



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SHRNUJÍCÍ ANALYTICKÁ ZPRÁVA

KA 07: Analýza potřeb

„Zvyšování interkulturní prostupnosti
veřejných institucí ve městě Brně“

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

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

Obsah

1	Úvod.....	2
2	Analýza potřeb.....	3
2.1	Základní vymezení.....	3
2.2	Analýza potřeb: vymezení pro projekt.....	4
3	Potřeby z perspektivy cizinců.....	8
3.1	Zjištěné potřeby v oblasti systémové/strukturní integrace	8
3.2	Zjištěné potřeby v oblasti sociální integrace.....	9
4	Potřeby z perspektivy pracovníků veřejné správy	11
4.1	Zjištěné potřeby v oblasti systémové/strukturní integrace	11
4.2	Zjištěné potřeby v oblasti sociální integrace.....	14

1 Úvod

Analýza potřeb vzniká v rámci projektu „Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí ve městě Brně“ a zaměřovala na identifikaci potřeb cizinců žijících v městě Brně, dále úředníků magistrátu města Brna (dále také MMB) a dalších zaměstnanců veřejných institucí, kteří se dostávají v rámci svého výkonu povolání do kontaktu s cizinci. V rámci projektu analýza potřeb probíhala ve dvou fázích. První fáze (vstupní analýza potřeb) proběhla v prvních třech měsících od započetí projektu (říjen až prosinec 2017) a měla za cíl popsat současný stav potřeb cizinců v městě Brně a zaměstnanců MMB a veřejných institucí, kteří jsou v kontaktu s cizinci. Na tuto fázi navázala průběžná analýza potřeb, která trvala až do skončení projektu (tj. 4. až 24. měsíc projektu).

Vstupní analýza potřeb sloužila k přípravě kompetenčního modelu interkulturních pracovníků, dále k identifikaci vzdělávacích potřeb aktérů, kteří s cizinci přicházejí v rámci své agendy do kontaktu a výběru vhodných témat v rámci vzdělávání interkulturních pracovníků. Průběžná analýza byla oporou pro evaluaci a rovněž i tým interkulturních pracovníků, sloužila i pro přípravu a navrhování dalších témat vzdělávání. Potřeby byly zjišťovány kvalitativními i kvantitativními výzkumnými metodami (individuální a skupinové rozhovory a dále etnografií).

Předložený text je stručným shrnutím potřeb cizinců a úředníků MMB a dalších zaměstnanců veřejných institucí.

2 Analýza potřeb

2.1 Základní vymezení

Analýza potřeb je metoda, která přes pojmenování překážek a problémů míří k nalezení tzv. skutečných potřeb cílové skupiny. Jedná se o specifický typ analýzy, který výzkumníky dovádí ke zjištění nedostatků ve vymezené oblasti zájmu – k odhalení tzv. faktických či reálných potřeb. Právě identifikace a pojmenování těchto nedostatků nám umožňuje následně na tyto zjištěné vady reagovat, dále s nimi pracovat a navrhnout opatření pro jejich odstranění. Jinými slovy, analýza potřeb připravuje podklady pro zavádění změn, představuje základní témata, jimiž bychom se měli zabývat, a ukazuje, jakým směrem se vydat a na jaká témata klást větší důraz.

Hlavním cílem je objevení a pojmenování potřeb. Potřebou rozumíme něco konkrétního, co je pro jedince či skupinu žádoucí. Potřeby lze u jedinců rozlišit na primární a sekundární. Mezi primární náleží biologické a fyziologické potřeby, mezi sekundární pak potřeby sociální či kulturní, které vyvstávají z procesu adaptace. Jedná se o potřeby:

- normativní, které určují instituce a profesionální pracovníci v sociálních službách,
- pocíťované, které vychází od objektů sociální práce (nemusí být artikulované),
- vyjádřené, vycházející od objektů i subjektů sociální práce (jsou veřejně vyslovovány),
- komparativní, vymezené jako rozdíl v uspokojování sociálních potřeb mezi dvěma podobnými skupinami (Bradshaw 1972).

Potřeby jsou také rozlišovány podle kritérií: primárnosti potřeb, nositelů potřeb, aktuálnosti potřeb, a jejich kvality/kvantity. Současně platí, že se potřeby mohou lišit – podle svých nositelů, okolností migrace, místa a délky pobytu, aktuálnosti apod.

