



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

KA 06: Evaluace

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

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

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

1 Závěrečná evaluační zpráva

Součástí této evaluační zprávy jsou:

1. Závěrečná evaluační zpráva
2. Hodnocení upscallingu inovačního řešení

Realizovaný projekt si kladl za cíl pomocí inovace působit na snižování bariér v prostoru veřejných institucí a tím přispět k podpoře integrace cizinců ve městě Brně. Snahou realizačního týmu bylo nastartování změn jak na straně českých občanů, tak i na straně cizinců.

Inovace staví na dvou základech:

- vytvoření zcela nové pracovní pozice ve struktuře samosprávného orgánu – jedná se o pozici interkulturního pracovníka
- pilotní testování metod interkulturní práce v rámci samosprávného orgánu.

Nová je strategie propojení skupiny cizinců přicházejících do Brna za vzděláním i za prací s pracovníky veřejných institucí, kteří se podílí na realizaci praktické integrace cizinců.

Cílovými skupinami v projektu i v evaluačním výzkumu jsou:

- **cizinci žijící ve městě Brně**
- **pracovníci veřejných institucí**

V Analýze výchozího stavu a v Analýze cílového stavu, dvou evaluačních dokumentech, byly detailně popsány obě cílové skupiny, pozornost byla věnována vstupním a závěrečným hodnotám sledovaných ukazatelů.

Úkolem evaluace bylo zodpovězení dvou klíčových otázek:

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

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

1. Čím je inovační řešení potřebné přínosné?

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

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

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

2. Kdo patří mezi příjemce inovace?

Příjemci inovace jsou:

1. cizinci - na interkulturní pracovníky se během projektu obrátili cizinci pocházející z 25 zemí. Mezi klientelou mírně převládají ženy, ty tvoří 57 % souboru, muži jsou zastoupeni 43 %. Z hlediska věku se jedná spíše o střední generaci, věkové rozpětí je však značné, činí 15 - 79 let. U arabské a vietnamské komunity jsme evidovali nejčastěji klienty, kteří žijí v Brně se svými rodinami. U rumunsko – moldavské komunity a u klientů z Ukrajiny a Ruska zase převládaly osoby, které v ČR postrádají své rodinné zázemí. Z analýzy délky pobytu klientů v ČR vyplývá, že pomoc s řešením svých životních záležitostí vyhledávají jak cizinci krátce po svém příjezdu, tak také osoby, které zde žijí více let.

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

2. Pracovníci veřejných institucí jsou druhou skupinou příjemců inovace. Nejde jen o pracovníky MMB. Díky tomu, že IP doprovázeli klienty a tlumočili jednání cizinců v dalších veřejných institucích, můžeme mezi příjemce zařadit také pracovníky úřadu práce, pracovníky školských zařízení, lékaře nebo pracovníky zdravotních pojišťoven. Stanovit počet podpořených inovací na straně této cílové skupiny je rovněž velmi obtížné. 25 respondentů

závěrečného dotazníku uvedlo, že mají zkušenost se spoluprací s IP. 324 doprovodů cizinců na jednání s pracovníky veřejných institucí však dává jistý prostor k odhadu, že celkový počet podpořených pracovníků bude větší. Je zřejmé, že zejména u návštěv ÚP, cizinci jsou v kontaktu se stále stejnými sociálními pracovníky. Z celkového počtu 324 doprovodů proto nemůžeme vydedukovat stejně vysoký počet pracovníků veřejných institucí, kteří byli zasaženi projektovou podporou. Náš realistický odhad činí 60 pracovníků s podporou

