DOPORUČENÍ PRO OBCE
V OBLASTI INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

DOPORUČENÍ PRO OBCE
V OBLASTI INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

EDICE **MMR PRO OBCE** 12

Ministerstvo
pro místní rozvoj

Cílem tohoto materiálu je poskytnout praktická doporučení pro zástupce obcí a širší veřejnost v oblasti integrace ukrajinských uprchlíků.

Část obsahu této publikace vznikla za podpory projektu „Za hranice bezpečnosti: role konfliktu v posilování odolnosti“, reg. č.: CZ.02.01.01/00/22_008/0004595, financovaného z Evropského fondu pro regionální rozvoj a projektu „Integrace migrantů prostřednictvím vzdělávání (MINTE)”, který je financován s podporou Evropské komise v rámci programu Erasmus+.

Uvedená publikace je volně ke stažení v elektronické verzi na adrese: *www.obcepro.cz/zakladni-dokumenty.*
Podcasty na vybraná témata: *www.youtube.com/playlist?list=PLckNHHNigmrgYOtFZVrJbRMY6hyRLZxmO.*

ÚVOD

Vážené starostky, vážení starostové,

připravili jsme pro vás publikaci, ve které představujeme základní zjištění z výzkumu **Obce a uprchlíci z Ukrajiny 2023**, který jsme za podpory Mezinárodní organizace pro migraci a ve spolupráci s partnery realizovali na jaře 2024 a k němuž jste mnozí přispěli svými odpověďmi. Cílem výzkumu bylo zmapovat, jak v roce 2023 obce zvládaly soužití s ukrajinskými uprchlíky, na jaké přetrvávající či nové výzvy hledaly řešení a jaké praxe rozvinuly pro podporu vzájemného soužití. Současně zde reagujeme na zjištění výzkumu: představujeme možné příčiny, zamýšlíme se nad kontextem, sdílíme naše zkušenosti a nabízíme vám tipy a doporučení, jak se vyrovnávat s výzvami, které přinesl příchod statisíců ukrajinských uprchlíků.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že přístup obcí k uprchlíkům byl v roce 2023 velmi pestrý, od přetrvávajícího aktivního přístupu, přes občasné řešení individuálních problémů, až po značný nezájem. Rok 2023 zároveň přinesl do situace obcí a jejich přístupu k uprchlíkům částečně přirozený útlum a významnou změnu charakteru podpůrných aktivit. Tento vývoj odpovídá proměně potřeb ukrajinských uprchlíků z potřeb akutních v potřeby dlouhodobého charakteru, s nimiž se v současné době nejvíce setkáváte.

Publikace začíná stručným představením situace ukrajinských uprchlíků v České republice v roce 2023 a 2024 (kapitola 1). Jejich situace je totiž odlišná od situace ostatních cizinců. V určitém ohledu je jednodušší: mají volný přístup na trh práce a od počátku jsou účastníky veřejného zdravotního pojištění, což zjednodušuje život jak jim, tak jejich zaměstnavatelům. Z druhé strany jsou ale oproti jiným cizincům v nevýhodě: museli z Ukrajiny odejít bez přípravy a bez prostředků, mnozí jsou postiženi poválečnými traumaty, provází je nejistota ohledně budoucnosti a neustálé obavy o život členů rodiny na Ukrajině.

Na úvodní kapitolu navazuje shrnutí vývoje řízení a koordinace integrační agendy s důrazem na výzkumná zjištění týkající se obecní úrovně (kapitola 2). Dále pokračujeme představením příkladů dobrých praxí obcí z oblasti koordinace a komunikace, jejichž přetrvávající důležitost výzkumné šetření zdůraznilo (kapitola 3). Vzhledem k tomu, že dalším z podstatných zjištění byla silná potřeba vedení obcí vědět, kdo a v jakém počtu se na území obcí nachází, zařadili jsme dále kapitolu o získávání základních demografických údajů o cizincích (kapitola 4). V kapitolách 5 a 6 přinášíme teoretický i praktický vhled do problematik kulturní a jazykové bariéry, které i nadále představují významnou výzvu v procesu integrace ukrajinských uprchlíků. V posledních dvou kapitolách potom představujeme konkrétní příklady práce s migranty a uprchlíky, kterou mohou vykonávat nebo organizovat obce a podpořit tak úspěšné začlenění migrantů do místní společnosti. Jde o interkulturní práci (kapitola 7), která představuje efektivní způsob překonání jazykových a sociokulturních bariér mezi migranty a institucemi majoritní společnosti. Dále se jedná o terénní sociální práci (kapitola 8), která se velmi osvědčila při práci s mladými lidmi i seniory a je klíčová při poskytování služeb uprchlíkům, kteří žijí na ubytovnách.

