 10. 6. 2019 proběhla schůzka vedení školy a rodičů budoucích prvňáčků, kterých mateřský jazykem je vietnamština. Celkem bylo do první třídy zapsáno deset vietnamských dětí, ty budou od září rozděleny do dvou prvních tříd. Schůzka měla seznamovací charakter a zúčastnilo se jí sedm rodičů. IP překládala průběh setkání, jak slova ředitelky, třídní učitelky a školní psycholožky tak i dotazy přítomných rodičů.

Pro rodiče byly připraveny informační brožurky, část textu byla přeložena do vietnamštiny (přeložen byl školní řád). Ředitelka slavnostně přivítala rodiče a upozornila na význam školy, prvního dne ve škole a vzdělání vůbec. Posluchači byli seznámeni se strukturou školy, harmonogramem výuky, školními i mimo školními aktivitami. Vietnamští rodiče se zajímali o školní družinu, doučování z češtiny. Vedení školy nabídlo vietnamským rodičům možnost obrácení se na školu písemně ve vietnamštině. Díky spolupráci s IP škola také nabízí každé pondělí možnost setkání vietnamských rodičů s vedením školy, školní psycholožkou nebo výchovnou poradkyní. Těchto setkání se účastní také IP, která tlumočí komunikaci mezi školou a rodiči. Pomáhá také pracovníkům školy porozumět kulturnímu kontextu chování dětí, ale i rodičů.

### **Kontext bariér**

IP působí jako spojující článek mezi českou a vietnamskou stranou, snaží se o odstraňování bariér ve vzájemných kontaktech. Překážky jsou přitom zejména jazykové. Část bariér pramení z neznalosti. Obě strany sdílí rovněž obavy z cizího.

Dospělí Vietnamci, rodiče dětí, převážně neznají český jazyk. Otázkou je, zda důvodem tohoto stavu je neochota se učit nebo jsou zde jiné příčiny. V úvahu vstupuje pracovní vytížení Vietnamců, jejich časové možnosti a nabídka kurzů českého jazyka. Zohlednit musíme také věk a celkové jazykové dovednosti, které ve výuce zcela odlišného jazyka zřejmě hrají svou roli.

Ekonomická situace vietnamských rodin žijících v ČR, jim nevždy dovoluje zaměstnat českou chůvu. Zpravidla děti ze sociálně slabších vietnamských rodin podporu ve školní přípravě od svých rodičů nedostávají. Možným vyústěním tohoto stavu je pak školní neúspěšnost dětí. Je zřejmé, že navázání kontaktu s touto skupinou Vietnamců a nabídnutí podpory dětem z těchto vietnamských rodin je velmi limitované, jak pro školu, tak pro IP.



### **Závěr**

Tento text ilustruje různorodost témat, která se s integrací cizinců do české společnosti pojí. Individuální osudy cizinců přicházejících do ČR jsou bezesporu jedinečné, dají se však najít i společné problémy, které sdílí mnozí cizinci. Otázka školní inkluze dětí s odlišným mateřským jazykem je velké téma. Je to oblast, která zcela jistě patří do působnosti interkulturního pracovníka. Podoba a spektrum činností IP na ZŠ Jihomoravské náměstí 2, byly připraveny přesně „na míru“ této škole a rodičům vietnamských dětí. Jedná se například o nabídku konzultací v době, kdy je vietnamská tržnice zavřená. IP připravila také pro pracovníky školy přednášku na téma tvorby a výslovnosti vietnamských jmen. Díky předaným informacím učitele mohli získat vhled a porozumění určitého aspektu svých vietnamských žáků, což se kladně odrazilo na vzájemných vztazích ve škole.



### Případová studie č. 3

Příběhy klientů ukrajinsky a rusky mluvící IP se liší, přesto zde najdeme některé společné rysy. Většina klientů přijíždí do ČR z ekonomických důvodů. V případě cizinců z Ukrajiny, jejich cesta k nám začíná na českém konzulátu ve Lvově, kde čekací doba na vyřízení potřebných povolení trvá průměrně 7 – 8 měsíců a kde pořadí ve frontě má svou cenu.

Tato situace vede k tomu, že část Ukrajinců volí „jinou cestu“, nejčastěji se jedná o turistické vízum, které si časem v ČR přejí změnit, tato změna však není možná. Oficiální cesta vede pouze přes uvedený český konzulát.

Ukrajinsky mluvící klientela interkulturního pracovníka řeší velmi často problémy spojené se zaměstnáním. Obsahem této kazuistiky je příklad, který je velmi podobný mnoha.

Vysokoškolsky vzdělaná žena kolem 50 let věku, která na Ukrajině pracovala v těžebním průmyslu, samoživitelka vychovávající studující dceru, se rozhodla pro pracovní migraci do ČR. Po několika měsíčním čekání na pracovní povolení a po podání výpovědi u svého ukrajinského zaměstnavatele, přijela do Brna v rámci režimu Ukrajina. Zde nastoupila do práce u farmaceutické firmy jako dělnice. Na místě zjistila, že přidělená práce se výrazně liší od původně nabízené. Žena v práci s 12 hodinovou pracovní dobou musela zvedat těžké předměty, což kvůli vysokému krevnímu tlaku znamenalo zdravotní riziko. Po třech dnech práce se žena rozhodla obrátit se na zaměstnavatele se žádostí o změnu náplně práce. Reakce zaměstnavatele byla okamžitá, cizince sdělil, že s ní už nepočítají a může se vrátit na Ukrajinu. Zároveň ženě nechtěl vydat zaměstnaneckou kartu.

Žena se ocitla ve svízelné situaci, na Ukrajině ukončila pracovní poměr, u nového zaměstnavatele se dozvěděla, že jí nepotřebuje. Bezradná cizinka se obrátila na IP, na kterou dostala kontakt od svých ukrajinských spolupracovníků.

IP se telefonicky spojila s ukrajinskou pracovní agenturou, která v té době byla zaměstnavatelem dotyčné ženy. Představila se jako pracovník Magistrátu města Brna a požádala o vysvětlení celé situace. Pracovník zastupující zaměstnavatele IP sdělil, že došlo k nedorozumění a nabídl ženě práci v závodní kuchyni, kde následně nastoupila jako pomocná síla.

K vyřízení případu přispěl fakt, že se ve věci cizinky postavil někdo, zastupující státní správu. Pro jedince nebo subjekty přicházející do ČR z východu, představuje Magistrát respektovanou autoritu. V tomto konkrétním případě hrála roli také rychlost intervence ze strany IP. Úspěchem, který můžeme přičíst IP je rovněž to, že o její práci ukrajinsky mluvící cizinci ví a mezi sebou si předávají kontakt na IP.

Druhým případem ilustrujícím práci IP je rodina, která se do Brna přistěhovala z Ruska. Jako první přijel muž, který si zde našel práci a bydlení. Po nějaké době se v rámci sloučení rodiny





přistěhovala na Moravu také žena se dvěma dětmi. Důvodem jejich stěhování byla nemoc dítěte. Mladší syn se narodil s dětskou mozkovou obrnou. Do ČR jezdili v minulosti kvůli léčbě syna. Úroveň lékařské péče v ČR přiměla vysokoškolsky vzdělané rodiče ve věku kolem 35 let k významné životní změně.

Rodina v Brně hledala pomoc na mnoha místech, mezi jiným kontaktovala Centrum Kociánka. Právě pracovnice centra se spojila s IP a informovala ji o ruské rodině. Problémů, se kterými cizinci potřebovali pomoc, bylo mnoho. Důležitým úkolem bylo najít pro staršího syna základní školu. IP pomáhala rodičům kontaktovat školu, tlumočila jednání matky s ředitelkou a třídní učitelkou. Druhou oblastí, kterou IP pomáhala řešit, bylo zdravotní pojištění matky a dětí, které uzavřeli u VZP. IP doprovázela matku a dítě rovněž během neurologického a pediatrického vyšetření. V poslední fázi práce s rodinou se IP věnovala hledání vhodné mateřské školy pro mladšího syna. Vzhledem k tomu, že dítě vyžaduje pomoc asistenta, bylo nutné doložit potřebná potvrzení, se kterými rovněž rodině pomáhala IP.

Uvedené klienty těžko můžeme nazvat bezradnými. Díky houževnatosti rodičů, zejména pak matky, ruský mluvící rodina byla schopna překonat mnohé těžkosti. IP jim zprostředkovala potřebné informace a kontakty (se školou, pojišťovnou, lékaři), které by rodina složitě sama získávala. Díky tomu byla zahájena integrace rodiny do společnosti, v níž se rodina rozhodla žít a vychovávat své děti. V případě, že by taková pomoc nebyla dostupná, míra stresu rodičů, přenášená také na děti, by byla značně vyšší. Kvůli delší době hledání vhodné školy by se také mohla synovi zkomplikovat školní příprava. Stejně jako zdravotní stav postiženého dítěte by se bez potřebné rehabilitace mohl negativně odrazit na jeho celkovém vývoji.

Kompetence, které IP uplatnila během práce s uvedenými klienty, jsou velmi různorodé. Kromě jazykových dovedností a znalosti systému veřejných služeb (školských, zdravotních, z oblasti pojištění), se zde vynořují také jako klíčové kompetence sociální. Jedná se zejména o způsobilost komunikovat s člověkem v krizi. Tato oblast komunikace implicitně obsahuje dovednosti zpracování silných emocí stresu. Tyto emoce determinují nejen kognitivní schopnosti, vstupují rovněž do chování. Znamená to, že lidé pod vlivem emocí mají zúžený úhel pohledu, jejich racionální složka myšlení je rozostřena. Za těchto podmínek přijímání rozhodnutí nebo volba určité varianty řešení životní situace je obtížnější. Svou roli hraje fakt, že se cizinci nachází v sociálním prostředí, které neznají, nemohou uplatnit dříve prověřené postupy zvládnutí problémů. Poskytnutá pomoc, zprostředkovaná informace, nabídka doprovodu během důležitého pro cizince jednání má cenu z pohledu individuálního, ale i širšího společenského. Tato pomoc je podmínkou procesu integrace cizinců do české společnosti. Pokud má Česká republika zájem integrovat cizince, musí vytvořit k integraci podmínky na mnoha úrovních. Školní inkluze dětí, které přicházejí do ČR v průběhu školní docházky a které nemluví česky je jen jednou dílčí oblastí.



## Případová studie č. 4

Hlavní postavou příběhu interkulturního pracovníka pro cizince mluvící moldavsky nebo rumunsky je muž pocházející z Moldavska. 46 letý cizinec přijel do ČR v 2006 roce, během posledních 13 let vyjížděl odtud za prací také do Německa a Ruska. Otázku trvalého pobytu v ČR neřešil, na území ČR pobývá na základě dlouhodobého pobytu. Tento muž pracuje jako stavební dělník. Do loňska, kdy si musel vyřídít řidičský průkaz, kontakt s českými veřejnými institucemi eliminoval na minimum.

V Brně muž žije v v jednopokojovém bytě spolu se třemi svými krajany. Před rokem IP navštívil tento byt, informoval cizince o interkulturní práci, kterou vykonává v rámci MMB.

V březnu 2019 zavolal IP spolubydlící cizince. Důvodem telefonátu byla situace, ve které se Moldavan nacházel. Asi v listopadu 2018 během hádky s jiným Moldavanem málem přišel o oko. Útočník ho polil v obličej kyselinou. Tváří v tvář situaci, která hrozila ztrátou zraku, byl muž konfrontován s negativními důsledky statusu cizince.