Základním cílem analýzy potřeb je „provést identifikaci rozdílu mezi tím, co je, a tím, co je žádoucí.“ (Belcourt, 1998: 35). „Tím, co je“, je myšlen současný stav, a „tím, co je žádoucí“ zase stav, který je optimální nebo zatím jen nenaplněným přáním. Abychom cíl naplnili, neobejdeme se bez informací od těch, kterých se analýza přímo týká, a jichž se budou v konečném důsledku týkat i navazující opatření. Potřeby vyvstávají v prostoru, který je vymezen rozdílem mezi našimi požadavky, očekáváními a skutečností. Jedná se o dva pevné orientační body. První můžeme nazvat „současným stavem“, druhý „standardním stavem“. Současný stav představuje momentální situaci, kterou chceme nějakým způsobem vylepšit, či kultivovat a přiblížit tak ke standardnímu stavu.

Obecně se analýza potřeb skládá z dvou fází. V první fázi pátráme po problémech jedinců, skupin či organizací, ve druhé objevujeme příslušné potřeby, které třídíme a uspořádáváme tak, aby na jejich základě mohla vznikat jednotlivá opatření.

2.2 Analýza potřeb: vymezení pro projekt

Výše byl v obecnosti popsán postup pro analýzu potřeb. Ten byl aplikován na řešený projekt. Vymezení standartního stavu vycházelo z cílů řešeného projektu. Hlavním cílem projektu bylo „odstraňování sociokulturních a jazykových bariér při jednání mezi veřejnými institucemi a migranty ve městě Brně, a tedy podpora harmonického a spravedlivého soužití v kulturně rozmanité společnosti“. Na tento hlavní cíl navazoval dílčí cíl: „získání komplexního přehledu o potřebách cizinců a veřejných institucí ve městě Brně“.

Nositeli potřeb byli uživatelé v rámci projektu poskytovaných služeb. Zaprvé jimi byli úředníci MMB a další zaměstnanci veřejných institucí ve městě Brně (dále pracovníci veřejné správy), kteří se dostávají v rámci výkonu svého povolání do kontaktu s cizinci. Je potřeba uvést, že kontakt s cizinci pro ně přináší v praxi zátěž – ať už v podobě náročných komunikací, které bývají v jiném jazyce, tak i v obsahu a náročnosti řešených témat, přičemž je v praxi podpora pracovníků obvykle systémově podceňována a opomíjena. Zadruhé sem patřili cizinci legálně pobývající na území města Brna. A to jak ti, kteří již v minulosti využili sociálních služeb poskytovaných úřady a organizacemi v městě Brně, tak i ti, kteří zatím těchto služeb nevyužili.

V případě analýzy potřeb byly identifikované potřeby tříděny podle dimenzí integrace: bydlení, trh práce, ekonomická integrace, vzdělávání a jazyková integrace, sociálně-zdravotní integrace, kulturně-religiózní, identifikační a interakční. Podrobný popis jednotlivých kategorií představuje tabulka 1.

Limitem analýzy potřeb je, že je zobecnitelná výhradně vůči cizincům a úředníkům, s nimiž se dostala do kontaktu.

Tabulka 1 Dimenze integrace

Systémová / strukturální integrace	Pobyt a bydlení	Oblast sledující formy pobytu cizinců a podoby trvalejšího usídlování cizinců v regionu, podpora legálních forem pobytu, přístupu k veřejným službám, zajištění přístupu k adekvátnímu bydlení a prevence prostorové koncentrace cizinců.
	Trh práce a ekonomická integrace	Oblast začleňování na trh práce, podpora aktivního působení na trhu práce, zaměstnanosti a ekonomické soběstačnosti (např. podnikání).
	Vzdělávání a jazyková integrace	Oblast začleňování do vzdělávacího systému, zajištění vzdělávání cizinců, včetně jazykového vzdělávání (dětí i dospělých), zajištění

		přístupu ke vzdělávání a podpora úspěšnosti ve vzdělávacím procesu, podpora připravenosti učitelů.
	Sociálně-zdravotní integrace	Oblast prevence sociálního vyloučení, zajištění poskytování základní sociální a zdravotní péče, účasti na zdravotním a sociálním pojištění, rozvoj sociálních služeb a právního poradenství pro cizince.
Sociální integrace	Kulturně-religiózní integrace	Oblast podpory kultury a náboženství cizinců, rozvoj mezikulturního dialogu, podpora nabytí základního kulturního vědění a orientace příchozích ve společnosti, vyrovnání se s kulturními diferencemi a jejich akceptace.
	Interaktivně-identifikační integrace	Interaktivní rovinu tvoří kvalita interakcí mezi cizinci a společností (vnímání majoritou, stereotypy, postoje institucí státní správy a samosprávy, komunikace). Identifikační rovinu tvoří subjektivní pocity, očekávání a zkušenosti cizinců. Oblast zapojení se cizinců do sociálních sítí, navazování kontaktů mimo vlastní skupinu, fungování organizací cizinců, veřejného sebevyjádření a ztotožnění se s institucionálními cíli.