Publikace vychází z našich zkušeností z terénu, které propojujeme s analýzami, odbornými články a dostupnými daty. Téma adaptace a integrace ukrajinských uprchlíků je však v mnoha ohledech tak nové, mnohovrstevnaté a komplexní, že zde nemůžeme pokrýt

všechny oblasti, se kterými se potýkáte, ani otázky, které si kladete. Proto jsme po závěrečném shrnutí zařadili odkazy na zdroje a materiály, které vnímáme jako obzvláště přínosné pro efektivní řízení integrace ukrajinských uprchlíků na lokální úrovni.

Publikace z praktických důvodů používá generické maskulinum. Jiná varianta by s ohledem na rozsah publikace omezila množství zprostředkovaných informací. Pojmy uprchlíci, migranti, experti, pracovníci a další tak v publikaci zahrnují také ženy.

Doufáme, že vám tato publikace přinese užitečné tipy, jak zefektivnit integraci ukrajinských uprchlíků a bude vás inspirovat i při práci s jinými skupinami obyvatel města pro celkové harmonické soužití všech.

Za autorský tým Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty

Andrea Krchová

OBSAH

01 **UKRAJINCI V ČR: POČTY A POBYTOVÝ STATUS** **6**
Vývoj počtu cizinců a uprchlíků v obcích ČR od roku 2022 8
Právní úprava pobytu ukrajinských uprchlíků 10

02 **ŘÍZENÍ A VÝVOJ INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ** **12**
Národní úroveň 14
Krajská úroveň 14
Obecní úroveň 15

03 **DOBRÉ PRAXE FUNGOVÁNÍ OBCÍ PŘI ŘEŠENÍ UPRCHLICKÉ KRIZE Z OBLASTI KOORDINACE A KOMUNIKACE** **18**
Koordinace pomoci 20
Místní koordinátoři pomoci uprchlíkům z Ukrajiny 20
Další struktury koordinované pomoci na místní úrovni 22
Informování uprchlíků a občanů 22

04 **ZDROJE INFORMACÍ O CIZINCÍCH V OBCÍCH** **24**
Statistiky MV ČR o počtech držitelů dočasné ochrany v obci 26
Další veřejná a neveřejná data o počtech cizinců na území obce a jak je získat 27
Práce s daty a jejich využití 28

05 **KULTURNÍ ROZDÍLY PŘI PRÁCI S UKRAJINSKOU KOMUNITOU** **30**
Odlišnost české a ukrajinské společnosti 32
Projevy kulturních odlišností v praxi 34
Kulturní rozdíly v oblasti zdravotnictví 35

06 **JAZYKOVÁ BARIÉRA A JAZYKOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ UPRCHLÍKŮ** **36**
Úskalí jazykové podobnosti češtiny a ukrajinštiny 38
Výuka ukrajinských dětí ve školách 38
Dospělí ukrajinci a jazykové vzdělávání 39

07 **INTERKULTURNÍ ASISTENCE PRO UPRCHLÍKY** **42**
Různorodost služeb interkulturní asistence 44
Zajištění interkulturní asistence pro obecní úřad 46

08 **TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY A UPRCHLÍKY** **48**
Základní informace o TSP 50
Zajištění TSP pro obecní úřad 51