IP nabídl muži pomoc. V první řadě bylo nutné řešit zdravotní stav muže. S tím souvisel problém zdravotního pojištění. Muž po útoku a poleptání oka uzavřel komerční pojištění u pojišťovny AXA. Brzy však zjistil, že toto pojištění se nevztahuje na zdravotní problémy, které vznikly před uzavřením pojištění. I nadále chodil k očnímu lékaři, kde za ošetření platil v hotovosti. Lékař cizinci sdělil, že nutně potřebuje operaci, bez uzavřeného pojištění však operace nebyla možná. Cizinec neměl finanční prostředky, aby uhradil náklady operace. Poleptání způsobilo poškození oka, prašné prostředí, ve kterém muž pracoval, komplikovalo hojení. Operace dávala šanci na záchranu oka, na poškozené oko cizinec neviděl.

Cizinec se na základě získaných informací od IP rozhodl zrušit komerční pojištění, které v jeho případě nic neřešilo. Nutné potřeboval uzavřít zdravotní pojištění, které by mu hradilo potřebnou lékařskou péči. IP kontaktoval VZP, kde získal informace o podmínkách pojištění cizinců v ČR. Jak se ukázalo, v případě cizinců, kteří zde nemají trvalý pobyt, je možné uzavřít komerční smlouvu, která však rovněž nemá zpětnou působnost.

Se zrušením komerčního pojištění cizinec potřeboval pomoc IP. Pracovník pojišťovny sdělil, že nezná případ, kdy podobné pojištění bylo zrušeno a konstatoval, že se na postup musí dotázat v Praze. IP si však tyto informace zjistil předem a trval na přijetí žádosti o zrušení pojištění. Pracovník pojišťovny si pak vyžádal ověřený podpis, když cizinec ověřený podpis doložil, pracovník žádost přijal, kopii žádosti však nepodepsal a ani jí neorazítkoval. Více než měsíc pak IP s cizincem řešili otázku, zda pojišťovna přijala žádost cizince. S dlouhou časovou prodlevou, byla tato žádost vyřešena kladně.

Podrobným prostudováním dostupných možností řešení IP navrhl cizinci postup stabilizace jeho životní situace. Opakovaně také hovořil s cizincem o nahlášení útoku na cizince na Policii ČR., což cizinec odmítal.



Na základě poradenství, které cizinec získal od IP a za doprovodu IP, se cizinec obrátil na živnostenský úřad, kde se zaregistroval jako OSVČ. Tímto vznikla cizinci povinnost přihlášení se do systému zdravotního a sociálního pojištění. Cizinec se stal řádným pojištěncem VZP. Tento krok umožnil cizinci se podrobit operaci oka, cizinci se vrátila schopnost vidění světla a tmy, dále pak zůstává v péči lékařů.

IP doprovodil cizince na Policii ČR, kde cizinec nahlásil útok, v rámci kterého byl poleptán kyselinou. Policie ČR provedla výslech, na který zajistila vlastního tlumočnicka. Případ se dále šetří.

Kontakt IP s klientem trval od března do května 2019. Během této doby IP v interakci s cizincem uplatnil řadu kompetencí. IP zprostředkoval klientovi poradenství, seznámil cizince s legislativními podmínkami pojištění i otevření živností. IP vstupoval do interakce cizince s veřejnými institucemi jako tlumočnick, vzhledem k tomu že cizinec neumí český jazyk na takové úrovni, aby komunikoval s českými institucemi v otázkách pojištění nebo ošetření. Situace klienta byla velmi složitá a bez pomoci IP by se cizinci mohla jevit jako neřešitelná. Díky spolupráci s IP cizinec získal informace i psychickou podporu, které mu pomohly najít sílu ke změně.



## II Výsledky dopadové analýzy

Hodnocení sociálně inovačního projektu vychází v této druhé části z výsledků dotazníkového šetření, které jsme realizovali na Magistrátě města Brna (dále jen MMB). V souladu s evaluačním plánem proběhla dvě kola šetření a to na začátku a na konci projektového období. **Cílem bylo zjistit, zda inovační řešení aplikované na půdě samosprávného orgánu přineslo změnu a, zda intervence v podobě vytvoření nové pracovní pozice interkulturního pracovníka a realizace modulárního systému vzdělávání šitého na míru potřebám pracovníků MMB, přinesly měřitelné změny.** Evaluace projektu, jehož posláním bylo zvýšení interkulturní prostupnosti v rámci veřejných institucí ve městě Brně, sledovala kromě výše uvedených cílů také změny v rovině subjektivně vnímaných bariér, jak na straně cizinců, tak i pracovníků veřejných institucí.

Úvodem je nutno zdůraznit některá metodologická vymezení a omezení evaluačního výzkumu. Sociálně inovační projekt probíhal v časoprostoru, který se dynamicky mění. Námi sledované **cílové skupiny: cizinci žijící ve městě Brně a pracovníci MMB** jsou ve své každodennosti vystaveni působení mnoha vlivů, včetně protichůdných tenzí a politických tlaků (ty kulminovaly zejména v období podzimních voleb 2018). Měření sociálních konstruktů v složité síti determinujících proměnných má nutně limitující důsledky. Naměřené výsledky musíme dávat do širšího kontextu procesů, které známe ale i neznáme.

Zásadním problémem realizace dotazníkového šetření byla účast pracovníků MMB v dotazníkové šetření. Na základě jednání s vedením MMB byla přijata elektronická distribuce dotazníků, přičemž komunikačním kanálem byly emailové zprávy rozesílané vedoucím pracovníkům příslušných odborů a oddělení MMB. Z naší zkušenosti vyplývá, že bez aktivního zapojení vedoucích pracovníků do projektových aktivit hrozí, že se jak nabídka spolupráce interkulturních pracovníků směřovaná jednotlivým odborům, tak i výzva k účasti v dotazníkovém šetření zablokuje u vedoucích pracovníků a nedorazí ke všem potenciálním respondentům.

Doba realizace dotazníkového šetření:

1. kolo: červen – červenec 2018
2. kolo: květen - červenec 2019

V prvním roce jsme získali 145 vyplněných dotazníků. V druhém roce zájem o dotazníkové šetření projevil méně oslovených osob. Dvě žádosti o účast v evaluačním výzkumu jsme v druhém roce rozesílali prostřednictvím vedoucího oddělení sociálního začleňování Mgr. T. Jurčíka. Nakonec jsme se rozhodli adresně poslat dotazník těm pracovníkům, kteří se aktivně účastnili vzdělávacího kurzu, jenž byl výstupem jedné projektové aktivity. K 31. 7. 2019 jsme obdrželi 91 dotazníků a s tímto počtem respondentů pracujeme v závěrečné evaluační zprávě.

První dotazník se skládal z 20 otevřených a uzavřených otázek. Do druhého závěrečného dotazníku pro úředníky a úřednice MMB jsme zařadili 18 otázek, z původního dotazníku byla vyřazena otázka zkoumající znalosti cizích jazyků a otázka hodnotící integraci jednotlivých cizineckých skupin. Zatímco v prvním roce jsme zkoumali zájem pracovníků MMB o spolupráci s interkulturními pracovníky a zájem o vzdělávací kurzy, v druhém roce jsme již zjišťovali skutečnou spolupráci s IP a účast na vzdělávacích kurzech.



V evaluačním výzkumu jsme se pokusili o kontrafaktuální dopadovou analýzu. Kontrafaktuálně vedená evaluace měří dopad, který byl dosažen díky realizaci určité politiky či projektové aktivity. V případě sociálně inovačních projektů se dopad definuje jako kvalitativní změna života cílové skupiny. Podmínkou nutnou k provedení kontrafaktuálního šetření je sestavení dvou shodných skupin, jedné vystavené působení intervence (podpořená / zkoumaná skupina) a druhé bez intervenčního zásahu (nepodpořená / kontrolní skupina). Evaluace zjišťuje dopad, který nastal po intervenci (factual) a srovnává ho se situací, která by platila v případě absence intervence (counterfactual). Dodržení experimentálního designu v případě aplikovaného sociálně vědního výzkumu není jednoduché a velmi často nemožné. Tento případ platil rovněž v našem projektu. Přistoupili jsme proto ke kvaziexperimentálnímu modelu a zvolili jsme metodu Double Difference (DD) nazývanou také jako Difference in Difference. Dopad intervence se měří v tomto modelu ve dvou rovinách, jednak je hodnocen rozdíl v čase – před a po intervenci, porovnávají se také rozdíly mezi zkoumanou a kontrolní skupinou.

Odhad dopadu intervence lze provést dvěma postupy. Je nutné zohlednit fakt, že na rozdílech se podílí celá řada intervenujících proměnných, o kterých víme, ale také nevíme. Určitou roli zde hraje rovněž výběrové zkreslení. Můžeme porovnávat zkoumanou skupinu a kontrolní před a po intervenci nebo provedeme samostatné měření rozdílů na straně příjemců intervence, kdy srovnáváme výsledky měření před a po. Stejně postupujeme u kontrolní skupiny, takto získaný výsledek považujeme za kontrafaktuál. Dopad intervence pak odhadujeme z rozdílu průměrných výsledků obou skupin. Problematickým požadavkem DD metody je, aby se nepozorované proměnné během realizace intervence neměnily, jinak hrozí riziko zkreslení výsledků. Doporučovaným řešením je kombinace metod DD a PSM (propensity score matching). PSM garantuje srovnatelnost zkoumané a kontrolní skupiny. S metodou PMS jsme v evaluačním výzkumu nepracovali.

Doporučovaným postupem v rámci kontrafaktuální dopadové analýzy je pravděpodobnostní výběr ze základní populace. Za těchto podmínek lze hodnotit naměřené rozdíly, očištěné od vlivu třetích proměnných, jako důkazy potvrzující vliv intervence. Výrazným omezením evaluačního výzkumu byla nemožnost provedení náhodného výběru, jakož i omezení plynoucí ze skutečnosti, že použitý dotazník byl anonymní. Tyto skutečnosti zkomplikovaly nastavení evaluačních metod. I přes snahu vyjednat s vedením MMB podmínky realizace výzkumu, se nám nepodařilo využít jinou možnost než, kterou byly elektronicky distribuované anonymní dotazníky.

Pro rozdělení respondentů do dvou výběrových skupin jsme v prvním kole použili výsledek měření zájmu či nezájmu o vzdělávací kurz/y rozvíjející interkulturní kompetence a výsledek měření zájmu či nezájmu o spolupráci s interkulturními pracovníky. Možná byla rovněž kombinace obou zájmů. V druhém kole jsme již zjišťovali skutečný stav, tedy zda se respondenti v nabízených kurzech vzdělávali a zda s interkulturními pracovníky spolupracovali. Takto jsme vytvořili dvě výzkumné skupiny – podpořenou a nepodpořenou



projektem. Porovnáním sociodemografických ukazatelů naměřených v prvním i druhém dotazníkovém šetření jsme zjistili, že oba soubory se signifikantně neliší a lze s nimi pracovat, jako s reprezentací stejného základního souboru. Použití statistických testů významnosti je u výběrů provedených nepravděpodobnostní metodou problematické. V tomto případě jsme vycházeli pouze z porovnání mír centrální tendence a mír variability. Podrobné výsledky jsme zařadili do Přílohy č. 1. V následujících tabulkách prezentujeme rozdělení respondentů do dvou výzkumných skupin.

**Tabulka 37 Rozdělení respondentů dle faktuálu**

Rozdělení respondentů	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
1. Skupina Nepodpořená	36	37,5	51	56
2. Skupina Podpořená	60	62,5	40	44
Celkem	96	100	91	100

Poznámka: 49 respondentů v 1. kole o svém zájmu váhalo a proto jsme tuto podskupinu nezařadili do analýzy dopadů.

