

# **ANALÝZA VÝCHOZÍHO STAVU**

**KA 06: Evaluace**

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

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

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

Evaluačním výstupem podrobně zkoumajícím stav základních ukazatelů v kontextu interkulturní dostupnosti veřejných institucí ve městě Brně je předkládaná Analýza výchozího stavu. Pro účely této analýzy proběhlo v červnu a červenci roku 2018 dotazníkové šetření. Dotazník, který se skládal z dvaceti otevřených i uzavřených otázek, byl rozeslán elektronicky všem pracovníkům MMB. Cílem výzkumu bylo zjistit postoje zaměstnanců magistrátu k otázkám interakcí mezi pracovníky magistrátu a cizinci. Zajímalo nás, jaké bariéry při jednání s cizinci identifikují úředníci na své straně a jak vnímají heterogenní skupinu, kterou představují lidé z jiných zemí. Dílčím cílem bylo zjištění zájmu oslovených pracovníků MMB o vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí. Dotazovali jsme se také na jejich zájem o spolupráci s interkulturními pracovníky.

### **Sledovanými ukazateli počátečního stavu jsou:**

1. **Frekvence kontaktů pracovníků MMB s cizinci**, přičemž sledujeme kontakty v rámci:
  - práce na magistrátě
  - mimo pracovní prostor
2. **Interkulturní kompetence**  
Tyto kompetence chápeme jako konstrukt skládající se z jazykových dovedností, komunikační efektivity projevující se v jednání s cizinci a chování.<sup>1</sup> Sledujeme rovněž zájem pracovníků magistrátu o rozvoj interkulturních kompetencí a dále otevřenost vůči interkulturním pracovníkům a zájem o spolupráci s nimi.
3. **Postoje pracovníků MMB vůči klientům - cizincům**. V rámci určitého klastru postojů si všímáme:
  - hodnocení přínosů a ohrožení plynoucích z přítomnosti cizinců
  - postojů k cizincům v kontextu úředního styku
  - postojů k cizincům v kontextu pracovní hierarchie
  - postojů k integraci cizinců a integrační politice státu
4. **Bariéry** ve vztahu veřejné instituce, kterou představuje MMB k cizincům.

Celkem jsme obdrželi 145 vyplněných dotazníků. Vzhledem k počtu zaměstnanců MMB, se jedná o skupinu reprezentující asi 13 % základního souboru. V žádném případě nejde o náhodný výběr, výzkumný soubor má charakter spíše samovýběru. Lze se domnívat, že dotazník vyplnili jedinci více motivováni spíše krajními postoji ke klíčovým otázkám dotazníku. Tato situace pro nás přináší jistá omezení, s výsledky musíme v analyticko-interpretacní rovině pracovat kriticky. Otázkou zůstává důvod tak malého zájmu o dotazník. Možné vysvětlení lze hledat v nezájmu úředníků o cizineckou problematiku. Možné jsou rovněž obavy z prezentace vlastních postojů a názorů. Část respondentů měla tendenci zamlžit údaje, které by mohly vést k určité identifikaci autora (viz níže popsané výsledky dotazování na pracovní zařazení respondentů). V průvodním dopise stejně jako i v úvodním slově k dotazníku jsme deklarovali anonymitu odpovídajícím. Otázku směřující k organizačnímu začlenění respondentů v rámci MMB jsme zařadili pouze z důvodu zjištění zájmu pracovníků o otázky spojené s rozvíjením interkulturních kompetencí a možné spolupráce s interkulturními pracovníky. V předkládaném textu, z důvodu zachování anonymity,

publikujeme souhrnné výsledky, nevšímáme si individuálních modelů odpovědí, nesrovnáváme také odlišnosti mezi jednotlivými odbory, odděleními či úseky MMB.

### Výsledky dotazníkového šetření

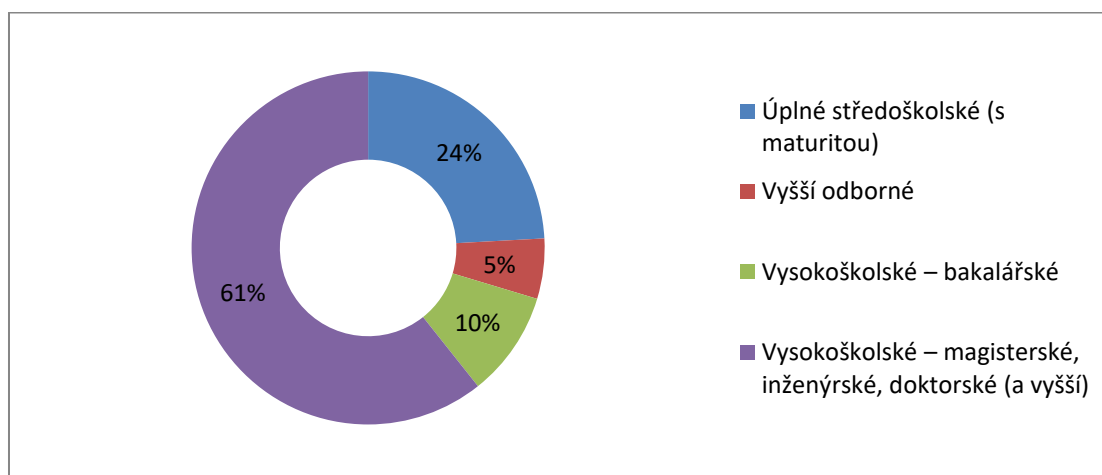
Dotazník vyplnilo 100 žen (69 %) a 45 mužů (31 %). 77 dotázaných (53,1 %) v rámci své práce přichází do přímého a častého kontaktu s klienty MMB. 68 respondentů (46,9%) působí na pozicích, které nemají přímý kontakt s klienty. Věkový průměr respondentů činí 41,55 let (směrodatná odchylka = 9,94 let), věkové rozpětí se pohybuje od 23 do 64 let. Podle věku jsme rozdělili výzkumný soubor do tří věkových kategorií, vzhledem k tomu, že čtyři respondenti neuvedli svůj věk, pracujeme zde s N = 141. Výsledky prezentujeme v následující tabulce.

Tabulka č. 1 Věk respondentů

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

Největší podíl v souboru tvoří vysokoškolsky vzdělaní lidé s ukončeným magisterským, inženýrským či doktorským stupněm vzdělání. Těch je celkem 88, tj. 60,7 %. 35 středoškoláků reprezentuje 24,1 % z celkového počtu respondentů. Zbývající část dotázaných ukončili vyšší odborné nebo bakalářské studium.

Graf č. 1 Vzdělání respondentů

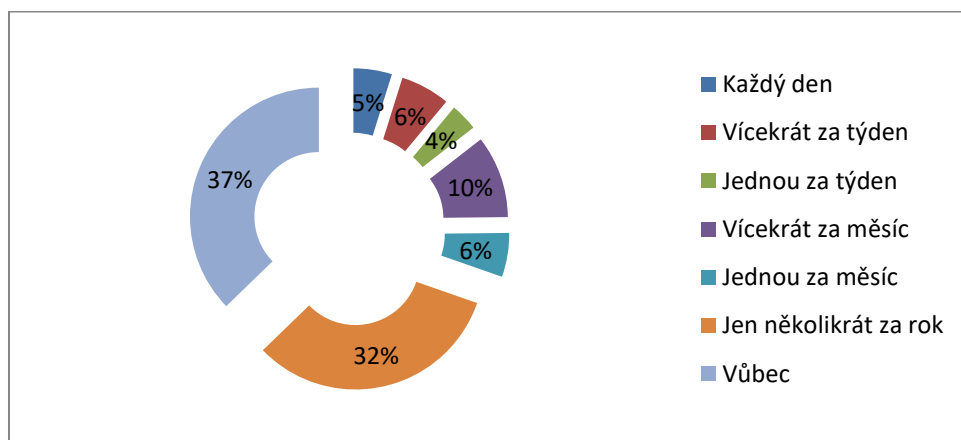


V předloženém dotazníku jsme se zeptali na začlenění respondentů v rámci organizační struktury MMB. Na základě zjištění by bylo možné připravit témata vzdělávacích kurzů, šitá na míru konkrétním odborům či úsekům, o tom byli respondenti informováni v úvodu dotazníku. Byť dotázaným byla zaručena anonymita, mezi respondenty byla patrná nechuť k

zveřejňování organizačního začlenění. 10 respondentů různým způsobem dalo najevo svůj nesouhlas s uvedením této informace, buď odpověď vytečkovali, poznamenali, že dotazník je anonymní nebo vložili místo odpovědi otazník. 15 respondentů uvedla místo odpovědi zkratku nebo adresu. 120 respondentů tj. 82,7 % uvedlo organizační úsek slovy, byť se v několika případech jednalo o neúplné odpovědi, např. živnostenský, marketing, oblast Smart City. Za této situace nemá smysl se zde podrobněji věnovat deskripci odpovědí. Získaná data o pracovním zařazení jsou neúplná a jejich spolehlivost je sporná. Otázkou zůstává důvod neuvedení či zkreslení této odpovědi. V úvahu můžeme vzít obavy z odhalení individuálních názorů a potřebu skrýt se za anonymizovanou skupinu. Teprve s touto pojistkou anonymity se pracovníci magistrátu cítili svobodnější ve vyjadřování svých odpovědí. Můžeme se domnívat, že větší míra identifikace respondentů by přinesla méně kritické výsledky a obráceně, větší míra anonymity podpořila odvahu k vyjádření skutečných postojů k integraci cizinců.

