

**PRŮBĚŽNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA O PRÁCI
INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ NA MMB**

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**

V průběhu června 2018 byly realizovány rozhovory s pěticí interkulturních pracovníků. Předmětem rozhovoru byla agenda spojená s výkonem interkulturní práce na MMB a to na pozici, která byla nově zřízená v rámci sociálně inovačního projektu. Tito interkulturní pracovníci mají v tuto chvíli téměř půlroční zkušenost s prací ve veřejné instituci, kterou reprezentují směrem k cizincům a se kterou spolupracují během řešení životních situací cizinců.

Na základě rozhovorů, které probíhaly individuálně s každým IP zvlášť, byl shromážděn materiál, který byl následně podroben obsahové analýze. Byť měla evaluátorka předem připravenou kostru rozhovoru a předem daná témata, během rozhovoru se autenticky projevila individuální odlišnost každého IP. Tu podtrhuje navíc mnoho dalších aspektů, jako jsou kulturní odlišnosti a zvyky, postavení dané komunity v české společnosti, postoj Čechů k cizincům z vybraných zemí. Výsledky obsahové analýzy prezentujeme níže. V textu chceme nastínit jak chronologickou osu klíčových aktivit projektu, tak i tematické okruhy, kterým se IP ve své práci věnují.

V lednu 2018 byli interkulturní pracovníci přijati do pracovního poměru. V rámci struktury magistrátu byli včleněni do odboru sociální péče, jehož součástí je oddělení sociálního začleňování. Celkem nastoupilo pět interkulturních pracovníků, pro vietnamskou komunitu byli přijati dva IP (ti si mezi sebou rozdělili jeden pracovní úvazek). Ostatní IP pracují na 100 % úvazky. V této době bylo zároveň zahájeno vzdělávání přijatých interkulturních pracovníků a interkulturních asistentů. Interkulturní asistenti jsou zaměstnání na dohody o provedení práce, úzce spolupracují s IP, pohybují se spíše v terénu a realizují potřebné překlady. IP reprezentují vybrané jazykové skupiny:

- ukrajinština / ruština
- rumunština / moldavština
- arabština
- vietnamština

Kromě těchto jazyků mohou IP pokrýt také cizince mluvící anglicky. Jeden IP absolvoval vysokoškolské studium angličtiny. Jeden IP z důvodu své maďarské národnosti může komunikovat navíc s maďarsky mluvícími cizinci. Čtyři z pěti IP mají vysokoškolské vzdělání humanitního či filologického zaměření. Jeden IP ukončil vysokoškolské studium na ekonomické fakultě. Každý z nich prožil na vlastní kůži, co znamená život cizince v cizí zemi. Individuální zkušenost jistě v tomto případě pomáhá, pro výkon interkulturní práce však není dostačující.

V rámci realizovaného sociálně inovačního projektu byl vytvořen Kompetenční model. Ten se stal rámcovým dokumentem, vymezujícím klíčové znalosti a dovednosti pro kvalifikovaný výkon interkulturní práce. V tomto směru bylo také zacíleno vzdělávání, které nově přijatí IP absolvovali.

Uchazeči o interkulturní práci na MMB získali ještě před nástupem do zaměstnání mnoho praktických zkušeností s procesem integrace cizinců do české společnosti. Na vlastní kůži pocítili tvrdost některých bariér, které jsou v české společnosti ve veřejném prostoru vystavěny a často i obhajovány jako žádoucí a potřebné. Snaha změnit postavení svých krajanů v ČR, motivovala cizince ucházet se o tuto práci. Nástupem interkulturních pracovníků na MMB nastala změna v jejich individuálním pohledu na bariéry či problémy s integrací cizinců. Sami teď nesou určitou tíhu odpovědnosti za reprezentování veřejné instituce. Snaží se vybalancovat mezi očekáváními svých krajanů a posláním veřejné instituce. V úvodní etapě svého působení na MMB museli IP řešit úkoly jak profesního, tak i sociálně psychologického charakteru.

