



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

B | R | N | O |

Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu

Magistrát města Brna
Odbor sociální péče – Oddělení sociálního začleňování
Anenská 10 | 602 00 Brno
www.brno.cz



Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu

Autorský kolektiv:

Mgr. Lenka Šafránková
PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.
Mgr. Alina Cogiel, Ph.D.
Mgr. Barbara Mazalová
PhDr. Michal Horák
Mgr. Petr Bittner
Mgr. Julie Lien Vrbková
Mgr. Kateryna Hertlová
Mgr. Alexandru Ceban
Bc. Karin Atassi

Dokument Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu vznik v rámci projektu Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí ve městě Brně (reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_024/0006492).

Autor:

Magistrát města Brna
Odbor sociální péče – Oddělení pro sociální začleňování
Koliště 19, 602 00 Brno

Jazyková a typografická korektura: Mgr. Gabriela Ježková, Bc. Veronika Kotýnková, Mgr. Jan Krotký

Fotografie: Bc. Tomáš Chalupský

Grafický design a sazba: Pavel Richter

Vydáno v roce 2019



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obsah

1. Představení projektu.....	4
1.1 Základní informace o projektu.....	5
1.2 Jaký problém jsme řešili	5
1.3 Integrace a teoretický rámec projektu.....	5
1.4 Diversity management v samosprávě – jednacím jazyk integrace a teoretický rámec projektu...8	
2. Interkulturní práce v samosprávě – role.....	10
2.1 Tlumočník	15
2.2 Mediátor	16
2.3 Terénní pracovník.....	17
2.4 Informační pracovník, poradce	18
2.5 Síťář, komunitní pracovník	19
2.6 Interkulturní pracovníci a systémová řešení	21
3. Supervize interkulturních pracovníků a supervize mezi kulturami	23
3.1 Co je to supervize?	23
3.2 Aktéři a pravidla supervize	23
3.3 Supervize interkulturní práce	25
3.4 Supervizní témata v rámci interkulturní práce	25
4. Specifika cílových skupin	26
4.1 Ukrajinci a Rusové: jiný svět.....	26
4.2 Moldavci a Rumuni: terén je základ	27
4.3 Arabové: nedůvěra na obou stranách	30
4.4 Vietnamci: interkulturní oříšek	31
5. Interkulturní vzdělávání úředníků: zkušenosti a doporučení	33
6. Jak komunikovat integraci cizinců?	34
6.1 Desatero úspěšné komunikace s veřejností:	36
7. Interkulturní práce očima evaluátorky	42
7.1 Výsledky projektu	44
7.2 Klienti interkulturních pracovníků.....	46
7.3 Obsah práce interkulturních pracovníků	48

Další dokumenty k projektu:

Evaluace projektu
Kompetenční model
Analýza potřeb
Cizinci v Brně

Ke stažení zde: <http://rozjezdybrno.cz/integrace-cizincu/strategie-integrace-cizincu-interkulturni-pracovnici>

1. Představení projektu

Inovační pilotní projekt, jehož cílem bylo vyzkoušet interkulturní práci jako prvek, který může obcím pomoci efektivně a včas řešit tematiku začleňování cizinců, vznikl na Odboru sociální péče brněnského magistrátu v roce 2016 v poněkud revolučních podmínkách. Interkulturní pracovníci byli pouze jedním z mnoha připravovaných projektů obce, jež měly cílit na sociální začleňování různých ohrožených skupin. Projekt to byl nicméně ze všech asi nejexotičtější. Dodnes se pro projekt běžně v rámci magistrátu používá interní kód INTERGALA, málokdo si už ale pamatuje, jak to celé vzniklo. Když už jste si totiž dokázali zapamatovat název projektu („Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí ve městě Brně“), pojem „interkulturní“ jako by pocházel z jiné planety. Pracovníkům v projektu jsme tedy brzy začali říkat „intergalaktičtí pracovníci“, poté „galaxie“, až z toho nakonec vzniklo INTERGALA. Od té doby jsme udělali hodně práce, a tento exotický termín se nám podařilo naplnit konkrétním obsahem. Společně doufáme, že příběh inovačního projektu interkulturních pracovníků v samosprávě tak, jak jej zde předkládáme, pomůže ubrat exotičnosti pojmu „interkulturní“ a přispět k diskusím o formování profese interkulturních pracovníků v ČR.

Za tým interkulturních pracovníků Magistrátu města Brna,
Mgr. Lenka Šafránková Pavlíčková



Obrázek 1: Zleva: Mgr. Alexandru Ceban, Mgr. Lenka Šafránková Pavlíčková, Bc. Karin Atassi, Mgr. Kateryna Hertlová, Mgr. Jan Krotký, Bc. Veronika Kotýnková, Mgr. Julie Lien Vrbková, Hoang Van Tien

1.1 Základní informace o projektu

Název projektu: Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí ve městě Brně

Délka realizace: 24 měsíců (říjen 2017–září 2019)

Místo realizace: Jihomoravský kraj

Nositel projektu: Statutární město Brno

Zdroj financování: Operační program zaměstnanost, Výzva č. 024 Sociální inovace v oblasti sociálního začleňování a přístupu na trh práce pro nejohroženější skupiny

Výše rozpočtu (včetně evaluací a analýz): 8 159 125 Kč

1.2 Brno v číslech

Počet cizinců: 32 269 s dlouhodobým a trvalým pobytem ze 144 zemí, odhadem cca dalších 5000 dojíždí do Brna za službami a prací

Meziroční nárůst: 8,5 %

Nejčastější státní občanství: Ukrajina, Slovensko, Vietnam, Rusko, Rumunsko

1.3 Integrace a teoretický rámec projektu

Poslední tři dekády zásadně změnily Českou republiku. Migrace do ČR od roku 1989 neustále roste. Města se diverzifikují, a i pro mnohé menší obce se přítomnost skupin cizinců stala každodenní realitou. Proces diverzifikace začíná obvykle tiše, neviditelně, od skupiny dělníků dovezených do výroby v průmyslové zóně menšího města až po cílenou podporu migrace cizinců nejrozličnějších profesí do velkých měst. Tyto změny se na úřadech projevují plíživě, s jistým zpožděním. Samosprávy postrádají jak informační a datové zázemí, tak i znalosti, kompetence či zaměstnance na to, aby na danou situaci reagovaly. O mnoho lépe na tom nejsou často ani další veřejné instituce, jako třeba školy a zdravotnická zařízení.

Integrace v našem pojetí

Obecný rámec realizace integrační politiky měst je určován legislativním a systémovým rámcem, který je stanoven na úrovni státu, nicméně i tak je obcím prostřednictvím národní Koncepce integrace cizinců ponechán poměrně volný prostor pro to, zda a jak se k integraci postaví. Integrace na lokální úrovni tak, jak jsme k ní přistoupili v s interkulturními pracovníky v praxi, je proces včleňování se cizince do společnosti a zároveň proces přijímání cizince jako součást společnosti. Tento proces je pro nás souhrnem mikro-situací, individuálních a skupinových interakcí, které se odehrávají mezi cizinci a přijímající společností (sousedy, úředníky, učiteli, lékaři apod.) v jejich

každodenním životě. Dějí se ve velmi konkrétním kontextu ulic, sousedství, škol, pracovišť, veřejného prostoru a nejrůznějších místních organizací. Dle našeho přesvědčení, se integrace v praxi děje na lokální úrovni, a to i přesto, že jsou některé mechanismy integrace řízeny pravidly, která byla vytvořena na vyšších úrovních (regionální, národní nebo i mezinárodní úroveň).

Otřepaná poučka, že integrace je obousměrný proces, má z této úrovně mnohé do sebe. Podobu toho, jak integrace na lokální úrovni probíhá, totiž ovlivňují obě strany. Jednání a potřeby cizinců jsou variabilní jak v čase, tak i v prostoru jsou odvislé od důvodů a způsobů jejich migrace, od jejich původu, stejně jako od jejich ekonomických a sociálních profilů. Rozhoduje také míra jejich vůle, motivace a úsilí se adaptovat, jejich kvalifikace, kulturní odlišnost, velikost a délka přítomnosti daných cizineckých komunit na území regionu. Přítomnost etablované komunity cizinců v daném místě nebo převážně mužská migrace za prací může (ale také nemusí) iniciovat další, tzv. řetězovou migraci s proměnlivými charakteristikami. Na druhé straně rozhoduje také hostitelská společnost a daná obec. Konkrétní město, obec či region jsou pokaždé jiné. Rozhoduje specifická institucionální struktura v dané obci/regionu, ale třeba i geografické charakteristiky města, vzdálenost od velkých center, poptávka po různě kvalifikované pracovní síle, zdroje obce (v oblasti bydlení, zdravotnictví, vzdělání atd.), situace na pracovním trhu, podnikatelské příležitosti, lokální politické nastavení i sociální situace v obci.

Je přitom třeba mít na paměti, že cizinci a přijímající společnost si z hlediska moci a zdrojů v dané situaci nejsou většinou rovny. Přijímající společnost, její institucionální struktura a reakce konkrétních lidí i skupin na nově příchozí jsou pro výsledek integračního procesu skutečně zásadní.

Přístupy k integraci a řízení diverzity

O tom, jak konkrétně integraci (ne)dělat a proč, panuje v současné době ve veřejném prostoru mnoho různých, často nedostatečně či falešně podložených informací a tvrzení. Přístup k tematice integrace se stejně jako u jiných sociálních politik ve světě časem měnil a vyvíjel. Integrační politiky vznikaly často reaktivně, až jako ex-post řešení problémů spojených s migrací a měnily se podle zkušeností a chyb jejich tvůrců a realizátorů, nebo podle politických trendů. Na přelomu tisíciletí začalo vlivem dosavadních zkušeností v zemích s dlouhou migrační zkušeností docházet v integračních politikách k paradigmatickému obratu – od tzv. multikulturního přístupu směrem k tzv. politikám řízení diverzity a tzv. interkulturnímu přístupu. Zjednodušeně řečeno tento obrat znamenal odklon od integrace chápané jako snahy o uchování „jinakosti“ cizinců a příklon ke zdůrazňování toho, co máme společné.

Multikulturalismus vedl k vytváření specializovaných institucí a přístupů pro cizince, s cílem umožnit jim zachovat jejich původní identitu. Kultura není vepsána do genů, argumentuje interkulturní přístup, ale mění se a vyvíjí. Není třeba speciálních institucí, naopak je třeba umožnit rovný přístup k mainstreamovým službám všem. Interkulturní přístup proto zaměřuje více pozornost na samotnou interakci mezi lidmi. Nevšímá si cizího jako takového, ale dynamiky, kterou rostoucí diverzita ve společnosti (v mezilidských vztazích na individuální a skupinové úrovni) způsobuje. Tím, co je skutečně důležité, je to, jak probíhá interakce mezi lidmi pocházejících z odlišných kulturních prostředí. Cílem integračních politik pak má být vstupování do těchto interakcí s cílem řídit jejich dynamiku. Co to ale v praxi znamená?

Vybrat vhodná integrační opatření znamená vědět, v jakém prostředí, za jakých podmínek a s jakým výsledkem mezilidské a skupinové interakce probíhají. Je třeba se zaměřit na veřejná místa, protože zde dochází nejčastěji k setkání s lidmi z jiných kultur (ale i z jiných sociálních tříd či věkových kategorií), zde se vytvářejí nové vztahy. Na otázku, proč tyto interakce ovlivňovat, odpovídá interkulturní přístup následujícím způsobem. Vše nasvědčuje tomu, že diverzita sama o sobě má tendenci: (1.) nahrazovat instituce hostitelské společnosti vlastními (vytváření tzv. paralelních světů, v ČR lze tento jev pozorovat např. u Vietnamců), (2.) zvláště na začátku vést k segregaci a k vyloučení a (3.) vést ke konfliktům a snižovat pocit sounáležitosti s přijímající společností. Cílem řízení interakce je snižovat konflikt a podporovat pozitivní interakce. Ty by měly vést k širšímu akceptování stávajících společenských norem navzdory diverzitě, k podpoře sociální soudržnosti a stability společnosti a k maximálnímu využití kreativního a inovativního potenciálu, který s sebou diverzita může nést. Rozvoj, inovace a sociální soudržnost naopak konflikt výrazně redukuje. Především kreativní a inovační potenciál heterogenních týmů, který byl vnímán jako konkurenční výhoda, byl důvodem, že se řízení diversity (tzv. diversity management) jako celostní manažerský přístup primárně etabloval v prostředí komerčních firem v USA již v polovině 80. let minulého století. Později byl postupně přebírán samosprávami v zemích s dlouhou migrační zkušeností a stal se i jádrem interkulturního přístupu.

Tento přístup tvoří rámec interkulturní práce v samosprávě tak, jak jsme ji v rámci projektu pojímali. Je zároveň nutné poznamenat, že řízení diversity není přístup primárně zaměřený pouze na integraci cizinců, naopak, je využíván pro podporu znevýhodněných osob obecně (důvodem znevýhodnění může být fyzický handicap, věk atd.). Cílem je přispět k vyšší kvalitě života všech členů

společnosti/obyvatel daného města/regionu. Za tímto přístupem stojí premisa, že jen ten, komu je umožněno se zapojit do fungování společnosti, může využít své dovednosti a talenty pro zlepšení kvality života všech. V kontextu migrace a integrace má tento přístup vést k minimalizaci rizik, která jsou s migrací spojená, a k maximalizaci zisků, které může přinášet. Z dlouhodobého hlediska je také tento přístup zdrojem finančních úspor – odstraňováním bariér zefektivňuje fungování veřejné administrativy, redukuje konflikty a umožňuje rychlejší a efektivnější zapojení obyvatel města s odlišným socio-kulturním zázemím do společnosti.

V tomto kontextu není tým interkulturních pracovníků týmem pouhých „levnějších“, tedy dostupnějších, tlumočnicků nebo distributorů letáků s nabídkou služeb. Tým disponuje kompetencemi a poskytuje služby, které podporují správu města i další veřejné instituce ve městě v zavádění systémových nástrojů, které umožňují řízení diversity. Tím, že je včleněn přímo do struktury veřejné správy, zajišťuje nejen zpřístupňování služeb skrze tlumočení, terénní práci a poradenství cizincům. Podporu potřebují i samotné veřejné instituce, a na to se často zapomíná. Součástí je tedy i pomoc úřadům a dalším veřejným institucím se adaptovat na stále dynamičtěji se měnící prostředí.

Integrace je pro nás souhrnem mikro-situací, individuálních a skupinových interakcí, které se odehrávají mezi cizinci a přijímající společností (sousedy, úředníky, učiteli, lékaři apod.) v jejich každodenním životě. Dějí se ve velmi konkrétním kontextu ulic, sousedství, škol, pracovišť, veřejného prostoru a nejrůznějších místních organizací.

1.4 Čeština jako jednací jazyk

Správní řád¹ obsahuje v § 16 právní úpravu jednacího jazyka, tedy jazyka, ve kterém probíhá ústní a písemná komunikace mezi účastníky správního řízení a správními orgány. Z obecného hlediska je tímto jednacím jazykem čeština, a pokud jí účastník řízení neovládá, má právo obstarat si na vlastní náklady tlumočnicka.

Právní úprava však dále obsahuje celou řadu situací, ve kterých se v řízení jedná, případně v něm lze předkládat a vyhotovovat písemnosti, také v jiných jazycích, než je jazyk český a při kterých zároveň nelze vyžadovat, aby náklady na tlumočení nesl účastník řízení. Za takových okolností je potom třeba, aby **úřední osoba ovládala jazyk**, jemuž účastník řízení rozumí, případně je nutné ustanovit

¹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

účastníku řízení **tlumočnicka na náklady správního orgánu.**

Z cizích jazyků zaujímá privilegované postavení slovenština: „*účastníci mohou jednat a písemnosti mohou být vyhotovovány i v jazyce slovenském*“².

Další výjimku z obecného pravidla češtiny jako jednacího jazyka představuje řízení vedené s občany České republiky, kteří příslušejí k národnostní menšině tradičně a dlouhodobě žijící na území České republiky. Tyto osoby mají právo činit podání a jednat v jazyce své národnostní menšiny. Nemá-li správní orgán úřední osobu znalou jazyka národnostní menšiny, může si tento občan obstarat tlumočnicka na náklady správního orgánu.³ Definice, které osoby jsou takovými příslušníky národnostních menšin, v právním řádu České republiky chybí. Bude proto na správním orgánu, aby v konkrétní situaci posoudil, zda národnostní menšina, ke které se hlásí občan, se kterým jedná, je či není národnostní menšinou, která dlouhodobě žije na území České republiky. Určité vodítko představuje důvodová správa k zákonu o právech příslušníků národnostních menšin⁴, v níž je uvedeno, že na území České republiky tradičně a dlouhodobě žijí příslušníci bulharské, chorvatské, maďarské, německé, polské, rakouské, romské, rusínské, ruské, řecké, slovenské a ukrajinské menšiny.