Potřeby v oblasti systémové/strukturní integrace

V případě potřeb v rámci systémové (strukturní) integrace jsme se zaměřili spíše na rovinu komunikace cizinců s institucemi, a to v oblasti pobytu, zapojení se do sociálního a zdravotního pojištění a využívání institucionálně zakotvených služeb s tímto souvisejících (např. sociální péče, právní a sociální poradenství v rámci sociálních služeb atd.). Zajímaly nás rovněž potřeby cizinců související s jejich integrací na trh práce, potřeby v oblasti bydlení a vzdělávání dětí i dospělých. Pozornost byla rovněž věnována potřebám v rámci jazykové integrace, které souvisí se všemi výše zmíněnými oblastmi v rámci systémové integrace. Následuje výčet oblastí a faktorů, které byly při analýze dat sledovány:

- **pobyt** – orientace v legislativě, závislost na poradenství, usazování, pokračování v migraci, plány do budoucna, typy pobytu, trvalý pobyt, sloučení rodiny,
- **bydlení** – dostupnost bydlení, překážky dostupnosti bydlení, typ bydlení, preferované bydlení, diskriminace při pronajímání, podmínky bydlení,
- **trh práce a ekonomická integrace** – kvalifikovaná práce, dostupné zaměstnání, nezaměstnanost, podnikání, nelegální zaměstnávání, bariéry v integraci na pracovní trh, diskriminace na pracovním trhu,
- **vzdělávání** – potřeby dětí a OMJ¹, připravenost pedagogů, připravenost škol, vzdělávání dospělých, nostrifikace, rekvalifikace, kurzy, vysokoškolské vzdělání, dokončení vzdělání, dostupnost vzdělání,
- **jazyková integrace** – jazykové vzdělávání, tlumočení, samostatnost v komunikaci, neznalost jazyka,
- **zdravotní a sociální integrace** – míra samostatnosti, závislost na doprovodu, zdravotní pojištění, sociální pojištění, využívání sociálních služeb, právní poradenství, sociální poradenství,
- **poradenství** – právní, sociální, placené, neplacené (NNO), klientský systém.

Potřeby v oblasti sociální integrace

V oblasti sociální integrace jsme se zaměřili více na subjektivní rovinu potřeb jednotlivce, ať už v rámci kulturní integrace, interakcí s majoritou či veřejnými institucemi, navazování kontaktů s okolím (mezi krajaný, v práci, s místními obyvateli, v sousedství apod.), míra samostatnosti či naopak závislosti (např. na tlumočnickovi, doprovázení sociálního pracovníka nebo někoho dalšího) při obstarávání běžných záležitostí, rovinu identifikace (zde sledováno např. subjektivní hodnocení interakcí, potřeby související s prožíváním domova, obavami či pocitem bezpečí). Následuje výčet oblastí a faktorů, které byly při analýze dat sledovány:

¹ Odlišný mateřský jazyk (nežli je jazyk vzdělávací).

- **kulturní integrace** – sociokulturní orientace, české reálie, setkávání s krajany, krajanské kulturní instituce, potřeby v oblasti náboženské praxe, reakce majority na kulturní odlišnost,
- **participace** – aktivní přístup, zájem o integraci, komunitní aktivity, participace na veřejném dění, zájem na politické participaci (usilování o občanství, volební právo),
- **interakce s majoritou** - dopady stereotypizace (oboustranné), interakce se sousedy, komunitní život v místě bydliště,
- **interakce s veřejnými institucemi** – orientace v systému veřejných služeb, informovanost o veřejných institucích (dále také jako VI), interkulturní kompetence úředníků, jazyková vybavenost VI, důvěra/nedůvěra ve VI, reflexe interakce s VI, překážky interakce s VI, specifika v jednání s jednotlivými VI, informační materiály v jazykových mutacích,
- **rovinu identifikace** – subjektivní hodnocení interakcí, očekávání, obavy, spokojenost, co postrádají, sociální sítě, pocit bezpečí, pocit domova,
- **navazování kontaktů** – vně i uvnitř své skupiny, s krajany, s příslušníky majority, pracovní skupiny, neformální setkávání, důležité osoby,
- **závislost** – na interkulturní práci, na jazykovém tlumočení, na doprovázení,
- **samostatnost** a orientace v jednání.