Podrobnější pohled na výsledky měření počtu respondentů, kteří byli podpořeni projektem, přinášíme v další tabulce.

**Tabulka 38 Detailní rozdělení respondentů dle faktuálu podle výsledků 2. kola dotazování**

Rozdělení respondentů podpořených intervencí	Počet 2019	% 2019
1. Podpoření kurzem + IP	14	15,4
2. Podpoření kurzem	15	16,5
3. Podpoření IP	11	12,1
4. Nepodpoření	51	56
Celkem	91	100

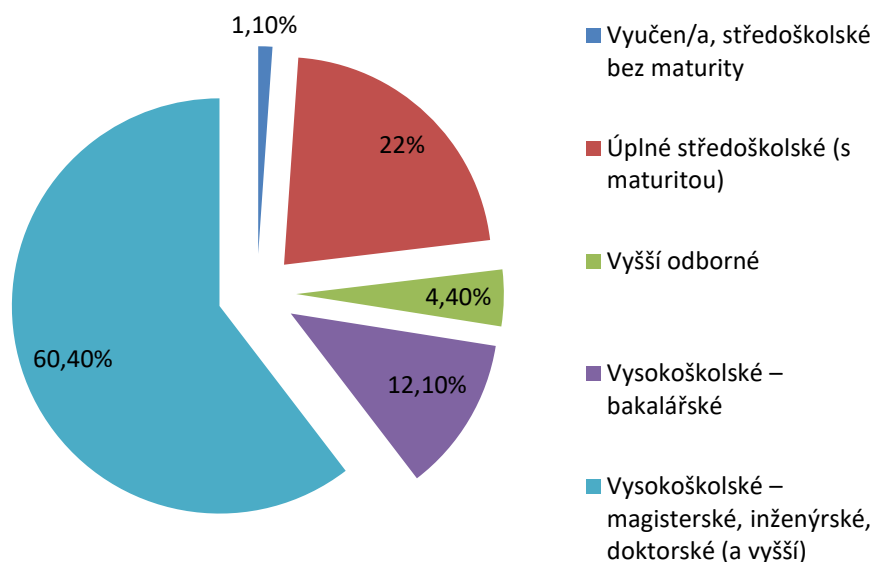
Podrobné rozlišení naměřených rozdílů v otázkách zkoumajících zájem o plánované intervenční aktivity jsme zařadili do Přílohy č. 2.

Dříve než obrátíme pozornost k hlavním výsledkům evaluační analýzy, přiblížíme zde výzkumný soubor. V následujících odstavcích přinášíme deskripci souboru z roku 2019. Výsledky dotazníkového šetření z roku 2018 byly podrobně popsány v Průběžné evaluační zprávě. Do Přílohy č. 1 jsme zařadili výsledky frekvenčních tabulek proměnných, které charakterizují výzkumný soubor a přehledně komparují obě kola šetření.



Závěrečného dotazníkového šetření se zúčastnilo 27 mužů (30 %) a 64 žen (70 %). 66 respondentů ukončilo vysokoškolské vzdělání (11 z nich na bakalářském stupni, ostatní na magisterském nebo vyšším stupni). 20 respondentů mělo středoškolské vzdělání. 4 respondenti ukončili vyšší odbornou školu, jeden respondent má středoškolské vzdělání bez maturity. Průměrný věk činil 42,7 let (střední hodnota vyjádřená mediánem se rovná 41 let), nejmladšímu respondentovi bylo 23 let, nejstaršímu 61 let. Směrodatná odchylka činí 11,5 let.

**Graf 1 Vzdělání respondentů**

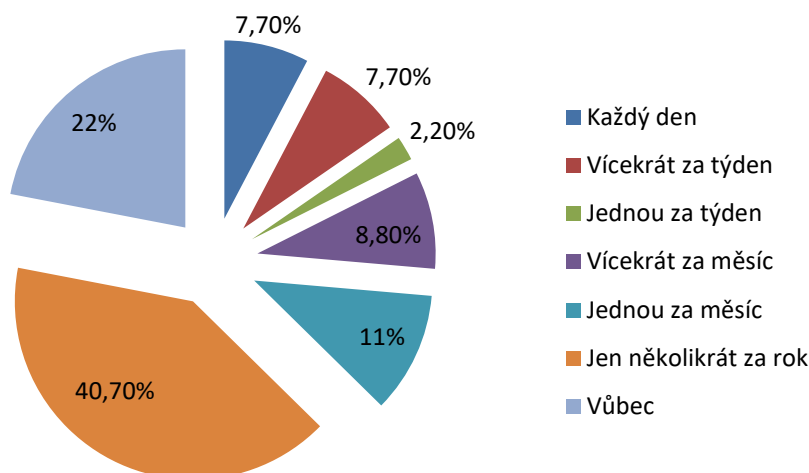


Do přímého styku s klienty Magistrátu vstupuje 69 respondentů (75,8 %), 22 osob, kteří odpověděli na náš dotazník (24, 2 %) pracuje na pozicích, kde nepřichází do styku s klienty MMB.

Jedním ze sledovaných ukazatelů evaluace byla **frekvence kontaktů cizinců s pracovníky MMB**. Z výsledků šetření vyplývá, že největší skupinu tvoří respondenti, kteří uvedli, že jednají s cizinci několikrát za rok, těch bylo 37 (40, 7 %). 20 respondentů (22 %) deklarovalo nulový kontakt s klienty cizinci. Frekventovaný styk s cizinci hlásilo 16 respondentů (17,6 %). Několikrát během měsíce se stýká ve své práci s cizinci 8 respondentů (8,8 %), pouze jednou za měsíc uvedlo 10 respondentů (11 %). Výsledky prezentujeme v následujícím grafu.



Graf 2 Frekvence kontaktů s cizinci v práci



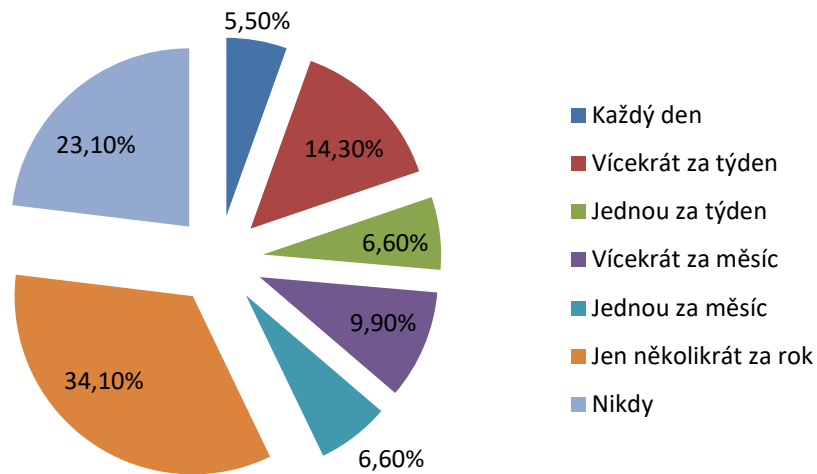
Na základě měření frekvence kontaktů s cizinci v rámci práce, jsme v 1. dotazníkovém šetření respondenty rozdělili do tří skupin. Největší skupinu tvořili respondenti, kteří uvedli, že nepřichází do styku s cizinci (37 %). Necelá třetina uvedla, že se ve své práci stýká s cizinci pravidelně a často. Několikrát během roku pak měla příležitost jednat s cizinci třetina respondentů. **Komparace výchozího a cílového stavu ukázala, že po realizaci projektových aktivit klesl počet respondentů, kteří deklarují absenci kontaktu s cizinci, zvýšil se počet respondentů, kteří vykazují frekventovaný styk s cizinci. Vzrostl také počet členů podskupiny, která se stýká s cizinci několikrát během roku.** Pokud odečteme ze souboru pracovníky, kteří ve své práci nepřichází do styku s klienty MMB, pak můžeme konstatovat, že všichni respondenti v přímém kontaktu s klienty v 2. kole šetření uvedli, že se setkávají v rámci své práce s klienty cizinci. Navýšení frekvence kontaktů pracovníků MMB s cizinci můžeme hodnotit jako výsledek projektových aktivit. Popsaná změna souvisí s uvědoměním si přítomnosti lidí pocházejících z jiných zemí. V rámci poskytovaných služeb ze strany MMB je tato reflexe přítomnosti cizinců důležitá. Prosazování změn (v nabídce služeb nebo strukturu pracovních pozic) v kontextu MMB je velmi pozvolný proces, (souvisí to s byrokratickým charakterem veřejné instituce). Reflexe přítomnosti cizinců ze strany pracovníků MMB tak dává příslib otevřenějšímu přístupu k potřebám cizinců například v otázce dostupnosti a srozumitelnosti informací pro cizince. Příkladem dobré praxe je pro nás Oddělení správy poplatků za komunální odpad, pro které IP předkládali informační materiály určené cizincům.

V širším kontextu nás zajímalo, zda si pracovníci MMB přítomnost cizinců ve městě Brně uvědomují. Vycházíme z předpokladu, že interakce s cizinci v mimopracovním prostoru, jsou pro rozvoj interkulturních kompetencí stejně důležité, jako ty uskutečněné v pracovním prostředí. V závěrečném dotazníku 24 (26 %) respondentů deklarovalo frekventovaný kontakt s cizinci mimo pracovní prostor. Jednou za měsíc, maximálně však několikrát za měsíc má kontakt 15 respondentů (16,5 %). Pouze jednou za rok přiznalo styk s cizinci 31 respondentů (34 %). Vůbec nepřichází do kontaktu v Brně 21 (23 %) respondentů z řad pracovníků MMB.





**Graf 3 Frekvence kontaktů s cizinci mimo práci**



V prvním dotazníkovém šetření přitom 58 % respondentů uvedlo nulový nebo velmi sporadický kontakt s cizinci. 42 % dotázaných označilo odpověď s frekventovanou příležitostí k setkávání se s cizinci. Porovnáním obou kol dotazníkového šetření jsme nezjistili významný posun v této otázce. Poměr osob s častějším kontaktem vůči těm bez kontaktu či se sporadickým kontaktem je 43 : 57. Nárůst o 1 % těch, kteří vstupují do častějšího styku s cizinci, můžeme přičíst působení různých proměnných. Zajímavým předmětem budoucího zkoumání může být v tomto kontextu mechanismus selektivní percepce veřejného prostoru ze strany respondentů i to, jak lidé vytěsňují skutečnost přítomnosti cizinců ve svém okolí. Městský prostor může majoritě poskytovat příležitosti k rozvoji interkulturních kompetencí, neplatí to však automaticky ani univerzálně. V případě části respondentů, kteří nepřijímají fakt, že zde žijí a pracují (nejčastěji ve službách) lidé pocházející z cizích zemí, nelze očekávat podpůrnou funkci veřejného prostoru v rozvoji interkulturních dovedností, znalostí a postojů.

Zájem o rozvoj interkulturních kompetencí, které považujeme za klíčové v otázce zvyšování interkulturní propustnosti veřejných institucí, dáváme do souvislosti s tím, jaký postoj pracovníci MMB zaujmají vůči cizincům. Důležitou je otázka, zda považují cizineckou problematiku jako zajímavé téma či nikoliv. Výsledky druhého dotazníkového šetření ukazují, že pro téměř 43 % respondentů je toto téma zajímavé. Téměř 30 % respondentů jej hodnotí jako nezajímavé. Zbývající část dotázaných zaujalo k tématu neutrální postoj (27 %).