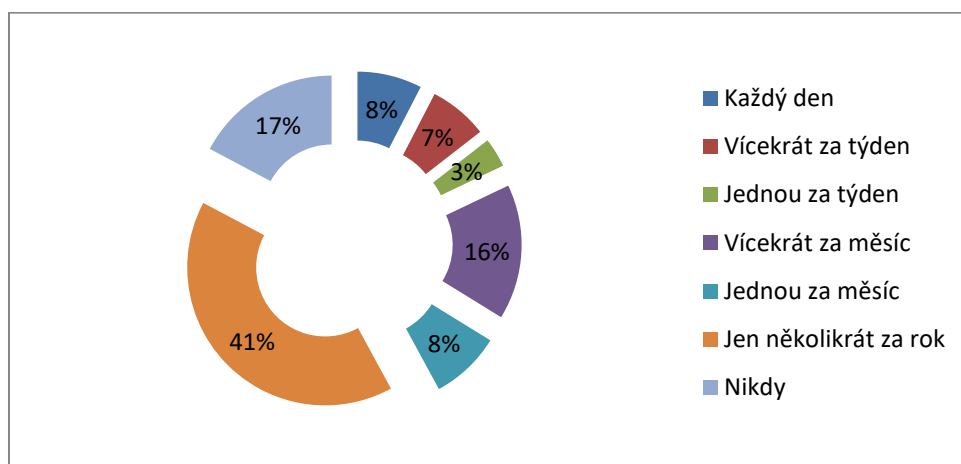
Z hlediska projektu je klíčovým ukazatelem **četnost kontaktů pracovníků magistrátu v rámci své práce s cizinci**. Zajímalo nás jak často se pracovníci MMB ve své práci s cizinci setkávají. Z výsledků vyplývá, že necelá třetina přichází do častého styku s lidmi z cizích zemí. Jedna třetina má několikrát během roku kontakt s cizinci. Největší skupinu pak tvoří respondenti, jde o 54 dotázaných tj 37,2 %, kteří deklarují nulový styk s cizinci v rámci své práce na MMB. Podrobnější výsledky prezentujeme v příloze č. 1, v tabulce č. 2.

Graf č. 2 Frekvence kontaktů s cizinci v práci



Kontakty s cizinci probíhají pochopitelně i mimo profesní časoprostor a i ty, determinují celkový postoj k lidem z bližších či vzdálenějších zemí. Zdá se, že v otázce interkulturních kompetencí, je rovina individuálních zkušeností získaných mimo pracovní prostor velmi důležitá. Z tohoto důvodu jsme zařadili do dotazníku otázku směřující na **frekvenci kontaktů s cizinci v rámci veřejného prostoru města Brna**. Vůbec se s cizinci v Brně nestýká 25 pracovníků MMB, což představuje 17,4 % z celkového počtu respondentů. Nejpočetněji jsou zastoupeni pak v našem souboru lidé, kteří se setkávají ve svém městě s cizinci jen pár krát během roku. Jedná se o 59 respondentů (40,9 %). Každodenní kontakt s cizinci deklaruje 11 respondentů. Častější frekvenci kontaktů s cizinci během roku, než jen několikrát za rok, uvedlo souhrnně 49 pracovníků MMB (34 %). Konkrétní výsledky prezentujeme rovněž v příloze č. 1.

Graf č.3 Frekvence kontaktů s cizinci ve městě Brně



Pomocí neparametrického testu chi-kvadrát, jsme zjistili, že existuje signifikantní vztah na 1 % hladině významnosti, mezi oběma typy kontaktů. Znamená to, že lidé, kteří se častěji setkávají ve svém zaměstnání s cizinci, mají četnější kontakty s cizinci rovněž v mimopracovním čase.

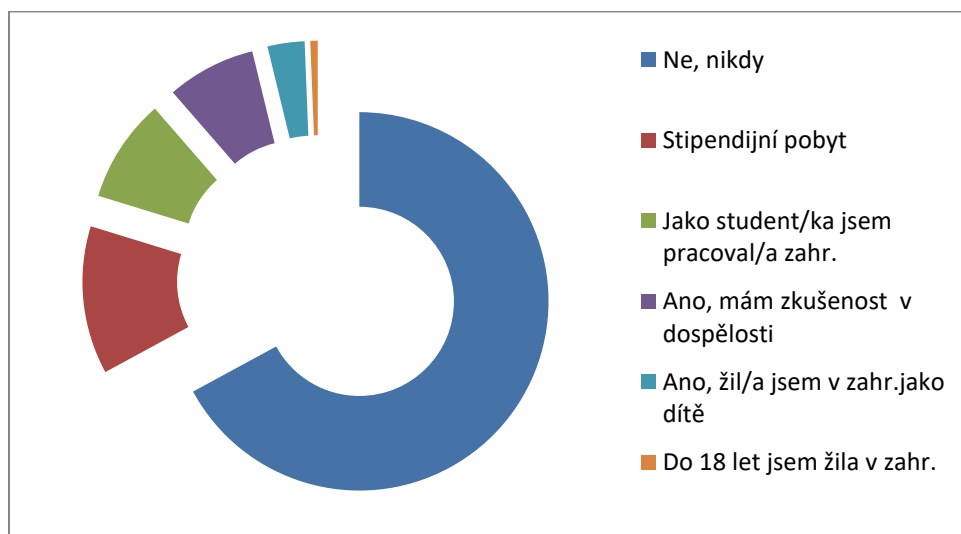
### Zájem o vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí a o spolupráci s IP

**Interkulturní kompetence** lze rozvíjet stejně jako kterékoliv jiné dovednosti či vědomosti. Stejně jako cizí jazyk se můžete naučit bez toho, abyste kamkoli cestovali, lze také určitou citlivost, vstřícnost, zvědavost vůči jinému, odlišnému vypěstovat ve své zemi. Je zároveň možné využít určité zkratky (urychlovače), kterou v tomto případě představuje život v cizí zemi. Tato zkušenost nutí jedince se dívat na věci samozřejmě jinou optikou. Interakce s lidmi mluvícími jinou řečí neznamená pro všechny nutně problém. Bariéry se častěji tvoří z důvodů odlišného způsobu chování, jednání, odlišných kulturních zvyklostí a norem. Zkušenost s životem mimo majoritu dlouhodobě zůstává v paměti. Kdo si prošel, byť jen krátkodobě, bytím cizincem v cizí zemi, umí vnímat člověka přicházejícího odjinud nějak osobněji.

V dotazníku jsme se proto ptali pracovníků magistrátu, zda mají vlastní **zkušenost „cizince“ pobývajícího v cizí zemi**. Celkem jsme u této otázky obdrželi 158 odpovědí, jelikož respondenti měli možnost zvolit více odpovědí. 73,1 % respondentů (n = 106) uvedlo, že nemá žádnou zkušenost s životem v zahraničí. 26,9 % uvedlo (jedná se o 39 respondentů), že se ve svém životě ocitlo v zahraničí, někteří dokonce opakovaně, a prožili na vlastní kůži život cizince v cizí zemi, přičemž nejvíce z nich (20 respondentů) během svého studia. 12 respondentů má zkušenost s životem v zahraničí z období dospělosti.

Výsledky ukazují na malé zastoupení mezi pracovníky magistrátu těch, kteří osobně sdílí zkušenost „cizince v cizí zemi“. K vycestování z vlastní země, z vlastní okruhu sociálních i materiálních jistot, je nutná určitá míra odvahy. Někteří lidé se nebojí vstupovat do nových, někdy i riskantních životních výzev, jiní vyhledávají příležitosti, které nabízí spíše jistoty. Zdá se, že lidé, kteří volí zaměstnání ve státní sféře, upřednostňují spíše jistoty a stálé zázemí. Tato situace však vede k tomu, že během interakce úředníků s cizinci se setkávají lidé s velmi rozdílným přístupem k životu, rozdílnými očekáváními i odlišnou životní zkušeností. Absence vlastní zkušenosti s nejistotou související s životem v cizí zemi a tendence k potvrzování vlastních jistot, brání úředníkům přistupovat k cizincům s větší otevřeností a vstřícností.