Náklady na tlumočení nese správní orgán i tehdy, kdy mu to ukládá zvláštní zákon, jehož znění má před obecnou právní úpravou zakotvenou ve správním řádu přednost. Jde například o § 22 zákona o azylu⁵, podle kterého má účastník řízení právo jednat v mateřském jazyce nebo v jazyce, ve kterém je schopen se dorozumět, a za tím účelem mu správní orgán bezplatně poskytne tlumočnicka.

Poslední varianta, která podstatně rozšiřuje okruh situací, ve kterých je na správním orgánu, aby měl k dispozici jazykově vybaveného pracovníka nebo nesl náklady na tlumočení či pořízení překladů, vyplývá ze samotné podstaty práva na tlumočnicka. Jde totiž o jedno ze základních lidských práv, zakotvené v § 37 odst. 4 Listiny základních práv a svobod, na mezinárodní úrovni potom také v čl. 6 odst. 3 písm. e) Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod⁶. Tato Úmluva, již je Česká

² § 16 odst. 1 správního řádu.

³ § 16 odst. 4 správního řádu.

⁴ Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.

⁶ Sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 209/1992 Sb., o úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod, ve znění protokolů č. 3, 5 a 8)

republika vázána, stanoví, že každý, kdo je obviněn z trestného činu a nerozumí jazyku, jímž se jedná, má právo na **bezplatnou pomoc tlumočníka**. Evropský soud pro lidská práva ve své judikatuře dovodil, že je tento princip aplikovatelný i na řízení o správních sankcích před správními orgány⁷.

Vzhledem k tomu, že má znění mezinárodní smlouvy podle čl. 10 Ústavy přednost před vnitrostátní právní úpravou, je část ustanovení § 16 odst. 3 správního řádu, podle které si účastník řízení obstará tlumočníka na své náklady, přinejmenším v řízeních o správních deliktech, ale spíše ve všech řízeních zahajovaných z moci úřední, neaplikovatelná⁸. Správní orgán je v těchto řízeních povinen poskytnout účastníku řízení tlumočníka a nést náklady na tlumočení a pořízení překladů.

Obecná právní úprava tedy sice stanoví, že jednacím jazykem je jazyk český, tuto obecnou úpravu však rozšiřuje řada výjimek. V praxi tak mají správní orgány, tedy i orgány samosprávy, při kontaktu s cizími státními příslušníky v mnoha situacích zákonnou povinnost poskytnout těmto osobám bezplatně tlumočníka a dorozumět se s nimi v jeho rodném jazyce, případně v jiném jazyce, kterému rozumí.

2. Interkulturní práce v samosprávě

Mgr. Lenka Šafránková Pavlíčková

Interkulturní pracovník je v České republice (dále jen „ČR“) zcela novou pozicí, která se v různých modifikovaných podobách vyskytuje především v prostředí neziskových organizací, kde má blízko k sociální práci.⁹ Tyto pozice však zcela postrádají možnost vlivu a konkrétních přínosů pro samosprávu: stojí zcela mimo ni, a navíc kopírují protikladné pojetí rolí a působení samosprávy a neziskového sektoru v ČR (to v zahraničí nebývá obvyklé). Specifickou pozicí jsou rovněž sociální pracovníci Center na podporu integrace cizinců, které provozuje Správa uprchlických zařízení. Ačkoliv se v nich rozvíjí spektrum kompetencí přímo ve vztahu k integrační politice státu, stojí vně rámce samosprávy.

Přestože byly díky působení Asociace pro interkulturní práci již v roce 2016 (tedy v době přípravy

⁷ Srov. např. rozsudek Evropského soudu pro lidská práva Engel proti Nizozemí ze dne 8. 6. 1976 či nálezy Ústavního soudu II. ÚS 82/07 ze dne 17. 1. 2008.

⁸ Správní řád, komentář. 5. Vydání, 2016, s. 92.

⁹ V roce 2018 se podařilo dosáhnout zapsání pozice interkulturní pracovník do Národní soustavy povolání a kvalifikačního standardu profese.

našeho pilotního projektu) formulovány hodnoty, zásady a etický kodex interkulturní práce,¹⁰ pozice interkulturních pracovníků přímo v prostředí samosprávy byla zcela inovativní. V prostředí mnoha samospráv nalézáme agendu „cizinců“, ta ale byla v průběhu času jako „nová“ přiřčleňována výhradně k tématu romského začleňování (agenda romských poradců a koordinátorů pro národnostní menšiny a záležitosti romské komunity). Dominantní důraz na romskou problematiku, nezkušenost s tématem cizinců, malý zájem o toto téma a dlouhodobě malá politická pozornost vedly k tomu, že se role těchto poradců a koordinátorů ve vztahu k tématu cizinců nijak nevyvíjela a byla veskrze formální.

V roce 2017 tedy bylo jasné, že se potřebujeme obrátit i k zahraničním zkušenostem. Inspirovat se v zahraničí má ale své značné limity. Inspirace mohou posloužit především pro legitimizaci celého záměru, nicméně různorodost podmínek, v nichž se pozice interkulturních pracovníků utváří, a spektrum jejich podob jsou skutečně velké a nejsou jednoduše přenositelné („přesaditelné“) do českého prostředí – podmiňují je okolnosti jejich vzniku, místní kontexty, potřeby, zkušenosti, podmínky, okolnosti, angažování místních komunit, kompozice, podoby imigrace atd. Hned na začátku projektu proto vznikl Kompetenční model interkulturní práce v samosprávě, který na základě dostupných zkušeností i vybraných zahraničních příkladů poskytl výchozí podklad pro definování náplně práce interkulturních pracovníků a nastavení jejich vzdělávání. Byla to koncepce, od které jsme se v úvodu projektu odrazili.

V našem případě jsme jako hlavní cíle práce interkulturních pracovníků v samosprávě určili tyto:

- a) nabízení pomoci a podpory pracovníkům samosprávy a dalších veřejných institucí, kteří nemají možnost ji v praxi získat;
- b) zprostředkovací a asistenční role při interakcích pracovníků s cizinci;
- c) vyhledávání cizinců, poskytování elementárního poradenství a navazování cizinců na prostředí samosprávy s cílem předcházet problémům a včas je řešit.

Interkulturní pracovníci nastoupili na pracovní pozice, alokované na Oddělení sociálního začleňování, Odboru sociální péče Magistrátu města Brna, během ledna 2018. Pro účely pilotního testování jsme zvolili jazykové specializace interkulturních pracovníků jednak na základě statistických dat MVČR a ČSÚ o počtech cizinců na území města Brna, a jednak na základě integračních potřeb samotných skupin – platí, že čím větší jazyková a kulturní vzdálenost dané skupiny je, tím náročnější a delší je

¹⁰ Viz <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2016/04/doporuceni-interkulturni-prace-2016.pdf>

adaptace na české prostředí. Zohlednili jsme také to, jaká podpora je pro dané skupiny cizinců již na území města dostupná. Výsledkem bylo vytvoření týmu 4 interkulturních pracovníků na 4 plné úvazky, a to s jazyky ukrajinština, vietnamština (početně nejsilnější skupiny kromě Slováků), rumunština (početně poměrně hodně zastoupená skupina, nepokrytá z důvodu účasti Rumunů v EU) a arabština (poměrně početná skupina arabsky hovořících ze širokého spektra států, skupina, o které nemáme téměř žádné informace). Hledání interkulturních pracovníků bylo poměrně náročné, spoléhali jsme přitom na neformální síť „insiderů“, kteří se v daných komunitách pohybují či jsou na ně navázané (odborníci, pracovníci s cizinci, cizojazyčná místní média, weby, Facebook, krajanské spolky atd.). Při výběru pracovníků jsme kladli důraz především na jejich soft skills – osobnostní zralost, motivaci k práci, samostatnost a odvahu, ale také předchozí pracovní zkušenosti, především v oblasti tlumočení. V případě, kde to bylo možné, také na osobní doporučení. Nedostatků v dovednostech, a především ve znalostech pro danou práci v samosprávě, jsme se snažili kompenzovat úvodním intenzivním školením a následným průběžným školením na základě potřeb, které jsme společně identifikovali v průběhu projektu. Při zpětném pohledu vnímáme kvalitní školení jako klíčové.

Ačkoliv jsme nepožadovali VŠ vzdělání, všichni čtyři pracovníci jím na minimálně bakalářské úrovni disponují. Všechny pozice kromě vietnamsky mluvící interkulturní pracovnice jsme obsadili pracovníky se zkušeností migrace a integrace do/v ČR. Pozice s ukrajinštinou a rumunštinou vykonává Ukrajinka a Moldavec, kteří v ČR žijí trvale, přičemž oba mají tlumočnické zkušenosti i zkušenosti s prací v „migrantských“ pozicích, typických pro jejich skupinu. Mají tedy velkou osobní zkušenost se situací svých krajanů. Oba se zároveň výborně dorozumí rusky (pracovnice s ukrajinštinou navíc maďarsky a pracovník s rumunštinou moldavsky), což se ukázalo jako značný benefit pro jejich další působení i vzájemnou zastupitelnost. Pracovnice s arabštinou vyrostla a žila v Sýrii, kde se narodila syrskému otci a české matce. Vzhledem k velké vzdálenosti arabského jazyka a kultury od té české se právě ona zkušenost ze života v obou kulturách ukázala jako velký přínos pro práci interkulturní pracovnice. Nejobtížnější se ukázalo najít vhodného pracovníka pro vietnamskou komunitu. V úvodu projektu jsme museli úvazek rozdělit na dva poloviční úvazky, pro kolegu z tzv. „druhé generace“ Vietnamců a kolegyni vietnamistku a lingvistku, která se shodou okolností vrátila z dlouhodobého studijního pobytu ve Vietnamu a v projektu se stala mimořádně cennou odbornou posilou pro nastavování metod interkulturní práce s Vietnamci. Po několika měsících nás vietnamský kolega opustil a jeho pozici časem obsadil kolega z tzv. „první generace“, který se intenzivně soustředil na terénní práci. Jeho nedostatečná znalost českého jazyka byla kompenzována schopností kolegyně jej metodicky vést přímo ve vietnamštině.

Všechny pracovníky spojuje fakt, že svým krajanům dobrovolně v různých životních situacích vypomáhali už před nástupem na pozici interkulturního pracovníka. Všichni zároveň žijí v Brně, mají tedy ve městě širokou škálu známých a dobře se ve městě orientují. Tento sociální kapitál v krajských sítích byl tím, co jim na začátku působení výrazně pomohlo ve vykonávání jejich práce.

V rámci pozic čtyř interkulturních pracovníků také považujeme za důležité se zmínit o motivaci, která je vedla k rozhodnutí interkulturní práci v samosprávě vykonávat. Vzhledem k omezeným platovým možnostem v samosprávě, které jsou dány tabulkovými mzdami, nebyla motivace pracovníků pro tuto práci řízena primárně finanční stránkou. Je třeba si uvědomit, že z pozice samosprávy nelze na pracovním trhu finančně konkurovat možnostem, které lidem s podobnými znalostmi a zkušenostmi nabízí soukromý sektor. Primární motivací všech pracovníků bylo dělat práci, která má smysl a pomůže druhým. Ti, kteří mají sami zkušenost s migrací, navíc vnímali magistrát jako důvěryhodného a do určité míry i prestižního zaměstnavatele.

Vzhledem k tomu, že jsme v projektu předem nedokázali odhadnout míru poptávky po službách interkulturních pracovníků, vytvořili jsme také pozici tzv. **asistentů interkulturní práce**, pracujících na částečný úvazek. Ta byla nabídnuta neúspěšným uchazečům o pozici interkulturního pracovníka, nicméně v průběhu projektu se jako asistenti osvědčili ti, které si interkulturní pracovníci našli sami – šlo o studenty, maminky s malými dětmi, nebo o lidi, pro které byla možnost přivydělat si práci, která může pomoci jejich krajanům, zajímavá. Asistent jsou metodicky vedeni interkulturními pracovníky a jsou také aktivně zváni na všechna školení, která jsou pro interkulturní pracovníky organizována v rámci projektových aktivit. U asistentů je třeba počítat s vyšší fluktuací – v průběhu projektu se personální obsazení měnilo. Někteří asistenti se také začali věnovat jen určitému segmentu interkulturní práce v závislosti na potřebách daného interkulturního pracovníka i jejich vlastních schopnostech.

Metodickou vedoucí pro tým interkulturních pracovníků a garantkou projektu v rámci magistrátu byla dosavadní zaměstnankyně magistrátu pro oblast integrace cizinců. Metodický pracovník zajišťuje fungování týmu interkulturních pracovníků následujícím způsobem:

- a) Přímý vztah k činnosti interkulturního pracovníka:
 - poskytuje metodickou podporu (pravidelné porady, konzultace postupů řešení jednotlivých problémů atd.);

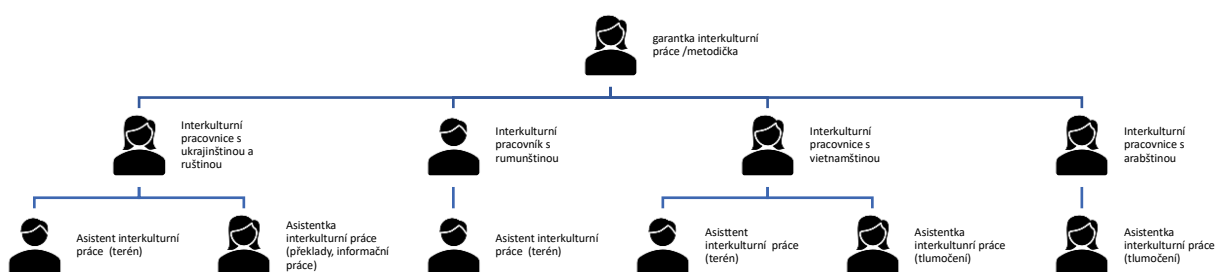
- koordinuje aktivity jednotlivých interkulturních pracovníků;
- zajišťuje pravidelnou systematickou evaluaci práce po kvantitativní i kvalitativní stránce. Výsledky, dopady a nové poznatky (např. nové jevy a souvislosti z praxe) z terénní práce formuluje do prezentačních a informačních dokumentů.

b) Personální rozvoj a stabilita:

- realizuje pravidelné hodnocení pracovníků, které zahrnuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeb další odborné kvalifikace;
- usiluje o zajištění supervize;
- podporuje profesní rozvoj pracovníků;
- usiluje o plnoprávné začlenění interkulturních pracovníků v rámci instituce, přičemž vychází z toho, že zařízení má svou stanovenou strukturu, pracovní profily, kvalifikační požadavky a z dalších odborných, osobnostních a morálních předpokladů pracovníků;
- respektuje specifika interkulturní práce (terénní formy) ve smyslu úpravy pracovní doby, potřeby služebního mobilního telefonu a podobných opatření na ochranu pracovníka, úhrady cestovného apod.;
- usiluje o zajištění finančních zdrojů na zřízení pozice a na činnost pracovníka v souladu s potřebami cílové skupiny, lokality atd.;
- přijímá a vyřizuje stížnosti administrované podle vnitřní směrnice instituce.

c) Spolupráce:

- podporuje úzkou spolupráci pracovníků v terénu s relevantními institucemi, napomáhá k vytváření kontaktů a jejich využívání v každodenní praxi;
- účastní se pravidelných setkání pracovníků veřejné správy, příp. neziskových organizací v daném regionu/kraji, kteří se zabývají danou cílovou skupinou.



Obrázek 2: Tým interkulturních pracovníků v rámci Odboru sociální péče Magistrátu města Brna

Během následného 1,5 roku realizace projektu jsme vyzkoušeli mnoho cest. Inspirací nám byly nejen zkušenosti dosavadních interkulturních pracovníků, například týmu, který působí pod Integračním

centrem Praha, dále odborníků, kteří se interkulturní prací zabývají, ale také nám byla nápomocná praxe pracovníků z poraden pro cizince, zkušenosti konkrétních úředníků a dalších pracovníků z pestré škály brněnských úřadů a institucí. Dále sami příslušníci komunit, se kterými jsme pracovali, ale také možnost čerpat inspiraci ze zahraničí, především pak díky návštěvě Magistrátu města Vídeň, konkrétně Odboru diversity a integrace č. 17. Zřejmě nejdůležitějším poznatkem, který jsme brzy po spuštění projektu získali, je fakt, že mnoho metod interkulturní práce se liší dle komunity a jazyka. Jednotlivé skupiny cizinců se liší nejen důvody a formou migrace, ale také kulturní a jazykovou blízkostí či vzdáleností, velikostí komunit, integračními strategiemi apod. Specifikům práce s jednotlivými skupinami se věnujeme v závěru této kapitoly. Jedno však mají všechny cílové skupiny (cizinci a zaměstnanci veřejných institucí) společné. Tím společným rysem je **důvěra**. Její budování a schopnost si ji udržet je tím, co stojí na začátku i na konci každé úspěšné integrační práce.