Mezi klíčové úkoly úvodní fáze interkulturní práce lze zařadit:

1. Identifikace s rolí, která v sobě obsahuje reprezentaci moci samosprávného subjektu
2. Určení formy a prostoru pro oslovení klientů a vstoupení do povědomí vybraných komunit cizinců
3. Nastavení hranic ve vztahu ke klientům
4. Konkretizace tematických okruhů tvořících obsah interkulturní práce ve veřejné instituci
5. Oslovení pracovníků veřejných institucí ve městě Brně s nabídkou spolupráce na řešení problémů cizinců na území Brna
6. Vyhledávání partnerů podílejících se na práci a pomoci cizincům v rámci NNO či jiných VI
7. Zviditelnění se v prostoru VI i NNO. PR interkulturní práce na MMB i ve městě Brně

S prvními klienty se IP začali potkávat v únoru 2018, byť určitým způsobem si každý z IP přinesl na magistrát určitá témata, zkušenosti a kontakty s komunitou cizinců, které získal v minulosti. Zdá se, že na začátku se výrazně projevila individualita každého IP. Konkrétní podobu a obsah interkulturní práce vedle vědomostí a dovedností tvořících jádro interkulturní kompetence determinují také osobnostní rysy a osobní hodnoty, postoje a zkušenosti. Nelze pominout zároveň specifika daná cizineckou komunitou, zejména pak její postavení na trhu práce, vztah majority k dané skupině, stejně jako specifické potřeby či očekávání adresované veřejným institucím.

Velmi záhy po svém nástupu na MMB začali IP pracovat s klienty, kteří se ocitají mnohdy v mezních životních situacích (bez osobních dokladů, bez peněz, bez sociální podpory ze strany nejbližších). Psychický tlak pramenící z těchto kontaktů je značný, část klientů přicházejících k IP vyžaduje pomoc v režimu krizové intervence. Tito klienti nerespektují pracovní dobu IP, volají během víkendů nebo v pozdních večerních hodinách. Navíc náročnost práce umocňuje fakt, že IP nemohou vždy (jedná se o kompetence, ale i prostředky materiálního charakteru), těmto osobám okamžitě pomoci. Rovněž z těchto důvodů je tato práce náročná.

Počátky práce ilustrují následující výpovědi tří interkulturních pracovníků:

IP č. 1 „Nejdřív chceš mít klienty... S hranicemi začínám teprve teď. Učím se, jak se to dělá, jde mi o určitý systém práce... Musela jsem poznat, kolik já můžu pomoci.“

IP č. 2 „Nemám hranice, ale musím si je stanovit. Ze začátku jsem v tom plavala. Klienti jsou často v životní krizi, nerespektují hranice. Teď už pracovní telefon vypínám během soboty a neděle. Někteří mi volali večer nebo během víkendu...“

IP č. 3 „Jsem volný člověk. Určil jsem si, co patří k mé práci a co už ne. Pomáhám v sociální oblasti. To, co odmítám, jsou žádosti, v nichž klient chce pro sebe získat určitou finanční výhodu.“

Zajímalo nás, jak sami IP pojmají svou práci. S čím jí ztotožňují, jak sami sebe vnímají, v čem vidí těžiště svého poslání. Prezentujeme zde výpovědi IP k výše uvedeným otázkám.

- „Nejstručněji řečeno, je předmětem práce IP integrace cizinců do české společnosti.“
- „Působit na vztahy mezi Čechy a cizinci, přinášet změny do těchto vztahů a eliminovat nedorozumění, které vznikají v oblasti kultury, jazyka...“

- „Předmětem práce je hledání a zavádění systémových řešení (nejde tolik o interkulturní práci na mikro úrovni, jako spíše expertní přístup k určité komunitě cizinců a hledání systémových opatření.“
- „V interkulturní práci jde o budování mostů mezi úředníky a cizinci, jde o hledání možností vzájemného propojení.“

Z výpovědí je patrná různorodost přístupů k definování interkulturní práce. Tak, jak se liší pohledy jednotlivých IP v otázce cílů, liší se rovněž jejich odhady poměru dílčích činností interkulturní práce. Z odpovědí vyplývají následující varianty:

IP č. 1

- 80 % - tlumočení včetně řešení nedorozumění vzniklých z důvodu jazykových bariér
- 10 % - poradenství v otázkách začleňování do majoritní společnosti
- 10 % - vyhledávání kontaktů

IP č. 2

- 50 % - tlumočení
 - 50 % - doprovod
- U třetiny klientů se také poskytují poradenské služby

IP č. 3

- 50 % - tlumočení
- 50 % - doprovod

IP – č. 4

- 60 – 70 % - tlumočení a doprovod (polovina případů se týká doprovodů k lékařům, polovina pak doprovody na úřady)
- 30 % - poradenství (nejčastěji se týká potřebných dokumentů)

IP – č. 5

Nejde tolik o tlumočení nebo doprovod, spíše se jedná o hledání systémových řešení, které přinesou dlouhodobou změnu.

Rozhovory ukázaly, že si IP uvědomují význam role zaměstnance veřejné instituce. Odmítají, že by reprezentovali zájmy pouze cizinecké komunity. Svoji úlohu vidí spíše v mediaci případů, ve kterých vážne komunikace mezi cizincem a veřejnou institucí. IP zároveň vnímají autoritu pracovníka MMB, díky které mají více možností s nabízením svých služeb. Shodují se v tom, že pokud by byli zaměstnání některou neziskovou organizací, jejich pomoc cizincům, by byla značně omezená. Výhodou veřejné instituce je rovněž možnost hledání a realizace systémových řešení, nejde jen o práci v režimu „tady a teď“.

Oslovení klientů

Vzhledem k tomu, že interkulturní práce v rámci veřejné instituce je novou službou, museli IP připravit vlastní strategii oslovení a navázání kontaktů uvnitř komunity krajanů. Součástí těchto postupů je rozdávání letáčků, které IP vytvořili a zanesli na místa navštěvovaná cizinci, například se jedná o obchody, večerky, restaurace, ubytovny, firmy, ve kterých jsou ve větší míře zaměstnání cizinci. Letáčky se objevily také na autobusových zastávkách, ze kterých odjíždí autobusy do Rumunska a na Ukrajinu.

Druhou hojně používanou formou oslovení cizinců se staly sociální sítě. Prostřednictvím facebooku jsou cizinci informováni o nabídce služeb, vzdělávacích kurzů i setkáních, které nabízí IP nebo se na nich podílí. Elektronickou cestou jsou zprostředkována rovněž krátká informační videa, ve kterých IP informují o tématech, která zajímají cizince. Jedná se například o problematiku zápisu dětí do MŠ a ZŠ a potřebných formalitách s tím spojených. Informační video bylo věnováno také problematice rodného listu dítěte cizince. U vietnamské komunity se videa těší velké oblibě, sledovanost jednoho z nich dosáhla 3 000 shlédnutí. Na základě takto zprostředkovaných informací se následně na IP obrátili noví klienti.

IP vyhledávají potenciální klienty také prostřednictvím osobních kontaktů. Za tímto účelem pracují IP jeden den v týdnu v terénu. Široce pojatým terénem jsou místa, ve kterých se pohybují cizinci, například se jedná o tržnice, restaurace, ubytovny, firmy, místa spojená s náboženským životem (tedy kostely nebo mešity, kde se schází celé rodiny i s dětmi). Brněnská mešita navíc slouží během neděle k výuce arabštiny. Arabštinu se zde učí děti, které se narodily v ČR nebo přišly do Brna v útlém dětství, navštěvují české školy a s arabštinou mají kontakt pouze v rodině. Kontakty IP s novými klienty se navazují také metodou sněhové koule. Cizinci doporučí svým známým a ti zase svým známým službu IP, se kterou sami měli dobrou zkušenost.