Graf č. 4 Zkušenost s životem v zahraničí



Jedním z cílů dotazníkového šetření bylo zjistit, zda pracovníci MMB mají **zájem o vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí**. V dotazníku jsme definovali interkulturní kompetence tak, aby respondenti rozuměli přesně obsahu pojmu. Uvedli jsme, že se jedná o znalosti a dovednosti potřebné pro práci s lidmi z odlišného společenského, kulturního a jazykového prostředí. Zároveň jsme respondentům předložili široký okruh témat vzdělávacích kurzů, připojili jsme také informaci s nabídkou účasti na vzdělávání, které povede k rozvoji znalostí a dovedností potřebných pro práci s cizinci.

Z odpovědí vyplývá, že 40 % respondentů se o danou oblast nezajímá, 36 % pracovníků MMB se zajímá o jedno či více témat spojených s interkulturní problematikou. Necelá čtvrtina dotázaných v okamžiku vyplňování dotazníku váhala, zda jsou pro ně uvedená témata užitečná a zajímavá.

Tabulka č. 2 Zájem o kurzy rozvíjející interkulturní kompetence

Odpovědi	Počet	%
Mám zájem o více témat	43	29,7
Mám zájem o jedno konkrétní téma	9	6,2
Nemám zájem	58	40,0
Nevím	35	24,1

(N = 145)

Respondenti měli možnost si vybrat z nabídky jedno i více témat. Mezi oslovenými pracovníky magistrátu se největšímu zájmu těšilo téma: Komunikace s cizincem (56 respondentů). Druhým nejžádanějším okruhem se stalo téma Cizinci v Brně (53 respondentů). Třetí nejčastěji zvolené bylo téma věnující se právní problematice a otázkám práv a povinností cizinců (48 respondentů). Níže prezentujeme seznam témat seřazených podle počtu voleb respondentů. Na druhé straně je nutné zde zmínit skutečnost, že 26 respondentům se žádné téma nejevilo jako zajímavé a užitečné. Tři respondenti nabídli navíc vlastní téma. Přičemž jedno z nich odráží postoj vůči cizincům, se kterým v našem souboru rovněž musíme počítat. Jedná se o téma: „Deportace nelegálních cizinců“.

Tabulka č. 3 Nabídka témat vzdělávání pro pracovníky MMB

Téma vzdělávacího kurzu	Počet voleb
Komunikace s cizincem	56
Cizinci v Brně - situace ve městě	53
Práva a povinnosti cizinců, legislativa	48
Kulturní specifika cizinců (vybrané sku...	32
Cizinci v Česku - situace na území státu	30
Zvládání stresu a stresových situací	29
Řešení konfliktů a vyjednávání při prác...	27
Žádné z témat se mi nejeví jako užitečn...	26
Cizinci a jazyk	25
Zdroje informací o cizincích	24
Cizinci a trh práce, zaměstnávání	20
Koncepce integrace cizinců	20
Základy komunikace s cizincem v krizi	19
Základy interkulturní práce: odstraňová...	17
Specifika pobytu cizinců - situace podl...	16
Cizinci a bydlení	14
Vzdělávání cizinců	14
Zjišťování potřeb cizinců	14
Poradenství a asistence - základní živo...	13
Cizinci a veřejné mínění	12
Cizinci a zdraví, zdravotní péče, cizin...	8
Sociální síť cizinců a práce s nimi	7
Aktéři v oblasti cizinecké problematiky...	6
Základy mediace při práci s cizincem	6
Deportace nelegálních cizinců	1
Momentálně nevyužiji žádné téma	1
Statistické odlišnosti v chování u cizinců	1
Začleňování romského obyvatelstva	1

Z pohledu cílů realizovaného projektu vyznívá výsledek zjišťování zájmu pracovníků MMB o vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí ambivalentně. Můžeme komparovat skupinu deklarující zájem o vzdělání (36 %) se skupinou rozhodnutou neúčastnit se nabízených kurzů (40 %). Můžeme uvažovat, zda váhající respondenty lze motivovat k rozvoji interkulturních kompetencí, anebo v jejich odpovědi je ukryta spíše tendence změkčující tvrdou zamítavou reakci a skutečný nezájem. Jisté je, že věk není rozhodující proměnnou determinující zájem či nezájem respondentů o nabízené vzdělávání. Průměrné naměřené hodnoty věku u podskupiny deklarující zájem o vzdělávání činí 41,38, jedinci váhající, zda se kurzů zúčastní, mají v průměru za skupinu 42,45 let. Dotázaní, kteří odpověděli, že nemají zájem se vzdělávat, průměrně dosahují 40,59 let, přičemž 4 respondenti z této skupiny neuvedli svůj věk.

Pracovníků MMB jsme se rovněž ptali, zda v případě, že je oslovení interkulturní pracovník s nabídkou spolupráce na řešení případu týkajícího se cizince, budou mít o tuto spolupráci zájem. Vzhledem k tomu, že IP je ve struktuře pracovních míst magistrátu novým prvkem, nemohli jsme předpokládat značný zájem o spolupráci s IP. Z odpovědí vyplývá, že 18,7 % pracovníků má zájem o případnou spolupráci s IP. Znamená to, že tato skupina se již

seznámila s IP a nachází styčné body ve své práci s interkulturními pracovníky. Polovina respondentů v tuto chvíli váhá anebo se bude rozhodovat podle situace, zda nabízenou spoluprací využije. 45 respondentů (31 %) předem odmítá spoluprací s interkulturními pracovníky.

Z pohledu působení interkulturních pracovníků na MMB je uvedený výsledek významným zjištěním. Ukazuje se, že zavádění nové pracovní pozice do stávajících struktur magistrátu není snadné. Pro všechny subjekty zapojené do projektu z toho vyplývá důležitý úkol související s komunikací s odbory MMB a nabízením spolupráce interkulturních pracovníků s jejich pracovníky.

Tabulka č. 4 Možné reakce na nabídku spolupráce s IP

Odpověď	Počet	%
Budu mít zájem o spoluprací s IP, může mi být prospěšná	27	18,7
Budu váhat, zda využiji jeho nabídku, zvážím ji podle situace	73	50,3
Neprojevím zájem, už nyní vím, že ji nepotřebuji	45	31,0

(N = 145)

## Jazykové kompetence

Kontakty mezi Čechy a cizinci komplikují různé bariéry, mezi které patří jazyk. Z důvodu nedorozumění v komunikaci, se mnohdy nedaří řešit i obecně jednodušší otázky (např. vyřizování dokladů, splnění povinnosti placení poplatků apod.) Následující tabulka ukazuje, jak sami respondenti hodnotí své jazykové schopnosti. Z odpovědí vyplývá, že nejvíce si pracovníci MMB věří v anglickém jazyce, přičemž pouze 13 osob uvedlo, že angličtinu vůbec neznají a 19 pak sebe ohodnotilo jako úplné začátečníky. Pokud bychom sečetli spolu ty, co se ohodnotili jako mírně pokročilé až po vysoce pokročilé, mohli bychom konstatovat, že 61 % dotázaných je schopno se anglicky domluvit. Ze 145 respondentů pak 13% (11 pracovníků) dokáže v angličtině komunikovat bez omezení na nejvyšší jazykové úrovni. Druhým jazykem, ve kterém jsou pracovníci MMB schopni komunikovat je nejčastěji němčina. Pokud bychom použili stejný součet jako v případě anglického jazyka, mohli bychom předpokládat, že téměř 52 % respondentů se domluví německy. Na třetí příčce se umístila ruština, přičemž na dobré komunikační úrovni ovládá tento jazyk 21 % dotázaných.

Tabulka č. 5 Úroveň jazykových dovedností

Jazyk	jazyk neznám	úplný začátečník	pokročilý začátečník	mírně pokročilý	středně pokročilý/á	vyšší pokročilý/á	vysoce pokročilý/á
Angličtina	13	19	24	39	27	12	11
Francouzšt.	118	12	6	3	4	0	2
Němčina	33	37	36	23	7	4	5
Ruština	53	33	28	24	3	4	0
Španělština	126	12	2	2	2	0	1
Polština	120	16	7	1	1	0	0

(N na každém řádku rovná se 145)

Zkoumání jazykových kompetencí jsme doplnili o otevřenou otázku, ve které respondenti mohli uvést jazyky, které nebyly zařazeny do předchozího výčtu (jenž obsahoval šest cizích jazyků). Celkem jsme obdrželi 18 odpovědí. Nejčastěji zmiňovaným jazykem byla italština, tu uvedlo 7 pracovníků MMB. V odpovědích se objevila také slovenština, chorvatština, turečtina, arabština nebo thajský jazyk. Jeden respondent odpověděl na otevřenou otázku směřující k jazykovým dovednostem následovně: „úřední jazyk je čeština - na úřadě



nepotřebuji znát cizí jazyk, ani v cizině se se mnou nebudou na úřadech vybavovat v češtině!“. V dotazníkovém šetření tento názor reprezentuje marginální část výzkumného souboru, v praxi se však s tímto přístupem setkávají interkulturní pracovníci doprovázející cizince často.