V kontingenční tabulce prezentujeme třídění výsledků měření postojů u podpořené a nepodpořené skupiny. Tyto výsledky ukazují, že podpořené respondenty hodnotí cizineckou problematiku jako zajímavé téma, nepodpořené pak tendují k opačnému pólu odpovědí. Poměr nerozhodných odpovědí je v každé sledované skupině stejný a činí 27 %. Zatímco na straně podpořených převažují pozitivní postoje, u nepodpořených se odpovědí více liší.



**Tabulka 39** Hodnocení zajímavosti cizinecké problematiky vzhledem k rozdělení respondentů dle faktuálu

Rozdělení respondentů zasazených intervencí	Zajímavé	Neutrální	Nezajímavé	Celkem
1. Podpořená skupina	25 63%	11 27 %	4 10 %	40 100 %
2. Nepodpořená skupina	14 27,5 %	14 27,5 %	23 45 %	51 100 %
Celkem	39	25	27	91

V dotazníkovém šetření jsme měřili změny, které nastaly v průběhu realizace projektu na straně pracovníků MMB. Komparace výsledků naměřených před a po intervenci sloužila k zjištění, rozdílů mezi podpořenou a nepodpořenou skupinou respondentů. Náš zájem jsme soustředili na **vnitřní bariéry, které blokují jednání s klienty z řad cizinců**. V této části popíšeme výsledky měření **na škále obav a na škále xenofobie**.

Škálu obav jsme sestavili z otázek, které se objevily v úvodním i závěrečném dotazníku. Respondenti odpovídali na pěti stupňové škále (vyjadřovali svůj souhlas / nesouhlas s tvrzeními). Původně jsme zamýšleli sestavit škálu s více položek, pro neuspokojivou hodnotu koeficientu vnitřní konzistence (Crombachova alfa se musí pohybovat v rozmezí 0,7 až 0,9) jsme pro náš výzkum použili tři položky:

1. Jednání s cizinci jsou náročnější z důvodu jazykových bariér.
2. Jednání s cizinci jsou náročnější z důvodu kulturních odlišností.
3. Průběh jednání záleží na tom, z jaké země cizinec pochází.

Vypočtená hodnota Crombachovy alfa dosáhla ,698. Výsledek se tak velmi blíží požadované hladině pro vnitřní konzistenci položek škály. Námi konstruovaná škála nabývá hodnot 1 – 13, kdy 1 = silné obavy, 13 = bez obav.

Nejdříve jsme spočítali míry centrální tendence a míry variability pro kompletní soubory respondentů v úvodním a závěrečném šetření. Výsledky prezentujeme v následující tabulce.

**Tabulka 40** Výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB

	2018	2019
M	5,94	6,02
St.D	2,02	2,37
Minimum	2	1
Maximum	13	12
Celkem N	145	91

Získané výsledky ukazují, že ve sledovaných souborech se míra obav pohybuje na středních hodnotách. Z komparace výsledků vyplývá nepatrně vyšší míra obav naměřená v prvním roce realizace projektu. Zajímavější je však porovnání výsledků u podpořené a kontrolní skupiny.



**Zatímco na straně nepodpořených se míra obav sledovaná na začátku a na konci projektového období prakticky nezměnila, u respondentů, kteří tvoří skupinu zasaženou projektovými aktivitami, došlo v průběhu projektu k poklesu míry obav. Podpořená skupina přitom v obou dotazníkových šetřeních vykazovala nižší míru obav oproti nepodpořeným respondentům.** Lze se domnívat, že lidé, kteří mají zájem o kurzy rozvíjející dovednosti klíčové pro jednání s cizinci a neodmítají nabídku spolupráce s interkulturními pracovníky ve své práci, mají méně obav z jednání s cizinci. Absolvováním vzdělávacího kurzu anebo prostřednictvím podpory získané od interkulturních pracovníků došlo v jejich postojích k jednání s cizinci k mírnému poklesu obav. Přesné hodnoty naměřené na škále obav prezentujeme v následujících tabulkách. Do přílohy č. 2 jsme zařadili tabulky s podrobnými výsledky naměřených hodnot u mužů a ženy (tabulky č. 59 a 60).

**Tabulka 41 Škála obav z jednání s cizinci na MMB (2018)**

Výzkumné skupiny	M	N	St.D
Podpořená skupina	6,23	60	2,086
Nepodpořená skupina	5,72	36	2,288
Celkem	6,04	96	2,166

**Tabulka 42 Škála obav z jednání s cizinci na MMB (2019)**

Výzkumné skupiny	M	N	St.D
Podpořená skupina	6,40	40	2,351
Nepodpořená skupina	5,73	51	2,367
Celkem	6,02	91	2,371

Pro potřeby zachycení změn na straně příjemců inovace z řad pracovníků MMB jsme vytvořili rovněž škálu xenofobie. Ke konstrukci škály jsme použili šest položek, přičemž 4 položky měly negativní a 2 položky měly pozitivní konotaci. Z tohoto důvodu jsme museli u pozitivních položek obrátit bodovou hodnotu škály. Měření konzistence škálových položek pomocí Crombachova alfa koeficientu přinesl uspokojivý výsledek, činil 0,862. Respondenti vyjadřovali svůj souhlas či nesouhlas na pětistupňové škále u položek:

1. Větší množství cizinců vede k nezaměstnanosti jiných obyvatel České republiky.
2. Cizinci ohrožují naši bezpečnost.
3. Cizinci zvyšují výskyt kriminality.
4. Cizinci ohrožují naše hodnoty, tradice a kulturu.
5. Cizinci obohacují naši kulturu.
6. Cizinci přispívají k větší otevřenosti a tolerantnosti Čechů a Češek.

Námi vytvořená součtová škála nabývá hodnot od 1 do 25, přičemž nižší hodnoty zachycené na škále korespondují s vyšší mírou xenofobie, vyšší hodnoty zase poukazují na vyšší míru



tolerance. V celkovém srovnání prvního a druhého dotazníkového šetření jsme zjistili rozdíly. Aritmetický průměr míry xenofobie v celém souboru ukazuje vyšší míru xenofobie na začátku projektu a o něco vyšší míru tolerance vůči cizincům na konci projektového období.

**Tabulka 43 Výsledky měření na škále xenofobie**

	2018	2019
M	12,48	15,98
St.D	5,697	4,867
Minimum	1	5
Maximum	25	25
Celkem N	145	91

Z pohledu měření změn vyvolaných projektovým řešením nás zajímá komparace výsledků u podpořené a nepodpořené skupiny. Opět platí, že intervenční a kontrolní skupina se lišily v otázce míry xenofobie v obou provedených výzkumech, tedy před a po intervenci. Zřetelnější rozdíl jsme zjistili v prvním roce mezi respondenty, kteří deklarovali svůj zájem o spolupráci s interkulturními pracovníky a vyjadřovali ochotu rozvíjet své interkulturní kompetence a těmi, kteří odmítli nabídku účasti na projektových aktivitách. V úvodním měření rozdíl mezi podpořenou a nepodpořenou skupinou dosáhl 5,55 bodů. Bodový rozdíl v pointervenčním měření činil 2,32. Naše zjištění můžeme připsat fungování efektu, který byl popsán v odborné literatuře v tzv. howthornských studiích. Velmi stručně řečeno rozdíl v postojích a hodnotících soudech respondentů vůči cizincům se změnil u kontrolní skupiny díky zájmu, který byl v této otázce vyvolán prostřednictvím dotazníkového šetření, průvodních dopisů, kterými jsme se obraceli na všechny pracovníky MMB i nabídky kurzů, kterou jsme jednotlivým odborům a oddělením posílali. Byť kontrolní skupina nebyla přímo podpořena žádnou formou intervence, přesto se pozornost věnovaná na MMB cizinecké problematice odrazila v odpovědích rovněž kontrolní skupiny. Jak to bývá v případě měření sociálních konstruktů, příčinných a intervenujících podmínek může být mnoho. Jedním z dalších možných determinantů je vliv „firemní kultury“, která díky změně vedení MMB (po komunálních volbách v listopadu 2018) se také mohla změnit. Můžeme se také domnívat, že vzhledem citlivosti cizineckého tématu v obou měřeních zafungoval vliv sociální desirability. Limitujícím faktorem našeho měření je, že nepracujeme u obou měření se stejnými respondenty. **K výsledkům projektových aktivit můžeme připsat nárůst tolerance vůči cizincům u podpořené i nepodpořené skupiny.** Tento závěr stavíme na analýze dat a komparaci střední hodnot. Vzhledem k tomu, že výběry nebyly pravděpodobnostní, je použití statistických testů významnosti (které jsou konstruovány pro velké, náhodné výběry) nejisté. V následujících tabulkách prezentujeme podrobné výsledky měření.



**Tabulka 44 Výsledky měření na škále xenofobie (2018)**

Výzkumné skupiny	M	N	St.D
Podpořená skupina	14,33	60	4,803
Nepodpořená skupina	8,78	36	6,437
Celkem	12,25	96	6,075

**Tabulka 45 Výsledky měření na škále xenofobie (2019)**

Výzkumné skupiny	M	N	St.D
Podpořená skupina	17,28	40	4,690
Nepodpořená skupina	14,96	51	4,804
Celkem	15,98	91	4,867

Inovační řešení směřovalo k podpoře integrace cizinců do české společnosti, proto v obou kolech dotazování jsme se ptali respondentů na jejich názory týkající se podmínek začlenění se cizinců do majoritní společnosti. Dotázaní vyjadřovali souhlas či nesouhlas s předloženým seznamem tvrzení. Odpovědi byly zaznamenány na pětistupňové škále (1 = zcela souhlasím, 5 zcela nesouhlasím). Zjistili jsme, že respondenti z podpořené i nepodpořené výzkumné skupiny se na první pohled v této otázce shodují. Trojice podmínek s nejnižším naměřeným aritmetickým průměrem jsme v tabulce označili červenou barvou. Respondenti označili jako základní předpoklad integrace respektování českých zákonů, přičemž kontrolní skupina jako další podmínky uvedla respektování českých norem a tradic a se stejným bodovým výsledkem označila jako klíčovou podmínku integrace přístup cizinců k českým veřejným institucím. Na straně podpořené skupiny se pořadí druhé a třetí klíčové podmínky liší. Více akcentována je dostupnost veřejných institucí pro cizince, teprve jako třetí je vnímána otázka respektování norem a tradice ze strany cizinců. Podpořená skupina výše hodnotí také práva cizinců na kultivaci vlastních tradic, svého náboženství, aktivní roli krajanských spolků. Zjištěné rozdíly mezi intervenční a kontrolní skupinou nejsou dramatické, nejvíce se liší v otázce možnosti čerpání sociálních podpor a sociální pomoci. Intervenční skupina připisuje uvedenému právu větší význam, než jaký jsme zjistili u kontrolní skupiny. Rozdílné hodnocení u sledovaných skupin respondentů jsme také zjistili v otázce znalosti českého jazyka. Tuto podmínku výše hodnotí kontrolní skupina, o něco menší váhu jí připisují dotázaní z podpořené skupiny. V následující tabulce prezentujeme přesné výsledky měření. Na základě provedeného t testu (jednalo se o t-test pro dva výběry, v některých starších publikacích známý jako Studentův t-test) jsme zjistili signifikantní rozdíl mezi sledovanými skupinami pouze u jedné položky. Uvedenou položkou je požadavek respektování českých norem a tradic, kterou více zdůrazňuje kontrolní skupina (výsledek je signifikantní na 1,1 % hladině významnosti). Důvodů skutečnosti, že jsme nenaměřili signifikantní rozdíly v odpovědích respondentů dvou sledovaných skupin, je zřejmě několik. Omezení pro možnou interpretaci se váže se zvoleným



typem výběru. Jako možné vysvětlení se nabízí rovněž sociální tlak, který plní regulační funkci. Pod vlivem tohoto tlaku lidé cenzurují své veřejně prezentované názory. Lze se domnívat, že náš anonymní dotazník vyplňovali pracovníci MMB také pod vlivem určité autocenzury. V době realizace projektu se navíc změnilo vedení Magistrátu a je možné, že tlak na politickou korektnost na MMB posílil. Domníváme se, že vysvětlení této skutečnosti rovněž souvisí s proškolením části úředníků a s šířením informací o interkulturní práci a jejích výsledcích. Je možné, že díky dobrým zkušenostem se spoluprací s IP na jednotlivých odborech se také u nepodpořených pracovníků MMB změnil poněkud postoj k cizincům a jejich integraci. I když jsme zjistili rozdíly v odpovědích mezi podpořenou a kontrolní skupinou, nejedná se ve většině případů o rozdíly signifikantní.