3 Potřeby z perspektivy cizinců

3.1 Zjištěné potřeby v oblasti systémové/strukturní integrace

Pobyt a bydlení

- V oblasti pobytu a bydlení je zmiňovaným problémem přístup k nájemnímu bydlení. Cizinci často vyjadřovali zkušenosti s neochotou majitelů pronajímat byty cizincům.
- Opomíjeni bývají cizinci z EU, na které se obvykle pohlíží jako na snadno integrovatelné, ale v praxi tomu tak mnohdy není. Potýkají se s obtížemi v oblasti zajištění bydlení.
- Ve městě pobývají cizinci z širokého spektra přibližně 150 států. Jedná se o velmi pestré kategorie sociální a kulturní, s různými potřebami, představami a hodnotami.
- Cizinci nemají dostatečné povědomí o tom, jak funguje trh s bydlením. Nevědí, jak o městský byt zažádat.

Trh práce a ekonomická integrace

- Dochází k neuplatnění/nevyužití kvalifikace cizinců na místním trhu práce – dequalifikaci. Obtíže mají cizinci s uznáním své kvalifikace.
- Orientace cizinců na trhu práce je na nízké úrovni, kapacity cizinců a jejich dovednosti a znalosti mnohdy zůstávají nevyužity ve prospěch společnosti.
- Zaznamenáváme případy nezaměstnanosti u partnerů a partnerek cizinců, kteří jsou zaměstnáni. Horší je zaměstnatelnost žen cizinek.

Vzdělávání a jazyková integrace

- Cizinci projevují ve vztahu k interkulturním pracovníkům zájem zejména o tlumočení, doprovody na úřady a poradenství.
- Nedostatečná je pozornost věnovaná druhé generaci, potomkům cizinců, zejména v rámci procesu socializace a vzdělávání.
- Kolísavá (a někdy nízká) motivace cizinců je k učení se českému jazyku. Mnozí cizinci zaměstnaní pracují v prostředích, kde český jazyk není vyžadován, nemají tedy dostatečnou motivaci se jej naučit.
- Potřebné je usnadnění obtížné adaptace dětí přicházejících do ZŠ a SŠ škol, nabídka individuálního tempa adaptace a podpora přijetí kolektivem spolužáků, což souvisí s vnitřní kulturou školy.
- Existuje značná různorodost potřeb dětí cizinců, které na školy nastupují v různém věku a rozdílnými znalostmi a dovednostmi. Otázkou je, jak zajistit, aby byly naplňovány potřeby v individuální rovině.

- Narůstá počet cizinců ve věkové kategorii 0 až 9 let, kteří dále rozšíří počty žáků škol, čímž dojde i k rozšíření potřeb žáků.
- Potřebné je reagovat na neznalost či špatnou znalost žáků českého jazyka v okamžiku nástupu do školky či školy.
- Dezorientace, nejistota rodičů a nesrozumitelnost informací ohledně školní docházky a vzdělávání dětí patří k dalším překážkám. Rodiče dětí často nerozumí českému vzdělávacímu systému, neznají dostatečně jeho možnosti a specifika.
- Rodiče nerozumí tomu, jaký je a jak funguje český systém vzdělávání, potřebují se v něm alespoň elementárně vyznat.
- Rodiče se potýkají s problémem výběru vhodné školy pro dítě. Cizinci, kteří do Brna přichází již s rodinou nebo zde rodinu založili, řeší téma vzdělávání dětí, zabývají se např. výběrem vhodné základní školy.
- Cizinci hodnotí stávající nabídku veřejně dostupných jazykových kurzů pro cizince jako nedostatečnou.

Sociálně-zdravotní integrace

- Cizinci mají mezery v povědomí o právním řádu, normách, pravidlech a zvyklostech, což je předpoklad k jejich začlenění.
- Působení interkulturních pracovníků ukázalo, že cizince trápí převážně problémy z oblasti sociálně-zdravotní a pobytu/bydlení.
- U cizinců zaznamenáváme známky nižší zdravotní gramotnosti týkající se znalosti, porozumění, informovanosti, přístupu k péči, povědomí o fungování zdravotní péče, prevence apod.
- Obtíže mají cizinci s dorozuměním se ve zdravotnických zařízeních, neporozumění systému zdravotní péče. Potýkají se s jazykovou bariérou a komunikačními problémy mezikulturního charakteru.
- Cizinci nejsou dostatečně informováni o možnostech a formách zdravotního pojištění.
- Některá poradenská centra nabízí své služby v angličtině. Důležitá je nejen forma informací, ale také podoba jejich sdílení. Cizinci využívají všech možných informačních kanálů, analýza ukázala, že cizinci považují za důvěryhodné informace, které získají od svých krajanů.
- Cizinci nejsou dostatečně obeznámeni se systémem pojištění. Naráží rovněž na problémy související s rozsahem lékařské péče, které jsou hrazeny z komerčního zdravotního pojištění.