ZÁVĚR **54**

ODKAZY NA MATERIÁLY **55**

01 UKRAJINCI V ČR:
POČTY A POBYTOVÝ STATUS

VÝVOJ POČTU CIZINCŮ A UPRCHLÍKŮ V OBCÍCH ČR OD ROKU 2022

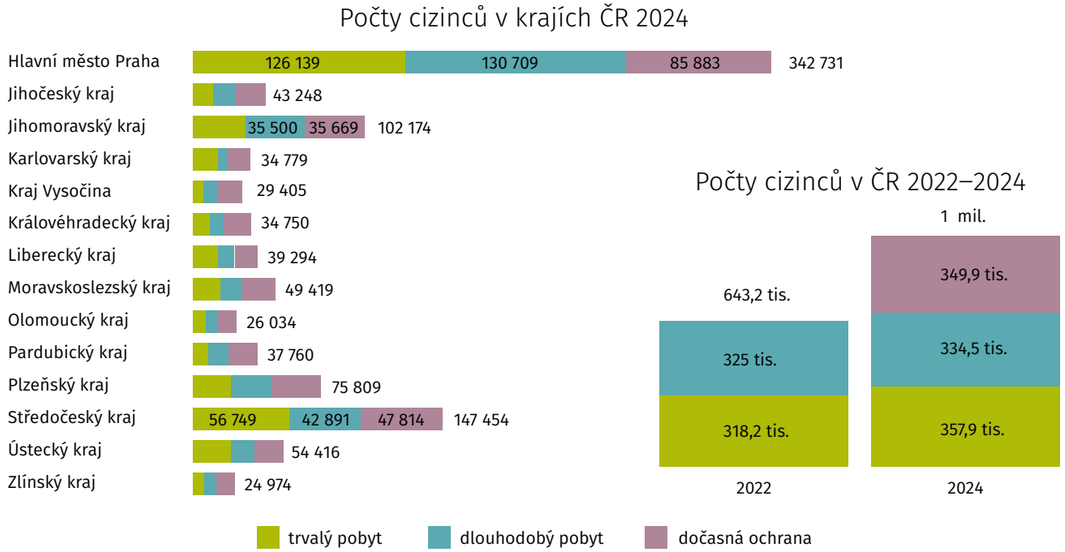
Na počátku roku 2022 žilo v ČR **640 tisíc cizinců**, z nich asi polovina trvale, druhá polovina na základě dlouhodobého pobytu. Příchod uprchlíků z Ukrajiny do ČR v roce 2022 znamenal pro české obce prudký nárůst celkového počtu cizinců: během tří měsíců stoupl počet cizinců v ČR o polovinu. Uprchlíků přišlo v roce 2022 asi 400 tisíc a zhruba **350 tisíc jich na území ČR zůstává a dlouhodobě žije**. Počet cizinců v ČR tak dosáhl **milionu osob.**[1]

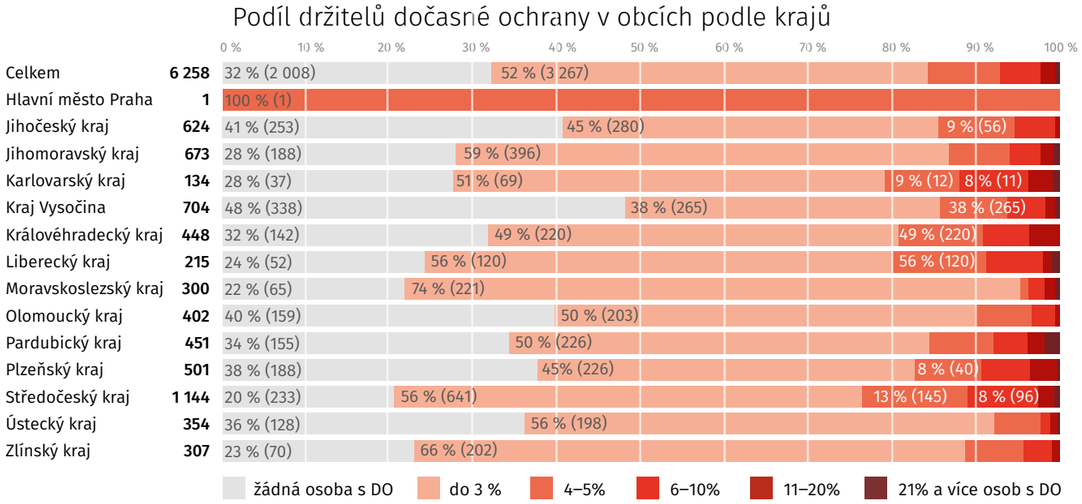
Před příchodem uprchlíků tvořili cizinci 6 % populace České republiky, v roce 2024 již tvoří 9 %. Přestože cizinci žijí v celé ČR, v některých krajích jsou více koncentrováni. Nejčastěji žijí cizinci v Praze, dále pak ve Středočeském, Plzeňském a Jihočeském kraji. Výrazně jsou cizinci zastoupeni i v Karlovarském kraji. Nejméně cizinců žije ve Zlínském a Olomouckém kraji a v těchto krajích mají cizinci i nejmenší podíl na obyvatelstvu kraje.[2]