**Tabulka 46 Podmínky integrace cizinců do české společnosti (měření 2019)**

Podmínky integrace cizinců	Podpořená Skupina		Nepodpoř. Skupina	
	M	St.D	M	St.D
Aby znali český jazyk	2,10	1,033	1,90	,781
Aby měli práci	1,93	,944	1,69	,707
Aby měli trvalý pobyt	2,53	1,037	2,63	,848
Aby měli zdravotní pojištění	1,75	,927	1,63	,692
Aby měli možnost čerpat sociální podporu a pomoc	2,38	1,125	2,75	1,093
Aby mluvili doma česky	3,50	1,013	3,49	,946
Aby posílali děti do českých škol	2,30	1,137	2,25	1,074
Aby respektovali české normy a tradice	1,70	,966	1,29	,502
Aby respektovali české zákony	1,10	,304	1,04	,196
Aby měli rovný přístup k českým veřejným institucím	1,28	,506	1,29	,540
Aby udržovali náboženství, ve kterém vyrůstali	2,55	,932	2,69	,905
Aby zachovávali vlastní kulturní tradice	2,33	,944	2,57	,985
Aby navázali blízké vztahy s Čechy	1,93	,888	1,98	,707
Aby se neformálně setkávali se svými krajany	2,30	1,043	2,37	,871
Aby zakládali krajanské organizace/spolky	2,50	1,038	2,73	,981

(Skupina podpořená N= 40, skupina nepodpořená N = 51)

Pro úplnost ještě přidáváme výsledky měření z úvodního šetření. Na straně respondentů deklarujících zájem o projektovou podporu se triáda klíčových podmínek integrace neliší od výsledků získaných v závěrečném dotazníku. U kontrolní skupiny jsme zjistili rozdíl v třetí preferované podmínce, tou se stal požadavek, aby cizince měli práci. V těsném závěsu za tím se pak umístil požadavek, aby cizinci uměli český jazyk a aby měli zdravotní pojištění. Oproti závěrečnému šetření byly v úvodním výzkumu prokázány signifikantní rozdíly mezi intervenční a kontrolní skupinou u 9 položek, ty jsme označili v následující tabulce hvězdičkou.



**Tabulka 47 Podmínky integrace cizinců do české společnosti (měření 2018)**

Podmínky integrace cizinců	Podpořená Skupina		Nepodpoř. Skupina		Sig.
	M	St.D	M	St.D	
Aby znali český jazyk	1,78	,940	1,42	,770	,051
Aby měli práci	1,55	,699	<b>1,31</b>	,624	,088
Aby měli trvalý pobyt	2,85	1,205	3,17	1,207	,216
Aby měli zdravotní pojištění	1,71	,899	1,50	,941	,289
Aby měli možnost čerpat sociální podporu a pomoc *	2,72	1,091	3,69	1,167	,000
Aby mluvili doma česky *	3,67	1,084	2,86	1,073	,001
Aby posílali děti do českých škol *	2,40	1,224	1,64	1,046	,002
Aby respektovali české normy a tradice	<b>1,43</b>	,789	<b>1,31</b>	,786	,044
Aby respektovali české zákony	<b>1,07</b>	,312	<b>1,08</b>	,368	,813
Aby měli rovný přístup k českým veřejným institucím *	<b>1,37</b>	,637	1,75	1,025	,026
Aby udržovali náboženství, ve kterém vyrůstali *	2,90	,838	3,50	,941	,002
Aby zachovávali vlastní kulturní tradice *	2,72	,846	3,33	,894	,001
Aby navázali blízké vztahy s Čechy *	2,15	,799	2,64	,798	,005
Aby se neformálně setkávali se svými krajany *	2,48	,833	2,94	,715	,007
Aby zakládali krajské organizace/spolky *	2,75	,914	3,47	1,134	,001

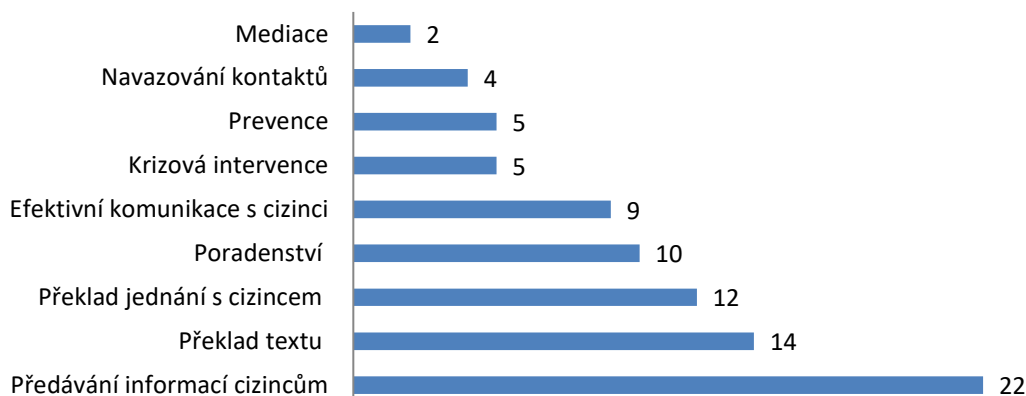
(Skupina podpořená N= 60, skupina nepodpořená N = 36)

Z výše uvedených výsledků můžeme odvodit dva přístupy majority vůči cizincům, kteří mají zájem o integraci do české společnosti. V prvním přístupu je důraz kladen na povinnosti cizinců vůči přijímající společnosti, jde spíše o jednosměrný proces přizpůsobování se nové společnosti. V druhém přístupu je spolu s povinnostmi akcentována role práv cizinců, jak z oblasti základních lidských práv zakotvených de iure, tak v rovině mezilidských, kulturních sociálních a náboženských norem a tradic. Zatímco respondenti z podpořené skupiny reprezentují spíše druhý přístup, u kontrolní skupiny převládá tendence k přístupu s autoritativním právem majority diktovat cizincům podmínky integrace.

V závěrečném dotazníku deklarovalo 25 respondentů spolupráci s IP. Na otázku s vícečetnou volbou odpovědí jsme evidovali 83 případů spolupráce. Mezi nejvíce frekventované formy spolupráce patří předávání informací cizincům, překlady textů a překlady jednání. Respondenti také využívali IP k získávání informací a poradenství o cizinecké problematice. IP pomáhali také s efektivní komunikací, vstupovali do procesu krizové intervence, zprostředkovali kontakty. V menší míře se v odpovědích objevila spolupráce v oblasti prevence a mediace. Přesné počty odpovědí prezentujeme v následujícím grafu.



**Graf 4 Formy spolupráce pracovníků MMB s IP**



Do úvodního i závěrečného dotazníku jsme zařadili otevřené otázky. V prvním roce jsme se respondentů zeptali na bariéry komplikující práci s cizinci. V druhém roce jsme položili respondentům tyto otázky:

**„Jaké úkoly by podle Vás mohli v budoucnu interkulturní pracovníci na MMB řešit?“**  
**„Co by podle Vás pomohlo zlepšit komunikaci mezi úředníky MMB a klienty cizinci?“**

Na první otevřenou otázku nám odpovědělo 29 respondentů (6 odpovědí jsme do tohoto součtu nezařadili, jelikož se jednalo pouze o bezobsažné znaky typu „xxx“). Ve svých odpovědích respondenti nejčastěji uváděli tři složky práce IP - překlady, komunikaci (s cizinci a úředníky) a doprovody. Odpovědi obsahovaly jak činnosti zaměřené na cizince, tak také na úředníky, IP by měli pomáhat s odstraňováním zejména jazykových bariér. Širší uplatnění IP popsal jeden respondent těmito slovy:

*“zásadní pomoc s integrací cizinců, zejména těch, kteří pochází mimo země EU a jejich pobyt na území je plánován na více let,... školení pro širší skupinu, podchycení problematiky již ve školství, zapojení rodičů...”*

Respondenti se domnívají, že práce IP by měla být zacílená na hledání systémových řešení integrace konkrétní komunity cizinců. IP by se měli účastnit zejména složitějších jednání, jako mediatoři, během kterých jsou cizincům předávány informace o jejich povinnostech a pravidlech začlenění do společnosti. Kromě tlumočení jednání cizinců na úřadě, by IP měli předávat informace cizincům. V jedné odpovědi se objevil požadavek, aby IP působili na překonávání předsudků, stereotypů, stigmatizací, v jiných odpovědích, aby vysvětlovali pracovníkům MMB kulturu a zvyklosti cizinců. Část respondentů nenavrhl nové perspektivy rozvoje interkulturní práce na MMB, pouze konstatovala, že je třeba pokračovat ve stávající agendě. Mezi odpověďmi zazněl názor, ve kterém respondent se více vyjádřil k práci MMB. Navrhuje jako možné řešení, aby každé oddělení mělo alespoň jednoho pracovníka, který se bude věnovat práci s cizinci, bude mít znalosti práva i jazykově dovedností pro tuto práci, navíc bude spolupracovat s interkulturními pracovníky.





Návrhy rozvoje interkulturní práce směřovaly také do oblasti pomoci cizincům s orientací ve městě. Objevila se rovněž myšlenka přípravy jednoduchého průvodce se slovníčkem českých pojmů a frází užitečných pro cizince. V neposlední řadě jako možná budoucí náplň práce IP bylo navrhováno „*seznamování s odlišnostmi jednotlivých kultur širší veřejnosti...*“ jako poutavou formu respondent označil film, divadlo, přednášky se zajímavými hosty, pořádání festivalů hudebních nebo gastronomických. S výjimkou poslední nabídky můžeme konstatovat, že ve stávající koncepci interkulturní práce, IP plní uvedené úkoly, včetně realizace průvodce pro cizince, který byl připraven kromě češtiny a angličtiny také v dalších pěti jazykových mutacích.