Zjištění týkající se jazykových dovedností pracovníků MMB ukazují, že dotázaní jsou vcelku dobře jazykově vybavení. Pokud však dáme subjektivní hodnocení jazykových dovedností respondentů do širších souvislostí, zjistíme jisté kontradikce. Z odpovědí na otázku týkající se bariér v jednání s cizinci jednoznačně vyplynulo, že nejvíce obávanou a nejfrekventovanější překážkou je z pohledu pracovníků MMB jazyková bariéra. Z praxe interkulturních pracovníků vyplývá, že pracovníci MMB často odmítají v komunikaci s cizinci používat anglický jazyk, poukazují přitom právě na argument, že cizinec přichází na český úřad, proto musí umět česky. Pro část cizinců čeština nepředstavuje velký problém, jedná se zejména o cizince přicházející ze slovansky mluvících zemí. Část cizinců, pracujících zejména v dělnických profesích a přicházejících do českých firem nejčastěji z Asie, se češtinu na komunikativní úrovni možná vůbec nenaučí. Je to otázka věku, inteligence, ale i časových a jiných možností, které jim nabízí zaměstnání v třísměnném provozu na fyzicky náročných pracovních místech. Hájení stanoviska, že na českém úřadě je úředním jazykem čeština, je z hlediska národního patriotizmu pochopitelné. V podmínkách globálních trhů a volného pohybu osob a tedy i pracovní síly je takový postoj problematický a může působit jako spouštěč mnoha dalších problémů.

### **Měření postojů k cizincům a jejich integraci**

Měření postojů je součástí sociologického výzkumu. Měření postojů k cizincům lze považovat za oblast obtížnou. Během tvorby dotazníkových otázek jsme věnovali pozornost riziku zkreslení, k němuž může dojít z důvodu sociální desirability, kterou respondenti ve svých odpovědích uplatní. Lze předpokládat, že vzhledem ke sklonu ke konformismu a politické korektnosti, odpovědi pracovníků magistrátu budou do jisté míry tendovat k sociálně přijatelnému spíše než kritickému stanovisku.

Blok postojových otázek tvoří v dotazníku šest položek skládajících se dále z dílčích tvrzení. Pracovníci MMB odpovídali na pětistupňové škále. V rámci analýzy dat sledujeme nejen četnosti odpovědí, ale i průměrné hodnoty a míry variability. Numerická data chceme rovněž podrobit statistickému testování signifikance vztahů sledovaných proměnných.

Postoje k cizincům se bezesporu vážou k bilancování **přínosů a rizik**, které z pohledu majority vyplývají z přítomnosti osob z cizích zemí. Respondenti vyjadřovali svůj souhlas či nesouhlas s předloženou baterií tvrzení, přičemž 1 znamená naprostý souhlas, 5 naprostý nesouhlas. Průměrnou hodnotu této stupnice lze interpretovat několika způsoby. Může se jednat o neutrální postoj, stejně tak může jít o únikovou odpověď, kterou respondenti volí v případě, kdy buď nemají k dané otázce žádný hodnotící vztah anebo vlastní postoj nechtějí explicitně sdělit. Následující tabulka prezentuje výsledky, z nichž vyplývá, že hodnocení kladných i záporných stránek přítomnosti cizinců pro českou společnost, ekonomiku, kulturu i otázku bezpečnosti je více méně vyrovnané. Průměrné hodnoty odpovědí se pohybují od 2,72 do 3,14. Míra variability se u jednotlivých položek liší minimálně. Nejnižší směrodatnou odchylku přitom vykazuje postoj k riziku nárůstu kriminality. 42,8 % respondentů (62 osob) naprosto souhlasí nebo spíše souhlasí, že cizinci zvyšují výskyt kriminality v ČR, 25,5 % respondentů (37 osob) s tímto tvrzením nesouhlasí. Na druhou stranu 59 respondentů (40,7 %)

se domnívá, že cizinci jsou přínosem pro českou ekonomiku, 38 tj 26,2 % dotázaných s tímto postojem nesouhlasí.

Tabulka č. 6 Hodnocení přínosů i rizik ze strany cizinců

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Cizinci jsou přínosem pro českou ekonomiku.	18	41	48	26	12	2,81	1,124
Větší množství cizinců vede k nezaměstnanosti jiných obyvatel ČR	16	32	34	44	19	3,12	1,218
Cizinci přispívají k větší otevřenosti a tolerantnosti Čechů a Češek.	10	38	39	36	22	3,14	1,178
Cizinci ohrožují naši bezpečnost.	21	33	48	31	12	2,86	1,155
Cizinci obohacují naši kulturu.	14	40	42	28	21	3,01	1,202
Cizinci zvyšují výskyt kriminality.	22	40	46	30	7	2,72	1,102
Cizinci ohrožují naše hodnoty, tradice a kulturu.	28	28	37	30	22	2,93	1,337

(N na každém řádku rovná se 145)

Prostřednictvím jedenácti dílčích položek jsme se zeptali respondentů, **jak hodnotí jednání s cizinci na úřadě**. Interakce s cizinci hodnotí 130 respondentů tj. téměř 90 % dotázaných jako náročnější vzhledem k **jazykové bariéře**. Výsledky ukazují, že určující vliv na průběh jednání připisují respondenti **zemi původu cizinců**. S tímto tvrzením souhlasí 114 dotázaných tj. 78,6 %. Z odpovědí vyplývá, že jednání s cizinci komplikují také **kulturní rozdíly**, tento názor zastává 82 respondentů tj. 56,6 %.

Tabulka č. 7 Jednání s cizinci

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Je mi jedno, zda jednám s Čechy nebo s cizinci, není v tom rozdíl.	27	45	27	29	17	2,75	1,294
Jednání s cizinci jsou náročnější z důvodu jazykových bariér.	61	69	9	4	2	1,74	0,808
Jednání s cizinci jsou náročnější z důvodu kulturních odlišností.	22	60	31	28	4	2,53	1,054
Průběh jednání záleží na tom, z jaké země cizinec pochází.	57	57	16	11	4	1,95	1,030
Během jednání s cizinci bývám nervózní, mívám úzkost až strach.	3	15	45	45	37	3,68	1,033
Těší mě práce s různorodými skupinami cizinců, pestrost vítám.	11	27	58	31	18	3,12	1,092
Jednání s cizinci i přes snahu bývají málo úspěšné, nevedou k cíli.	5	15	70	39	16	3,32	0,926
Při jednání s cizinci si dokážu poradit tak, aby byly obě strany spokojené.	15	45	74	7	4	2,59	0,846

(N na každém řádku rovná se 145)

Zajímalo nás také, jaké **postoje** respondenti zaujímají **k cizincům v kontextu profesní hierarchie**, zda by akceptovali cizince jako svého kolegu, svého podřízeného nebo nadřízeného. Tyto otázky se objevují v souvislosti s měřením **sociální distance** a Bogardusovou škálou, kterou v různých obměnách můžeme najít v mnoha sociologických studiích. Z dotazníkového šetření mezi pracovníky MMB vyplývá, že téměř 50 %

respondentů (72 osob) si dovede představit cizince v podřízeném pracovním vztahu. (pro 16,6 % souboru není tato vize akceptovatelná). Cizince jako nadřízeného by nepřijalo 24,1 % tj. 35 osob. 62 dotázaným tj. 42,8 % by nevdalo mít vedoucího ne-Čecha. Nejpříjemnější z nabízených variant se ukázala ve výsledku varianta cizince spolupracovníka.

Tabulka č. 8 Měření sociální distance v pracovně hierarchických vztazích

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Přijal/a bych cizince za spolupracovníka.	26	44	44	21	10	2,32	1,143
Akceptoval/a bych, kdyby cizinec byl mým nadřízeným.	27	35	48	20	15	2,73	1,215
Akceptoval/a bych, kdyby cizinec byl mým podřízeným.	29	43	49	18	6	2,51	1,074

(N na každém řádku rovná se 145)

Do dotazníku jsme zařadili rovněž otázky zaměřené na **postoje k integraci cizinců** do majoritní společnosti. Respondenti hodnotili jednotlivé složky integračního procesu z hlediska jejich důležitosti. Při tvorbě položek jsme vycházeli z modelu integrace, který pracuje se čtyřmi systémovými a dvěma sociálními oblastmi.<sup>1</sup>

Z pohledu pracovníků MMB je zásadní podmínkou integrace cizinců **respektování českých zákonů** (aritmetický průměr získaných odpovědí na 5-ti stupňové škále se rovná 1,07, respondenti odpovídali téměř jednohlasně). Klíčové je zároveň **respektování místních norem a tradic** (M = 1,34). Třetí prioritní podmínkou integrace je pak **práce** (M=1,5) a velmi podobně je hodnocen také rovný přístup cizinců k českým veřejným institucím (M= 1,52). Obě posledně uvedené podmínky vykazují nižší míru variability. Z hlediska úspěšnosti integrace respondenti ohodnotili jako nejméně důležité, aby cizinci mluvili doma česky (M = 3,41).