3.2 Zjištěné potřeby v oblasti sociální integrace

- Nabídka společenských a kulturních akcí ve městě ne vždy reaguje na poptávku ze strany cizinců, není pro ně dostatečně atraktivní a nevtahuje je do veřejného dění. Cizinci se často ani o akcích nedozvědí.
- Registrujeme nízký pocit bezpečí cizinců.

- Přestože se cizinci většinou cítí v Brně dobře, najde se spousta situací, které jim pobyt v Brně znepríjemňují. Z hlediska interakcí s většinovou společností popisují jak dobré zkušenosti, které se odehrávají převážně na osobní rovině (na pracovišti, ve školách, na univerzitách), tak špatné zkušenosti, které se týkají různých verbálních nesnášenlivých projevů s etnickým nebo rasovým podtextem na veřejných místech (ve veřejné dopravě, v restauracích, na ulici).
- V oblasti sociálního a zdravotního pojištění se ukázala jako potřebná větší informovanost, dostupnost a pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
- Mnozí cizinci žijící na území města často nedokáží samostatně řešit případné potíže týkající se všedních záležitostí a komunikace se společenským okolím.

4 Potřeby z perspektivy pracovníků veřejné správy

4.1 Zjištěné potřeby v oblasti systémové/strukturní integrace

Pobyt a bydlení

- Různé kategorie cizinců mají různé potřeby a zájmy, je obtížné je rozpoznávat a aktuálně na ně reagovat. Nedochozí ke zjišťování potřeb cizinců jako obyvatel města, což je klíčové pro interkulturní práci.
- Potřebné je zajištění nabídky kurzů sociokulturních dovedností a adaptačních kurzů.
- Nabízí se možnost podpořit adaptaci nově příchozích, kteří reagují na poptávku trhu práce – např. působením mentorů pro cizince, interkulturních pracovníků, spoluprací se zaměstnavateli.
- V oblasti pobytu se potřeby odlišují v závislosti na typu bytového statusu cizince, délce pobytu v ČR, stejně i jeho účelu. Z hlediska pracovníků byly potřeby cizinců do jisté míry naplňovány v rámci právního poradenství poskytovaného bezplatně specializovanými NNO a poradenskými centry, tedy jen z části.
- Překážky jsou v oblasti dostupnosti vhodného bydlení. Způsobeny jsou neochotou majitelů pronajímat byty cizincům, stejně jako jazykovou bariérou. Dané situaci nepřispívá ani obecně stav dostupnosti bytů v Brně a zvyšující se ceny nájmu, které ovlivňuje také skutečnost, že Brno je „studentským“ městem a studenti žijící ve sdílených bytech jsou schopni se složit na vyšší nájemné, než jak je tomu v případě jednotlivců či rodin.
- Někteří zaměstnavatelé cizinců řeší problém s ubytováním svých zaměstnanců ve vlastních kapacitách, které však často nabízejí nevyhovující podmínky pro ubytované. Na trhu působí rovněž agentury specializující se na pronajímání bytů cizincům. Problém nedostupnosti bydlení komplikuje také vyřizování úředních záležitostí cizinců spojených s pobytem.

Trh práce a ekonomická integrace

- Patrné je nevyužití kvalifikace cizinců na místním trhu práce (dekvalifikace). Neumíme rozpoznat kvalifikace pobývajících cizinců a využít je vhodným způsobem na trhu práce.
- Proces zapojení do trhu práce snižuje malá angažovanost zaměstnavatelů ve smyslu zájmu o širší aspekty pobytu cizinců ve městě.
- Dostupnost a nabídku zaměstnání pro cizince ovlivňuje hned několik faktorů: délka pobytu, úroveň jazykové a socio-kulturní integrace, dosažené vzdělání a kvalifikace, stejně jako národnost cizince. U déle pobývajících skupin cizinců dochází v některých případech k postupné změně oblasti zaměstnání z nekvalifikovaných pozic v rámci výroby a služeb směrem k pozicím vyžadujícím

vyšší kvalifikaci. Vzdělaní cizinci mají rovněž tendence vyhledávat zaměstnání blízce svému oboru. V rámci prostoru Brna se rozvíjí rovněž zaměstnávání vysoce kvalifikovaných cizinců působících v nadnárodních společnostech. Zejména v souvislosti s vysoce kvalifikovanými cizinci vzniká problém smysluplného trávení volného času, uplatnění na trhu práce rodinných příslušníků a mnohých dalších potřeb.

- Potřebná je spolupráce se zaměstnavateli cizinců.