Druhou otevřenou otázkou jsme se pokusili přivést respondenty k reflexi stávajících bariér v komunikaci mezi úředníky a cizinci. Na základě zhodnocení faktického stavu mohli respondenti zvážit podmínky zlepšení komunikace a to na obou stranách. Celkem jsme získali 33 odpovědí, někteří respondenti byli velmi struční, napsali například „*nevím*“, „*tlumočnick*“ nebo „*Češi*“. Jiné odpovědi obsahovaly doporučení pouze k jedné ze stran komunikace, jako v případě „*kdyby cizinci ovládali český jazyk a orientovali se v českém prostředí - zákony atd.*“

Část respondentů se soustředila pouze na **jazykové bariéry**, z jejich pohledu je řešením zvýšení jazykových dovedností úředníků, zaměření výuky cizího jazyka na specifické otázky. V některých odpovědích byly jazykové dovednosti úředníků dávány do souvislosti s vhodně volenou motivací. V jiných názorech se ozýval požadavek povinných jazykových zkoušek a povinného jazykového vzdělání. Do kategorie odpovědí akcentujících jazykové překážky v komunikaci, se kterými se pojí další komplikace, můžeme zařadit následující odpověď: „*Největším problémem je jazyková bariéra a z toho plynoucí nedůvěra, která může být umocněna kulturní jinakostí či odlišnými vzorci chování. Práce interkulturního pracovníka tento nedostatek překlenuje, v případě, kdy pracovník MMB nedisponuje dostatečnou znalostí cizího jazyka běžně rozšířeného nebo úzce specifického (např. cizinec, který komunikuje pouze arabsky, vietnamsky dialektem...*“

Kromě uvedené odpovědi interkulturního pracovníka zmínili rovněž další respondenti, kteří **interkulturní práci na MMB zhodnotili jako nástroj zlepšení komunikace s klienty cizinci.**

Vedle jazykové vybavenosti si někteří dotázaní všímají také **osobnostních předpokladů** pracovníků MMB jako jsou empatie, vstřícnost, pozitivní postoje k cizincům. Na straně cizinců pak respondenti akcentují zájem o integraci a již zmiňovanou motivaci naučit se český jazyk.

Ke zlepšení komunikace mezi úřadem a cizinci může přispět větší pozornost věnovaná **srozumitelnosti informací směřovaných k cizincům**. S tím souvisí rovněž skutečnost, o které se zmínili někteří respondenti, tou je nedostatečná kvalita webových stránek MMB určená cizincům. Také u této otázky zazněl názor, že vhodným řešením by bylo, kdyby na každém odboru byl kompetentní jeden člověk, který by se věnoval cizinecké agendě.

Prvním dotazníkovým šetřením jsme identifikovali v odpovědích tuto triádu bariér:

1. **jazykové bariéry**
2. **kulturní a náboženské odlišnosti**
3. **nerespektování „našich“ pravidel ze strany cizinců.**



Na základě odpovědí z druhého dotazníkového šetření můžeme sestavit doporučení pro zlepšení interakce a komunikace úředníků s cizinci. Zlepšení stávajícího stavu souvisí s:

- 1. rozvojem jazykových dovedností úředníků**
- 2. rozvojem (podporou) znalosti českého jazyka na straně cizinců**
- 3. interkulturní práci**
- 4. dostupností a srozumitelností informací pro cizince a kvalitou webových stránek**
- 5. individuální vstřícností na obou stranách**

## Závěrečné shrnutí

V předložené evaluační zprávě jsme se pokusili zachytit změny, ke kterým došlo v důsledku realizace projektových aktivit u dvou cílových skupin. Tyto změny korespondují s cíli projektu, kterými jsou zvýšení interkulturní prostupnosti veřejných institucí, podpora integrace cizinců a snížení bariér v komunikaci veřejných subjektů s cizinci.

V první části této analýzy jsme detailně popsali pilotní testování metod interkulturní práce na půdě MMB. Prezentovali jsme také explorační rozbor cílové skupiny, kterou tvoří cizinci žijící na území města Brna. Ilustrovali jsme práci IP se 635 klienty, přičemž detailní pohled jsme připojili v kazuistikách, které přibližují příběhy lidí, kteří se ocitli ve svém životě, v novém a pro sebe ne vždy srozumitelném prostředí.

V druhé části evaluační zprávy jsme předložili výsledky dotazníkového šetření, které bylo zacíleno na pracovníky MMB, jenž reprezentují v projektu druhou cílovou skupinu.

Dotazníkové šetření přineslo následující výsledky:

### **1. V průběhu trvání projektu vzrostl počet respondentů, kteří ve své práci vstupují do kontaktu s cizinci.**

Zdůvodnění: nárůst počtu respondentů, kteří uvádí, že ve své práci vstupují do kontaktu s cizinci, připisujeme tematizaci cizinecké problematiky na půdě MMB. Během projektového období se realizační tým obracel opakovaně na oddělení a odbory MMB jednak s nabídkou spolupráce s IP, jednak s nabídkou modulárního vzdělávání rozvíjejícího interkulturní kompetence. Spolupořadatelství konference Křižovatky integrace (listopad 2018), účast v pracovních skupinách Komunitního plánování sociálních služeb, mediální prezentace výsledků práce IP se rovněž odrazily na této změně.

### **2. Závěrečným dotazníkovým šetřením jsme potvrdili rozvoj interkulturních kompetencí pracovníků MMB, kteří získali projektovou podporu.**



**Zdůvodnění:** 41 respondentů, kteří se zúčastnili vzdělávání nebo spolupracovali s interkulturními pracovníky, získalo podporu vedoucí k rozvoji interkulturních kompetencí, které jsou konstruktem složeným nejen z jazykových dovedností, nýbrž také ze znalostí cizinecké problematiky a dovedností efektivní komunikace s cizinci. Současně se zde promítají postoje a hodnotové složky osobnosti pracovníků MMB, kterým věnujeme další bod.

### **3. Výsledkem projektové intervence je změna postojů k cizincům na straně respondentů, kteří získali projektovou podporu.**

**Zdůvodnění:** Naše výsledky ukazují, že lidé, kteří se zajímají o téma cizinců a život cizinců v české společnosti, mají nižší obavy z jednání s cizinci a jsou celkově tolerantnější vůči cizincům, než ti, kteří se staví k uvedeným otázkám lhostejně nebo negativně. Úvodní i závěrečné měření postojů k cizincům prokázalo rozdíly mezi oběma uvedenými skupinami. Zajímavým zjištěním evaluace je, že závěrečné měření na škále obav a škále xenofobie ukázalo, nižší hodnoty sledovaných proměnných u intervenční i kontrolní skupiny.

### **4. Interkulturní práce testovaná na MMB přinesla snížení bariér v přístupu k informacím i službám veřejných institucí ze strany cizinců. Ke snížení bariér došlo také v komunikaci mezi cizinci a pracovníky veřejných institucí v Brně.**

**Zdůvodnění:** Uvedené zjištění stavíme na výsledcích dotazníkového šetření a výsledcích práce IP popsané v první části evaluační zprávy. Tlumočení a doprovázení, které nejčastěji realizovali IP v kontaktech se svými klienty, svědčí o překovávání překážek, které brzdí komunikaci i přístup k informacím. Spolupráce pracovníků MMB s IP zejména při předávání informací cizincům, při překladech textů i během jednání s cizinci jsou také potvrzením našeho zjištění. Snížení míry obav z jednání s cizinci a růst tolerance vůči cizincům můžeme rovněž přičíst k důkazům úspěšnosti projektu v oblasti eliminace překážek v integraci cizinců.



## Shrnutí evaluace sociálně inovačního projektu

Úkolem evaluace bylo zodpovězení dvou klíčových otázek:

- **Zvýšily metody interkulturní práce integraci cizinců?**
- **Snížila řízená diverzita bariérovost veřejných institucí?**

Nejdříve se soustředíme na dílčí evaluační otázky, v závěru předložíme odpovědi na dvě hlavní otázky. Vedlejšími evaluačními otázkami byly:

### 1. Čím je inovační řešení potřebné přínosné?

Přínosnost interkulturní práce shledáváme v pracovní náplni. Hranice vymezující pracovní náplň interkulturních pracovníků jsou dány integrační politikou státu. Práci interkulturních pracovníků můžeme ztotožnit zejména s preventivní agendou. Stěžejním bodem jejich působení je eliminace jazykových a socio-kulturních bariér v interakcích cizinců a pracovníků reprezentujících veřejné instituce. Jazykové bariéry jsou přítomny na obou stranách. Cizinci přicházející na český úřad neznají český jazyk a úředníci (v převážné většině vysokoškolsky vzdělání) mnohdy neznají cizí jazyk na takové úrovni, aby dokázali předat cizincům základní informace o jejich právech a povinnostech. Vedle toho oboustrannou bariéru tvoří obavy a neznalost, které blokují vstřícnost v přístupu k sobě navzájem. Do okamžiku zahájení projektu se cizinci, při řešení svých životních záležitostí, obraceli zpravidla na neformální a neprofesionální zprostředkovatele.

Potřebnost nově vytvořené pozice potvrzuje počet evidovaných klientů i počet zasažených inovací cizinců.

Díky realizaci interkulturní práce získala samospráva vhled do cizineckých komunit, který nikdy předtím neměla. Současně získala nástroj, prostřednictvím kterého může plnit úkoly vyplývající z legislativy v oblasti integrační politiky státu. Zmiňovaný vhled se týká informací získaných z první ruky přímo od cizinců, kteří vstupují do interakce s IP. MMB může nově poznat potřeby cizinců, které souvisí s jejich typem pobytu, skutečným a preferovaným způsobem bydlení, jejich postavením na trhu práce, s přístupem ke zdravotnímu pojištění a sociální pomoci i službám. Cenné jsou rovněž informace, které se týkají vzdělávacích potřeb cizinců, zájmu o kurzy češtiny i kurzy socio-kulturní orientace. IP otevřeli také na MMB téma potřeb rodin cizinců s dětmi, které plní na českých školách povinnou školní docházku. Díky práci IP má MMB nově přehled o bariérách brzdících integraci jednotlivých cizineckých komunit. IP přináší z terénu zároveň zprávy o sociálním i kulturním dění uvnitř jednotlivých komunit.

### 2. Kdo patří mezi příjemce inovace?

Příjemci inovace jsou:

**1. cizinci** - na interkulturní pracovníky se během projektu obrátili cizinci pocházející z 25 zemí. Mezi klientelou mírně převládají ženy, ty tvoří 57 % souboru, muži jsou zastoupeni 43 %. Z hlediska věku se jedná spíše o střední generaci, věkové rozpětí je však značné, činí 15 - 79 let. U arabské a vietnamské komunity jsme evidovali nejčastěji klienty, kteří žijí v Brně se



svými rodinami. U rumunsko – moldavské komunity a u klientů z Ukrajiny a Ruska zase převládaly osoby, které v ČR postrádají své rodinné zázemí. Z analýzy délky pobytu klientů v ČR vyplývá, že pomoc s řešením svých životních záležitostí vyhledávají jak cizinci krátce po svém příjezdu, tak také osoby, které zde žijí více let.

IP vstupovali do kontaktu s cizinci ve svých úředních hodinách i mimo pracovní dobu. V rámci terénní práce se pohybovali na celém území města, navštěvovali s cizinci řadu veřejných institucí. Oslovovali své potenciální klienty prostřednictvím informačních videí, sociálních sítí, letáčků, osobních návštěv cizinců na ubytovnách i v místě zaměstnání a v kostelích. Přesné uvedení počtu zasažených cizinců projektovou podporou je nemožné. Vedle cizinců evidovaných prostřednictvím KARET, pracovali jsme s N = 635, musíme přičíst u části cizinců jejich rodinné příslušníky, které rovněž zasáhla podpora ze strany IP. V nepřímém kontaktu pak byla řada cizinců, kteří obdrželi leták, kontakt prostřednictvím sociální sítě nebo videa. Náš odhad proto počítá s 1 000 podpořených cizinců (v přímém kontaktu 635 klientů (údaj k 31. 8. 2019) plus rodinní příslušníci části klientů v počtu cca 365. V rámci terénní práce a díky šíření informací o právech a povinnostech cizinců ve vybraných cizích jazycích bylo projektem podpořeno dalších asi 1 000 cizinců. Důkazem podporujícím náš odhad je například počet zhlédnutí informačních videí u vietnamské komunity.