V přípravné fázi projektu se předpokládalo, že IP budou navazovat kontakty rovněž s tzv. **gatekeepers**, kteří budou dále zprostředkovat důležité informace o práci IP svým krajanům. V této otázce se ukázalo, že každá komunita cizinců se řídí vlastními pravidly. V arabsky mluvící komunitě interkulturní pracovník identifikoval takovou osobnost snadno. Vlivné postavení uvnitř arabské komunity má bezesporu duchovní, kterého mohou cizinci navštívit v brněnské mešitě.

Ve vietnamské komunitě je to spíše někdo, koho IP nazývají „zprostředkovatelem“. Jedná se o Vietnamce s velmi dobrou znalostí češtiny, dobrou orientací v české legislativě, dobrou znalostí státní správy i sociokulturního kontextu. Taková osoba je zvána na všechny vietnamské svatby a důležité rodinné události a má proto i vlivné postavení v celé komunitě v Brně.

Ukrajinská komunita se zdá být v tomto ohledu roztržštěná. Řada Ukrajinců přijíždí do ČR z čistě ekonomických důvodů, jejich motivace směřuje hlavně k výdělku peněz. Pracují ve fyzicky náročných profesích, často šest dnů v týdnu. Ve svém volném čase, který je velmi limitovaný, se s nikým nestýkají, o kontakty s krajanem nemají zájem. Najít uvnitř této komunity osobnost typu gatekeeper, je obtížné. Jen okrajově bychom mohli takovou osobu hledat v pravoslavné nebo řeckokatolické církvi. Krajanské spolky Ukrajinci v Brně nevyhledávají.

V rumunské komunitě je situace obdobná, jako u Ukrajinců. Výhodou však je to, že rumunsky mluvící IP je zároveň pravoslavným knězem. Počet lidí, kteří navštěvují v Brně pravoslavné bohoslužby, se pohybuje kolem 60 lidí (bohoslužby probíhají v češtině, staroslověnštině a rumunštině). IP pro

rumunskou komunitu zpochybnil význam krajanských spolků (jeden funguje v Praze, ale podle slov IP nehraje významnou roli). V ČR neexistuje žádná krajanská organizace Moldavanů.

Interkulturní práce s rizikovými skupinami cizinců

Každá komunita má svá specifika. Interkulturní pracovník se ve své práci zaměřuje na určitý okruh témat a činností. Zajímalo nás, zda interkulturní pracovníci vyzorovali ve své práci z hlediska integrace cizinců některé více rizikové skupiny.

U vietnamské komunity IP poukázali na osoby, které v Brně a okolí našly pracovní uplatnění v továrnách. Ještě před příjezdem do ČR si půjčili ve své vlasti peníze na zaplacení cestovních nákladů a nákladů za zprostředkování práce. (finanční částka se pohybuje kolem 15 000 amerických dolarů). Tito Vietnamci žijí na ubytovnách, nemají kontakt s okolím, celý jejich životní prostor tvoří práce a ubytovna. Tito cizinci neumí česky a ani se neučí, mohou se snadno stát oběťmi zavražďování a manipulace. Problémem je také výskyt gamblerství v této specifické podskupině. Přístup k nim je pro IP neskutčný. Nicméně, díky informačním filmům, které IP umístili na facebook, se podařilo navázat s některými z nich kontakt.

IP pro arabskou komunitu vnímá jako rizikovou skupinu rozvedené ženy a vdovy. Díky spíše tradičnímu rozdělení rolí v arabských rodinách, představuje rozvod a život po rozvodovém řízení velmi náročný zlom v životě arabských žen. Zatímco vdovám se snaží nabídnout finanční i sociální pomoc celá arabská komunita v Brně, rozvedené ženy se často musí spolehnout jen samy na sebe. Navázat kontakt s těmito ženami není snadné. Hraje zde roli pocit studu, někdy dlouhou dobu trvající izolace ženy a chybějící sociální kompetence. IP se daří budovat síť kontaktů uvnitř arabské komunity v Brně prostřednictvím osobních setkání, sítě Whats up i dalších sociálních sítí na internetu. Získání důvěry těchto žen je dlouhodobý proces.