Vzdělávání a jazyková integrace

- Při příchodu cizinců do Brna představuje zásadní problém jazyková bariéra jak dětí, tak jejich rodičů.
- Vyskytují se komplikace se zapojováním rodičů do vzdělávacích procesů, mají menší kapacitu v podporování vlastního dítěte ve vzdělávání (např. příprava, úkoly).
- Nebývají zohledňovány potřeby individuální práce s dětmi cizinci školami.
- Nejsou k dispozici systémová řešení vznikajících problémů při vzdělávání dětí. Chybějí návody, jak v konkrétních situacích postupovat.
- Chybí ucelený systém komunikaci škola – žák – rodič. Absentuje definice cílů integrace dítěte a identifikace vzdělávacích a dalších potřeb.
- Nedochozí k ověřování průběhu adaptace dítěte do školy (jazykové a další), nepřizpůsobování školních materiálů pro práci s dětmi. Je potřeba je mít k dispozici.
- Chybí systematický rozvoj kompetencí učitelů, kteří pracují s žáky cizinci. Potřebné je dostatečné kvalitní metodické vedení.
- Potřebné je systémovější uchopení tématu vzdělávání dětí cizinců ve školách, metodická podpora škol. Dále spolupráce pedagogů s interkulturními a sociálními pracovníky, síťování služeb; rozvoj interkulturních kompetencí učitelů. Nabízí se zúročení nabytých zkušeností pedagogů ze škol, kam cizinci delší dobu dochází, s prací s dětmi cizinců.
- Cizinci preferují pro děti školy, které jim doporučili blízcí, dochází k nerovnoměrnému nárůstu dětí cizinců na školách, jejichž kapacity jsou přetíženy.
- Nejasná je kvalita výuky českého jazyka pro cizince. Malá je dostupnost jazykového vzdělávání cizinců zaměřeného na rozvoj komunikace. Nabízí se zlepšení nabídky kvalitní výuky a kurzů českého jazyka podle potřeb cizinců.
- Vhodné je zavádění a používání nástrojů, které překlenou jazykovou bariéru a usnadňují orientaci a komunikaci, používání nejazykových prvků.
- Školy se potýkají s nedostatečnou podporou metodické přípravy ve vzdělávání dětí s odlišným mateřským jazykem. Škol s dobrou praxí ve vzdělávání těchto dětí je na území Brna nedostatek (ale existují), dochází ke koncentraci žáků cizinců do několika škol, které však kapacitně ani polohou nevyhovují všem rodinám cizinců.
- Mnozí pracovníci veřejné správy přicházející do přímého a častého kontaktu s cizinci sami volají po zvýšení vlastních interkulturních kompetencí, kupříkladu

prostřednictvím vzdělávacích programů. Největší zájem úředníci projevují o témata zaměřená na způsoby jednání/komunikace s cizinci, a to i s ohledem na řešení případných konfliktních situací. Dále je na straně úředníků potřeba získat větší znalosti z oblasti práv a povinností cizinců, stejně tak nejsou dostatečně saturovány vzdělávací potřeby v oblasti informací o cizincích pobývajících v Brně (a jejich kulturních specifikách). Pro úředníky, kteří do kontaktu s cizinci přicházejí, ale přesto nejeví zájem o žádná vzdělávací programy zaměřené na cizineckou problematiku (či k nim mají dokonce odpor), je žádoucí promýšlet způsoby, pomocí nichž je lze oslovit a přimět v této oblasti k dalšímu profesnímu rozvoji.

- Nejžádanější vzdělávací témata přímo odráží, jaké bariéry pracovníci veřejných institucí považují při jednání s cizinci za nejvýznamnější. Nejčastěji byl zmiňován faktor jazykové bariéry, který bývá úředníky vnímán trojím způsobem: buď se jedná o důsledek jazykové nekompetence na straně cizince, nebo se jedná naopak o důsledek jazykové nekompetence na straně úředníka, anebo jsou tyto dva pohledy smíšeny, a celá situace je tak nahlížena jako důsledek oboustranné bariéry. Velmi často byl také zmiňován faktor kulturní odlišnosti. Mnozí úředníci pociťují rovněž jistou rozpačitost nad tím, že z jejich pohledu někteří cizinci nejenže nerozumí českému prostředí (ať už z hlediska kulturních zvyklostí, tak z hlediska v Česku platné legislativy), ale rozumět mu ani nechtějí (kupříkladu proto, že jsou zde na přechodnou dobu).
- Největší poptávka úředníků je po tématech komunikace s cizincem, cizinci v Brně – situace ve městě, práva a povinnosti cizinců, legislativa, kulturní specifika cizinců a cizinci v Česku – situace na území státu.
- Potvrzujeme, že jazyková bariéra je stěžejní překážkou jednání úředníků s cizinci.
- Málo je využívána možnost využití komunikačních nástrojů v rámci veřejného prostoru – používání nástrojů, které překlenují jazykovou bariéru a usnadňují orientaci a komunikaci. Může jít i o využívání dalších komunikačních nástrojů (karty, pomůcky...), případně nejazykových prvků dorozumívání. V navštívených prostorech tyto prvky jsou využívány zcela minimálně.
- Pokud jde o jazykové vzdělávání cizinců, podle pracovníků veřejných institucí se cizinci potýkají s nedostatečnou nabídkou jazykových kurzů. Bariérou v jazykové integraci cizince může být nedostatek příležitostí užívat češtinu v praxi, což může být dáno používáním jiného pracovního jazyka, komunikačním jazykem užívaným v rodině a nezvykem Čechů komunikovat s cizinci v jejich jazyce a tendence ke komunikaci s nimi používat některý ze světových jazyků.