**2. Pracovníci veřejných institucí** jsou druhou skupinou příjemců inovace. Nejde jen o pracovníky MMB. Díky tomu, že IP doprovázeli klienty a tlumočili jednání cizinců v dalších veřejných institucích, můžeme mezi příjemce zařadit také pracovníky úřadu práce, pracovníky školských zařízení, lékaře nebo pracovníky zdravotních pojišťoven. Stanovit počet podpořených inovací na straně této cílové skupiny je rovněž velmi obtížné. 25 respondentů závěrečného dotazníku uvedlo, že mají zkušenost se spoluprací s IP. 324 doprovodů cizinců na jednání s pracovníky veřejných institucí však dává jistý prostor k odhadu, že celkový počet podpořených pracovníků bude větší. Je zřejmé, že zejména u návštěv ÚP, cizinci jsou v kontaktu se stále stejnými sociálními pracovníky. Z celkového počtu 324 doprovodů proto nemůžeme vydedukovat stejně vysoký počet pracovníků veřejných institucí, kteří byli zasaženi projektovou podporou. Náš realistický odhad činí 60 pracovníků s podporou

### 3. Jak inovace reaguje na potřeby cílové skupiny?

Na základě evidence kontaktů IP s klienty jsme zjistili, že v průběhu projektu:

- 56,5 % klientů bylo podpořeno tlumočením
- 53,5 % klientů žádalo o poradenskou pomoc
- 51 % klientů využilo doprovodu interkulturního pracovníka
- 46,8 % klientů získalo od interkulturního pracovníka potřebné informace
- 17,5 % klientům interkulturní pracovníci poskytli preventivní podporu
- 16,1 % klientům interkulturní pracovníci předali kontakty na instituce popřípadě služby
- 1 % klientů žádalo o jiný druh podpory.

Uvedené výsledky jsme získali z 635 vyplněných evidenčních karet, přičemž během jednoho kontaktu mohli klienti získat několik druhů podpor. Znamená to, že ke klíčovému oblastem práce interkulturních pracovníků patří: **tlumočení, poradenská práce a doprovázení** cizinců během jednání na úřadech či jiných veřejných institucí. S výše uvedenými činnostmi souvisí také



**předávání informací**, které interkulturní pracovník pro klienty vyhledává. Poradenství a informace zprostředkované cizincům se týkají otázek spojených s integrací. . Po celou dobu projektu se zároveň kladl důraz na rozvoj systémových nástrojů inovace, kterými budou podpořeni cizinci bez přímého kontaktu s IP. Překlad a šíření informací o právech a povinnostech cizinců bylo v tomto ohledu stěženo. Z důvodu jazykové bariéry se část cizinců obává jednat s českými úřady samostatně. U těchto cizinců jednorázový kontakt s IP neeliminuje subjektivně vnímanou míru obav a pocíťovanou nesamostatnost během jednání s českými úřady. Díky podpoře IP však cizinci rozumí lépe institucionálnímu kontextu veřejné správy (výjimkou jsou arabsky mluvící cizinci, kteří vzhledem k značným odlišnostem v kulturní, jazykové i politicko-správní oblasti, hlásí pouze střední stupeň porozumění toho kde, co mohou na českých úřadech vyřídít). Po celou dobu projektu cizinci vyjadřovali vysokou míru spokojenosti s poskytnutou podporou ze strany IP.

Na základě odpovědí pracovníků MMB v závěrečném dotazníkovém šetření jsme zjistili, že se nejčastěji na IP obraceli pracovníci se žádostí o:

1. předání informací cizincům – 24 případů
2. překlad textu – 14 případů
3. tlumočení během jednání s cizinci – 12 případů
4. poradenskou pomoc – 10 případů
5. pomoc s efektivní komunikací s cizinci – 9 případů
6. krizovou intervenci – 5 případů
7. preventivní pomoc – 5 případů
8. pomoc s navazováním kontaktů – 4 případy
9. mediaci – 2 případy.

Je třeba zde uvést, že interkulturní práce v cizineckých komunitách se rozvíjela velmi úspěšně po celou dobu trvání projektu. Složitějším úkolem pro interkulturní pracovníky bylo navázání spolupráce s jednotlivými odbory MMB.

#### **4. Jaká jsou rizika?**

Získané poznatky ukazují prozatímní proměnlivost podob interkulturní práce s jednotlivými komunitami. Velmi silně se zde projevuje vliv každého interkulturního pracovníka. Analýza potřeb klientů, identifikace problémů nebo citlivost v porozumění situacím individuálních klientů – cizinců determinují podobu interkulturní práce. Příznačné je také velmi vysoké osobní nasazení IP, které provázelo začátky zavádění metod interkulturní práce ve struktuře MMB. Riziko spojené s popsaným stavem souvisí s hrozbou syndromu vyhoření. IP se museli naučit chránit své osobní hranice a nejt do všeho „po hlavě“.

V širším kontextu zde shledáváme jako rizikovou skutečnost spojenou s vysokou politickou citlivostí tématu podpory integrace cizinců. Politická kalkulace v nakládání s tímto tématem byla patrná v předvolebním období (podzim 2018).

Reálnou hrozbou pro inovaci v oblasti podpory integrace cizinců jsou aktivity extremistických skupin. V průběhu realizace projektu došlo k internetovému útoku jednoho interkulturního



pracovníka. Výsledkem bylo zrušení profilu pracovníka na sociální síti. Tento incident byl doprovázen šířením fake news o realizovaném sociálně inovačním projektu.

Rizikem lze označit také to, že rozhodnutí o pokračování interkulturní práce na místní úrovni spadá do kategorie politických rozhodnutí.

## 5. Jak se podařilo projekt implementovat?

V rámci projektu byly naplánovány tyto klíčové aktivity:

- KA 01 Vytvoření pozice interkulturních pracovníků v rámci samosprávy a vytvoření metodiky interkulturní práce v rámci samosprávy
- KA 02 Modulární systém interkulturního vzdělávání v rámci samosprávy a intenzivní vzdělávání pro IP
- KA 03 Podpora informovanosti cizinců a participační platforma
- KA 04 Kompetenční model interkulturně přístupné samosprávy
- KA 05 Diseminace a výměna
- KA 06 Evaluace
- KA 07 Analýza potřeb

Všechny klíčové aktivity projektu byly naplněny, více se této otázce věnujeme v kapitole Shrnutí inovačního řešení. Pouze u aktivity KA 03 došlo ke změně formy aktivní participace cizinců. Místo tvoření nové participační platformy byl zvolen postup, kdy se cizinci s aktivním zájmem se účastnit procesu tvorby služeb na podporu integrace cizinců zapojili do Komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně a do pracovních skupin fungujících v projektu Strategie integrace cizinců ve městě Brně II.

## 6. Naplnil projekt očekávané výsledky, výstupy a cíle?

**Dostáváme se k jádru celého projektu a stěžejnímu bodu evaluace. Zásadní otázkou je, zda se povedlo naplnit klíčové cíle projektu? Zda lze předložit důkazy potvrzující, že:**

### 1. Metody interkulturní práce zvýšily integraci cizinců

### 2. Zavedení prvků řízení diverzity snížilo bariéry na straně veřejných institucí

**Evaluace shromáždila velké množství kvalitativních i kvantitativních dat, syntetizací výsledků jsme získali důkazy o naplnění projektových cílů. Platnost důkazů dokládá řada výstupů a výsledků projektu. Zde předkládáme jejich výčet:**

### 1. Výstupem projektu je kurikulum vzdělávání IP (IP absolvovali 160 vyučovacích hodin)

### 2. Výstupem projektu je modulární systém vzdělávání v rámci samosprávy (66 pracovníků MMB absolvovalo jeden nebo více kurzů rozvíjejících interkulturní kompetence)



### **3. Výstupem projektu je Analýza potřeb**

**4. Výstupem projektu je Průvodce pro cizince, první ucelený informační materiál MMB usnadňující orientaci cizinců ve struktuře veřejných služeb a klíčových otázkách integrace (k dispozici je sedm jazykových mutací)**

**5. Výstupem projektu je Kompetenční model interkulturně přístupné samosprávy**

**6. Výstupem projektu je Metodika interkulturní práce**

**7. Výstupem projektu jsou evaluační zprávy poskytující exploraci i explanaci sledovaných jevů před a po inovační intervenci**

**8. Výsledkem projektu je 635 podpořených přímým kontaktem klientů IP, počet cizinců zasažených projektem je však větší o čem svědčí například počty shlédnutí informačních videí (podrobněji v Analýze cílového stavu).**

**9. Výsledkem projektu je počet podpořených pracovníků veřejných institucí, se kterými na řešení záležitostí cizinců spolupracovali IP (tento počet není přesně měřitelný, 25 respondentů závěrečného dotazníkového šetření deklarovalo zkušenost se spoluprací. (podpoření pracovníci však působí také mimo MMB).**

**10. Výsledkem projektu jsou kompetentní interkulturní pracovníci, kteří sdílí své zkušenosti na mnoha místech na obecní, národní i mezinárodní úrovni. Po dobu projektu IP vykonávali interkulturní práci zacílenou na podporu integrace cizinců a spolupráci s pracovníky veřejných institucí s cílem eliminovat bariéry v interakcích s cizinci.**

**Díky realizovaným aktivitám, dosaženým projektovým výstupům a výsledkům se uskutečnila řada dílčích změn na straně cizinců i pracovníků MMB, které jsme se pokusili zachytit cestou analýzy KARET a prostřednictvím statistické analýzy dotazníkového šetření.**

**Výsledky evaluace ukazují, že posilování interkulturní přístupnosti v prostředí veřejné instituce lze reálně uskutečnit. Redukce bariér v interakcích úředníků a cizinců je možná, přičemž jako nejvíce efektivní se jeví navázání spolupráce s úředníky, kteří o problematiku integrace cizinců mají zájem. Výzkumem jsme potvrdili pokles obav z jednání s cizinci a růst tolerance vůči cizincům u pracovníků, kteří získali projektovou podporu.**

**Projektové výstupy přispěly k lepší informovanosti cizinců o svých právech a povinnostech. Individuální podpora ze strany IP pomohla řešit životní situace včetně překážek brzdících integrační proces jednotlivých klientů. Důležitější se v tomto kontextu jeví systémová rovina inovačního řešení, díky které může být podpořena větší skupina cizinců.**

**Projekt, který přišel se zcela novou pracovní pozicí ve struktuře místní samosprávy a nabídl cizincům i pracovníkům veřejných institucí nový druh služby, prokázal potřebnost**





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**a úspěšnost sociální inovace. Pádým důkazem potvrzujícím tato slova je skutečnost pokračování interkulturní práce na MMB rovněž po skončení projektového období.**

**Snad nejlepším důkazem úspěšnosti inovačního řešení i celkové kvality projektové inovace je ocenění projektu. Realizovaný projekt byl vybrán mezi elitní skupinu projektů se sociální inovací. Případová studie ilustrující sociální inovaci bude prezentována v připravované publikaci, společně s 26 dalšími vybranými projekty z celé EU.**



## Příloha č. 1

### Komparace výsledků dotazníkového šetření z roku 2018 a 2019

**Tabulka 48 Zastoupení respondentů dle pohlaví**

Pohlaví	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
Ženy	100	69	64	70
Muži	45	31	27	30
Celkem	145	100	91	100

**Tabulka 49 Věk respondentů**

Věkové kategorie	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
23-35 let	46	31,7	32	35,2
36-50 let	69	47,6	32	35,2
51-64 let	26	17,9	27	29,6
Celkem	141	97,2	91	100
Chybějící data	4	2,8		