Tabulka č. 9 Postoje k otázce integrace cizinců

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Aby znali český jazyk	83	39	14	8	1	1,66	0,916
Aby měli práci	87	44	14	0	0	1,5	0,668
Aby měli trvalý pobyt	18	26	63	25	13	2,87	1,174
Aby měli zdravotní pojištění	84	38	17	3	3	1,63	0,904
Aby měli možnost čerpat sociální podporu a pomoc	16	36	47	25	21	2,99	1,205
Aby mluvili doma česky	8	15	59	36	27	3,41	1,077
Aby posílali děti do českých škol	7	49	21	9	9	2,03	1,127
Aby respektovali české normy a tradice	109	28	5	1	2	1,34	0,709
Aby respektovali české zákony	138	4	3	0	0	1,07	0,326
Aby měli rovný přístup k českým veřejným institucím	91	35	17	1	1	1,52	0,782

<sup>1</sup> Model integrace

Oblastmi systémové integrace jsou: 1. Pobyt a bydlení. 2. Trh práce a ekonomická integrace. 3. Vzdělávání a jazyková integrace. 4. Sociálně-zdravotní integrace.

Oblastmi sociální integrace jsou: 1. Interaktivně-identifikační integrace. 2. Kulturně-religiózní integrace.

Aby udržovali náboženství, ve kterém vyrůstali	6	24	85	20	10	3,03	0,866
Aby zachovávali vlastní kulturní tradice	8	33	83	14	7	2,86	0,850
Aby navázali blízké vztahy s Čechy	30	55	54	5	1	2,26	0,850
Aby se neformálně setkávali se svými krajany	14	42	78	10	1	2,60	0,785
Aby zakládali krajanské organizace/spolky	10	28	69	24	14	3,03	1,013

(N na každém řádku rovná se 145)

Postoj k integraci cizinců souvisí úzce s **postojem k integrační politice státu**. Rovněž v tomto případě lze tyto proměnné měřit na určitém kontinuu, přičemž na straně jedné nacházíme postoje prointegrační, na straně druhé antiintegrační. Jinými slovy můžeme rozlišit postoje na liberální a konzervativní. Mezi respondenty **převládá souhlas se státem kontrolovanou restriktivní politikou**. Dotázaní častěji nesouhlasí s otevřením hranic vůči všem, kteří mají zájem o pobyt v ČR.

Tabulka č. 10 Postoje k otázce integrační politiky

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Jen omezená a státem kontrolovaná skupina cizinců.	62	31	24	20	8	1,99	1,118
Cizinci pocházející z jazykově, kulturně a nábožensky blízkých zemí s Českou republikou.	62	46	20	11	6	2,18	1,273
Cizinci pocházející ze zemí EU.	50	47	29	11	8	2,17	1,151
Všichni cizinci, kteří mají zájem, bez omezení.	11	13	17	37	67	3,94	1,276

(N na každém řádku rovná se 145)

Pomocí korelační analýzy jsme zjistili, že konzervativní postoje vůči integraci cizinců tvoří konzistentní strukturu. Statisticky významná střední hodnota korelace byla naměřena u postojů, v nichž respondenti vyjadřují spíše souhlas s integrací cizinců z jazykově, kulturně i nábožensky blízkých zemí k ČR a zároveň zaujímají vstřícný postoj k restriktivní integrační politice. V opozici k tomu stojí postoj tendující k otevření ČR vůči všem cizincům, kteří mají zájem se přistěhovat do ČR. Naměřené korelace tohoto postoje s ostatními položkami akcentujícími restriktivní politiku ukázaly záporné hodnoty korelačních koeficientů. Zjistili jsme také, že čím více respondenti souhlasí s restrikcí, tím spíše jsou přesvědčeni, že míra otevřenosti veřejných institucí vůči cizincům je dobrá (Pearsonův korelační koeficient = 0,365, Sig.1 %).

Tabulka č. 11 Korelační analýza postojů souvisejících s tím, kteří cizinci by měli mít možnost se přistěhovat do ČR

Postoje	Cizinci pocházející z jazykově, kulturně a nábožensky blízkých zemí	Jen omezená a státem kontrolovaná skupina cizinců	Cizinci pocházející se zemí EU	Všichni cizinci, kteří mají zájem, bez omezení
Cizinci pocházející z jazykově, kulturně a nábožensky blízkých zemí	1	,636**	,552**	-,458**
Jen omezená a státem kontrolovaná skupina cizinců	,636**	1	,292**	-,647**
Cizinci pocházející se zemí EU	,552**	,292**	1	-,248**
Všichni cizinci, kteří mají zájem, bez omezení	-,458**	-,647**	-,248**	1

(\*\* = výsledek je signifikantní na 1 % hladině významnosti)

V Brně dnes žije druhá (po Praze) nejpočetnější skupina cizinců, z hlediska celé České republiky. Jedná se o různorodou skupinu osob, které zde žijí, pracují a spojují s tímto místem své profesní i soukromé plány, někteří pouze na přechodnou dobu, jiní s celoživotní perspektivou. Jak pracovníci magistrátu vnímají začleňování cizinců do společnosti, jsme se zeptali v otázce, která obsahovala výčet 11 národností. Východiskem určujícím naši volbu, bylo deset nejfrekventovanějších národností, které žijí v Brně. K této desítku jsme přiřadili Syřany. Chtěli jsme otestovat postoj respondentů k cizincům pocházejících z arabsky mluvící země, která se většinou pojí s islámem. Navíc se jedná o zemi zmítanou válkou. Respondenti zaznamenávali své odpovědi na 5-ti stupňové škále<sup>2</sup>, výsledky podrobně prezentujeme v následující tabulce. Jednoznačně nejlépe v uvedeném hodnocení procesu začleňování cizinců do české společnosti dopadli Slováci. V tomto ohledu se respondenti nejvíce shodují. Byť v předchozí otázce se dotázaní vyjádřili spíše pro cizince pocházející se zemí EU a států jazykově i kulturně blízkých Čechům, hned po Slovácích nejlépe pracovníci magistrátu ohodnotili integraci Vietnamců a Američanů. V případě Vietnamců byla naměřena poněkud vyšší míra variability. Teprve na čtvrtém místě se z hlediska výsledku začleňování do české společnosti zařadili Poláci, na pátém místě pak Ukrajinci. Na opačném konci hodnocení se umístili Syřané, před které respondenti zařadili Rumuny. U obou skupin výsledky aritmetického průměru překračují stupeň 3, navíc směrodatná odchylka se pohybuje na nejvyšších hodnotách, což ukazuje na vyšší proměnlivost v hodnocení respondentů.

Tabulka č. 12 Vyhodnocení integrace vybraných skupin cizinců

Pořadí	Národnost	1	2	3	4	5	M	SD
1.	Slováci	104	27	14	0	0	1,38	,657
2.	Vietnamci	46	65	24	8	2	2,00	,913
3.	Američané	43	59	41	1	1	2,02	,820
4.	Poláci	36	68	38	2	1	2,06	,793
5.	Ukrajinci	34	61	40	7	3	2,20	,925

<sup>2</sup> Jednotlivé stupně použité škály znamenají: 1 velmi dobře, 2 spíše dobře, 3 ani dobře, ani špatně, 4. spíše špatně, 5. velmi špatně.

6.	Rusové	18	49	60	15	3	2,56	,912
7.	Bulhaři	13	47	71	12	2	2,61	,819
8.	Indové	6	37	67	28	7	2,95	,900
9.	Kazachové	6	21	81	32	5	3,06	,818
10.	Rumuni	6	22	64	40	13	3,22	,954
11.	Syřané	4	11	65	38	27	3,50	,973

(N na každém řádku rovná se 145)

## Hodnocení otevřenosti veřejných institucí vůči cizincům

Řešený projekt, v rámci kterého je dotazníkové šetření realizováno, si klade za cíl snížit bariéry existující ve veřejných institucích tak, aby cizinci, měli rovný přístup k informacím i službám těchto institucí. Zajímalo nás, jak se samotní aktéři působící v samosprávě, dívají na **otevřenost veřejných institucí vůči cizincům**. Do dotazníku jsme zařadili tři otázky, které směřovaly k **míře otevřenosti či bariérovosti na straně cizinců i veřejných institucí**.

Kladně hodnotí **míru otevřenosti veřejných institucí vůči cizincům** 88 respondentů (60,7%). 15 (10,3 %) dotázaných je spíše kritická k vstřícnosti úřadů k cizincům. Necelá třetina respondentů zvolila neutrální odpověď.

27,6 % dotázaných souhlasilo s tím, že bariéry vůči cizincům jsou aktuálním problémem, 35,2 % se domnívá, že tato záležitost není v současnosti problémem. 37,2 % zvolilo neutrální odpověď.