Obecně se dá říci, že práce interkulturních pracovníků za dobu realizace projektu vykrystalizovala do několika „rolí“. Tyto role propojuje všeobecný důraz na cíl interkulturní práce v samosprávě, kterým je posilování samostatnosti všech stran. Vzhledem k tomu, že je profese interkulturního pracovníka nová, platí, že musí interkulturní pracovník umět vysvětlit, v čem spočívají jeho služby a jaké mohou mít přínos pro zaměstnance dané instituce. Interkulturní pracovník se orientuje na magistrátu či obecním úřadě i v prostředí dalších veřejných institucí, ví, jak funguje samospráva, zná praxi úředníků. Dokáže navázat kontakt, objasnit své působení a zprostředkovatelskou roli. Má elementární představu o pracovních pozicích na úřadu. Kvalita práce interkulturních pracovníků je průběžně monitorována a reflektována, např. v rámci každotýdenních metodických porad nebo individuálních konzultací s metodickým vedením.

2.1 Tlumočník

Role tlumočnicka byla od začátku projektu zřejmá. Kromě základního poradenství představuje hlavní náplň práce interkulturního pracovníka. Pracovníci nabízeli tlumočení jak na požádání cizince, tak i na žádost konkrétního úřadu či veřejné instituce, osobně i po telefonu. Prvotní kontakt s klienty z obou stran probíhá většinou po telefonu (každý interkulturní pracovník má pracovní mobilní telefon s mobilními daty, na kterém je během pracovní doby k dispozici v kanceláři i v terénu), případně v průběhu terénní práce. Oběma směry je přitom velmi nápomocná vizitka či kartička zaměstnance Magistrátu města Brna. Zatímco u cizinců úřady obecně vzbuzují respekt, na veřejné instituce působí interkulturní pracovník jako zaměstnanec Magistrátu města Brna důvěryhodně a objektivně. Ta je dále podpořena zásadou, že interkulturní pracovník se vždy na úvod představí, vysvětlí svoji roli a

zdůrazní svoji nezaujatost.

Pracovníci poskytovali dle situace či přání zúčastněných stran:

- tlumočení bez intervence (pasivní) – pracovník tlumočí tak, aby nijak neovlivňoval průběh tlumočení, a předem si svou „pasivní“ roli vyjedná s oběma stranami. Zvládá tlumočení bez vlastních zásahů.
- aktivní tlumočení – pracovník citlivě působí na průběh tlumočení a vědomě ovlivňuje komunikaci pozitivním směrem a podporuje ji. Klade důraz na svou zprostředkovatelskou roli, je nestranný. Svou roli dokáže vyjednat s oběma stranami.

2.2 Mediátor

Jako velmi důležitá se ukázala také schopnost řešit konflikty či jim předcházet. Půda, na kterou pracovník vstupuje, je často ovlivněna minulými nedorozuměními, negativními zkušenostmi či konflikty, což má dopad na očekávání, se kterými jednotlivé strany do komunikace vstupují. Svoji roli hraje také nedůvěra a strach, jiná zkušenost s úřady v zemi původu či kulturní nedorozumění. Běžnou součástí interkulturní práce je proto také mediace. Interkulturní pracovník musí umět zajistit, že komunikace probíhá jako bezpečná pro obě strany, podporuje její průběh a směřování k cíli, předchází možným nedorozuměním. Uplatňuje základní mediační dovednosti, zvládá se zorientovat v odlišných stanoviscích aktérů a vede je k vzájemnému porozumění.

V průběhu projektu se také ukázalo, že ne vždy je neznalost jazyka jedinou komunikační překážkou. Podporu interkulturních pracovníků ocenili i klienti, kteří si navzdory studiu českého jazyka nevěřili, že zvládnou náročné jednání s úřady, nebo dobře neporozuměli svým právům či povinnostem, které z daného jednání vyplynuly. V takových situacích je interkulturní pracovník přítomen jako tichá podpora a zasahuje jen v případě, kdy skutečně dochází k nedorozumění, případně je k dispozici na telefonu.

Situace, kdy interkulturní pracovník zprostředkovává kontakt mezi veřejnou institucí a cizincem, jsou cenným zdrojem informací o konkrétních překážkách v daných komunikačních situacích. Interkulturní pracovník vede záznamy o jednotlivých asistencích, jejich charakteru a průběhu. Tyto informace tým využívá pro následnou formulaci a navrhování systémových řešení konkrétních bariér (např. překladů nebo informačních kampaní).

Interkulturní pracovník při své práci garantuje právo na ochranu soukromí a osobnosti, právo na důstojné zacházení, dále při svém jednání a činnosti maximálně respektuje jedincovo právo na poskytování informací a svobodné rozhodování. Pro zajištění rovnoprávného a partnerského vztahu mezi interkulturním pracovníkem a klientem (ať už cizincem, nebo zaměstnancem veřejné instituce) je kromě jiného důležitá i schopnost garantovat právo stěžovat si.

2.3 Terénní pracovník

Terénní práce se v praxi našeho projektu ukázala jako klíčová a nenahraditelná podmínka efektivní integrace. Není jen způsobem, jak kontaktovat klienty či je informovat o službách, ale má daleko širší dosah a význam. Její charakter se liší v závislosti na konkrétní jazykové skupině. V obecném srovnání s dosavadními zkušenostmi s terénní prací s cizinci v ČR, která se zaměřovala především na vyhledávání skupin zasažených konkrétními negativními jevy, se terénní práce v našem týmu také liší svým zaměřením.

Obecně jsme při jejím nastavování vycházeli ze základních tezí ustavujících metody a nastavení terénní sociální práce. Současně jsme však šli jejím obsahem a uchopením za tento koncept, který je svázán zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a souvisejícími standardy kvality sociální práce. Terénní práce v interkulturním kontextu více pracuje s rozvojem komunitního prostoru, tedy se vznikajícími koncepty komunitní sociální práce. Dále se zaměřuje na specifika cílové skupiny migrantů a cíle interkulturní práce v samosprávě. Mezi ty patří podpora informovanosti, navazování klientů na konkrétní služby, úřady a veřejné instituce, podpora vzájemného soužití na úrovni sousedství, sociální prevence i mapování potřeb a situace skupin cizinců v prostoru města v návaznosti na formulování a realizaci konkrétních integračních opatření.

Poradenství je v tomto případě systematicky poskytováno pracovníkem jako zástupcem migrantské komunity, kterýžto nejenže zastupuje formální/institucionální zřízení, ale současně disponuje a aktivně při své práci využívá své neformální sítě a svůj sociální kapitál vázaný k příslušné migrantské komunitě.

Výběr lokality pro terénní práci je prováděn na základě dohody metodika a interkulturního pracovníka a vychází z těchto znalostí:

- početnost a státní příslušnost cílové skupiny v určitých lokalitách;
- zaměstnanost;

- znalost ekonomických aktivit cílové skupiny;
- místa a způsoby bydlení;
- působení jiných institucí pracujících s cizinci v určité lokalitě (veřejná správa, sociální služby);
- spolupráce s regionálními samosprávami apod.

Interkulturní pracovník v kontextu daného pak v přímé práci realizuje (a) přímé aktivity ve prospěch klientů, jako mapování lokality (depistáž), základní sociální poradenství,¹¹ navazuje vztahy a kontakty se zástupci cílové skupiny, případně se podílí na realizaci aktivit komunitního charakteru. Součástí práce jsou také (b) nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů, jako mapování situace v daném prostředí, realizace opatření v oblasti prevence, spolupráce s příslušnými organizacemi. Samozřejmou součástí práce jsou také další aktivity nutné pro realizaci a rozvoj terénní formy pomoci, jako je vedení podkladů pro práci s klienty, pravidelné reporty metodickému vedení a podílení se na propagaci a medializaci aktivit.

2.4 Informační pracovník, poradce

Informační práce ve vztahu k cizincům je nedílnou součástí terénní práce. Interkulturní pracovník se orientuje v životních situacích cizinců a umí poskytnout základní poradenství k obvyklým životním situacím s ohledem na základní momenty integrace – pobyt a bydlení, trh práce a ekonomická integrace, vzdělávání a jazyková integrace, sociálně-zdravotní integrace.

Součástí práce interkulturních pracovníků je však také navrhování a tvorba systémových nástrojů, které bojují s neznalostí a dezinformacemi, a práci s cílovou skupinou tak zefektivňují. Takovým nástrojem jsou např. informační kampaně. Ty vycházejí jednak z poznatků o potřebách cizinců na základě asistencí i terénní práce (např. pobytové záležitosti, nejasnost ohledně mateřské a rodičovské dovolené), jednak z poptávky samotných zástupců veřejných institucí (např. povinnosti spojené s platbou za komunální odpad, zápisy do mateřských a základních škol apod.) či jihomoravského integračního centra (kurzy českého jazyka, sociokulturní poradenství). Podle specifík konkrétní jazykové skupiny jsme za tímto účelem využívali informační letáky šířené po sociálních sítích, aplikaci WhatsUp, přímou práci v terénu, informační videa na sociální síti často ve spojitosti s online

¹¹ **Základním sociálním poradenstvím** se rozumí poskytování potřebných informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo o způsobech jejího předcházení. Základní sociální poradenství je obsaženo ve všech druzích sociálních služeb jako základní činnost, kterou jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.

poradenstvím v návaznosti na téma videa, nebo následné uspořádání tematického kurzu či přednášky. V rámci spolupráce s úřady vznikly i bilingvní mutace některých formulářů nebo překlady poučení o právech a povinnostech v návaznosti na konkrétní úřední agendy.

Poskytované poradenství však nebylo zaměřeno jen na samotné cizince, ale také na zaměstnance úřadů a dalších veřejných institucí. Legislativa, která se váže k životním situacím cizinců, je velmi často specifická a vzbuzuje mnoho nejasností a nejistoty v nejrůznějších oblastech, které jsou v gesci výkonu veřejné správy i mimo ni. Zaměstnanci veřejných institucí ne vždy vědí, na co má cizinec právo či jaké má povinnosti – v takovém případě poskytujeme informační podporu, i když v některých případech jsme nuceni využít služeb externích právních poradců. V některých situacích také úřady potřebují tlumočení či překlady (např. agenda OSPOD, dopravně-správní a další), totéž platí také pro školská a zdravotnická zařízení, sociální služby, ale např. i pro pronajímatele bytů. Zvláště ve složitých situacích je přitom nejen jazyková, ale také kulturní kompetence interkulturních pracovníků rozhodující pro úspěšné dosažení cíle jednání.

2.5 Síťář, komunitní pracovník

Škála situací a problémů, se kterými se interkulturní pracovník setkává, přesahuje rozsah základního poradenství. Pracovník sice umí poskytnout základní poradenství, ale v případě, že daná problematika přesahuje rámec jeho znalostí, dokáže potřebné informace vyhledat s pomocí jiných odborníků a specialistů a kompetentně poradit, případně navazovat klienty na služby dalších organizací (integrační centra, neziskové organizace, úřady a další služby). Interkulturní pracovník umí v dané chvíli vyhodnotit, jaká je povaha a obsah problému a následně doporučit, jaké instituce, případně jaký její konkrétní reprezentant se k řešení problému nabízí. Umí současně nabídnout jednu z forem zprostředkování kontaktu (doprovod, dojednání schůzky, asistenci, tlumočení apod.). V prostoru obce je tedy síťářem, který se vyzná v širokém spektru institucí, jako jsou sociální služby, školská a zdravotnická zařízení, úřady, ale např. i policie, neziskové organizace, právní služby, zaměstnavatelé a další.

Specifický význam má role interkulturního pracovníka pro rozvoj komunitního prostoru. Platforma komunitní práce definuje komunitní sociální práci jako metodu „participativního dosahování komunitou definovaných společných cílů v místech, kde lidé žijí, prostřednictvím vyhledávání, využívání a tvorby potřebných zdrojů skupinami lidí, které spojují společná témata či problémy ohrožující (či zhoršující) jejich sociální začlenění, a/nebo sdílejí společný prostor. Obecným cílem

komunitní sociální práce je zisk schopností a možností plně realizovat občanská práva a povinnosti (tzv. zplnomocnění) a zaměřuje se stejně tak na změnu vnitřních (intrapersonálních) limitů jako na odstranění vnějších (sociálních) bariér“. Spektrum komunitní práce zahrnuje mapování komunity, navazování kontaktů, rozvoj komunity a analýzu vztahů, síťování, podporu a konzultační služby při vzniku komunitních občanských organizací, plánování a výkon komunitních akcí, evaluace dosaženého pokroku. Budování komunity má dlouhodobý charakter a směřuje k udržení sociálního smíru a překonávání společenských bariér.

Interkulturní pracovník může nicméně tímto způsobem pracovat až po delší době, kdy dokáže proniknout do hlubší povahy a potřeb jeho jazykových komunit v dané obci, kdy se mu podaří získat určité postavení, důvěru a navázat spolupráci s dalšími klíčovými osobami, (tzv. gatekeepers). Dokáže vytipovávat takové komunikační partnery, kteří jsou ochotni spolupracovat a současně patří k těm, kteří jsou ochotni vyjadřovat své potřeby, zapojovat se do aktivit, participovat na procesech. Takovou osobou může být např. kněz, aktivní člen komunity, předsedkyně místního spolku národnostních menšin, podnikatel nebo jiný významný člen místní komunity, který může a chce interkulturnímu pracovníkovi pomoci vytvářet komunikační vazby do prostředí cizinců, získávat informace z prostředí cizinců ohledně jejich životních situací (monitoring např. segregace, sítí apod.), zjišťovat a vyhodnocovat potřeby cizinců.

Interkulturní pracovník umí informace nejen získávat, ale následně je také verifikovat a vyhodnocovat. S tím, jak si pracovník postupně prohlubuje své znalosti o dané cizinecké komunitě a vytváří stabilnější kontakty, tak se přirozeně sám stává gatekeeperem.



Obrázek 3: Participativní projekt podaný interkulturním pracovníkem, Mgr. Alexandru Cebanem.

2.6 Interkulturní pracovníci a systémová řešení

V rámci pilotního projektu jsme kladli velký důraz na to, aby se interkulturní pracovníci neomezovali jen na přímou práci s klienty. Důvodem bylo to, že vnímáme některá rizika tohoto přístupu. Mezi ně patří růst závislosti na službách tlumočnicků jak na straně cizinců, tak i veřejných institucí, nemožnost interkulturních pracovníků kapacitně pokrýt rostoucí poptávku. Interkulturní pracovníci mají také díky svému působení široké znalosti o problémech, fungování a potřebách cizinců v dané obci, jejichž nevyužití pro nastavování nejrozličnějších opatření na lokální úrovni (od sociální prevence, přes školství, zdravotnictví, bydlení, sociální a rodinnou politiku až po bezpečnost) může mít v důsledku dopad na kvalitu života všech obyvatel obce.

V Brně jsme vyzkoušeli tyto možnosti, jak využít zkušeností interkulturních pracovníků na systémové úrovni:

- Zjišťování potřeb pracovníků samosprávy, identifikace problémových situací v prostředí veřejných institucí při komunikaci zaměstnanců s cizinci, a jejich popis. Cílem bylo porozumět těmto situacím v jejich komplexnosti, analyzovat a zjistit příčiny, které k problémům vedou. Následně jsme usilovali o formulování a realizaci návrhů na řešení situací a jejich předcházení. Takto vznikly např. bilingvní mutace formulářů pro platbu poplatků za komunální odpad, překlady poučení ohledně registrace na úřadu práce, ale také informační kampaně cílené na cizince ohledně nejrůznějších témat, které identifikovali zaměstnanci veřejných institucí.
- Součástí projektu byly také vzdělávací kurzy pro zaměstnance Magistrátu města Brna. Interkulturní pracovníci se některých z nich zúčastnili. V úvahu při jejich nastavování jsme také brali spektrum zkušeností interkulturních pracovníků z praxe a znalost potřeb pracovníků samosprávy, kterou výkonem své práce získali.
- Pracovníci se aktivně zapojovali v rámci nejrůznějších platforem a pracovních skupin na úrovni městské a krajské samosprávy. Účastnili se dvouletého procesu tvorby první brněnské lokální strategie integrace cizinců, komunitního plánování sociálních služeb, zasedání Platformy aktérů integrace cizinců v Jihomoravském kraji, Poradního orgánu statutárního města Brna pro otázky integrace cizinců. Účastnili se také univerzitních výzkumů zaměřených na problematiku migrace a integrace. Jejich hlas je cenný také při tvorbě dílčích oborových strategií samosprávy nebo nastavování konkrétních dílčích opatření mimo specificky zaměřenou tematiku cizinců, např. při definování jednotných pravidel pro pronájem obecních bytů. Připomínkovali také projekty zaměřené na integraci cizinců – např. v oblasti pořádání kurzů sociokulturní orientace, kurzů českého jazyka, ale i obecněji celostních projektů na úrovni města Brna či Jihomoravského kraje, a to tak, aby se při nastavování opatření v samém začátku maximálně zohlednily konkrétní potřeby a problémy cílových skupin.
- Pracovníci realizovali dílčí informační kampaně směrem k cizincům. Nejdále jsme se v této oblasti dostali v oblasti práce s Vietnamci – pilotně vznikala informační videa s mnoha tisíci zhlédnutími na sociální síti Facebook a vzdělávací kurzy pro Vietnamce, které měly velký ohlas i v komunitách za hranicemi města. Při realizaci kampaní směrem

ke konkrétním skupinám cizinců je přitom klíčová nejen jazyková, ale také kulturní kompetence interkulturních pracovníků – různé skupiny cizinců využívají rozdílné komunikační kanály a různá média, liší se také formy sdělení i obsah, který danou skupinu osloví. Častá chyba komunikačních kampaní směrem k cizincům je tzv. „one size fits all“, tedy, že jeden způsob vyhovuje všem. To vede k tomu, že sdělení může být cizinci chápáno jako nedůvěryhodné, nesrozumitelné nebo si jej špatně vyloží.