Z hlediska rizikovosti cizinců přicházejících do Brna z Rumunska a Moldávie, poukázal IP jako zranitelnou skupinu osoby ovládané zprostředkovatelskými agenturami. Problémem je v této podskupině pracovní vykořisťování a zavražďování z důvodu problémů s legálností jejich pobytu i zaměstnání. Tyto osoby pracují často v otřesných podmínkách bez zdravotního, sociálního i důchodového pojištění. V případě nemoci či úrazu nemají přístup k bezplatnému zdravotnictví. Díky agilnosti IP, se daří v rámci práce v terénu dostat k těmto lidem, kteří se, jak se zdá pohybují na „území nikoho“ z hlediska státní správy i NNO.

Problémy cizinců z Ukrajiny se podobají v mnoha aspektech těm výše popsaným. Oproti jiným cizincům z naší analýzy však mají Ukrajinci jistou výhodu, v ČR se vždy nějak domluví. Rizikovost určité skupiny Ukrajinců je spojená s krátkodobou životní perspektivou. Jejich jediným cílem zde je vydělat maximální množství peněz. Tato skupina Ukrajinců neřeší budoucnost, nemají žádné dlouhodobé cíle. Během pobytu v ČR minimalizují své potřeby (týká se to ubytování, jídla i další spotřeby) a veškeré peníze posílají domů své rodině. Zlom nastává v případě úrazu či vážné nemoci. Do té doby neřešili zdravotní pojištění. Problémem rovněž je to, že jejich časově zúžená perspektiva mnohdy přetrvává léta. V ČR tak žijí 10, 15 let, nikde si neplatí důchodové pojištění. IP vnímá jako důležitou součást

práce s touto skupinou Ukrajinců plánování jejich strategií s dlouhodobým výhledem. Ze zkušeností IP vyplývá, že Ukrajinci žijící na brněnských ubytovnách mají o tuto pomoc zájem.

Kontakty IP s veřejnými institucemi

IP se svými klienty řeší životní situace, které svým obsahem spadají do působnosti různých veřejných orgánů. Mezi instituce, na které se IP obracejí se svými klienty, patří zejména úřad práce, OAMP MV ČR (brněnská pobočka), mateřské a základní školy, zdravotnická zařízení. Jsou to pochopitelně také jednotlivé odbory a oddělení MMB, přičemž nejčastěji se jedná o Odbor matriky, Odbor životního prostředí a Oddělení správy poplatku za komunální odpad. Cizinci také občas žádají o pomoc s vyřízením řidičského průkazu, někdy IP asistují cizincům během jednání na Živnostenském úřadě. IP opakovaně pomáhali cizincům řešit žádosti o uznání vzdělání získaného v zahraničí, které spadají do gesce krajského úřadu.

Velmi dobře se podařilo navázat spolupráci IP s Krajským úřadem v Brně, který pořádá pro cizince různě tematicky zaměřené kurzy, workshopy či přednášky. Jedná se například o kurzy češtiny pro cizince, kdy se tyto kurzy konají v různých více či méně homogenně či heterogenně vytvořených sestavách. V minulosti proběhly mimo jiné kurz češtiny pro matky s dětmi, letní jazykové kurzy pro děti nebo kurzy podporující socio-kulturní orientaci cizinců v české společnosti. Byly taktéž pořádány přednášky o povinném očkování dětí v ČR, o předškolní výchově v ČR a o formálních podmínkách zápisu do mateřských či základních škol. IP mapují ve svých komunitách zájem o určitá témata, přináší taktéž otázky, které se v cizineckém prostředí aktuálně řeší. Na základě těchto podnětů se pak tvoří plán budoucích vzdělávacích aktivit, které realizuje Jihomoravské regionální centrum pro podporu integrace cizinců.

Mimo okruh veřejných institucí se IP se svými klienty obraceli i na komerční sféru. Jednalo se například o pomoc s otevřením bankovního účtu, komunikaci s realitní kanceláří i pronajimateli bytů. V neposlední řadě IP kontaktovali rovněž nevládní organizace, které jako například brněnská Charita, mohou poskytnout lidem v nouzi okamžitou pomoc, například formou ošacení, jídla nebo azylového bydlení.