Sociálně-zdravotní integrace

- Nezvládnutá je adaptace nově přichozích cizinců a jejich zorientování v pravidlech a fungování společnosti. Nově přicházející cizinci se potýkají s nízkou mírou orientace ve společnosti.

- Existují interkulturní bariéry na straně cizinců a veřejných institucí. Na úřadech chybí vícejazyčné formuláře pro cizince, málo jsou využívány jazykové mutace dokumentů a informací.
- Málo jsou využívány komunikační nástroje, které překlenují jazykovou bariéru a usnadňují orientaci a komunikaci v mezinárodním městě. Ve městě Brně chybí dostatek veřejně dostupných informací, které by byly uvedeny ve světových jazycích.
- Nedostatečná je nabídka kurzů sociokulturních dovedností a adaptačních kurzů.
- Počet cizinců vyžadující zdravotní péči v čase roste, stoupají nároky na interkulturní a jazykové kompetence zdravotnického personálu.
- Dochází k nárůstu cizinců-pacientů tam, kde lékař projeví vůli je přijmout. Výsledkem je přehlčení lékaře a jeho následná neochota přijímat další pacienty-cizince.
- Nedostatečné je propojení zdravotních a dalších služeb ve městě (síťování).
- V rámci sociální práce s cizinci lze při adaptaci využít potenciálu déle pobývajících krajanů a rovněž zapojovat obyvatele Brna do sociálních sítí imigrantů, nebo pracovat již se zapojenými.

4.2 Zjištěné potřeby v oblasti sociální integrace

- Z hlediska komunikace pracovníků veřejných institucí s klienty-cizinci platí, že aktéři na státní a regionální úrovni poskytují cizincům informace v ne úplně přehledné podobě. Na druhou stranu, práce a komunikace s cizinci je náročnější a pro pracovníky přináší zátěž. Z toho důvodu je potřeba pracovníky podpořit a vytvořit jim potřebný prostor a systémovou podporu, která chybí.
- Obecně se pracovníci shodují v tom, že má smysl podpořit zvyšování interkulturních kompetencí, podporovat dosažitelnost (prověřeného) tlumočení, a také že by se měl rozvíjet koncept interkulturní práce, a to i ve smyslu specializovaných pracovníků. Pro odstranění sociokulturní bariéry doporučovali realizaci praktických školení, aby pracovníci veřejných institucí dokázali plně porozumět reakcím a očekáváním ze strany klientů – cizinců. Někteří také podporovali tvorbu tištěných informačních materiálů v jazykových mutacích usnadňujících řešení různých životních situací cizince na úřadě.
- Aby pracovníci veřejných institucí dokázali adekvátně reagovat a orientovat se v dané situaci, tak je zapotřebí, aby jim byly poskytnuty základní informace například o legislativním rámci, v kterém se klient cizinec pohybuje. Což by mohlo vést k lepšímu zarámování řešené situace. Prvním krokem pro otevření se veřejných institucí vůči klientům cizincům je akceptovat sociální skutečnost, že cizinecká agenda nebude specializovaným, okrajovým a neřešeným tématem.
- Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci MMB se zaměřovalo na otázky bariér a řešených problémů v přímém kontaktu úředníků s cizinci. Úředníci byli rovněž dotazováni, jaké formy opatření a podpory by podle nich tyto bariéry a problémy zmírnily. Největší významnost řešení interkulturních bariér vnímali ti pracovníci,

kteří s cizinci přicházeli do přímého styku. Jedná se především o Živnostenský úřad, Odbor dopravně správních činností, Odbor životního prostředí, v menší míře Odbor sociální péče. Úředníci se setkávají nejčastěji s problémy spojenými s jazykovou bariérou. Navrhovali její řešení prostřednictvím tlumočení a vytváření informačních materiálů o různých životních situacích v jazykových mutacích. Zejména Odbor sociálních věcí se setkával s řešením situací cizinců ohrožených sociálním vyloučením, avšak pracovníci MMB naráželi na nedostatečnou systémovou podporu.