3. Supervize interkulturních pracovníků a supervize mezi kulturami

PhDr. Michal Horák

3.1 Co je to supervize?

Supervize je dnes již obvyklý pojem nejen v oborech jako je psychologie, psychoterapie či sociální práce, ale také v oblasti zdravotnictví či pedagogiky. Obecně by se dalo říci, že kdekoli pracovník v rámci výkonu své profese komunikuje a interaguje s lidmi, může mu být supervize účinnou podporou pro jeho práci. Supervize má trojí funkci. V počátcích supervize na sklonku 19. století byla akcentována především funkce vzdělávací a administrativní, což znamenalo především uvést do praxe nováčka zkušenějším pracovníkem – supervizorem. V pozdějším vývoji byla přidána další důležitá funkce – podpůrná, a to z toho důvodu, že byl reflektován závažný psychický tlak na pracovníky v pomáhajících profesích a supervize se ukázala jako jeden z mála efektivních nástrojů pro jejich podporu a coby prevence syndromu vyhoření. Kadushin a Harkness (2002)¹² shrnují cíle těchto tří funkcí supervize následujícím způsobem: „*Cílem vzdělávací funkce supervize je rozptýlit nevědomost a rozvinout dovednosti. Cílem administrativní funkce supervize je ujistit v procesech a postupech a cílem podpůrné funkce supervize je rozvinout morální a pracovní spokojenost.*“

3.2 Aktéři a pravidla supervize

Pro pochopení fungování a účelu supervize je vhodné si ujasnit vztahy mezi jednotlivými aktéry supervize: supervizorem, supervidovanými a organizací supervidovaných. Je třeba zmínit, že klíčový aspekt pro kvalitní supervizi je vztah. V linii supervizor – supervidovaný tím míním mezilidský vztah, který musí naplňovat kvality „nosného mezilidského vztahu“.¹³ V linii supervizor – organizace

¹² KADUSHIN, A. - HARKNESS, D. 2002. *Supervision in social work – 4th ed.* New York & Chichester, West Sussex: Columbia University Press 2002. 576 s. ISBN 978-0-231-12094-4.

¹³ FRÝBA, M. 1995. *Psychologie zvládání života – aplikace metody abhidhamma.* Brno: Masarykova univerzita 1995. 222 s. ISBN 80-210-1324-9.

supervidovaných je to vztah mezi supervizorem a vedením organizace, který vychází ze vzájemné důvěry a kvalitního supervizního kontraktu. Třetí linií jsou supervidovaní – jejich vlastní organizace či vedení organizace, která je mnohdy tématem na supervizi. V tomto kontextu je zajímavá skutečnost, kterou uvádí Maroon.¹⁴ Autor na základě předešlých výzkumů zdůrazňuje důležitost vztahu mezi supervizorem a supervidovaným, jež označují za nejdůležitější z personálních a sociálních vztahů v rámci instituce. Podle výzkumů nedostatek podpory ze strany supervizora patří k nejčastějším, nejsilnějším příčinám tlaku, špatné morálky a vyhoření.

K tomu, aby supervize mohla být funkčním nástrojem pro zvyšování kvality práce a nástrojem podporujícím pracovníky v jejich činnosti musí mít stanovená základní pravidla. Klíčovým pravidlem je pravidlo mlčenlivosti o dění na supervizi a jejich tématech, což vytváří prostor mluvit zcela otevřeně o emocích, pochybnostech, konfliktech a dalších citlivých tématech pracovníků. Pokud je toto pravidlo porušeno, pracovníci ztrácejí důvěru v supervizní prostor a neřeší nic podstatného. Dalším důležitým pravidlem je, že pokud má být supervize účinná musí být kontinuální a pravidelná. Osvědčená je četnost min. 6 x do roka, což znamená supervize každé dva měsíce, umožňující průběžnou reflexi práce a budování vztahu se supervizorem.

Setkání probíhá v několika různých formátech. V zásadě můžeme rozlišit tři modely supervize a to individuální, skupinovou a supervizi v týmu. Individuální supervize je setkání mezi pracovníkem a supervizorem. Skupinová supervize je setkání mezi supervizorem a skupinou pracovníků z různých týmů zaměřených na stejnou oblast služeb a supervize v týmu je setkání týmu pracovníků jedné organizace a supervizora.

Na základě svých zkušeností jsem pojmenoval tři základní nároky na supervidované. Nárok osobní, nárok časový, nárok intelektový a emoční. Nárokem osobním míním osobní odvalu a upřímnost supervidovaných přinášet i nepříjemná témata na supervizi. Například témata konfliktů s klienty či v týmu pracovníků. Nárokem časovým je míněno dostatek času na přípravu na supervizi, na samotnou supervizi a na vlastní reflexi pracovníků po supervizi samé. Nárok intelektový a emoční je schopnost uvažování nad sebou, klientem a naší interakcí a schopnost nahlížet na situaci z rozličných perspektiv. Nárokem na supervizora je především umění vytvořit bezpečný prostor v rámci supervize, aby bylo možné přinášet témata supervidovaných. Vést skupinovou reflexi nad těmito tématy a poskytovat

¹⁴ MAROON, I. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

kvalitní zpětnou vazbu na proces a obsah supervize.

3.3 Supervize interkulturní práce

Téma interkulturní supervize je v odborné literatuře více zmiňováno od 90. let minulého století, spolu s nárůstem otázek týkajících se efektivní komunikace mezi lidmi rozličných národností, možností soužití lidí s různými kulturními východisky, společenskou a vědeckou reflexí dopadů teorií multikulturalismu v jednotlivých zemích a ve světě. Především v oblasti sociální práce má péče a podpora minoritních skupin důležité místo. Jak zmiňují supervizoři Hawkins a Shohet (2004)¹⁵ interkulturní supervize musí umět především pracovat s odlišnostmi: *„Na osobní úrovni všichni jako supervizoři potřebujeme neustále rozvíjet své schopnosti pracovat s větší škálou odlišností a s větším povědomím o svém vlastním, kulturou definovaném chování, nastavení mysli, emočních základech a motivačních kořenech. Pracovat s citlivým ohledem na kulturu není nikdy snadné. Nedokážeme být kulturně neutrální, a tak na svět nevyhnutelně hledíme očima vlastní kultury.“*

V rámci supervize interkulturních pracovníků, kdy supervizor je často příslušníkem majoritní kultury a pracovníci jsou příslušníky dalších několika kultur se stává situace samozřejmě ještě více složitější, jelikož už neprobíhá komunikace mezi dvěma kulturními východisky, ale mezi několika současně. Mimo standartní vzdělání a kvalifikaci supervizora může být pro supervizi výhodná také jeho osobní zkušenost s dlouhodobým pobytem v jiné zemi a kultuře, což je bezesporu výhodou pro jeho reflexi kultury vlastní a kultury odlišné. Současně zážitek příslušníka minority je rozhodně obohacující pro porozumění situaci a pozici interkulturních pracovníků. Stejně tak znalost cizího jazyka bezesporu rozšiřuje vědomí a znalosti supervizora o jiných kulturních kontextech.

3.4 Supervizní témata v rámci interkulturní práce

Skutečnost, že interkulturní práce není dosud metodicky ani společensky pevně ukotvena má vliv na povahu témat supervizního setkání. Na závěr zmíním důležitá témata supervize aktuální interkulturní práce, která jsou odlišná od supervize v rámci jiných oblastí:

- 1) Dilematická pozice loajality interkulturního pracovníka mezi vlastní komunitou a většinovou společností.
- 2) Práce s předsudky a idealizací ve všech rovinách.
- 3) Možnosti kontroly práce interkulturních pracovníků z pozice organizace a téma měření

¹⁵ HAWKINS, P. – SHOHEIT, R. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál 2004. 204 s. ISBN: 80-7178-715-9.

efektivity jejich pracovní činnosti.

- 4) Práce s etnickými stereotypy od majority směrem k interkulturním pracovníkům a jejich klientům, ale i mezi jednotlivými komunitami.
- 5) Zásadní moment prvního dojmu při zavádění interkulturní práce, jak pro klienty, tak pro majoritní společnost.
- 6) Hledání a nastavování hranic interkulturní práce, resp. jaké zakázky a přání od klientů na interkulturní pracovníky jsou akceptovatelná a která již nikoli.
- 7) Aktuální „pnutí“ ve společnosti kolem tématu cizinců odrážející se mimo jiné do vzájemné nedůvěry

Supervize týmu interkulturních pracovníků je v řadě ohledů stejná jako supervize v jakémkoli pracovním týmu v oblasti pomáhajících profesí. Je třeba vybudovat vztah mezi supervizorem a týmem, který vytvoří základnu pro exploraci témat, která jsou pro pracovníky důležitá. Jsou to kupříkladu témata týkající se práce s klienty, nastavování hranic v poskytování služeb klientům, zvládání nepříjemných situací. V oblasti týmové spolupráce například komunikace v týmu, předávání informací, spolupráce mezi jednotlivými pracovníky a pracovníky jiných organizací. Současně má ale i svá specifika, daná mnohdy realitou vytváření pozic interkulturních pracovníků a jejich náplní práce, která může být takřka bezhraniční. Supervize je bezesporu důležitou součástí interkulturní práce v terénu podporující pracovníky v jejich práci a zvyšující efektivitu jejich intervencí.

4. Specifika cílových skupin

4.1 Ukrajinci a Rusové: jiný svět

Mgr. Kateryna Hertlová

Ukrajinci přijíždějí do ČR za prací. Stejně jako pro všechny cizince, i pro tuto skupinu platí, že jsou v ČR v úplně jiném a cizím světě. Přestože na začátku 90. let pracovali Ukrajinci jen pod agenturami, dnes už působí i jako klasičtí zaměstnanci. Je ale pravda, že mnoho Ukrajinců nemá zájem pracovat klasické „osmičky“. Hledají práci, která jim nabídne možnost pracovat co nejvíce hodin (12 až 14 hodin). Jejich hlavní potřebou je především si vydělat co nejvíc peněz, které pak mohou poslat domů na Ukrajinu. Dále potřebují mít slušného zaměstnavatele a dobré zdravotní a sociální pojištění.

Stále je však typické, že Ukrajinci pracují pro agentury, které se jim starají o všechno – styk s úřady,

potřebná povolení, bydlení atd. Veškerý volný čas tak věnují práci, což ve výsledku snižuje jejich adaptaci na české realie. Často nemají sami mnoho informací o svých právech a povinnostech a kolují mezi nimi různé dezinformace. Takoví lidé také obvykle nemají příliš velký zájem o různé aktivity, vzdělávací kurzy, maximálně o ty jazykové. Nejčastějším problémem týkající se této skupiny je práce „na černo“, legalizace pobytu a bydlení. Zároveň často mívají nevyhovující zdravotní pojištění. Ukrajinci se velmi často domluví ve veřejných institucích sami, záleží však na jazykové vybavenosti klienta. Zejména ti, kteří přijíždějí nově, mají velký problém s orientací v novém prostředí.

Práce interkulturního pracovníka je práce a jako každá jiná se musí dělat poctivě. Ze začátku jsem vůbec neměla představu, jak postupovat. Bohužel, v současné době neexistují vzdělávací kurzy konkrétně pro interkulturní pracovníky, škála vzdělávání je více zaměřena na výkon sociální práce.

Pro mé postavení v rámci cílové skupiny Ukrajinců je důležité řešit jednotlivé případy individuálně. Ukrajinci jsou rádi, že mají možnost se obrátit na někoho, kdo jim rozumí a terénní práce je v tomto ohledu naprosto klíčová. Tato pozice mi dává velkou příležitost integrovat své krajany, vysvětlit jim, jak jejich práva (nárok na dovolenou, nemocenskou atd.), tak i povinnosti (placení komunálního odpadu, dodržování nočního klidu atd.). Magistrát, jako veřejná instituce, má dobré jméno a úřady jsou mezi Ukrajinci respektované, což je pro mou práci výhoda. Protože však jednáme jménem Magistrátu města Brna, je zároveň potřeba velké zodpovědnosti a korektnosti. Pozice interkulturní pracovnice s sebou však nese i jistá rizika. Je potřeba důsledně dbát osobních hranic.

Snažím se dostat do povědomí svých krajanů, aby více mysleli na svou budoucnost. Díky tvrdé práci si odírají volnočasové aktivity, ničí si zdraví a vůbec nemyslí na stáří a na důchod a nehradí si sociální pojištění. Zároveň se snažím, aby si byli vědomi toho, že nelegální práce se jim dlouhodobě nevyplatí. Setkávám se s problematikou pracovního vykořisťování. Do budoucna chci podporovat Ukrajince, kteří často v ČR nevyužívají kvalifikaci a dovednosti, které si z Ukrajiny přinášejí a nastupují v ČR na nekvalifikované pozice, aby zde dokázali svoji kvalifikaci ze země původu adekvátní využít.

4.2 Moldavci a Rumuni: terén je základ

Mgr. Alexandru Ceban

Obecně bývají integrační opatření zaměřována především na tzv. „třetizemce“, Rumuni mají v tomto smyslu jiné postavení, než například Moldavci nebo Ukrajinci. Rumuni, jako občané EU, nepodléhají

tolik administrativním a byrokratickým překážkám, a zároveň tak vysokou nejistotou, jako cizinci narození mimo prostor EU. Na druhou stranu, v důsledku toho se na ně zapomíná.

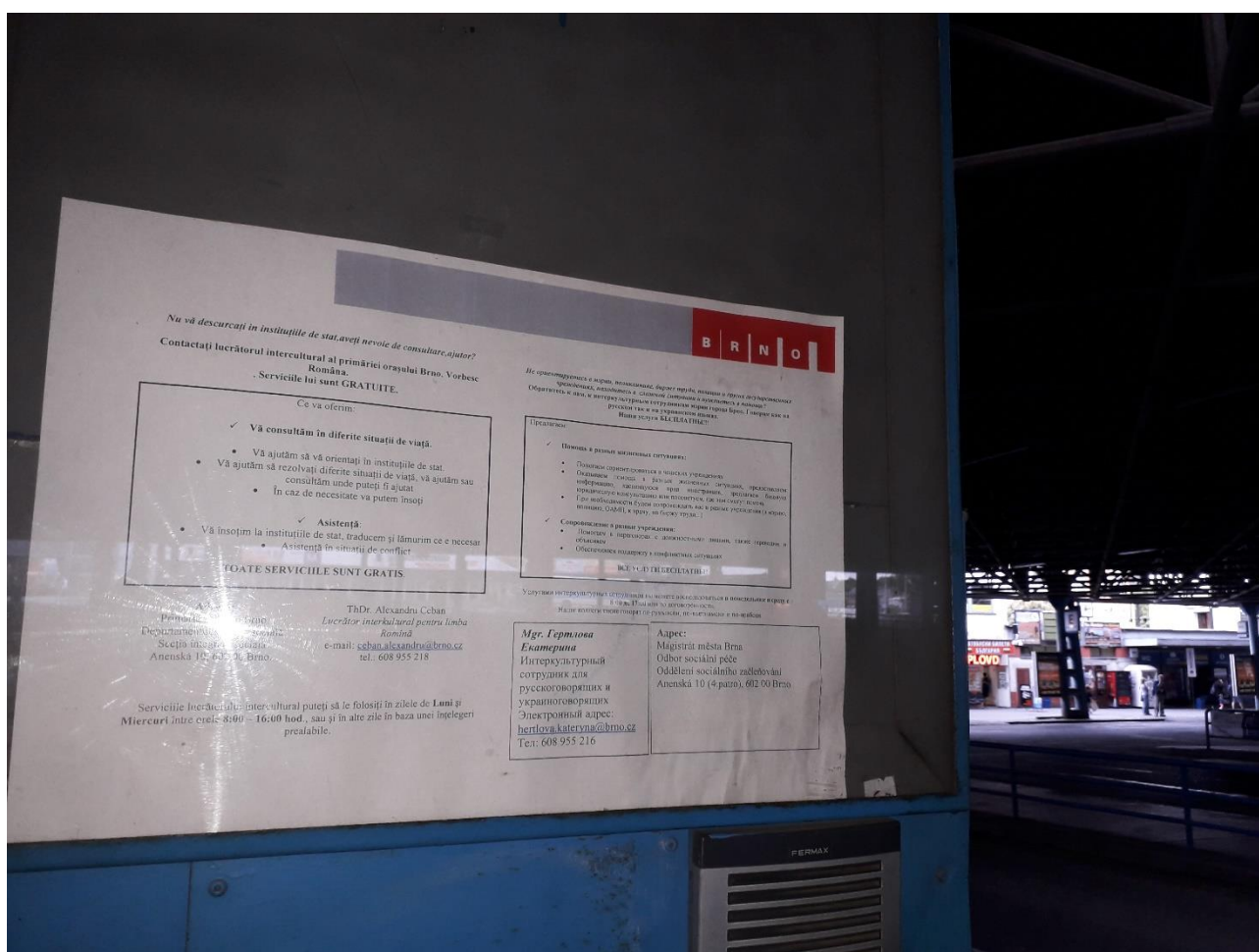
Mojí cílovou skupinou jsou všichni rumunsky (a nezdá se i rusky) hovořící lidé, kteří si nedokáží poradit sami. Jde tedy jak o vysokoškoláky, tak i o dělníky, jejichž základní potřebou je obvykle to, aby sehnali bydlení, dali si dohromady všechny potřebné doklady a začali pracovat. Poté se snaží do ČR přivést svoji rodinu a najít školu pro děti. Stejně jako Ukrajinci, i moji klienti si chtějí především rychle a hodně vydělat, i za cenu některých rizik. V průběhu pobytu nadále zjišťují, že je třeba vyřídit zdravotní pojištění, ale to obvykle až v případě, kdy už je pozdě. S problémy se setkávají nejčastěji ve vztahu k vyřizování dokladů na Odboru azylové a migrační politiky MVČR, ve vyřizování řidičského průkazu, ve styku s lékaři, školou, při získávání rodičovského příspěvku atd. Obvykle žádají o tlumočnické služby, často ale řeším i kulturní odlišnosti v myšlení, např. čekání ve frontě. Rumuni nejsou zvyklí čekat ve frontě, ale „cpou se všichni najednou“.