Příklad:

IP se během své práce v terénu, tedy na ulici, setkal s mužem, který, jak se pak ukázalo, měl rumunské občanství. Tento muž žil několik dnů na ulici. Od svého bývalého zaměstnavatele nedostal za svou práci řádně zaplacen. Neměl u sebe peníze, nevěděl, na koho by se měl obrátit s prosbou o pomoc. Cizinec neuměl česky. IP ho doprovodil na Charitu, která mu umožnila zavolat do Rumunska své rodině. IP popsal situaci muže a požádal rodinu o to, aby svému dědovi poslali peníze na autobus domů. Rodina muže nereagovala, IP proto kontaktoval příbuzné muže opakovaně. Tento příběh měl dobrý konec. Z Rumunska přišly peníze, IP pomohl cizinci koupit lístek i potřebné jídlo na cestu a doprovodil muže k autobusu.

Z práce IP vyplývá, že složitější problémy mají cizinci tendenci řešit na více místech, kde během hledání řešení osloví mnohdy několik odborníků. Týká se to například rozvodových kauz, řešení bydlení i vyřizování potřebných dokumentů spojených s povolením k pobytu. Při sdělování informací

týkajících se klientova případu jsou cizinci velmi opatrní. Mnohdy neřeknou nebo zatají podstatné informace a interkulturní pracovníci se dozvídají o některých klíčových skutečnostech až během komunikace s úředníky. Jedná se o komplexnější problém budování vztahu založeného na důvěře mezi cizincem a IP. Současně zde vyvstává problém důvěryhodnosti IP ve vztahu k jiným pracovníkům MMB a obecněji i ostatních veřejných institucí v Brně.

Příklady z praxe IP

Za tak krátkou dobu si netroufáme měřit úspěšnost či neúspěšnost práce IP. Spíše zde chceme ukázat oblasti, ve kterých IP dosahují lepší výsledky a kde častěji naráží na problémy či překážky.

IP se daří práce v oblasti tlumočení. Jedná se o tlumočení úředních tiskopisů, ale i tlumočení v rámci jednání cizinců s úředníky MMB nebo ÚP. Z iniciativy IP byly přeloženy do čtyř jazyků informace týkající se placení za komunální odpad. Daří se rovněž práce v oblasti doprovodů k lékařům. Jedná se například o doprovody těhotných žen i matek v období šestinedělí.

Příklady:

Klientka kontaktovala IP poté, co sama navštívila lékaře. Z důvodu nepochopení lékařského sdělení, které se týkalo průběhu těhotenství a plánovaného porodu, byla žena silně stresována. Rozhodla se proto obrátit na IP se žádostí o doprovod během další kontroly. S pomocí IP se pak celá situace objasnila.

Dalším příkladem, kdy IP doprovázel cizince k lékaři, byl případ onkologického vyšetření. Cizinec žijící v Brně prožíval vysokou míru úzkosti a stresu. Důvodem byla nepříznivá diagnóza, stres mu bránil spolehnout se na vlastní znalost češtiny. IP v tomto případě poskytl klientovi, kromě tlumočení i potřebnou dávku psychické podpory.

Doprovody IP se týkají také případů pórůzového ošetření či návštěv pediatrů, kdy IP doprovází cizince s dětmi.

Na druhou stranu problematické jsou vždy případy, kdy klienti řeší bytový problém. IP se setkali mnohokrát s odmítnutím klientů majících zájem o pronájem bytů. Příkladem může být situace, kdy za družstevní byt, který by si pronajal cizinec, by člen družstva vlastníci byt musel zaplatit poplatek bytovému družstvu vyšší o 100% než v případě, kdy pronajmatelem by se stal český občan. O možnosti získání bytu z městského bytového fondu lze uvažovat pouze hypoteticky. Mnohdy se totiž cizinci ocitají na ulici ze dne na den. IP jsou žádáni o pomoc s urgentní naléhavostí. IP řeší rovněž se svými klienty problematiku nájemních smluv, které jsou mnohdy zatíženy až protiprávními požadavky ve vztahu k pronajimatelům cizincům. Ti však z důvodu naléhavosti řešení své bytové situace přistupují na tyto podmínky. IP mají možnost ve složitějších případech požádat o konzultaci právníka.