- Úředníci rovněž navrhovali vytvoření společného manuálu postupu v různých životních situacích klienta. Deficit byl také úředníky označen v nastavování systému krizové pomoci a v oblasti komunitního plánování sociálních služeb, které dostatečně nereaguje na potřeby cizinců.
- Mezi nejnavštěvovanější veřejné instituce interkulturními pracovníky se řadí: úřady práce, brněnské pobočka OAMP MV ČR, mateřské a základní školy, zdravotnická zařízení, živnostenský úřad, krajský úřad. Z hlediska vnitřního členění Magistrátu města Brna (MMB) jsou nejnavštěvovanější tyto odbory a oddělení: Odbor matriky, Odbor životního prostředí, Oddělení správy poplatku za komunální odpad. Potřeby pracovníků se odvíjí od frekvence kontaktu s cizinci.
- Úředníci nejčastěji interkulturní pracovníky využívají pro účely tlumočení, nicméně přítomnost interkulturního pracovníka při jednání úředníků s cizinci zároveň plní důležitou latentní funkci, kterou je mediace vzájemného kontaktu. Přesto se ukazuje, že jazyková bariéra je stěžejní překážkou při jednání úředníků s cizinci.
- Největšího ocenění přínosu služeb nabízených interkulturními pracovníky se dostává od těch úředníků, kteří jsou v přímém a častém kontaktu s cizinci.
- V celé řadě veřejných institucí – a to dokonce i na některých odborech a odděleních MMB, které navštěvují v pozici klientů cizinci, bylo zjištěno, že s nabídkou služeb interkulturních pracovníků nejsou mnozí úředníci vůbec obeznámeni, případně jsou s ní obeznámeni jen velmi nedostatečně. V tomto ohledu se proto nabízí zaměřit se i v budoucnosti na systematictější a účinnější propagaci interkulturních pracovníků. Doposud se nejvíce osvědčila prezentace služeb interkulturních pracovníků vedoucím jednotlivých veřejných institucí, kteří zajišťují návaznou distribuci informací u podřízených úředníků.
- Navzdory velmi dobré informovanosti mnohých zaměstnanců veřejných institucí o nabídce služeb interkulturních pracovníků jsou mnozí zaměstnanci vůči interkulturním pracovníkům (potažmo interkulturní práci jako celku) i tak nedůvěřiví. Je proto potřeba promyslet nástroje, pomocí nichž lze zvyšovat důvěryhodnost interkulturních pracovníků. Jelikož jsou interkulturní pracovníci v mnoha oblastech již poměrně solidně etablovaní, rozhodně se nabízí využít při zvyšování důvěry příkladů dobré praxe. Stejně tak je vhodné prezentaci založit na konkrétních přínosech interkulturních pracovníků pro dané zaměstnance.

- Důležitá je skupina spolupracujících úředníků, kteří projevují zájem rozvíjet vlastní interkulturní kompetence. Nejedná se o homogenní skupinu, která sdílí společné potřeby.
- Obecně se na úřadech setkáváme s nekoordinovanými přístupy k tématu a velmi různorodým individuálním přístupem k řešení situací (různé logiky, postupy).
- Cizinci celkově nejsou začleněni do prostředí veřejných služeb, nejsou pro majoritu viditelní.
- Činnosti v rámci interkulturní práce by podle aktérů integrace měly zahrnovat jazykové tlumočení, vstupování do terénu v rámci doprovázení cizinců na úřady, klékaři či během kontaktu ve službách. Zásadní je přitom důvěryhodnost tlumočnicka, nejen pro klienta, ale také pro samotné sociální pracovníky. Problematické se ukazuje využívání služeb neprověřených externích tlumočnicků. Budování důvěry je významným faktorem ovlivňujícím úspěšnost řešení situace klienta. Důvěru u klientů lze podpořit tím, že mu poradenství poskytuje osoba stejného původu a schopností oslovovat cizince v jejich mateřském jazyce, což eliminuje rovněž možnost nedorozumění či dezinterpretace.
- Posuzování míry integrace jednotlivých cizineckých skupin je více záležitostí intuice a stereotypů. Chybí důraz na politiku evidence, vycházení ze statistických dat a údajů, data nebývají průběžně vyhodnocována a řada aktérů je neumí interpretovat. Zabývat se politikou evidence a důkazů, opírat se o statistická data a údaje, data průběžně vytvářet a vyhodnocovat.
- Potřebné je přebírání dobrých praxí a ukázkových vzorů, zajištění jejich přenosu odjinud.