V rámci této skupiny jsou obecně patrné kulturní rozdíly. Pro Rumuny či Moldavce není jednoduché pochopit, že stačí, když si poctivě připraví všechny doklady pro to, aby jim úředník schválil žádost. Jsou zvyklí na odlišné fungování úřadů ze své země původu. Každý problém, který se vyskytne na úřadech v ČR, v nich vytváří pocit strachu a dojem, že je potřeba někoho podplatit, aby to fungovalo správně.

Má práce stojí především na intenzivní terénní práci, musím být kompetentní v řešení všech problémů a otázek, se kterými se na mě lidé obrací. Zároveň je třeba danou cílovou skupinu vyhledávat, jelikož oni mnohdy nevědí, že jsou tady lidé, kteří jim mohou pomoci. Je to opět kulturní rozdíl – v Moldavsku člověk málokdy potká někoho, kdo mu chce opravdu pomoci. Klasické služby pro cizince se k této skupině těžko dostanou a samotní klienti mnohdy o existenci takových služeb nevědí. Kvůli nedostatku informací se pak snadno mohou dostat do problémů. Pro tuto skupinu je specifické, že se bojí setkat s neznámým člověkem, jelikož mají strach, že by je to mohlo dostat do problémů. Pokud ale dostanou doporučení od známého, který už interkulturního pracovníka zná, získají k danému člověku větší důvěru. Proto je cílem mé práce vytvořit důvěru, a to samozřejmě není lehké. I to je důvod, proč se snažím pomáhat lidem v různých, méně obvyklých situacích, jako je třeba založení bankovního účtu, nahlášení ztráty dokladů na policii atd. Hlavními bariérami pro využití standardních služeb veřejných institucí je tedy kromě jazyka i strach a neinformovanost.

Když lidi poznají, že pracuji na magistrátu, jsou rádi, že mohou kontaktovat člověka, který se vyzná na úřadech. Výhodou mé pozice je i to, že jsme s dalšími pracovníky úřadu kolegové a jsem tak pro ně důvěryhodnějším komunikačním partnerem. Ve vztahu ke klientům je však třeba dát jasně najevo, kdy končí pracovní doba – stanovit si hranici, kterou nelze přesáhnout. Jinak není možné práci dlouhodobě vykonávat. Aby spolupráce dobře fungovala na všechny strany, je důležité, aby mi klienti důvěřovali a měli pocit, že se na mě mohou spolehnout. Pokud neznám odpověď na jejich otázku, zjistím ji a dám jim vědět. Cizinci magistrát jako samosprávný orgán respektují a důvěřují mu více než neziskovým organizacím.

V rámci své pozice jsem kromě úředníků samosprávy i státní správy v kontaktu například i s advokátní kanceláří, ředitelem živnostenského úřadu, s lékaři nebo i s policií. Obracejí se na mě, když se setkají s problémem v jednání s cizinci. Je tedy dobré být v kontaktu s mnoha aktéry, čímž se různé problémy řeší mnohem efektivněji a kvalitně.



Obrázek 4: Vylepený leták na hlavním autobusovém nádraží v Brně s informacemi o práci interkulturních pracovníků.

4.3 Arabové: nedůvěra na obou stranách

Bc. Karin Atassi

Do Brna přichází stále více cizinců s rodinami, kteří pocházejí z různých arabských zemí, a to díky přítomnosti mnoha mezinárodních firem, které hledají pracovníky v zahraničí. Jedná se převážně o lidi původem z Egypta, Maroka a Tuniska. Další část pochází z Iráku a Sýrie, odkud utekli před válkou. Někteří mluví anglicky, i tak je pro ně však složitá úřední agenda mnohdy neprostupnou překážkou. Největší překážkou pro tyto skupiny je český jazyk, poté nalezení vhodného bydlení, a v případě dětí, získání zdravotního pojištění, lékařů a zapsání dětí do škol a školek.

Protože jsem prošla stejnými podmínkami jako nově příchozí, dokážu mnohem lépe pochopit jejich pocit zmatku, neukotvenosti a strachu. Mým úkolem je být majákem, který vede lodě na správné místo. Dalším cílem je pomoci nově příchozím položit základní kameny nového života a pomoci jim adaptovat se na život v nové zemi. Pozice interkulturního pracovníka je takovým mostem, který spojuje dvě odlišné kultury. Je třeba získat důvěru obou stran a být zdrojem co nejobjektivnějších informací pro obě strany. Na začátku jsem o mnoha otázkách spojených s cizinci neměla dostatek informací. Klienti přicházeli s různými problémy, po každém setkání jsem se naučila něco nového. Úvodní kurzy se sociální, psychologickou a právní tematikou mi v tom zezáčátku hodně pomohly. Stále však potřebuji speciální školení v určitých tématech, protože skrze terénní práci se neustále objevuje potřeba dalšího vzdělání.

V rámci práce s mojí cílovou skupinou je nutné zmínit, že někteří lidé jsou soběstačnější a někteří méně. Byla to pro mne tedy výzva jednat s lidmi, kteří jsou na mně více závislí, a vymezit si jasné hranice. Abychom svoji práci mohli dobře vykonávat, je třeba se naučit oddělit práci od svého osobního života. Dalo mi to hodně práce a vysvětlování, že mám pracovní dobu, a že když se setkám s osobou na ulici anebo při určité příležitosti mimo práci, tak jí v tu chvíli nemohu pomoci. Rozmanitost v řešení problémů mi přinesla nové zkušenosti, kde spolupráce s dalšími organizacemi hraje velkou roli při síťování nových lidí, se kterými můžeme vzájemně spolupracovat. Našli jsme mnoho společných řešení i některé společné aktivity, které pomáhají integrovat cizince.

Moje pozice v rámci Magistrátu města Brna je všemi stranami vnímána jako důvěryhodná. Je mi to velkou podporou při jednání s jinými kolegy – úředníky. Stejně tak klient věří, že jsem ten správný člověk, který mu pomůže. Interkulturní pracovník v samosprávě je tak pozicí, která podporuje obě strany stejným dílem.

Při doprovodu klientů na různé úřady se setkávám s novými úředníky, kteří jsou rádi za tlumočení i za nabídku kontaktu v případě potíží při jednání s arabskými klienty. Arabové mnoha věcmi na českých úřadech nerozumějí a z této situace, nervozity a nedůvěry na obou stranách se pak snadno rodí konfliktní situace. Pokud k podobným situacím dojde, klient mi zavolá a předá telefon a já pomohu situaci vyřešit. Podobně tlumočím přes telefon i lékařům.

4.4 Vietnamci: interkulturní oříšek

Mgr. Julie Lien Vrbková

Vietnamci do bývalého Československa v minulosti přicházeli studovat, či pracovat do továren. Po Sametové revoluci většina z nich přešla na podnikání. Hlavním účelem jejich příjezdu do ČR bývala práce a podnikání, v současné době již pracovní víza nejsou nadále poskytována, je možné přiletět do ČR jen na základě sloučení rodiny. Jedná se tedy o nejstarší porevoluční migrační komunitu v ČR, která se po listopadu 1989 začala rychle rozrůstat. Zároveň se tak dělo v prostředí, které nedokázalo integraci nově přicházejících Vietnamců podchytit. V současné době jsou vietnamské komunity v některých obcích velmi početné, jejich členové však nemluví česky, nejsou adaptovaní na českou kulturu a chybí jim mnoho základních informací.

Nejčastějším problémem této cílové skupiny je neovládání českého, ani anglického jazyka, který vede k problémům při řešení každodenních situací. Dalším velkým problémem jsou kulturní bariéry, jinakost vůči majoritní společnosti. Prostředí českých institucí může být pro velkou část Vietnamců kulturně velmi cizí. Vietnamci si úřadů ale velmi váží, je tedy možné pozici interkulturního pracovníka v samosprávě představit tak, aby byla hodna úcty a důvěry, která je jediným možným základem integrační práce.

Většina Vietnamců tedy nutně potřebuje asistenci při komunikaci s veřejnými institucemi. Tyto asistence (většinou tlumočení), které poskytují mnohé soukromé firmy a podnikatelé, bývají placené (cca 500 Kč/hod). Protože je tato potřeba obrovská a vietnamská komunita je velmi početná, není možné tuto potřebu uspokojit zdarma poskytováním interkulturní práce. V rámci pilotního projektu jsme proto došli k závěru, že je nejvhodnější možností budovat cestu pro ty, kteří se mají největší motivaci se integrovat a záležitosti si vyřizovat sami postupným informováním a vzděláváním. Cílem mé práce je tedy definovat problémy vietnamské komunity a hledat systémová řešení pro

dlouhodobý proces integrace. Aby spolupráce s cílovou skupinou fungovala, je třeba ochota se obou komunitám otevřít.

V rámci naší práce jsme pořádali integrační přednášky pro vietnamské rodiče (ve vietnamštině) a odborné přednášky o vietnamském jazyce a kultuře pro pedagogy ve školách a školkách (v češtině). Ve spolupráci s terénními pracovníky jsme celou akci zorganizovali a zajistili propagaci. Přednášky byly úspěšné, o čemž svědčil odpovídající počet účastníků a zájem o další podobné setkávání. Takový výsledek je při pořádání akcí českých organizací pro vietnamskou komunitu vzácný. Při propagaci přednášek na sociálních sítích mnoho vietnamských rodičů z různých míst v ČR žádalo, abychom podobné akce zorganizovali i u nich. Tyto reakce svědčí o tom, že výběr tématu odpovídal potřebám komunity. Z hlediska spolupráce s různými institucemi se na nás obracely školy s problémy, které řeší s vietnamskými žáky a rodiči. Jedno z informačních videí, která jsme realizovali, bylo například vytvořeno na žádost výchovné poradkyně jedné ze spolupracujících škol.

Integrační videa, která jsme pravidelně natáčeli, dosáhla velkého počtu zhlédnutí na sociálních sítích. Tato videa jsme točili nejen s ohledem na komunitu, nýbrž i s ohledem na potřeby zaměstnanců veřejných institucí ve městě. Dále jsme vietnamskou komunitu v Brně informovali např. o kulturních akcích. Kromě klasické terénní práce komunikujeme s pomocí sociálních sítí, vedeme facebookovou skupinu Vietnamci v Brně.

Pozici interkulturního pracovníka vnímám ve své komunitě jako velmi neuznávanou a degradovanou na neodbornou asistenci. Pro zachování důvěry a respektu Vietnamců, ale také z důvodu velkého důrazu na systémovou práci, definujeme nyní pozici pracovnice jako pozici „interkulturní expertky pro Vietnamce“. Vzhledem k degradaci pozice interkulturního pracovníka bych navrhla nové nastavení integrační práce pro vietnamskou komunitu – ideálně specialista pro komunitu, jeho asistenti (dříve interkulturní pracovníci), kterým může poskytovat metodické vedení expert na komunitu či metodik, dále terénní pracovníci. Většina mladých interkulturních pracovníků, neboli asistentů experta, potřebuje vzhledem k výrazným kulturním specifickým metodické vedení pro práci s vietnamskou komunitou.

Myslím, že pro tuto práci bych potřebovala jiný typ vzdělávání než např. školení poskytnuté k metodám sociální práce. Pro rozšíření a podporu Asiatů u nás bych uvítala např. rozšiřující kurz čínštiny. U Vietnamců a Číňanů je možné vytvářet obdobné podklady pro integrační práci. Bylo by

možné vytvořit osnovu pro obě komunity. Je zajímavé, jak málo organizací se věnuje integrační práci pro Čiňany, pokud ano, většinou bez odpovídajícího metodického vedení.

5. Interkulturní vzdělávání úředníků: zkušenosti a doporučení

PhDr. Daniel Topinka. Ph.D.

Vzdělávání zaměstnanců MMB byla věnována v projektu samostatná aktivita. Zahrnovala dvě samostatné části. V první se vzdělávali interkulturní pracovníci, a to podle kompetenčního modelu, který se stal východiskem pro přípravu obsahu jejich vzdělávání. V prvních dvou měsících po nástupu IP proběhlo vstupní vzdělávání v rozsahu 80 hodin, které zahrnovalo 10 vzdělávacích modulů. Lektorský tým byl složen z lektorů, kteří měli s tématem dlouhodobější zkušenosti. Prezenční vzdělávání bylo podpořeno materiály, které byly k dispozici v e-learningovém systému Moodlu. Následovala druhá část vzdělávání, tzv. odborné vzdělávání, které cílilo na pracovníky MMB. Projekt počítal s tím, že nabídne 11 vzdělávacích modulů (10 dvoudenních a 1 jednodenní), jichž se mělo zúčastnit minimálně 50 osob a 43 z nich mělo být úspěšných. Nakonec se do vzdělávání zapojilo 73 osob (některé absolvovaly více kurzů), z toho bylo 70 úspěšných – každý účastník byl započítán pouze jednou. Moduly se zaměřily na další rozvoj kompetencí interkulturních pracovníků (5 modulů) a také přímo reagovaly na potřeby zaměstnanců MMB (5 modulů). Moduly pro interkulturní pracovníky rovněž vycházely z identifikovaných potřeb IP a věnovaly se následujícím tématům: Využití mediačních technik v práci IP, Metody sociální práce, Pracovní vykořisťování a Nenásilná komunikace I. a II. Kurzy pro úředníky vycházely z témat, která jim nabídnul evaluační dotazník a ti v roli respondentů označovali ta, o která měli zájem. V rámci evaluace se ukázalo, že o vzdělávání projevila zájem přibližně třetina dotázaných. Obtížné ale bylo v praxi nalézt cestu k těm, kteří zájem o vzdělávání projevili. Nejříve byli úředníci oslovováni prostřednictvím rozeslání informace o nabídce napříč hierarchickou strukturou, tzv. seshora. Tento způsob vedl k tomu, že vedoucí na základě centrálně distribuovaného pokynu vybrali ze svých týmů dva účastníky, kteří ale nepatřili k těm, kteří měli o vzdělávání zájem. Mnozí účastníci prvního kurzu s lektorem nespolupracovali a během vzdělávání se věnovali úředním záležitostem. Od druhého kurzu byl zvolen jiný postup. Prostřednictvím veřejně dostupných kontaktů byli pracovníci oslovováni přímo emailem a byla jim předložena nabídka konkrétních kurzů v několika etapách. Tento způsob oslovování přivedl do kurzů pracovníky, kteří měli o témata zájem. Z hlediska skladby patřily mezi nejvíce zastoupené odbory dopravně správních činností, sociální péče, o něco méně potom odbor životního prostředí, odbor dopravy, bytový odbor, odbor zdraví a živnostenský úřad. Někteří účastníci využili možnost se zúčastnit vzdělávání opakovaně. Témata

vzdělávání byla následující: Podpora pracovníků úřadů města v bezpečné komunikaci s cizinci, Efektivní komunikace s Vietnamci, Cizinci v Brně: data a fakta, Práva a povinnosti cizinců ve vztahu k jednotlivým druhům pobytů na území ČR, Práva a povinnosti cizinců ve vztahu k jednotlivým druhům pobytů na území ČR a Efektivní interkulturní komunikace. Nejlepší hodnocení obdržely moduly, které měly přímý vztah k práci úředníků.