Ne vždy se zatím daří umístit děti cizinců do mateřských škol. Důvodem je zde obecný nedostatek míst v těchto zařízeních. Možností zůstává soukromý vzdělávací sektor, který v tomto směru cizince nediskriminuje.

Opakovaně se IP setkali se zamítnutím žádostí cizinců o příspěvky ze státní sociální podpory. Legislativní podmínky nároku na jednotlivé sociální dávky se velmi často mění. Jednou věcí jsou

právní podmínky nároku na finanční pomoc, druhou samotný způsob sdělování informací cizincům nebo dostupnost srozumitelných informací. Konkrétním příkladem může být příspěvek na bydlení, o který cizinci v Brně opakovaně žádali.

Příklad: Syrská studentka technické vysoké školy mluvící plynule anglicky a částečně česky, z důvodu těhotenství musela opustit vysokoškolské koleje, které neumožňují matkám s dětmi pobyt na kolejích. Vzhledem k tomu, že v ČR pobývá na studentské vízum, stejně jako její manžel, nemohla tato dvojice pracovat a takto získat peníze potřebné k pokrytí vyšších životních nákladů. Nutně potřebovali najít byt a pomoc s financováním bytu.

První návštěva na odboru sociální péče neproběhla zcela hladce. Úřednice cizinku upozornila, že musí mluvit česky, protože je v ČR (s touto větou se cizinci na českých úřadech setkávají velmi často). Anglicky se úřednice odmítala se studentkou bavit. Následovala druhá návštěva v doprovodu IP. IP mluvila česky a požádala úřednici o možnost vyřízení příspěvku na bydlení. Úřednice se zeptala, zda fakt, že cizinka má na tento příspěvek nárok si IP vymyslela nebo jej na něčem zakládá. Nárok cizinky na příspěvek zamítla. IP konzultovala celý případ s vedoucím Oddělení sociálního začleňování, který IP doporučil postup s odkazy na platné znění zákonů. Během třetí návštěvy, kdy IP jednala s úřednicí, byla přijata písemná žádost cizinky o příspěvek na podporu na bydlení.

O ne zcela férovém postupu některých úředníků vůči cizincům, kteří nemluví česky, svědčí rovněž následující příklad. Vietnamský občan, který nerozumí česky, požádal IP o doprovod na odbor Matriky, za účelem vyřízení rodného listu pro své dítě, které se narodilo v ČR. Oba rodiče dítěte přitom pracují v továrně u Brna. O potřebných dokladech k vyřízení rodného listu se cizinci dozvěděli z instruktážního videa, které vyrobili IP ve vietnamštině a umístili jej na facebook. Cizinec odevzdal úřednici potřebné doklady a ta se zeptala na příjmení, které rodiče vybrali pro svou dceru. Muž prostřednictvím IP sdělil, že se jedná o příjmení otce. Rodný list byl za přítomnosti cizince a IP vyhotoven a předán ke kontrole. Otec dítěte se po přečtení listu, obrátil na úřednici s prosbou, zda by změnila příjmení dítěte a zapsala dítěti dvě příjmení - po otci i matce. Úřednice po poradě s kolegyní cizinci odpověděla, že v tomto případě by druhé příjmení bylo s -ová. Na dotaz proč dostal cizinec odpověď, protože je v České republice a tady ženy mají příjmení s -ová. Pokud by-ová nechtěl, musel by písemně požádat o výjimku. Cizinec, který nerozuměl tomuto zdůvodnění a postupu, souhlasil s tím, že dcera bude mít pouze jeho příjmení. Tohoto jednání se účastnila rovněž evaluátorka projektu.