3. Jak inovace reaguje na potřeby cílové skupiny?

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

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

Uvedené výsledky jsme získali z 635 vyplněných evidenčních karet, přičemž během jednoho kontaktu mohli klienti získat několik druhů podpor. Znamená to, že ke klíčovým oblastem práce interkulturních pracovníků patří: **tlumočení, poradenská práce a doprovázení** cizinců během jednání na úřadech či jiných veřejných institucí. S výše uvedenými činnostmi souvisí také **předávání informací**, které interkulturní pracovník pro klienty vyhledává. Poradenství a informace zprostředkované cizincům se týkají otázek spojených s integrací. Po celou dobu projektu se zároveň kladl důraz na rozvoj systémových nástrojů inovace, kterými budou podpořeni cizinci bez přímého kontaktu s IP. Překlad a šíření informací o právech a povinnostech cizinců bylo v tomto ohledu stěžejní. Z důvodu jazykové bariéry se část cizinců obává jednat s českými úřady samostatně. U těchto cizinců jednorázový kontakt s IP neeliminuje subjektivně vnímanou míru obav a pociťovanou nesamostatnost během jednání s českými úřady. Díky podpoře IP však cizinci rozumí lépe institucionálnímu kontextu veřejné správy (výjimkou jsou arabsky mluvící cizinci, kteří vzhledem k značným odlišnostem v kulturní, jazykové i politicko-správní oblasti, hlásí pouze střední stupeň porozumění toho kde, co mohou na českých úřadech vyřídit). Po celou dobu projektu cizinci vyjadřovali vysokou míru spokojenosti s poskytnutou podporou ze strany IP.

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

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

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

4. Jaká jsou rizika?

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

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

Reálnou hrozbou pro inovaci v oblasti podpory integrace cizinců jsou aktivity extremistických skupin. V průběhu realizace projektu došlo k internetovému útoku jednoho interkulturního pracovníka. Výsledkem bylo zrušení profilu pracovníka na sociální síti. Tento incident byl doprovázen šířením fake news o realizovaném sociálně inovačním projektu.

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

5. Jak se podařilo projekt implementovat?

V rámci projektu byly naplánovány tyto klíčové aktivity:

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

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

6. Naplnil projekt očekávané výsledky, výstupy a cíle?

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

- 1. Metody interkulturní práce zvýšily integraci cizinců**
- 2. Zavedení prvků řízené diverzity snížilo bariéry na straně veřejných institucí**

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

- 1. Výstupem projektu je kurikulum vzdělávání IP (IP absolvovali 160 vyučovacích hodin)**
- 2. Výstupem projektu je modulární systém vzdělávání v rámci samosprávy (66 pracovníků MMB absolvovalo jeden nebo více kurzů rozvíjejících interkulturní kompetence)**
- 3. Výstupem projektu je Analýza potřeb**
- 4. Výstupem projektu je Průvodce pro cizince, první ucelený informační materiál MMB usnadňující orientaci cizinců ve struktuře veřejných služeb a klíčových otázkách integrace (k dispozici je sedm jazykových mutací)**
- 5. Výstupem projektu je Kompetenční model interkulturně přístupné samosprávy**
- 6. Výstupem projektu je Metodika interkulturní práce**
- 7. Výstupem projektu jsou evaluační zprávy poskytující exploraci i explanaci sledovaných jevů před a po inovační intervenci**
- 8. Výsledkem projektu je 635 podpořených přímým kontaktem klientů IP, počet cizinců zasažených projektem je však větší o čem svědčí například počty shlédnutí informačních videí (podrobněji v Analýze cílového stavu).**
- 9. Výsledkem projektu je počet podpořených pracovníků veřejných institucí, se kterými na řešení záležitostí cizinců spolupracovali IP (tento počet není přesně měřitelný, 25 respondentů závěrečného dotazníkového šetření deklarovalo zkušenost se spoluprací. (podpoření pracovníci však působí také mimo MMB).**
- 10. Výsledkem projektu jsou kompetentní interkulturní pracovníci, kteří sdílí své zkušenosti na mnoha místech na obecní, národní i mezinárodní úrovni. Po dobu projektu IP vykonávali interkulturní práci zacílenou na podporu integrace cizinců a spolupráci s pracovníky veřejných institucí s cílem eliminovat bariéry v interakcích s cizinci.**

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

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

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

Projekt, který přišel se zcela novou pracovní pozicí ve struktuře místní samosprávy a nabídl cizincům i pracovníkům veřejných institucí nový druh služby, prokázal potřebnost a úspěšnost sociální inovace. Pádným důkazem potvrzujícím tato slova je skutečnost pokračování interkulturní práce na MMB rovněž po skončení projektového období.