6. Jak komunikovat integraci cizinců?

Mgr. Petr Bittner

Pilotnímu projektu interkulturních pracovníků se od začátku dostávalo veřejné pozornosti. Již ve chvíli, kdy byl Zastupitelstvem města Brna schválen záměr zapojit se do přípravy projektu, se objevily první reakce ve formě online článků a reakcí na sociálních sítích. Pozornost autorů přitom nebyla věnována ani tak smyslu projektu a důvodům jeho potřeby, jako spíše informaci, že v rámci projektu bude vytvořena pozice interkulturního pracovníka s arabštinou. Psal se rok 2016 a téma uprchlíků a strachu z islámského fundamentalismu prakticky pohltilo český mediální prostor.

Je jisté důležité, v jakém politickém kontextu se téma integrace objeví, kdo o něm mluví a jak jej rámuje. V následující kapitole nabízíme několik závěrů a tipů, které se mohou hodit na úrovni lokální samosprávy pro případ, že se rozhodne aktivně integraci cizinců na svém území podpořit.

Od roku 2015, kdy téma migrace začalo rezonovat veřejným prostorem v ČR, byla realizována celá škála komunikačních výzkumů na toto téma. Zmínku o těch nejzajímavějších přinášíme v rámečku. V komunikaci, která si klade za cíl získat veřejnou podporu (anebo aspoň předejít aktivnímu veřejnému odporu) vůči projektům integrace cizinců a soužití, lze v návaznosti na tyto výzkumy vycházet z těchto závěrů:

- Komunikační diskurs tématu migrace významně určila tzv. uprchlická krize. Kromě tradičního dělení na humanitární a ekonomické migranty přibyla „diskrepance na migranty viditelné a neviditelné“, tedy na migranty mediálně vděčné (Sýrie, Irák, Afghánistán, Eritrea) a mediálně nezajímavé (Ukrajina, Vietnam). První jmenovaní vytváří snadnější podvědomou spojitost s národnostmi teroristů a evokují hrozbu, nebezpečí, agresi.

- Od roku 2016 mizí z českých médií slovo uprchlík a píše se obecně o „migraci“. Toto „odosobnění“ není automaticky špatnou zprávou (pojem „uprchlík“ beztak přestal u majority vzbuzovat solidarizující emoce), ale ani dobrou zprávou (neboť i v odosobněné rétorice již fungují ustanovené konotace, viz odrážka výše).
- Hlas migrantů, uprchlíků a lidí s nimi pracujících je v médiích silně podrepresentován, neboť téma se stalo zcela politickým, v důsledku čehož dochází k jevu tzv. vnější politizace: pokud ojediněle promluví k tématu v médiích člověk z neziskového sektoru nebo třeba sám cizinec, je veřejností konotován jako proponent politického postoje.
- Celý migrační diskurs je už řadu let v ČR velmi toxický. Publikování vesměs negativních zpráv v souvislosti s migrací má za následek, že každý pokus vměstnat do mediálního provozu pozitivní příběh působí o to více jako PR zadání.
- Drtivá většina fotografií v médiích zachycuje větší skupiny s dominantně mužským zastoupením. Zde se otevírá možnost setřást v komunikaci nejtoxičtější konotace spojené s tzv. uprchlickou krizí (terorismus, násilí, agrese) zaměřením na vyobrazování žen, dětí, rodinného kruhu (např. při jídle, které je obecně i v české kultuře považováno za most mezi národy, jako znak společného stolování, míru, klidu, soužití).
- Ze srovnávacích studií vyplývá, že v kulturně srovnatelných evropských zemích se jako přidaná hodnota, která může oslovit média hlavního proudu pro publikování netoxických textů o migraci, ukázala exkluzivita (tedy exkluzivní spolupráce s vybraným novinářem).

Za netoxické pozitivní motivátory pro média hlavního proudu lze považovat:

- Exkluzivitu (ze srovnávacích studií vyplývá, že v kulturně srovnatelných evropských zemích se jeví jako přidaná hodnota, která může oslovit média hlavního proudu pro publikování netoxických textů o migraci).
- Přítomnost osobních příběhů
- Oslovení odborníků, data a fakta
- Přímý kontakt s klíčovými aktéry

Oproti tomu toxické pojmy, kterým je dobré se vyhnout při snaze o dialog, představují:

- Diskriminace/diskriminování (obdoba amerického konstruktu Political Correctness Culture: diskriminace je ideologický pojem, který zamlčuje nehodící se fakta o minoritách, viz např.

„muslimové nás emocionálně vydírají a dostanou zase něco zdarma.“ Současná fáze kulturního konfliktu v české společnosti má za následek, že pojem „diskriminace“ nevyvolá soucit, ale odpor.

- Uprchlík - pojem se stal toxickým v souvislosti s rámováním tzv. uprchlické krize. Alternativní pojem „migrant“ dle dostupných studií oproti původním obavám z „odosobnění“ může fungovat lépe – ne, že by nutně vzbudil soucit, ale alespoň lhostejnost.
- Kulturní obohacení - původně pozitivní pojem byl za posledních 5 let zcela kooptován antiimigračním a xenofobním diskursem. Jde v podstatě o kódový termín s ironickým vyzněním, přikládáný k negativním zprávám o migrantech: „no vida, znásilněná žena byla kulturně obohacena.“

6.1 Desatero úspěšné komunikace s veřejností:

1. Komunikační aparát.

Jakákoli komunikace politicky tak nabitého tématu vyžaduje mít v provozu akceschopný komunikační aparát. Jeho základnou je zpravidla tiskové oddělení vaší instituce. S tím je třeba předem dohodnout model spolupráce (kontaktní osoba, požadavky na vstupní podklad apod.), aby se komunikace nezadrhla v případě krize.

2. Krizová komunikace.

V případě, že se objeví na veřejnosti negativní zpráva (článek, status na sociálních sítích, pomluva), která ohrožuje hladkou komunikaci aktuální kampaně či práce vaší instituce, tento aparát se uvádí v chod v modu tzv. krizové komunikace: monitoring odhalí potenciálně problematický článek → jeden člověk okamžitě píše oficiální reakci → druhý člověk už nyní volá do inkriminovaného média a vyjednává neprodlené publikování vznikající reakce → třetí člověk sepisuje oficiální reakci na ostatních kanálech instituce (sociální sítě, informační deska, tisková zpráva apod.).

3. Mluvit, mluvit, mluvit.

Nezbytnou součástí krizové komunikace je aktivita. Pokud se dostanete v kampani pod veřejný tlak, každá minuta vašeho mlčení zavdává k pochybnostem o integritě vaší instituce. Každou další hodinu a den, kdy nejste schopni vyvrátit spekulace, jež se šíří na veřejnosti, ztrácíte další a další jedince, kteří vám třeba původně i důvěřovali. Ve světě sociálních sítí je hlavní rychlost a pružnost. Proto je třeba předem nastavit postup pro takové situace. Šťěstí přeje připraveným!

4. Hoaxy a fake news.

S tímto novým fenoménem se dnes potýkají i největší instituce: lákavě znějící nepravdy o vaší práci, které šíří vaši odpůrci s cílem vás zdiskreditovat. Nikdo zatím nevymyslel účinnější recept, než je trpělivé vyvracení, dementování a uvádění na pravou míru. Někdy je to o nervy, ale komunikace se bez toho neobejde. Časem určitě i vaše instituce přijde na to, že se některé hoaxy u veřejnosti opakují. Pak i zde přichází na řadu proaktivní komunikace: na vašich kanálech (web, sociální sítě, úřední deska apod.) můžete být o krok napřed a vyvěsit rovnou celý seznam hoaxů, jež se o vás šíří, s nadhledem uvedených na pravou míru. I zde je třeba vyvarovat se emocí a expresivních výrazů – ty patří anonymům v diskusních vláknech toužícím po pozornosti, vy jste vážná instituce, která věří své práci a svým zaměstnancům a k ničemu takovému se nepotřebuje uchylovat.

5. Hysterie do komunikace nepatří.

Na vyhrocenou kritiku je třeba vždy reagovat klidně, bez emocí. Jedno staré přísloví říká: „Neper se s prasetem: skončíš celý od bláta a praseti se to líbí“. Anonym má proti instituci navrch, instituce jej musí v komunikaci porazit tónem klidné autority, která si za všech okolností zachová integritu a je přesvědčená o kvalitě svojí práce.

6. Proaktivní komunikace.

Tak jako v případě našeho zdraví je nejlepším lékem prevence, i v případě komunikace je nejefektivnější jakékoli krizi předcházet. Tomuto typu komunikace se říká tzv. proaktivní komunikace: než zkrátka přijdou kritikové, je lepší sám předem vytyčit pole, ve kterém se budou moci pohybovat, a navíc tak obsadit nějakou část komunikačních kanálů vlastním rámováním.

7. Transparentnost.

V dnešní době už se nic neututlá. V éře dynamické komunikace na sociálních sítích nelze spoléhat na to, že nějaká kauza takřkajíc „vyšumí“. Proto je důležité se tomu předem přizpůsobit. Šikovná a od začátku transparentní komunikace je nejlepším nástrojem, jak představit svou práci veřejnosti a získat ji na svou stranu. Od začátku kampaně je třeba nastavit otevřený, aktivní a transparentní styl komunikace, podpořený vhodně zvoleným a čtenářsky srozumitelným jazykem.

8. Copywriting.

Ten by měl obstarat tzv. copywriter. Úředníci nebo sociální pracovníci často trpí určitou rétorickou

„deformací“ – zvyk každodenní úředničiny je železná košile. Copywriting může bezesporu obstarat po domluvě někdo z tiskového oddělení (většina tiskových oddělení na této své úloze před zveřejněním materiálu dokonce logicky trvá). Dnes ovšem není problém oslovit někoho „zvenku“, člověka, který se ideálně copywritingem živí a za velmi malé náklady text vhodně upraví.

9. Influenceri.

Pojem „influencer“ (z anglického influence, tedy vliv) označuje novou generaci osobností, které po vlastní ose ovlivňují veřejné mínění: může to být oblíbená postava, kterou sleduje hodně lidí na sociálních sítích, může to být významná postava vaší obce, na jejíž názory místní v zásadě dají. Při kampani se vyplatí myslet i na to, jak takové lidi získat na svou stranu. Přímluva od oblíbené osobnosti může být efektivnější, než draze zaplacený PR článek v regionálním zpravodaji. Pokud znáte osobnost, která vaše téma podporuje, neváhejte ji oslovit s prosbou o takovou výpomoc.

10. Vstřícnost.

Posledním základním pravidlem úspěšné komunikace je vstřícnost. Pokud komunikujete choulostivější téma, počítejte s tím, že budete čelit emotivním reakcím, často vulgárním, často demagogickým. Vulgarismy si vaší reakci nezaslouží. Pokud do vás ale někdo šije korektně, pak třebaže shledáte jeho výtky demagogickými, musíte vůči němu zachovat vstřícnost a v každé situaci dávat jasně najevo, že máte zájem vést s občany dialog – právo občanů na vstřícnou komunikaci ze strany instituce placené z veřejných peněz je základním kamenem funkční demokracie. A tedy i úspěšně kampaně.

Postoj Čechů k cizincům a migraci

[Mediální obraz migrace a jejích aktérů v ČR: Pospěch, Jurečková. 2019.](#)

Výzkumná otázka: Jak byla migrace a její aktéři ve sledovaném období vykreslováni v klíčových českých médiích?

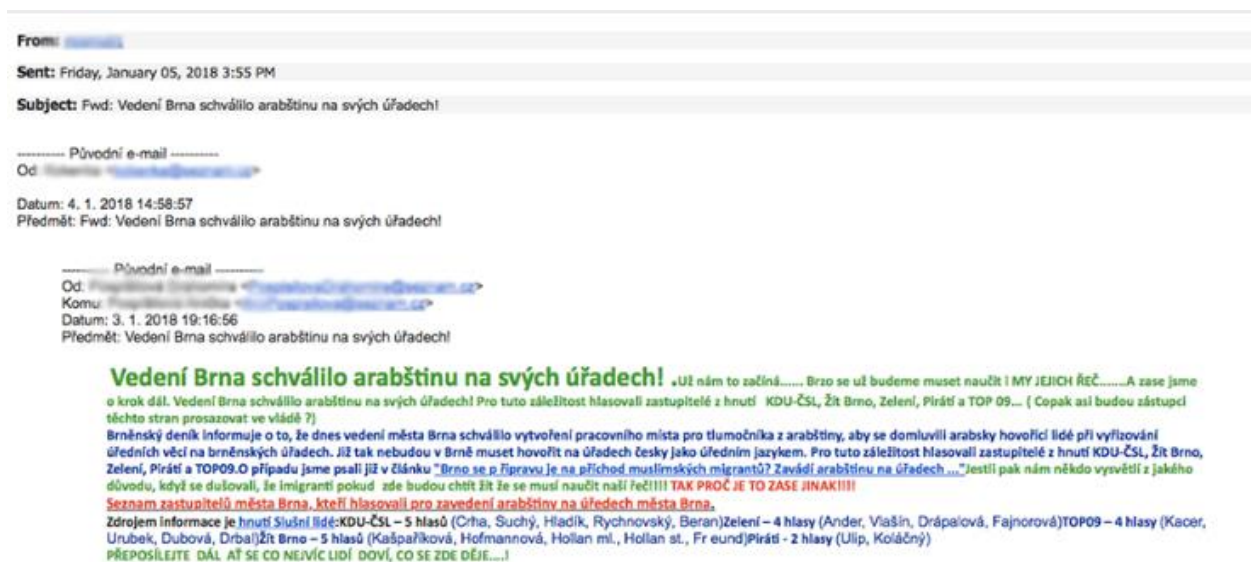
„Pravidelné celounijní šetření Standard Eurobarometr dlouhodobě ukazuje, že v zemích jako je Česko, kde je intenzita kontaktu většinového obyvatelstva s přistěhovalci nízká, panuje nejvíce negativní vnímání migrace ze států mimo EU. Tam, kde vnímání reality neformuje vlastní zkušenost, hrají významnou roli zprostředkované informace. Přestože klasická média s nástupem sociálních sítí ztrácí svůj primát v šíření informací a filtrování relevantních od

těch méně významných nebo nepodložených, jsou v získávání povědomí o migraci pro Čechy stále tím nejvýznamnějším zdrojem.“

Mediální pokrytí migrace v Česku, Estonsku a na Slovensku: Srov. Zp., Pospěch, Jurečková. 2019.

Výzkumná otázka: Jak média zobrazují migraci a migranty a jaká poselství o nich předávají svému publiku?

„Relativně nízký podíl imigrantů zvláště ze Středního východu a Afriky v této části Evropy znamená, že obyvatelé zemí, na které se soustředí tento výzkum, mají jen málo příležitostí získat osobní zkušenosti s uprchlíky a migranty z těchto oblastí. Podle zjištění Eurobarometru patří nálady občanů České republiky, Estonska a Slovenska vůči migrantům k těm nejvíce negativním.“



Obrázek 5: Hoax o zavádění arabštiny na úřadech se poprvé začal šířit v době, kdy se projekt začal rozbíhat. Ačkoliv tyto dezinformace město obratem vyvrátilo, hoax putuje kyberprostorem dodnes.

Brno aktuálně

- Co se děje v Brně?
- Aktuality a oznámení
- Brněnský metropolitán
- Tiskový servis

Úvodní strana > Brno aktuálně > Co se děje v Brně?

Co se děje v Brně?

Aktuality a oznámení

Brněnský metropolitán

Tiskový servis

Mýty o přijímání migrantů ve městě Brně

10. únor 2017

(taz, fpo) V médiích a na sociálních sítích se v posledních dnech objevily zavádějící informace o tom, že se město Brno připravuje na přijímání cizinců a zavádí na úřadě arabštinu. Na představitele města Brna se kvůli tomu obrací s dotazy na toto téma řada občanů.

Zde jsou shrnuty nejčastější dotazy a odpovědi na to, co záměr, schválený v lednu zastupitelstvem, přinese:

Proč chce město Brno spolupracovat s cizinci?
Jestliže chceme, aby tu lidé jiných národností pracovali a žili legálně, tak je jim potřeba vysvětlit naše pravidla, aby jim rozuměli. Z tohoto důvodu připravilo město projekt zaměřen na úředníky a zaměstnance dalších institucí, kterým bude pracovník s jazykovými znalostmi pomáhat v komunikaci s klienty z jiných zemí.

Projekt se také snaží zlepšit přehled Magistrátu města Brna o dění v cizineckých komunitách na území města Brna.

Díky projektu město Brno očekává i úspory peněz z veřejných rozpočtů:

- Díky lepší komunikaci s úřady lze očekávat zvýšenou schopnost cizinců platit si péči v nemocnicích
- Očekává se zvýšení legální zaměstnanosti cizinců
- Díky omezení nelegálního zaměstnávání stoupnou příjmy ze sociálního a zdravotního pojištění a výběr daní

Připravuje se město Brno na přijímání migrantů?
Projekt nemá za cíl žádným způsobem ovlivňovat migrační politiku, přijímání uprchlíků či přemísťování žadatelů o azyl. Města na to podle zákona nemají ani kompetence. Ta mohou nanejvýš upravovat prostředí, ve kterém se cizinci integrují. Předchází se tak problémům s integrací – jde o prevenci problémů, jak je známe ze zahraničí, kde byly tyto procesy nastaveny až zpětně, když se zjistilo, že bez nich nastávají problémy.