**Tabulka 50 Míry polohy a míra variability věku respondentů**

Věk	2018	2019
Arit. Průměr	41,5	42,7
St.D.	9,9	11,5
Medián	41	41
Modus	35	57

**Tabulka 51 Vzdělání respondentů**

Vzdělání	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
Vyučen/a, středoškolské bez maturity	0	0	1	1,1
Úplné středoškolské (s maturitou)	35	24,1	20	22
Vyšší odborné	8	5,5	4	4,4
Vysokoškolské – bakalářské	14	9,7	11	12,1
Vysokoškolské – magisterské, inženýrské, doktorské (a vyšší)	88	60,7	55	60,4



Celkem	145	100	91	100
--------	-----	-----	----	-----

**Tabulka 52 Frekvence kontaktů s cizinci v práci**

Frekvence kontaktů	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
Každý den	7	4,8	7	7,7
Vícekrát za týden	9	6,2	7	7,7
Jednou za týden	5	3,5	2	2,2
Vícekrát za měsíc	15	10,3	8	8,8
Jednou za měsíc	8	5,5	10	11
Jen několikrát za rok	47	32,4	37	40,7
Vůbec	54	37,2	20	22
Celkem	145	100	91	100

**Tabulka 53 Frekvence kontaktů s cizinci ve městě Brně**

Frekvence kontaktů	Počet 2018	% 2018	Počet 2019	% 2019
Každý den	11	7,6	5	5,5
Vícekrát za týden	10	6,9	13	14,3
Jednou za týden	5	3,4	6	6,6
Vícekrát za měsíc	23	15,9	9	9,9
Jednou za měsíc	12	8,3	6	6,6
Jen několikrát za rok	59	40,7	31	34,1
Nikdy	25	17,2	21	23,1
Celkem	145	100	91	100,0

**Tabulka 54 Zkušenost s životem v zahraničí**

Zkušenosti s životem v cizině	Počet 2018	Počet 2019
Ne, nikdy jsem v zahraničí nežil/a	106	64
Během studia jsem měl/a stipendijní pobyt	20	4
Jako student/ka jsem žil/a a pracoval/a	14	7
Ano, mám vlastní zkušenost s životem v cizině v dospělosti	12	15
Ano, žil/a jsem v zahraničí jako dítě	5	1
Do 18 let jsem žila v zahraničí	1	0
Jiná zkušenost	0	4

(V roce 2018, kdy N = 145, jsme získali 158 odpovědí.

V roce 2019, kdy N = 91 jsme získali 95 odpovědí.)



## Příloha č. 2

V prvních čtyřech tabulkách jsou uvedeny výsledky měření deklarovaného zájmu o projektové aktivity v prvním roce šetření. V dalších čtyřech tabulkách prezentujeme výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci a škále xenofobie u mužů a žen reprezentujících podpořenou i kontrolní skupinu.

**Tabulka 55 Rozdělení respondentů v 1. kole dotazování na základě naměřeného zájmu / nezájmu o intervenci**

Potencionální zájem / nezájem o intervenci	Počet	%
Projevili zájem (potenciálně zasažení)	60	35,9
Projevili nezájem (potenciálně nezasažení)	36	40,0
Nerozhodnutí	49	24,1
Celkem	145	100,0

**Tabulka 56 Měření zájmu o spolupráci s IP v 1. kole dotazování**

Potencionální zájem / nezájem o spolupráci s IP	Počet	%
Potenciálně zasažení	27	18,6
Potenciálně nezasažení	45	31,0
Nerozhodnutí	73	50,3
Celkem	145	100,0

**Tabulka 57 Měření zájmu v 1. kole dotazování o vzdělávání a rozvoj interkulturních kompetencí**

Potencionální zájem / nezájem o vzdělávání	Počet	%
Potenciálně zasažení	52	35,9
Potenciálně nezasažení	58	40,0
Nerozhodnutí	35	24,1
Celkem	145	100,0

**Tabulka 58 Detailní rozdělení respondentů dle fakturu v 2. kole dotazování**

Rozdělení respondentů zasažených intervencí	Počet 2019	% 2019
1. Zasažení kurzem + IP	14	15,4
2. Zasažení kurzem	15	16,5
3. Zasažení IP	11	12,1
4. Nezasažení	51	56
Celkem	91	100



**Tabulka 59 Vstupní výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB u mužů a žen z podpořené a nepodpořené skupiny (2018)**

Výzkumné skupiny		M	N	St.D
Podpořená skupina	muži	6,15	13	2,444
	ženy	6,26	47	2,005
	Celkem	6,23	60	2,086
Nepodpořená skupina	muži	6,00	19	2,646
	ženy	5,41	17	1,839
	Celkem	5,72	36	2,288
Celkem	muži	6,06	32	2,526
	ženy	6,03	64	1,984
	Celkem	6,04	96	2,166

**Tabulka 60 Závěrečné výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB u mužů a žen z podpořené a nepodpořené skupiny (2019)**

Výzkumné skupiny		M	N	St.D
Podpořená skupina	muži	6,58	12	2,429
	ženy	6,32	28	2,358
	Celkem	6,40	40	2,351
Nepodpořená skupina	muži	6,27	15	1,870
	ženy	5,50	36	2,535
	Celkem	5,73	51	2,367
Celkem	muži	6,41	27	2,099
	ženy	5,86	64	2,474
	Celkem	6,02	91	2,371

**Tabulka 61 Výsledky měření na škále xenofobie u mužů a žen z obou výzkumných skupin (2018)**

Výzkumné skupiny		M	N	St.D
Podpořená skupina	muži	14,46	13	6,398
	ženy	14,30	47	4,348
	Celkem	14,33	60	4,803
Nepodpořená skupina	muži	9,47	19	7,229
	ženy	8,00	17	5,534
	Celkem	8,78	36	6,437
Celkem	muži	11,50	32	7,238
	ženy	12,63	64	5,426
	Celkem	12,25	96	6,075



**Tabulka 62 Závěrečné výsledky měření na škále xenofobie u mužů a žen z obou výzkumných skupin (2019)**

Výzkumné skupiny		M	N	St.D
Podpořená skupina	muži	16,17	12	5,289
	ženy	17,75	28	4,427
	Celkem	17,28	40	4,690
Nepodpořená skupina	muži	14,67	15	4,419
	ženy	15,08	36	5,011
	Celkem	14,96	51	4,804
Celkem	muži	15,33	27	4,788
	ženy	16,25	64	4,912
	Celkem	15,98	91	4,867



## Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1 Země původu klientů.....	3
Tabulka 2 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR .....	4
Tabulka 3 Rozdělení klientů podle rodinného stavu .....	4
Tabulka 4 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR.....	5
Tabulka 5 Iniciátoři kontaktů IP s klienty .....	5
Tabulka 6 Místo kontaktu IP s klienty .....	5
Tabulka 7 Tematické okruhy práce IP s klienty .....	6
Tabulka 8 Počet kontaktů IP s klienty .....	7
Tabulka 9 Oblasti práce IP .....	7
Tabulka 10 Měření spokojenosti klientů .....	8
Tabulka 11 Rozdělení klientů dle rodinného stavu .....	12
Tabulka 12 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR .....	12
Tabulka 13 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR.....	12
Tabulka 14 Místo kontaktu IP s klienty .....	13
Tabulka 15 Tematické okruhy práce IP s klienty .....	14
Tabulka 16 Oblasti práce IP .....	15
Tabulka 17 Měření spokojenosti klientů .....	15
Tabulka 18 Země původu klientů.....	17
Tabulka 19 Rozdělení klientů podle rodinného stavu .....	18
Tabulka 20 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR .....	19
Tabulka 21 Iniciátoři kontaktů IP s klienty .....	19
Tabulka 22 Počet kontaktů IP s klienty .....	19
Tabulka 23 Místo kontaktu IP s klienty .....	20
Tabulka 24 Tematické okruhy práce IP s klienty .....	21
Tabulka 25 Oblasti práce IP .....	21
Tabulka 26 Měření spokojenosti klientů .....	22
Tabulka 27 Země původu klientů.....	24
Tabulka 28 Rozdělení klientů podle typu pobytu v ČR .....	25
Tabulka 29 Rozdělení klientů podle délky pobytu v ČR.....	25
Tabulka 30 Rozdělení klientů podle rodinného stavu .....	26
Tabulka 31 Iniciátoři kontaktů IP s klienty .....	26
Tabulka 32 Počet kontaktů IP s klienty .....	27
Tabulka 33 Tematické okruhy práce IP s klienty .....	27
Tabulka 34 Místo kontaktu IP s klienty .....	28
Tabulka 35 Oblasti práce IP .....	29
Tabulka 36 Měření spokojenosti klientů .....	29
Tabulka 37 Rozdělení respondentů dle fakturuálu .....	44
Tabulka 38 Detailní rozdělení respondentů dle fakturuálu podle výsledků 2. kola dotazování .....	44



Tabulka 39 Hodnocení zajímavosti cizinecké problematiky vzhledem k rozdělení respondentů dle fakturu.....	48
Tabulka 40 Výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB.....	48
Tabulka 41 Škála obav z jednání s cizinci na MMB (2018) .....	49
Tabulka 42 Škála obav z jednání s cizinci na MMB (2019) .....	49
Tabulka 43 Výsledky měření na škále xenofobie.....	50
Tabulka 44 Výsledky měření na škále xenofobie (2018) .....	51
Tabulka 45 Výsledky měření na škále xenofobie (2019) .....	51
Tabulka 46 Podmínky integrace cizinců do české společnosti (měření 2019).....	52
Tabulka 47 Podmínky integrace cizinců do české společnosti (měření 2018).....	53
Tabulka 48 Zastoupení respondentů dle pohlaví.....	64
Tabulka 49 Věk respondentů.....	64
Tabulka 50 Míry polohy a míra variability věku respondentů .....	64
Tabulka 51 Vzdělání respondentů.....	64
Tabulka 52 Frekvence kontaktů s cizinci v práci .....	65
Tabulka 53 Frekvence kontaktů s cizinci ve městě Brně .....	65
Tabulka 54 Zkušenost s životem v zahraničí .....	65
Tabulka 55 Rozdělení respondentů v 1. kole dotazování na základě naměřeného zájmu / nezájmu o intervenci.....	66
Tabulka 56 Měření zájmu o spolupráci s IP v 1. kole dotazování.....	66
Tabulka 57 Měření zájmu v 1. kole dotazování o vzdělávání a rozvoj interkulturních kompetencí.....	66
Tabulka 58 Detailní rozdělení respondentů dle fakturu v 2. kole dotazování.....	66
Tabulka 59 Vstupní výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB u mužů a žen z podpořené a nepodpořené skupiny (2018).....	67
Tabulka 60 Závěrečné výsledky měření na škále obav z jednání s cizinci na MMB u mužů a žen z podpořené a nepodpořené skupiny (2019).....	67
Tabulka 61 Výsledky měření na škále xenofobie u mužů a žen z obou výzkumných skupin (2018)...	67
Tabulka 62 Závěrečné výsledky měření na škále xenofobie u mužů a žen z obou výzkumných skupin (2019) .....	68
Graf 1 Vzdělání respondentů.....	45
Graf 2 Frekvence kontaktů s cizinci v práci.....	46
Graf 3 Frekvence kontaktů s cizinci mimo práci.....	47
Graf 4 Formy spolupráce pracovníků MMB s IP.....	54





## Seznam zkratk

IP	interkulturní pracovník (interkulturní pracovníci)
JMK	Jihomoravský kraj
MMB	Magistrát města Brna
MŠ	mateřská škola
OAMP	Orgán azylové a migrační politiky
OPU	Organizace pro pomoc uprchlíkům
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
SŠ	střední škola
ÚP	úřad práce
ZŠ	základní škola