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

2 Hodnocení upscalingu inovačního řešení

Interkulturní práce v rámci MMB nekončí dnem ukončení projektu, ale má své pokračování. Díky spolupráci MMB s Jihomoravským krajem se inovační řešení povedlo udržet a plánuje se jeho další rozvoj. Šíření inovace se v brzké době (1. pololetí 2020) začne realizovat na území Jihomoravského kraje. Dosavadní zkušenosti interkulturních pracovníků tak budou aplikovány v jiných městech kraje. Tým interkulturních pracovníků bude navýšen. Stávající pracovníci přejdou na pozice seniorů a nově přijatí budou na juniorských pozicích pracovat pod metodickým vedením seniorů. Počítá se s úzkou spoluprací se starosty obcí, aktivní účast místní samosprávy je pro interkulturní práci klíčová. Stejně jako participace IP na komunitní úrovni. Na příkladu města Brna se ukázalo jako užitečné zapojení IP do pracovních skupin fungujících v rámci Komunitního plánování sociálních služeb. Díky této participaci dokázali IP navázat kontakty s dalšími poskytovateli služeb, což se pozitivně odrazilo na efektivitě práce IP.

Příležitostí v Brně ke sdílení zkušeností a příkladů dobré praxe z oblasti práce s cizinci je více. Dalším příkladem je místní neformální platforma MigrovatBrno, která spojuje organizací pracujících s cizinci na území města Brna.

Praktické zkušenosti s integrací cizinců šíří IP také v rámci pracovních skupin fungujících v projektu Strategie integrace cizinců ve městě Brně II. V průběhu let 2018 – 2019 se účastníci účastnili 20 setkání v rámci těchto skupin:

1. Vzdělávání dětí cizinců do 18 let věku – vzdělávání na MŠ, ZŠ a SŠ
2. Vzdělávání dospělých cizinců a kvalifikovaní cizinci v Brně
3. Vzájemná komunikace a řízení diverzity
4. Rozvíjení vzájemných vztahů (sousedství) a nástroje participace
5. Prevence negativních sociálních jevů a dopadů migrace (ochrana práv a bezpečnosti obyvatel města, orientace cizinců ve společnosti, podpora adaptace a otevřená informovanost veřejnosti)
6. Ekonomická soběstačnost cizinců
7. Zdraví jako hodnota (péče o zdraví, prevence a ochrana zdraví obyvatel města, zdravotnictví)
8. Bydlení a veřejný prostor

Na národní úrovni se interkulturní práce ve strukturách MMB prezentovala například v rámci pracovní skupiny klíčových stakeholderů integrace, kterou svolává Člověk v tísni a kde se scházejí zástupci MVČR, NNO a samosprávy.

Výbornou příležitostí k prezentaci inovace byla konference Křižovatky integrace, na které se spolupořadatelsky podílel MMB. Jeden z workshopů konference byl věnován sociálně inovačnímu projektu, seznamoval s cíli a aktivitami realizačního týmu i dílčími výsledky průběžné evaluace. Metodologie evaluace sociálně inovačního projektu a dílčí závěry byly prezentovány také na konferenci České evaluační společnosti v Praze v květnu 2019.

Prezentace inovačního řešení proběhla také v zahraničí. Díky účasti IP pro arabskou komunitu na pravidelných setkáních platformy evropských měst EURO CITIES, kterých se spolu s metodickou vedoucí účastní, se otevřela cesta ke sdílení projektových zkušeností s

inovačním řešením. Možnost účastnit se těchto akcí, diskutovat se zástupci jiných měst byla velmi inspirativní.

Výše popsané příklady sdílení a prezentací zkušeností se sociální inovací obsaženou v evaluovaném projektu ukazují příležitosti, kde se početně velká odborná veřejnost mohla seznámit s projektem.

Šíření inovace je možné, nikoliv však zcela automaticky. Vždy je nutné inovaci přizpůsobit místním podmínkám. Zohledněny musí být:

- socio-demografické charakteristiky populace
- počet a složení cizinců žijících v regionu
- podmínky trhu práce
- politická reprezentace v regionu
- dostupnost sociálních služeb a vzdělávacích zařízení

Náročnost příprav a zavádění inovačního řešení je spojena s podmínkou politické vůle zástupců politických stran zastoupených ve vedení obcí. Vratkost politické scény představuje rizikový prvek v případném šíření inovačního řešení. Náročnost zavádění inovace se váže také na složitý proces přijímání rozhodnutí v byrokraticky řízených organizacích typu magistrát či obecní úřad. Případní zájemci o aplikaci sociální inovace musí zohlednit délku trvání přijímání rozhodnutí o vytvoření nové pracovní pozice ve stávajících strukturách úřadu. Předpokladem úspěšného šíření inovace je, aby se v regionu oslovila co nejširší koalice stakeholderů integrace cizinců a aby interkulturní práce byla úzce navázána na další sociální, kulturní a vzdělávací služby.