Brno je v současné době městem s druhým nejvyšším počtem cizinců v ČR. Cizinců s evidovaným pobytem zde žije podle statistik kolem 27 tisíc (jde o obyvatele zemí mimo Evropskou unii, nejvíce příchodích pochází z Ukrajiny, Vietnamu a Ruska).

Zavádí město Brno na úřadě arabštinu?
Díky projektu budou na Magistrátě města Brně pracovat 4 noví tlumočníci. Díky nim se bude možné na úřadě domluvit vietnamsky,

Obrázek 6: Kromě odpovídání na dotazy občanů formou e-mailů i dotazů na sociálních sítích město Brno zveřejnilo také oficiální reakci na dezinformace o projektu na svých webových stránkách. Komunikaci s občany značně zjednodušila možnost na tuto reakci odkázat.

Přibližný počet výsledků: 214 000 (0,30 s)

🕒 Hate Free Culture > cz > blo > hoaxy > 2602-arabstina-brno ▾

Manipulace: Brno zavádí arabštinu na úřadech. Napomáhá ...

13. 2. 2018 - Zprávy, šířící nepravdivou informaci, uvádějí, že Brno zavádí arabštinu na Magistrátu a úřadech a město se tak připravuje na příchod většího ...

Tuto stránku jste navštívili 4krát. Poslední návštěva: 28.10.19

📰 Brno > cz > brno-aktualne > myty-o-prijimani-migrantu-ve-meste-brne ▾

Mýty o přijímání migrantů ve městě Brně - Brno -

10. 2. 2017 - Zavádí město Brno na úřadě arabštinu? Díky projektu budou na Magistrátě města Brně pracovat 4 noví tlumočníci. Díky nim se bude možné na ...

📰 Deník > cz > brnensky > zpravy_region > na-uradech-se-domluvi-arabsk... ▾

Na úřadech se domluví arabsky i vietnamsky. Cizincům ...

3. 10. 2017 - Brno – Vietnamsky, ukrajinsky, rumunsky i arabsky se od příštího roku domluví cizinci na úřadech v Brně. V úterý zastupitelé města schválili ...

Tuto stránku jste navštívili 2krát. Poslední návštěva: 28.10.19

🕒 euRABIA.cz > cz > Articles > 31671-vedeni-brna-schvalilo-arabstinu-n... ▾

Vedení Brna schválilo arabštinu na svých úřadech! - euRABIA

4. 10. 2017 - Brněnský deník informuje o to, že dnes vedení města Brna schválilo vytvoření pracovního místa pro tlumočnicka z arabštiny, aby se domluvili ...

📰 Parlamentní listy > cz > politika > obce-volicum > Brno-usnadnuje-cizinc... ▾

Brno usnadňuje cizincům komunikaci s úřady - Parlamentní listy

16. 7. 2018 - Brno proto testuje projekt zvyšující srozumitelnost úřadů vůči ... cizinců, hovořícími ukrajinsky a rusky, vietnamsky, arabsky a rumunsky.

📰 Parlamentní listy > cz > arena > monitor > Toto-proslo-o-jediny-hlas-na... ▾

Toto prošlo o jediný hlas na brněnském magistrátu: Přípravy ...

Toto prošlo o jediný hlas na brněnském magistrátu: Přípravy na přijímání uprchlíků, arabština na úřadech, neziskovky v akci. 08.02.2017 17:55. Moravská ...

Tuto stránku jste navštívili 2krát. Poslední návštěva: 28.10.19

🕒 EUportál > cz > Articles > 18086-vedeni-brna-schvalilo-arabstinu-na-s... ▾

Vedení Brna schválilo arabštinu na svých úřadech! Pro tuto ...

31. 10. 2017 - Vedení Brna schválilo arabštinu na svých úřadech! Pro tuto záležitost hlasovali zastupitelé z hnutí ANO, KDU-ČSL, Žít Brno, Zelení, Piráti a TOP ...

Obrázek 7: Krátké nahlédnutí do vyhledávače ilustruje spektrum online médií, která o projektu informovala a také, jaký způsob komunikace si zvolila.

7. Interkulturní práce očima evaluátorky

Mgr. Alina Cogiel

Jako evaluátor jsem vstoupila do projektu, jako se vstupuje do právě rozjíždějícího se vlaku. Měla jsem sebou všechna „potřebná zavazadla“, tedy znalosti a dovednosti pro práci v oblasti aplikovaného sociálně vědního výzkumu. Provázela mě však jistá nervozita, zda v projektu, který má nálepku „sociálně inovační“ dokážu přicházet se zpětnou vazbou, která se odrazí v reflexi členů realizačního týmu. Sama pro sebe jsem si musela vydefinovat svou roli v projektu. Jistě existují pravidla a postupy evaluace, teorie je určitě dobré znát. Druhou stranou mince je rovina interakční, kde se setkávají lidé vybaveni jako v tomto případě akademickým vzděláním, předchozími zkušenostmi z práce, s určitou hodnotovou a postojoyou orientací.

Evaluace je dnes nedílnou součástí projektové agendy. Může mít tolik podob, kolik najdeme směrů a přístupů v aplikovaném sociálně vědním výzkumu. Zorientovat se a zvolit si cestu vyhovující předmětu evaluačního řízení, lidem z realizačního týmu i evaluátorovi, je poměrně komplikovaný proces. Obsahová i formální stránka evaluací není neměnná, v tomto ohledu se evaluace velmi rychle vyvíjí. Mění se také očekávání kladená na evaluátory. Spektrum rolí, do kterých evaluátor vstupuje je poměrně široké. Dle J. Coffman¹⁶ můžeme mezi tyto role zařadit sociálně vědního výzkumníka, teoretika i praktika, strategického plánovače, komunikátora, facilitátora, kouče, ale i trenéra, zprostředkujícího nové poznání a nové dovednosti.

Ve své práci evaluátor zkoumá proces realizace projektu i výsledné dopady klíčových aktivit. Práce evaluátora spočívá v pozorném naslouchání členům týmu, zajímá se o to, co se povedlo i o to, co poněkud drhne, například v komunikaci, plnění jednotlivých úkolů a rolí. Klíčovou úlohou evaluátora je poskytování zpětné vazby lidem z realizačního týmu. Evaluátor odhaluje významy jevů a událostí, které mohou být aktérům ponořeným do dění projektu skryté. Prvním důležitým krokem evaluace je tvorba evaluačního plánu včetně výběru vhodného výzkumného designu, hodnotících kritérií a měřitelných ukazatelů. K dalším úkolům patří průběžný sběr relevantních dat, jejich analýza, komparace a interpretace. Výsledky evaluace tak slouží projektovému manažerovi a realizačnímu týmu k reflexi minulého dění nebo ke korekci budoucích rozhodnutí. Příjemcem evaluačních zpráv je zároveň poskytovatel projektové dotace, kterým v našem případě bylo MPSV. MPSV se zajímá o

¹⁶ Dostupné a: www.evaluationinnovation.org/insight/oh-for-the-love-of-sticky-notes-the-changing-role-of-evaluators-who-work-with-foundations-2/

průběžné hodnocení realizace klíčových aktivit, o plnění cílů projektu, o přínos inovačního řešení.

V rámci realizovaného sociálně inovačního projektu byly naplánovány následující evaluační výstupy:

- Evaluační plán
- Analýza výchozího stavu
- Průběžná evaluační zpráva
- Analýza cílového stavu
- Závěrečná evaluační zpráva

Evaluace směřovala k nalezení odpovědí na dvě klíčové otázky:

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

Pozornost byla zaměřena na dvě cílové skupiny, na pracovníky MMB a na cizince žijící v Brně. Vzhledem k heterogenitě obou skupin bylo nutné uskutečnit dva samostatné výzkumy. K naplnění evaluačních cílů byly aplikovány tyto výzkumné metody:

- Dotazníkové šetření zacílené na pracovníky MMB (uskutečněna byla dvě kola dotazníkového šetření I. v polovině roku 2018, II. v polovině roku 2019)
- KARTA – nástroj, který byl 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–září 2019.
- Individuální rozhovory vedené explorační technikou se všemi IP (na konci 1. a 2. roku projektu)
- Individuální rozhovory s pěti příjemci inovace z řad pracovníků MMB a vybraných brněnských veřejných institucí (doba realizace – na konci projektu)
- Případové studie čtyř klientů IP (v průběhu projektu)
- Etnografický výzkum terénní práce IP (v průběhu projektu).

Pilotní testování nově vytvořené pracovní pozice v rámci samosprávného orgánu bylo v mnoha ohledech inovační. Nová byla myšlenka propojení skupiny cizinců přicházejících do Brna za vzděláním i za prací s pracovníky veřejných institucí, kteří se podílí na realizaci praktické integrace cizinců. Ještě před zahájením projektu byla cestou fokusních skupin provedena analýza potřeb cizinců žijících v Brně. Dotazováni byli také pracovníci Magistrátu města Brna na potřeby spojené s jednáním s cizinci. Na základě těchto šetření jsme získali rámcový vhled do problematiky, které se měli v dalších

měsících chopit interkulturní pracovníci. Ti se stali spojujícím článkem mezi zmíněnými skupinami. Ve své práci se věnují oboustranné výměně informací, což je podmínkou klidného soužití obyvatel v kulturně různorodé společnosti.

Dnes po téměř dvouletém pilotním testování pozice interkulturního pracovníka ve struktuře Magistrátu města Brna máme k dispozici data (kvalitativní i kvantitativní), která potvrzují výsledky a dopady práce celého realizačního týmu. V následujících odstavcích se pokusím přiblížit vybraná evaluační zjištění. Podrobné výsledky a detailní pohled na proces etablování a rozvoje pozice interkulturních pracovníků v rámci MMB přináší výše zmíněné evaluační výstupy.

7.1 Výsledky projektu

Impaktem neboli dopadem projektu je zavedení nové služby pro cizince a úředníky MMB jednající s cizinci. Umístění této služby do struktury orgánu místní samosprávy je v ČR zcela novým řešením. Projekt tedy testoval metody interkulturní práce v podmínkách samosprávy a shromáždil zcela nové zkušenosti s praktickou integrací cizinců na místní úrovni.

Z rozhovorů s vedoucími pracovníky vybraných oddělení MMB vyplývá jednoznačně kladné hodnocení, zmíněné překážky v práci interkulturních pracovníků souvisí spíše s vnějším kontextem. Zde jsou konkrétní odpovědi

Příležitosti:

- „Interkulturní pracovníci budují pozitivní image MMB ve vztahu k cizincům. MMB tímto dává zprávu cizincům – máme o Vás zájem, máme pro Vás služby“
- „Interkulturní pracovníci přinesli vhled do cizineckých komunit, které samospráva nikdy dříve neměla“
- „Interkulturní pracovník má hodně zjednodušené jednání s ostatními úřady“
- „může se prokázat průkazkou MMB, má silnější pozici než ostatní aktéři například než někdo z OPU.“
- „Interkulturní pracovníci zefektivňují a tím urychlují komunikaci s cizinci, jednání se v minulosti často táhlo, cizinci se vraceli opakovaně se stejným problémem...dnes se daří předat cizincům informace, kterým rozumí“
- „Interkulturní pracovníci se mohou podílet na podobě podzákonných norem, které mohou připomínkovat nebo je mohou navrhnout“

Omezení:

- „Interkulturní pracovník na MMB je limitován, tím, co mu dovoluje zákon“
- „Některými cizineckými komunitami mohou být interkulturní pracovníci z MMB vnímáni negativně“

Problém s neakceptací interkulturních pracovníků kvůli jejich vazbě na veřejnoprávní instituci jsme v projektu nezaznamenali. Ve skutečnosti 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.

Naše zkušenost ukazuje, že spolupráci v rámci realizace praktické integrace cizinců se daří navázat s úředníky, kteří o tuto oblast mají zájem. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že zájem o cizineckou agendu nesouvisí přímo se skutečností, zda pracovníci MMB přichází ve své práci do přímého styku s klienty – cizinci. Tato zjištění korespondují s Allportovou kontaktní hypotézou podle které, pro navázání pozitivních hodnotících vazeb mezi příslušníky různých etnických, rasových či náboženských skupin a pro redukci předsudků a obav je nutné splnit několik podmínek (například vstupovat do rovnocenných interakcí, sdílet delší čas spolu, kladný vliv na vztahy mezi skupinami mají také institucionální tlak nebo vzdělávací programy). V případě vztahů úředníků s cizinci však není naplněna většina z uvedených podmínek.

Na straně pracovníků MMB jsme dotazníkovým šetřením potvrdili existenci obav z jednání s cizinci, tato jednání respondenti hodnotili jako náročnější, přičemž jako největší bariéru vnímali jazyk. Podrobnější pohled odhalil rozdíly mezi úředníky, kteří projevíli zájem o cizineckou problematiku a deklarovali zájem o vzdělávací kurzy nebo spolupráci s interkulturními pracovníky. Ti na součtové škále měřící míru obav z jednání s cizinci vykazovali nižší hodnoty oproti těm, kteří uvedli, že se o tuto problematiku nezajímají a o spolupráci s interkulturními pracovníky neuvažují. Výsledky závěrečného dotazníku prokázaly diferenci mezi úředníky, kteří v průběhu projektu prošli školením a/nebo spolupracovali s interkulturními pracovníky a těmi, kteří zůstali z hlediska projektových aktivit nezasazení. Úředníci ze skupiny nezasazených vykazují v našem měření vyšší obavy z jednání s cizinci než ti, kteří se účastnili alespoň jednoho vzdělávacího kurzu anebo jednali s interkulturním pracovníkem.

Výsledky evaluace projektu ukazují, že posilování interkulturní prostupnosti ve veřejné instituci, kterou je MMB, 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. U těchto úředníků jsme kromě deklarovaného zájmu o uvedené téma zjistili také vstřícný postoj k nabídce spolupráce s interkulturními pracovníky, včetně ochoty participovat na vzdělávání rozvíjejícím interkulturní kompetence.

Na straně druhé výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že existuje početně významná skupina pracovníků, kteří problém bariér v komunikaci mezi pracovníky veřejné instituce a cizinci nevnímají jako aktuálně významný. Jejich stanovisko se často opírá o konstatování, že „úředním jazykem je v ČR čeština, proto každý, kdo se obrací na český úřad, musí rozumět česky nebo si musí tlumočení individuálně zajistit“. Tito pracovníci nejevili zájem o účast na vzdělávacích aktivitách realizovaných v rámci projektu, zároveň tendují k vyšší míře obav z jednání s cizinci. Rozšířit jejich kompetence důležité v interakcích s lidmi z jiných jazykových a sociokulturních skupin není snadné. Zdá se, že k tomu může přispět tlak organizační kultury, v níž interkulturní diverzita bude samozřejmou součástí. Tento tlak zde zatím chybí. Podpůrnými stimulátory zájmu o rozvoj kompetencí pracovníků veřejných institucí v oblasti efektivní komunikace s cizinci, mohou být příklady dobré praxe. Mediální prezentace úspěchů v předávání srozumitelných informací určených cizincům vnímám jako důležitý nástroj proaktivní politiky integrace cizinců ze strany veřejných institucí. Je nutno si však uvědomit, že ve společnosti stále ještě rezonují ohlasy na negativní mediální zprávy z období migrační krize, která vrcholila v roce 2015. K prolomení negativních nálad může přispět prezentace konkrétních osobních příběhů cizinců integrujících se do české společnosti, ale i zprávy ilustrující reálné přínosy soužití Čechů, Moravanů a Slezanů s lidmi s odlišným jazykovým i kulturním backgroundem. Je nutno zde zmínit, že medailonky přibližující interkulturní pracovníky, jejich profesní dráhu i osobní příběh s integrací do české společnosti, byly v průběhu projektu mediálně prezentovány a tvořily součást PR strategie.

7.2 Klienti interkulturních pracovníků

V evaluačním šetření byla podrobně zkoumána klientská skupina, se kterou interkulturní pracovníci vstupovali do interakcí. Celkem byly služby nabídnuty osobám pocházejícím z 25 zemí, přičemž v projektu působili čtyři interkulturní pracovníci, kteří si mezi sebou rozdělili agendu. Výchozískem členění byly jazykové kompetence jednotlivých interkulturních pracovníků. Interkulturní pracovník pro arabskou komunitu evidoval klienty z 11 zemí (z Alžírsko, Egypta, Iráku, Izraele, Jordánska, Libanonu, Libye, Maroka, Palestiny, Sýrie a Tuniska). Interkulturní pracovník pro ukrajinskou a ruskou komunitu se ve své práci setkal s cizinci z 9 zemí (kromě Ukrajiny a Ruska také z Ázerbájdžánu,

Běloruska, Bulharska, Kazachstánu, Maďarska, Moldávie a Slovenska). Interkulturní pracovník pro moldavskou a rumunskou komunitu v rámci své práce jednal s klienty z 8 zemí, mezi které patří: Ázerbájdžán, Irán, Jordánsko, Kazachstán, Kosovo, Moldavsko, Rumunsko a Ukrajina. V projektu působil také interkulturní pracovník pro vietnamskou komunitu, jehož klientela v otázce země původu byla zcela homogenní.