O překážkách v interakcích na straně cizinců je přesvědčeno 44,1 % respondentů. Pouze 7,6 % respondentů se nedomnívá, že komunikace cizinců s veřejnými institucemi je v současnosti problémová. 48,3 % dotázaných hodnotilo otázku bariér na straně cizinců neutrálně.

Ze tří uvedených otázek respondenti nejvíce souhlasili s mírou otevřeností a vstřícností veřejných institucí vůči cizincům. Na pětistupňové škále aritmetický průměr u této otázky činí 2,35. Při bilancování aktuálnosti problematiky bariér se pracovníci MMB spíše kloní k důvodům na straně cizinců než institucí. V této otázce jsou odpovědi respondentů také nejvíce homogenní (SD = 0,883).

Tabulka č. 13 Hodnocení otevřenosti i bariér v interakcích veřejných institucí s cizinci

Odpovědi	1	2	3	4	5	M	SD
Míra otevřenosti a vstřícnost veřejných institucí v Brně vůči cizincům je dobrá.	24	64	42	12	3	2,35	,924
Bariéry na straně veřejných institucí vůči cizincům jsou aktuálním problémem.	9	31	54	30	21	3,16	1,110
Bariéry na straně cizinců vůči veřejným institucím jsou aktuálním problémem.	21	43	70	8	3	2,51	,883

(N na každém řádku rovná se 145)

Testování postojů k otevřenosti či bariérovosti v interakcích veřejných institucí s cizinci ukázalo, že statisticky významně souvisí souhlas s těmito otázkami s věkem respondentů. S rostoucím věkem, roste také souhlas s tím, že jsou to právě bariéry na straně cizinců, které představují aktuální problém. U mladších respondentů jsme zjistili souhlas u 43,5 %, u střední generace s tímto názorem souhlasí 42 %, u nejstarší podskupiny jsme naměřili souhlas u 50 % dotázaných.

Kvantitativní měření otevřenosti či překážek v kontaktech pracovníků MMB s cizinci jsme doplnili o otevřenou otázku. Chtěli jsme se dozvědět, **co pracovníci magistrátu považují za nejnáročnější v práci s cizinci**, co vnímají jako komplikaci v těchto interakcích. Na tuto otázku odpovědělo 53 respondentů. Přehled odpovědí prezentujeme v příloze č. 2.

Nejčastěji zmiňovanou překážkou v interakcích pracovníků MMB s cizinci byla **jazyková bariéra**, tu uvedlo 38 dotázaných. Konkrétněji někteří respondenti uvedli: neznalost českého jazyka, nechť učít se česky jazyk, ale i obráceně fakt, že „spousta Čechů se nedomluví anglicky“. Marginálně byl v odpovědích zastoupen názor, že (komplikace – pozn. autora) „není úplně v jazykové bariéře, ale ve schopnosti vzájemného porozumění“.

**Kulturní bariéry** se objevily v odpovědích celkem devětkrát (kulturní rovina bariér respondenti vyjadřovali slovy: kulturní odlišnosti, kulturní bariéry, odlišné kulturní zvyklosti, národní kultura, naše kultura). V některých odpovědích byly spojeny kulturní aspekty s **náboženstvím**, jiní respondenti poznamenali pouze náboženské rozdíly či náboženské bariéry, dvě odpovědi byly navíc upřesněny slovy: „náboženství u cizinců 3. světa“ a „především islám“. Vedle překážek v jednání s cizinci pramenících z kulturních a náboženských odlišností, byly v odpovědích zmíněny rozdíly ve výchově, v mentalitě a v pracovních návycích.

Respondenti opakovaně poukazovali na **podmínky integrace**, které spatřují zejména v respektování českého práva a zdejších norem. V jedné odpovědi byla zmíněna obtížnost vysvětlení cizincům „našeho právního systému“ i toho, že ho cizinci musí respektovat. Problém se taky objevuje, „pokud není vůle cizinců se začlenit“ nebo, když „cizinci nechtějí akceptovat naše pravidla, pracovní návyky, ne každý je ochotný se přizpůsobit a vyslechnout požadavky“.

Na druhou stranu respondenti identifikovali komplikované **úřední postupy** a velkou byrokratickou složitost života v ČR. Jeden respondent konstatoval: „systém není nastaven tak, aby si cizinec poradil, musí se spolehnout na ochotu ostatních“. V odpovědích byla zmíněna rovněž složitost vyřizování a řešení i běžných životních situací, které nejsou snadné ani pro Čechy natož pro cizince. Jiný respondent uvedl jako překážku jednání s cizinci špatné zákony, politiku „silných slov“, populismus a xenofobii některých politiků a části společnosti.

V odpovědích byl zmíněn také **strach**, například strach z „migrantů“, strach o bezpečnost. Na straně cizinců pak „obava z komunikace s oficiálními úřady“. Někteří respondenti přitom psali o oboustranné neochotě či neznalosti, jiní si všímali pouze negativních reakcí cizinců (chůť zneužít systém, nezájem respektovat odlišnosti, nadřazenost vůči Čechům, neochota spolupracovat). Opakovaně se v odpovědích objevily předsudky.

Respondenti poukazovali také na **důsledky pozitivní diskriminace**, kdy preferování nejsou Češi nýbrž cizinci, zmíněna byla skutečnost **zbytečného vynakládání veřejných prostředků** ve prospěch cizinců, kteří se zde nechtějí integrovat. Špatné je také směšování všech cizinců do jednoho pytle, v čem podle respondenta, chybí také tento projekt.

V mnoha odpovědích se objevovalo slovo „**naše**“. Respondenti akcentovali naše pravidla, naše podmínky, náš právní systém nebo naše zákony, náš způsob komunikace, naši kulturu, naše území, naši zemi, naše školy. Pracovníci magistrátu přitom jako komplikaci uváděli nechť cizinců respektovat české zákony, místní pravidla, neochotu posílat své děti do

českých škol. Paradoxně se však zdá, že akcentace v komunikaci pracovníků veřejných institucí s cizinci toho, co sami označují jako „naše“, funguje jako skrytá překážka v jednání.



## Závěrečné shrnutí

Realizovaný projekt se týká citlivé otázky, kterou je integrace cizinců do české společnosti. Inovační charakter klíčových aktivit projektu reflektuje evaluace, jejíž součástí je i tato analýza. K získání dat potřebných pro sledování klíčových ukazatelů výchozího stavu jsme realizovali dotazníkové šetření.

Respondenty jsme v průvodním dopise ujistili o anonymitě, akcentovali jsme také pozitiva, která mohou úředníci magistrátu pro sebe získat, pokud projekt bude vycházet z empirických dat získaných prostřednictvím jejich odpovědí. Na náš dotazník zareagovalo do 20. července 2018 sto čtyřicet pět pracovníků MMB. Vzhledem k počtu zaměstnanců MMB, který se pohybuje kolem 1 100 osob, se jedná o výsledek, který je běžný v podobných typech výzkumů.

K získaným výsledkům je nutné přistupovat s určitou kritičností. Musíme zohlednit sklon respondentů ke konformitě. Je nutné zároveň počítat s vlivem sociální desirability, která se promítá do odpovědí. Příkladem mohou být výsledky hodnocení přínosů i rizik pramenících z přítomnosti cizinců v české společnosti, kdy naměřené střední hodnoty i míry variability u sedmi sledovaných položek se jen minimálně mezi sebou liší a všechny se pohybují kolem prostředního stupně pětibodové škály.

I s ohledem na tato omezení se domníváme, že realizovaný výzkum posloužil k poznání a pojmenování aktuálních problémů interkulturně podmíněných interakcí, které se odehrávají v rámci veřejné instituce. Naším cílem nebylo najít rozuzlení kauzálních řetězců sledovaných proměnných. V této fázi projektu jsme se pokusili cestou výzkumu výskytu kvantitativně změřit výchozí ukazatele.

Obtížnost realizace výzkumu lze demonstrovat na nezájmu či neochotě pracovníků se ve větší míře zapojit do dotazníkového šetření. Ze strany aktivních respondentů přitom rovněž vnímáme jistou opatrnost s uváděním určitých odpovědí, například jsme zaznamenali neochotu odpovídat na otázku týkající se organizačního zařazení v rámci struktury odborů a oddělení magistrátu.

Jako cenné jsou z našeho pohledu odpovědi na otevřené otázky, které přinesly velmi pestrou koláž pohledů. Na téma bariér a komplikací, které znesnadňují práci s cizinci, se vyjádřilo 53 dotázaných. Získaná data byla podrobena obsahové analýze, **Z analýzy vyplývá, že největší překážkou v práci s cizinci je jazyková bariéra, druhým nejčastějším tématem byly překážky pramenící z kulturních a náboženských odlišností. Tím co komplikuje úředníkům jednání s cizinci, je také rozdílný přístup majority a cizinců k podmínkám začlenění cizinců do české společnosti, které jinak vnímají zastupitelé majority a jinak, dle slov dotázaných, samotní cizinci.**

### Sledování klíčových ukazatelů přineslo následující závěry:

Na základě kontaktů s cizinci můžeme respondenty z řad pracovníků MMB rozdělit na ty, kteří vůbec v práci **nepřichází do styku s cizinci**, těch je **37 %** a ty, kteří na magistrátu **vstupují s cizinci do interakce**, těch je celkem **63 %**. **V mimopracovním čase se s cizinci v Brně nesetkává asi 17 %** dotázaných, ostatní s různou frekvencí vstupují ve veřejném

prostoru do kontaktů s cizinci, přičemž největší skupinu tvoří ti, kteří se setkávají s cizinci jen několikrát za rok (41 % respondentů).