Uprchlíci přišli do ČR velmi rychle, již od prvních dnů invaze v únoru 2022 šlo o tisíce osob. V průběhu prvního roku invaze počet uprchlíků v ČR vystoupal až na 450 tisíc osob. Každoroční proces prodloužení dočasné ochrany, kdy se uprchlíci musí registrovat na Ministerstvu vnitra ČR (MV ČR), počty registrovaných osob s dočasnou ochranou koriguje. Ti, kdo již v ČR nežijí, nebo už dočasnou ochranu mít nechtějí, si ji neprodlouží. To se pak projeví na nižších dubnových počtech osob s DO, které odrážejí pouze počet osob, které si DO prodloužily. Vzhledem k trvajícímu válečnému konfliktu však do ČR stále přicházejí noví uprchlíci. V roce 2024 lze říci, že je jejich počet v ČR relativně stabilní a pohybuje se kolem 350 tisíc osob.

Uprchlíci se neusazovali a **nežijí v regionech a ve městech rovnoměrně.** Již od února 2022 přicházeli zejména do Prahy a dalších velkých měst. Kdo měl v ČR příbuzné nebo známé, mířil často za nimi. Ti, kteří neměli za kým jít, vybírali buď velká města, nebo byli po ČR umísťováni prostřednictvím KACPU do hromadných ubytovacích zařízení. I proto zejména v prvním roce žilo mnoho uprchlíků např. v malých obcích v příhraničí, kde jsou velká rekreační zařízení, nebo v ubytovnách v průmyslových oblastech, kde rovnou mohli získat práci. V průběhu prvního roku přišli uprchlíci do více než 4 600 obcí. Z těch menších postupně odcházeli a **v roce 2024 žijí ve 4 200 obcích ČR (67 % obcí)**. Uprchlíci žijí **zejména ve větších obcích**: ve všech obcích II. a III. typu a v 66 % obcí I. typu. To odpovídá obecnějšímu trendu, že migranti mají tendenci stěhovat se spíše do větších měst, která skýtají více pracovních příležitostí.

Ani v rámci větších obcí a měst není zastoupení cizinců rovnoměrné. Ve třetině obcí ČR nežijí žádní uprchlíci (jedná se o malé obce, graf níže). V polovině obcí pak uprchlíci tvoří méně než 3 % obyvatel obce. V 9 % obcí je zastoupení uprchlíků 4–5 % a ve zbylých 7 % obcí uprchlíci představují více než 6 % obyvatel obce (z toho ve třech procentech obcí uprchlíci představují více než 10 % obyvatel).





Poznámka: V grafu jsou zobrazeny celkové počty obcí v jednotlivých krajích (tučně), podíl obcí s uvedeným podílem uprchlíků (v procentech) a počet obcí, o které se jedná (v závorce) k 31. 12. 2023.
Zdroj: Ministerstvo vnitra, vlastní výpočty

[1] Ministerstvo vnitra: Cizinci s povoleným pobytem. Dostupné na: www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx
[2] Ministerstvo vnitra: Informativní počty obyvatel v obcích. Dostupné na: www.mvcr.cz/clanek/informativni-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx

PRÁVNÍ ÚPRAVA POBYTU UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

Uprchlíci z Ukrajiny pobývají v ČR na základě udělení tzv. dočasné ochrany (dále DO), specifického typu pobytu cizinců využívaného pouze ve výjimečných situacích. Dočasná ochrana pro uprchlíky z Ukrajiny byla aktivována a koordinována na evropské úrovni a na evropské úrovni je domluven i základní rámec jejich podpory. Na jeho základě si každý členský stát vytvořil vlastní politiku vůči uprchlíkům a tu promítl do své legislativy. V ČR se pro tři zákony z roku 2022 upravující pobyt uprchlíků z Ukrajiny ujal souhrnný název „lex Ukrajina". Zejména díky jejich rychlému vzniku a stále se prodlužujícímu konfliktu procházejí zákony poměrně častou novelizací, a tak začátkem roku 2025 vstoupí v platnost již sedmá verze.

Lex Ukrajina se týká pouze občanů Ukrajiny, kteří přišli do ČR po 24. únoru 2022. Na dlouhodobě a trvale usazené Ukrajince v ČR se pravidla lex Ukrajina nevztahují, platí pro ně nadále zákon o pobytu cizinců.