Závěry a doporučení

Zahájení interkulturní práce na MMB předcházely dlouhé měsíce přípravy sociálně inovačního projektu. Některé obavy, o kterých se v úvodní fázi uvažovalo, jako například riziko fluktuace cizinců na pozicích interkulturních pracovníků a interkulturních asistentů, se nepotvrdily. Na druhou stranu se ukázalo zcela zřetelně, že zavádění jakékoliv změny v systému, kterým je Magistrát města Brna, je velmi obtížné. Aktivity, které měly být realizovány na půdě MMB (například: doprovody cizinců, tlumočení jednání cizinců s úředníky, mediace složitějších případů) se odehrávají častěji v širším veřejném prostoru, tedy například na úřadu práce, v mateřských a základních školách nebo v lékařských zařízeních.

K naplnění cílů sociálně inovačního projektu je potřeba, aby interkulturní pracovníci více spolupracovali s odbory a odděleními MMB, na které se obrací cizinci při řešení životních situací. K tomuto účelu doporučuji opětovně oslovit vedoucí pracovníky odborů a požádat je o schůzku, během které by bylo možné prezentovat práci IP a nastítnit možnosti společné spolupráce v průběhu druhého roku trvání projektu.

Roční trvání projektu rovněž prokázalo křehkost podpory ze strany místních politiků. Část politiků podporujících projekt během svého funkčního období přešla v obecním zastupitelstvu do opozice. Pro část politiků se problematika prostupnosti veřejných institucí vůči cizincům stala horkým tématem předvolební kampaně do letošních podzimních komunálních voleb. Stávající situace si žádá promyšlený postup. Je potřeba citlivě uvádět informace o projektu a diplomaticky nakládat se zájmem politiků o téma projektu.

Jako velmi potřebná se jeví pozitivní PR kampaň o soužití Čechů a cizinců v Brně, o přínosech plynoucích z různorodého prolínání kultur a jazyků. Dobrým příkladem takové strategie je cyklus článků o cizincích nazvaný Čech jak Brno, ukazující se na stránkách brnoinfo.cz. Potřebná je rovněž reklama interkulturní práce, která bude zacílená jak směrem k pracovníkům MMB, tak směrem k cizincům. Také v druhém roce projektu je nutné připravit akce, které přinesou zviditelnění potřeby interkulturní práce a přínosy plynoucí pro samotné pracovníky MMB i širší veřejnost.

Nadále je nutné hledat nové způsoby a formy oslovení cizinců, kteří v Brně žijí a u kterých se z důvodu nedostupnosti či absence srozumitelných informací, nedaří posílit integraci. Jde o cizince, kteří mají zájem o začlenění se do společnosti, kteří spojují s Brnem své profesní i soukromé plány, avšak z důvodu obav z kontaktu s českými úřady neřeší aktivně své záležitosti.

Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí je sociálně inovačním projektem, který jako mnoho tohoto druhu projektů, čelí jistým komplikacím a obtížím. Jedná se například o časový posun při zahájení některých plánovaných aktivit. Specifické prostředí, ve kterém je projekt realizován, navíc podtrhuje strnulost některých aktérů a tedy i komplikovanost spuštění určitých procesů. Nejobtížnější ze všech úkolů, který je implicitní součástí všech explicitně vytýčených klíčových aktivit a cílů projektu, je pro nás stěžejní. Jedná se o otevřenost pracovníků VI ve městě Brně myšlence společného soužití lidí z různých jazykových, kulturních, náboženských i sociálních prostředí. Tato myšlenka není nová. Historie města Brna je historií, v níž sehráli důležitou roli lidé různých národností. K tomu, aby tak tomu mohlo být i v budoucnu, je potřeba podpory ze strany veřejných institucí, je potřeba většího zájmu a vstřícnosti individuálních lidí. Zatím se zdá, že cizinci patří k okrajovým tématům většiny odborů a oddělení MMB.

Seznam zkratk:

IP – interkulturní pracovník / interkulturní pracovníci

MMB – Magistrát města Brna

OAMP – orgán azylové a migrační politiky

ÚP – úřad práce

VI – veřejná instituce