Výzkum potvrdil signifikantní vztah (na 1 % hladině významnosti) mezi oběma typy kontaktů. Znamená to, že lidé, kteří se častěji setkávají ve svém zaměstnání s cizinci, mají čtenější kontakty s cizinci také v mimopracovním prostoru.

V rovině jazykových kompetencí jsme zjistili, že **nejpopulárnějším jazykem** mezi pracovníky MMB je **angličtina**, druhou nejčastěji deklarovanou je **němčina**. Na třetím místě se pak umístila **ruština**. Kromě již zmiňovaných jazyků se mezi úředníky MMB najdou i jedinci, kteří dovedou komunikovat v jazycích, které nejsou zcela běžné, jako např.: turečtina, thajština, chorvatština.

**Žádnou zkušenost s životem v zahraničí nemá 106 respondentů**, tj. **73,1 %** výzkumného souboru. Zbývajících necelých 27 % se ocitla na kratší či delší dobu mimo území ČR a prožila určitou dobu v cizině. Pro tyto jedince je do jisté míry snadnější vnímat interkulturní aspekty v interakcích s klienty - cizinci.

**Zájem o rozvoj interkulturních kompetencí projevilo 35,9 % respondentů**, 40 % předem odmítlo účastnit se vzdělávání, ostatní zatím váhají. Z nabídky navrhovaných témat vzdělávacích kurzů největšímu zájmu se těšilo téma **Komunikace s cizinci**. Respondenti projevili také větší zájem o **problematiku cizinců v Brně**. Na třetím místě se v pomyslném žebříčku umístilo téma z oblasti legislativy, práv a povinností cizinců.

Případnou **nabídku spolupráce s interkulturním pracovníkem** by přijalo aktuálně **18,7 %** dotázaných, dle situace by o nabídce uvažovala polovina výzkumného souboru. Předem takovou spoluprací odmítlo 31 % respondentů.

To, co bezesporu ovlivňuje interkulturní interakce, jsou postoje, kterým jsme v naší studii věnovali značnou pozornost. Zjistili jsme, že v otázce postojů k cizincům a jejich integraci hraje významnou roli věk. Pracovníci MMB by spíše přijali cizince jako svého podřízeného než svého vedoucího. Pro 90 % respondentů je jednání s cizinci náročnější kvůli jazykovým bariérám.

V souvislosti s procesem začleňování cizinců do české společnosti, pracovníci MMB velký význam připisují respektování českých zákonů, norem a tradic. Klíčovou roli zde hraje postavení cizinců na trhu práce. Jako důležitý se jeví také rovný přístup cizinců k českým veřejným institucím.

Jednoznačně nejlépe vnímají pracovníci MMB začleňování do majoritní společnosti **Slováků**, hned po nich hodnotí spíše kladně integraci **Vietnamců** a **Američanů**. Výsledky také ukázaly, že respondenti jsou spíše skeptičtí k integraci Rumunů a Syřanů.

V otázce otevřenosti veřejných institucí vůči cizincům jsou pracovníci MMB spíše spokojeni. Jako aktuální problém vnímají více bariéry na straně cizinců než na straně úřadů. V odpovědích na otázky uzavřené, stejně jako i otevřené, je patrný důraz, který pracovníci MMB kladou na český jazyk, české zákony, české zvyklosti a normy. Vynakládání veřejných prostředků pro cizince vnímá část respondentů jako zbytečné. Stejně tak pro část pracovníků MMB je zřejmé, že cizí jazyk ve své práci nepotřebují

## **Portrét typického respondenta realizovaného dotazníkového šetření**

Typickým respondentem z řad pracovníků MMB je žena, ve věku kolem 41 let, která ve své práci vstupuje do kontaktů s klienty MMB. Typický respondent má vysokoškolské vzdělání, ve svých odpovědích deklaruje, že se ve své práci stýká s cizinci jen sporadicky, ve veřejném prostoru v Brně se pak s cizinci setkává jen několikrát během roku.

Typický respondent nikdy nežil v zahraničí, proto si jen těžko umí představit, co prožívá cizinec přicházející na magistrát vyřídit si své záležitosti. O další vzdělávání a rozvoj znalostí a dovedností potřebných pro práci s cizinci spíše nemá zájem. Pokud ano, tak jako užitečné se jeví otázky komunikace s cizinci, problematika cizinců žijících v Brně a také práva a povinnosti cizinců v kontextu české legislativy.

O nabídce spolupráce s interkulturními pracovníky na řešení případů s cizineckou klientelou váhá.

Typický respondent umí z cizích jazyků nejlépe angličtinu, sám sebe v angličtině hodnotí jako mírně pokročilého. Navzdory tomu jako největší problém v jednání s cizinci vnímá jazykovou bariéru. Problémem je, že cizinci přicházející na český úřad nemluví česky.

Své postoje k cizincům a integrační politice typický respondent sděluje nerad, v odpovědích spíše volí neutrální hodnocení. Při bilancování příležitostí a rizik spojených s přítomností cizinců v ČR je nerozhodný, příležitosti i ohrožení hodnotí stejně, nediferencovaně.

Nejčastějšími bariérami v kontaktech pracovníků veřejných institucí s cizinci jsou:

1. jazyková bariéra
2. kulturní a náboženské odlišnosti
3. nerespektování „našich“ pravidel integrace ze strany cizinců.

Podmínkami integrace jsou pak zejména:

1. respektování českých zákonů
2. respektování českých norem a tradic
3. zaměstnání a postavení na trhu práce.

Ve svých názorech na integrační politiku státu je typický respondent zastáncem konzervativního přístupu. Souhlasí pouze se vstupem do ČR malé, státem prověřené skupiny cizinců. Tento názor v něm posiluje strach o bezpečí země a potřeba chránění vlastních tradic, norem, zvyků i českého jazyka. Nejlépe hodnotí integraci Slováků, dále pak Vietnamců a Američanů. Na opačném konci hodnocení vnímá typický respondent Rumuny a Syřany. Paradoxně však zastává rovněž názor, že lépe se integrují v ČR cizinci z kulturně i jazykově blízkých zemí.

Typický respondent je v otázce otevřenosti veřejných institucí vůči cizincům spokojen se stávající situací, problémy spíše vidí na straně cizinců. Pokud přece jen má jisté pochybnosti, napadá ho, zda nejsou české úřední postupy poněkud složité a pro cizince nesrozumitelné. Přemýšlí také, zda vstřícnost vůči cizincům je integrovanou součástí služeb úřadů, nebo se jedná o nadstandardní a nadlimitní vůli jednotlivců, pomoci cizincům vyřídit své záležitosti.

Podněty plynoucí z výsledků dotazníkového šetření pro práci interkulturních pracovníků můžeme shrnout do následujících bodů:

- Pro většinu pracovníků MMB patří problematika cizinců žijících v Brně k okrajovým tématům.
- V rámci diskuse na téma vztahů veřejné instituce a cizinců má část pracovníků MMB potřebu chránit svou anonymitu.
- Pracovníci MMB jsou lidmi, kteří preferují spíše životní jistoty než velké životní výzvy a změny. Během interakcí úředníků s cizinci, kteří při příchodu do cizí země čelí mnoha nejistotám a změnám, se setkávají dva mnohdy velmi odlišné typy lidí. Osobnostní rozdíly i odlišné životní zkušenosti komplikují jednání probíhající mezi pracovníky VI a cizinci.
- Jazyková vybavenost pracovníků MMB je velmi nízká. Subjektivní hodnocení jazykových dovedností sice vyznívá relativně kladně, ve skutečnosti pracovníci MMB mají obavy aktivně používat cizí jazyk ve své práci. K aktivní znalosti cizích jazyků nejsou v práci svými nadřízenými nijak motivováni.
- Ve svých postojích k cizincům používá většina pracovníků MMB určitá schémata. V jejich postojích se vyskytují diskrepance. Na jedné straně upřednostňují cizince s podobným kulturním i jazykovým základem, jako dobře integrované v ČR však hodnotí hned po Slovácích Američany a Vietnamce. Případná pozitiva i negativa plynoucí z přítomnosti cizinců v ČR hodnotí pracovníci MMB stejně.
- O nabídce spolupráce s interkulturními pracovníky polovina respondentů váhá. Příležitost přizvat k jednání s cizinci IP deklaruje využít zatím jen necelá pětina dotázaných.
- Nabídku rozvoje interkulturních kompetencí odmítlo více respondentů, než kolik deklarovalo zájem o tento druh vzdělávání.
- Většina pracovníků MMB je spokojena s mírou otevřeností a vstřícností veřejných institucí vůči cizincům.