Klientelu interkulturních pracovníků tvoří velmi různorodá skupina cizinců. V evaluačních zprávách byly podrobeny zkoumání podskupiny klientů jednotlivých interkulturních pracovníků. V následujících odstavcích budou uvedeny spíše souhrnné informace, zájemce o přesnější data odkazují k nahlédnutí do evaluačních výstupů. Uvedená zjištění vychází z 635 záznamů (z KARET), které interkulturní pracovníci od března 2018 do srpna 2019 vyplnili. Sledovanými proměnnými na straně cizinců byly kromě země původu také jejich pohlaví, věk, rodinný stav, typ a délka pobytu. Mezi klientelou mírně převládají ženy, ty tvořily 57 % souboru, muži byli zastoupeni 43 %. Z hlediska věku se jedná spíše o střední generaci. Podrobnější výsledky prezentuje následující tabulka.

Interkulturní pracovník	Arit.průměr	Standartní odchylka	Medián	Modus	Variační rozpětí
IP – 1	39,8	13,6	34	50	15 – 79
IP – 2	35	8,1	36	38	15 – 65
IP – 3	37	11	35	40	18 – 76
IP – 4	35	10,7	33	28 a 35	19 – 66

Tabulka 1: Průměrný věk klientů interkulturních pracovníků¹⁷

Další sledovanou proměnnou je rodinný stav, který vedle věku a pohlaví determinuje integrační strategie cizinců i okruh témat, se kterými se obrací na interkulturní pracovníky. Na základě evidence rodinného stavu klientů byly zjištěny rozdíly mezi jednotlivými cizineckými komunitami. 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. Analýza délky pobytu klientů v ČR naznačuje, že pomoc s řešením svých

¹⁷ Poznámka :

IP – 1 – pro arabskou komunitu (N = 213)

IP – 2 – pro vietnamskou komunitu (N = 139)

IP – 3 – pro ukrajinskou a ruskou komunitu (N = 174)

IP – 4 – pro moldavskou a rumunskou komunitu (N = 109)

životních záležitostí vyhledávají jak cizinci krátce po svém příjezdu, tak také osoby, které zde žijí více let.

7.3 Obsah práce interkulturních pracovníků

Deskripci klientů chci na tomto místě doplnit o přehled pracovní náplně interkulturních pracovníků.

Z evidence kontaktů klientů s interkulturními pracovníky vyplývá, že v průběhu projektu:

- 57 % klientů bylo podpořeno tlumočením
- 54 % klientů žádalo o poradenskou pomoc
- 51 % klientů využilo doprovodu interkulturního pracovníka
- 47 % klientů získalo od interkulturního pracovníka potřebné informace
- 18 % klientům interkulturní pracovníci poskytli preventivní podporu
- 16 % klientům interkulturní pracovníci předali kontakty na instituce, popřípadě služby
- 1 % klientů žádalo o jiný druh podpory.

Uvedené výsledky jsme získali z 635 vyplněných KARET, přičemž během jednoho kontaktu mohli klienti získat několik druhů podpor. Znamená to, že ke klíčovým oblastem práce interkulturních pracovníků patří: tlumočení, poradenská práce a doprovázení cizinců během jednání na úřadech či jiných veřejných institucích jako například školy nebo zdravotnická zařízení. S výše uvedenými činnostmi souvisí také předávání informací, které interkulturní pracovník pro klienty vyhledává a někdy i tlumočí. Poradenství a informace zprostředkované cizincům se týkají otázek spojených s integrační problematikou. V projektu jsme aplikovali teoretický model integrace cizinců, který pracuje se šesti dimenzemi. Uvedenými dimenzemi jsou:

- Pobyť a bydlení
- Trh práce a ekonomická integrace
- Vzdělání a jazyková integrace
- Sociální a zdravotní integrace
- Kulturně – religiozní integrace
- Interaktivně – identifikační integrace

První čtyři okruhy tvoří systémovou osu integrace, dva poslední můžeme zařadit mezi sociální dimenze integrace. Z analýzy vyplývá, že cizinci častěji řeší s interkulturními pracovníky překážky v systémových dimenzích integrace. V menší míře se objevují v žádostech o pomoc problémy v interakční a socio-kulturní rovině. Zjištěný stav ukazuje, že problémy cizinců v rámci integračních

procesů mají hierarchickou strukturu. Příjezd do cizí země, často bez znalosti jazyka, institucionálního a legislativního kontextu, doprovází mnoho svízelných okamžiků. Cizinci se v první řadě snaží řešit čistě existenční otázky, se kterými se potýkají oni sami nebo jejich nejbližší. Neuspokojené sociální, kulturní nebo duchovní potřeby tak musí odložit nebo vytěsnit. Prvořadě jsou otázky jistoty pobytu a bydlení, zdraví a materiálního zajištění existence jako takové. Výjimkou v tomto ohledu je arabská komunita, která se zdá být vnitřně více soudržná, přičemž kohezivní funkci plní náboženský a společenský život uvnitř komunity. Ostatní komunity jsou spíše roztržité. Zejména cizinci z jazykově a kulturně bližších zemí zatím v Brně nevyhledávají těsnější vztahy uvnitř svých komunit. Krajanské spolky většinou nefungují a jejich status quo má pouze formální charakter. Interakční problémy mezi cizinci a majoritou řešili interkulturní pracovníci s klienty zcela marginálně.

Analýza interkulturní práce odhalila rozdíly v obsahovém portfoliu jednotlivých interkulturních pracovníků. Na konkrétních příkladech čtyř interkulturních pracovníků chci ukázat výše uvedené rozdíly.

- **Interkulturní pracovnice pro arabskou komunitu** se nejčastěji věnovala sociální problematice a se svými klienty řešila otázky nároku a podávání žádostí o dávky státní sociální podpory nebo dávky hmotné nouze. V oblasti dávek státní sociální podpory se jednalo především o rodičovský příspěvek pro zaměstnankyně a zaměstnance z prostředí velkých mezinárodních firem v Brně, či jejich rodinné příslušníky, v menší míře se pak jednalo o dávky hmotné nouze, které čerpali především držitelé mezinárodní ochrany. Druhá v pořadí byla nejvíce frekvencovaná otázka integrace cizinců na českém trhu práce. V interkulturní práci nejvíce dominovaly složky tlumočení a doprovázení cizinců na jednání. Uvedené zjištění může vést k otázce, zda v případě cizinců z arabsky mluvících zemí nedochází k zneužívání sociální podpory. Na individuální úrovni nelze vyloučit takové jednání. V širší perspektivě se však takové vysvětlení jeví jako věčně neobhajitelné. Pasivní copingové strategie jsou spíše průvodním jevem adaptační reakce na zátěž, které byli tito lidé vystaveni. Na těchto reakcích se podílí jak vědomé, tak i nevědomé složky (obránné mechanismy), přičemž teorie zvládání zátěže pracují nejen s osobnostními, ale i se situačními proměnnými.

Interkulturní práce zacílená na arabsky mluvící cizince přicházející ze zemí zasažených válkou nebo terorismem (v rámci projektu bylo nejvíce klientů evidováno ze Sýrie, na 3. místě z Iráku) se dotýká problémů posttraumatických poruch, se kterými se část cizinců potýká. Tento

fakt řada pracovníků veřejných institucí vůbec nereflektuje. Klienti interkulturních pracovníků jsou konfrontováni s očekáváním a s požadavky ze strany českých úředníků, které nemohou v daném životním okamžiku naplnit. Příkladem je očekávání, že se rychle naučí český jazyk a ve snaze zajistit pro sebe a své rodiny finanční prostředky okamžitě zahájí práci nebo podnikání.

Interkulturní pracovník pro arabskou klientelu musí implicitně nabízet sociálně poradenskou a podpůrnou pomoc. V metodách práce s touto komunitou je nutné počítat s delší adaptační fází. Důležitou součástí integrační politiky je rovněž cílená podpora a rozvoj nových kompetencí, které arabským mužům i ženám pomohou s integrací do české společnosti a usnadní vstup na český trh práce.

- **Interkulturní pracovnice pro ukrajinskou a ruskou komunitu** řešila v kontaktech s klienty především otázky spojené s pobytem a bydlením (prodloužení víza za účelem zaměstnání či podnikání, legislativní podmínky pro sloučení rodin, neoprávněné vymáhání kaucí, zrušení nájemní smlouvy). Na druhém místě pak dominovala problematika spojená se zaměstnáváním cizinců v ČR. Interkulturní pracovnice opakovaně vstupovala do kontaktu s pracovními agenturami, firmami či fyzickými osobami (českými i zahraničními), které porušovaly vůči cizincům zákon. Podpora integrace cizinců rovněž probíhala cestou zprostředkování kontaktů na instituce, které sami cizinci neuměli v novém prostředí vyhledat. S tím úzce souvisí preventivní působení interkulturní pracovnice, která se snaží především 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 interkulturní pracovníci 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.

Interkulturní pracovnice 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. 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 interkulturní pracovníce 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. Otevírání hlubších témat spojených s životem cizince v cizí zemi, přesahuje obsahový rámec interkulturní práce.

- **Interkulturní pracovník pro rumunsky a moldavsky mluvící cizince** se nejčastěji se svými 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). K frekventovaným okruhům patřily otázky spojené s prodloužováním povolení k pobytu, které zajímaly zejména Moldavany. Na třetím místě bylo řešeno téma zaměstnání a postavení na trhu práce. V interkulturní práci s rumunsky a moldavsky mluvícími klienty dominovaly dvě složky – tlumočení a doprovázení. Interkulturní pracovník opakovaně doprovázel klienty a tlumočil průběh lékařského vyšetření. Doprovázení a tlumočení se odehrávalo rovněž 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, Interkulturní pracovník pomáhal klientům s umístěním dětí do mateřských škol, účastnil se schůzky klientů v advokátní kanceláři. Během kontaktů s klienty se interkulturní pracovník věnoval rovněž poradenství, vyhledávání a předávání informací, řešil s klienty jejich problémy tak aby nedocházelo k jejich eskalaci. V tomto ohledu se práce s moldavskou a rumunskou komunitou neliší od práce s jinými cizineckými skupinami.

Klíčovými kompetencemi interkulturního pracovníka se staly znalosti, dovednosti a postoje důležité v rámci terénní práce, přičemž nejvíce navštěvovanými místy byly autobusové nádraží, ubytovny a široce pojatá „ulice“. Interkulturní pracovník kontaktoval 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. Interkulturní pracovník v rámci projektu poskytl pomoc cizincům, kteří nepatří mezi cílové skupiny většiny poskytovatelů sociálních služeb.

- **Interkulturní pracovnice pro vietnamskou komunitu** realizovala v průběhu projektu celou řadu inovačních řešení. Na základě evidence potřeb vietnamsky mluvících klientů se interkulturní pracovnice rozhodla pro intenzivní práci v oblasti vzdělávání, čímž otevřela velké téma – školní inkluze dětí, jejichž mateřským jazykem není čeština. V druhé polovině projektu interkulturní pracovnice navázala úzkou spoluprací s jednou z brněnských základních škol, kde pravidelně docházela a zprostředkovávala kontakt vietnamských rodičů s učiteli, školním psychologem i výchovným poradcem. Tato forma spolupráce a osobní zangažovanost interkulturní pracovnice byla velmi kladně hodnocena ze strany vedení školy.

S velkým zájmem ze strany Vietnamců žijících nejen v Brně se setkaly informační videa, která prezentovala penzum informací potřebných při řešení vybraných životních situací. Videa ve vietnamštině se týkala například registrace dětí do mateřských škol na území města Brna, povinné školní docházky v ČR, přijímacího řízení na střední školy, potřebných dokladů pro vyřízení rodného listu nebo placení poplatku za komunální odpad ve městě Brně. V jednom videu byla představena interkulturní práce realizovaná v rámci MMB.

Interkulturní pracovnice ve spolupráci s Centrem pro cizince Jihomoravského kraje připravila kurzy se sociokulturní tematikou určené vietnamsky mluvícím cizincům. Formou vzdělávacích seminářů interkulturní pracovnice oslovila rovněž pracovníky působící ve školství. Pedagogičtí i nepedagogičtí pracovníci se mohli seznámit se specifiky vietnamské kultury, prezentována byla také pravidla tvorby vietnamských jmen. Vzhledem k přítomnosti vietnamských dětí na českých školách se tyto semináře setkaly se zájmem účastníků.

Dosavadní praxe vietnamsky mluvících cizinců přicházejících na český úřad byla spojena s využíváním placených zprostředkovatelů z řad vietnamské komunity (to neplatí o druhé generaci Vietnamců, kteří se v ČR narodili nebo zde absolvovali školní docházku). Uzavřenost vietnamské komunity v Brně je jistě výzvou. Klíčová je akceptace interkulturního pracovníka ze strany cizinecké komunity. Integrace Vietnamců žijících v ČR naráží na překážky jak na straně majority, tak i samotných cizinců. Neznalost českého jazyka limituje Vietnamce v kontaktech s českou společností. Na druhé straně existují důvody se domnívat, že Vietnamci mají zájem o integraci. Potvrzením těchto slov je fakt, že kontakty s interkulturní pracovnící iniciovali v 98% vietnamsky mluvící klienti, přičemž nejčastější byly otázky spojené se vzděláním vietnamských dětí. Integrační strategie a plány s delší časovou perspektivou můžeme predikovat

taktéž na základě znalosti věkové a rodinné struktury klientů z vietnamské komunity, převládají lidé středního věku žijící v Brně se svými rodinami s dětmi. Znalost těchto skutečností pomáhá plánovat další rozvoj interkulturní práce s vybranou cizineckou komunitou.

Pár slov na závěr

Příběhů a zkušeností z realizace interkulturní práce jsme v průběhu projektu shromáždili mnoho. V prvním roce projektu k horkým tématům patřil problém osobních hranic. V úvodních týdnech a měsících se interkulturní pracovníci vrhli s velkým nadšením do nové práce. Ve své praxi se setkali s cizinci, kteří se nezdálo nacházeli ve velmi složité osobní, rodinné, bytové či finanční situaci, někdy bez peněz a bez osobních dokladů. Jako důležité označila jedna respondentka „nejít do všeho po hlavě“ a hlídat si osobní hranice. Klíčovým momentem pro některé bylo uvědomění si potřeby respektování vlastních hranic. To se projevilo třeba v tom, že interkulturní pracovník začal chránit své soukromí a vypínal pracovní mobil ve večerních hodinách nebo během víkendu. Přehlížení vlastních hranic a možností totiž není známkou obětavosti těch nejlepších, nýbrž projevem rizikového chování vedoucího až k syndromu vyhoření.

Nejvíce v paměti zůstávají situace v něčem výjimečné. Během realizace projektu se interkulturní pracovníci setkali s klienty a jejich životními příběhy, které se jim dostaly hluboko pod kůži. Jedním z takových je pro mě práce s 13letou dívkou, která v Brně žije bez rodičů a sourozenců. Při svém příjezdu do ČR neuměla česky, povinnou školní docházku si plní na brněnské základní škole, kde kvůli absenci českého jazyka byla zařazena do kolektivu mladších dětí.

Na druhé straně je nutno říci, že ve sledovaném souboru téměř 63 % klientů si vyžádalo pouze jeden kontakt s interkulturním pracovníkem. Také v tomto případě se jedná o velkou výzvu. Interkulturní pracovník musí během jednoho setkání s klientem nabídnout vyvážený poměr poradenského vedení, srozumitelných informací a kontaktů, empatického přijetí a povzbuzení aktivní role klienta.

Projektové období je u konce. Zkušenosti získané během realizace sociálně inovačního řešení přesvědčily realizační tým o smysluplnosti interkulturní práce institucionalizované do struktury místní samosprávy. Evaluační analýza shromáždila data, z nichž vyplývá, že na straně cizinců existuje poptávka po tomto typu služby. Cizinci se obrací na interkulturní pracovníky s otázkami týkajícími se systémové integrace (pobyt, bydlení, sociální a zdravotní problematika, jazyková integrace a vzdělání). Prohlubování interkulturní prostupnosti ve veřejných institucích bylo testováno v prostoru

Magistrátu města Brna. Úředníkům MMB byla nabídnuta účast v modulárním vzdělávání i možnost přizvat k jednání s cizinci interkulturního pracovníka a konzultovat s ním případné otázky. Dotazníkové šetření ukázalo, že rozvoj interkulturních kompetencí, které jsou klíčové pro práci s klienty přicházejícími do ČR z odlišných jazykových i kulturních destinací, přináší reálné výsledky. Měření sledovaných proměnných prokázalo nižší míru obav z jednání s cizinci u pracovníků, kteří prošli školením nebo vstoupili do interakce s interkulturními pracovníky, Primární a rozhodující v úředních kontaktech s cizinci, a nakonec i v integračních procesech je zájem člověka o druhého člověka. Tento zájem stal u zrodu celého projektu a provází aktivity a plány dalšího rozvoje interkulturní práce.