V druhém roce trvání projektu se jako potřebná jeví realizace těchto úkolů:

- Citlivá prezentace témat spojených s životem cizinců v Brně
- Nabízení spolupráce IP odborům a oddělením MMB a prezentace dosavadní práce IP a jejich kompetencí
- Zintenzivnění práce IP v rámci MMB
- Citlivá propagace interkulturní práce v rámci MMB a v širším kontextu VI v Brně

## Příloha č. 1

Tabulka č. 1 Vzdělání respondentů

Vzdělání	Počet	%
Základní, neukončené základní vzdělání	0	0
Vyučen/a, středoškolské bez maturity	0	0
Úplné středoškolské (s maturitou)	35	24,1
Vyšší odborné	8	5,5
Vysokoškolské – bakalářské	14	9,7
Vysokoškolské – magisterské, inženýrské, doktorské (a vyšší)	88	60,7

(N = 145)

Tabulka č. 2 Frekvence kontaktů s cizinci v práci

Odpovědi	Počet	%
Každý den	7	4,8
Vícekrát za týden	9	6,2
Jednou za týden	5	3,5
Vícekrát za měsíc	15	10,3
Jednou za měsíc	8	5,5
Jen několikrát za rok	47	32,4
Vůbec	54	37,2

(N = 145)

Tabulka č. 3 Frekvence kontaktů s cizinci ve městě Brně

Odpovědi	Absolutní č.	%
Každý den	11	7,6
Vícekrát za týden	10	6,9
Jednou za týden	5	3,4
Vícekrát za měsíc	23	15,9
Jednou za měsíc	12	8,3
Jen několikrát za rok	59	40,7
Nikdy	25	17,2

(N = 145)

Tabulka č.4 Zkušenost s životem v zahraničí

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

(N = 145, počet odpovědí = 158)

## Příloha č. 2

Odpovědi respondentů na otázku: „Co je podle Vás v práci s cizinci nejnáročnější, co tuto práci komplikuje?“

jazyková bariéra (7)

jazyková bariéra (2)

jazyk (2)

Jazyková bariéra (2)

národní kultura, u některých jazyková bariéra

- jazyková bariéra z obou stran - bariéry kulturní odlišnosti, pokud jde o cizince především z mimoevropských zemí - neochota některých cizinců i Čechů navzájem respektovat odlišnosti

- strach o bezpečnost - jazyková bariéra

jazyková bariéra, předsudky na obou stranách

postoj cizince a důvod, proč zde žije, je rozhodující pro jeho integraci - pokud zde chce žít (pracovat, chodit do školy a fungovat v rámci našich pravidel), pak se vždy najde cesta; pokud chce systém zneužívat, pak se ani integrovat nechce a je zbytečné vynakládat veřejné prostředky... - cizinci, kteří zde žijí již integrování většinou jsou - další k nám nechtějí...

Práci s cizinci komplikuje prosazování pozitivní diskriminace pod záminkou rovnosti podmínek.

Největším problémem je jazyková bariéra a strach z "migrantů".

jazyková bariéra; odlišná výchova; kultura; způsob jednání; nadřazenost ze strany cizinců; nespolupráce

znalost jazyka

Jazyk, kultura a náboženství u cizinců 3. světa

Pokud se rozhodne "cizinec" žít v ČR, tak je to jeho svobodné rozhodnutí a tudíž má plně respektovat zvyklosti v ČR a to ze všech pohledů a ne pouze z toho pohledu, který mu bude vyhovovat.

Nerespektování práva ze strany některých cizinců

jazykové schopnosti

Jazyková bariéra, vzájemná neznalost

- jazyková bariéra - řada z nich neumí ani trošku česky a co hůř. odmítají se česky naučit a ještě jsou arogantní, když Čech neumí jejich řeč, - na základě jejich kulturních zvyklostí jsou někteří zvyklí na jiný přístup na jednání s druhým a nerespektují náš způsob komunikace, - náročné je cizinci vysvětlit, náš právní systém a to, že musí naše pravidla dodržovat (tím myslím zejména cizince z výrazně odlišných kultur - Sírie, Afrika a pod.). Netvrdím, že se to týká všech cizinců. Někteří se dokáží tak aklimatizovat na naše podmínky (a to myslím např. řeč, stravování, vystupování atd.), že je nerozezná člověk od Čecha do doby, než promluví a je slyšet, jeho řeč nebo přízvuk. Ale i ti, co jsou na první pohled vnímáni, jako cizinci (např. lidé asijského původu) dokáží akceptovat to, že jsou oni na našem území a musí přijmout náš právní řád a pravidla a zároveň i tak dokáží dále uctívat svou kulturu. S těmito lidmi je naopak i příjemné pracovat a poznávat jejich kulturu a zvyklosti.

jejich nechuť pracovat

kompromis, jejich mentalita a hádavost, hlučnost a odmítání učit se český jazyk a rádně posílat děti do našich škol.

není úplně v jazykové bariéře, ale ve schopnosti vzájemného porozumění

- neznalost českého jazyka, - neznalost zákonů státní správy a veřejné správy

- odlišná mentalita nebo náboženské rozdíly

- Pracovně i soukromě se stýkam s cizinci ve smyslu vysoce vzdělaných odborníků zpravidla ze států EU. V komunikaci, spolupráci ani v osobních vztazích nejsou nejmenší problémy. -

Vzhledem ke shodnému civilizačnímu okruhu s výše uvedenými, sdílením společenských norem i obdobného právního rámce, zcela sekularizovaného, nenastávají otázky a už vůbec problémy v oblasti kultury a náboženství. - Pojetí dotazníku i projektu interkulturní propustnosti ovšem směřuje všechny cizince, všech civilizačních okruhů. - Ideologie, která ovládá jiné civilizační okruhy, především islám v podobě muslimského světa, není pouhým (osobním) náboženstvím nebo kulturou. Je to zcela ideologicky podřízené komplexní společenské uspořádání. S ideologicky zakotveným podřízeným postavením ostatních civilizačních okruhů. S vyjádřenou nenávistí vůči skupinám osob.

jazykové a kulturní bariéry

jazykové bariéry, odlišnosti v mentalitě, jiné pracovní návyky

Jazyková bariéra.

jejich neochota respektovat naše zákony

pokud není vůle cizinců se začlenit

jazykové bariéry a také obava cizinců z komunikace s oficiálními úřady

Cizinci nechtějí akceptovat naše pravidla, pracovní návyky, ne každý je ochotný se přizpůsobit a vyslechnout požadavky.

- náboženská bariéra, - jiná kultura, - nevědomost cizinců o naší zemi

špatné zákony v ČR; skrytý rasismus a xenofobie; negativní postoj vytvářený médii a sociálními sítěmi; populismus; politika "silných" slov; snaha o skrývání podstatných věcí; lidská hloupost

asi jazyková bariéra

jazyk!

jazyková bariéra cizinců, neznalost našeho prostředí

Uvedu příklad: některé národy (Balkánci...) jsou velmi "hluční" při komunikaci, gestikulují atd., což v naší kultuře vyvolává pocit hádání se, agresivity a jakoby ohrožení. Problém je tedy kulturní odlišnost.

dokazování doby pobývajících na území Brna/ČR u členů EU, jazyk

- nejvíce jazyková bariéra (spousta Čechů se nedomluví anglicky, běžné životní situace je často obtížné řešit i pro Čecha a obvolávat různé úředníky, natož pro cizince) - obecně velká byrokratická složitost života v Česku (nejen), systém není nastavený tak, aby si cizinec v cizí zemi poradil, musí se spolehnout na ochotu ostatních - nemám zkušenost, jaká podpora pro cizince v ČR/Brně existuje, ale já bych jako cizinec v Brně jednoznačně ocenila nějakou fyzickou/telefonickou centrální poradnu, kde mi poradí se všemi životními situacemi v několika jazycích, případně za mě třeba zavolají lidem, kteří na svých pozicích cizím jazykem nemluví

jazykové bariéry a odlišný systém veřejné správy, jiná legislativa

jazyková bariéra, komplikované úřední postupy

znalost jazyka a odlišné kulturní zvyklosti

Komplikují ji spolky, organizace a nadace, a také zákony, které upřednostňují cizince, včetně cikánů a další lemply.

---

<sup>i</sup> Hubená, B.: Interkulturní kompetence: proč ji potřebujeme a jak ji zvyšovat (cit. podle . Dostupné 15.7. 2018)

---

**Seznam zkratk:**

SD – směrodatná odchylka

IP – interkulturní pracovník / interkulturní pracovníci

M – aritmetický průměr

MMB – Magistrát města Brna

VI – veřejná instituce