Jednotlivé typy pobytu cizinců v ČR před příchodem osob s dočasnou ochranou naleznete v **Manuálu lokální integrace migrantů v České republice, kapitola 1.2**. Manuál také obsahuje **speciální infosheet k prvotní pomoci držitelům dočasné ochrany**.

Lex Ukrajina upravuje tyto aspekty života ukrajinských uprchlíků v ČR:

Vstup na území ČR a jejich pobyt zde. Nově příchozí nemohou získat jiný typ pobytu než dočasnou ochranu (nebo vízum za účelem strpění).

Přístup na trh práce. Držitelé DO mají volný vstup na trh práce, nepotřebují žádné povolení, pouze jejich zaměstnavatel je musí nahlásit úřadu práce (dále ÚP).

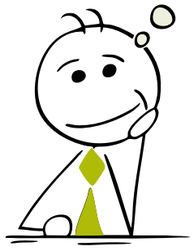
Přístup ke zdravotnímu pojištění. Držitelé DO jsou prvních 90 dní od příchodu automaticky pojištěnci veřejného zdravotního pojištění. Po uplynutí této lhůty mají stejné podmínky jako občané ČR: musí své zdravotní pojištění hradit (ať již sami např. v případě osob samostatně výdělečně činných, či prostřednictvím zaměstnavatele). Za tzv. státní pojištěnce (děti, studenti, senioři, uchazeči o zaměstnání registrovaní na ÚP) hradí pojištění stát.

Přístup k sociálnímu zabezpečení, které sestává z **podpory bydlení** a **humanitární dávky**.

- **Podpora bydlení** byla v roce 2022 pojata poměrně široce: bydlení v humanitárním ubytování bylo hrazeno státem (tzv. HUMPO) a stát podporoval i tzv. solidární domácnosti, které poskytovaly uprchlíkům bydlení. Postupem času však docházelo k omezení státní podpory. V roce 2023 zanikla podpora solidárním domácnostem a humanitární ubytování bylo po přechodnou dobu dostupné pouze nově příchozím a tzv. zranitelným osobám. Od 1. září 2024 je humanitární ubytování zdarma dostupné pouze nově příchozím, a to jen po dobu 90 dnů. Ostatní uprchlíci, včetně těch zranitelných, si musí bydlení hradit sami. Ti nejchudší k tomu mohou využít humanitární dávku.
- Uprchlíci nemají nárok na sociální dávky z českého systému sociální podpory, jedinou výjimkou jsou vybrané typy dávky mimořádné okamžité pomoci (MOP). Pro osoby s DO je speciálně zřízena tzv. **humanitární dávka (HuD)**. Zpočátku byla určena všem osobám s DO ve výši 5 tisíc Kč měsíčně, v roce 2023 byla navázána nejprve na výši životního minima, po 150 dnech potom na výši existenčního minima. Dávka zahrnuje i regulovaný příspěvek na bydlení a její konkrétní výše závisí na délce pobytu, věku a zranitelnosti osoby s DO. Dávku může získat pouze osoba bez příjmů nebo s minimálními příjmy a vyplácí se jako doplatek do výše humanitární dávky (např. pokud má osoba příjem, nezíská celou výši humanitární dávky, ale výše příjmu je od ní odečtena).

Zařazení do vzdělávacího systému. Na žáky z Ukrajiny se vztahuje povinná školní docházka, školy tedy musí spádové žáky z řad uprchlíků umístit. Školy mohly získat podporu na ukrajinské asistenty, existovala také výjimka z kvalifikačních požadavků pro zaměstnávání ukrajinských pedagogů. Jazyková podpora žáků cizinců je garantována školským zákonem, není řízena zákony lex Ukrajina.

Pokud chcete mít aktuální přehled o změnách v legislativě týkající se cizinců a uprchlíků, přihlašte se k odběru Infoservisu Konsorcia NNO



02 ŘÍZENÍ A VÝVOJ INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

Emergentní situace spojená s velmi rychlým příchodem vysokého množství uprchlíků vyžadovala **pohotové řízení integrace**, důraz byl kladen obzvláště na zvládnutí situace v krátkodobém horizontu. Z krizové, humanitární fáze jsme se však postupně přesunuli do fáze, kdy **je nutné přistupovat k integraci z dlouhodobé perspektivy**: někteří uprchlíci již žijí v ČR více než dva roky a mnozí se chystají zde zůstat.

NÁRODNÍ ÚROVEŇ

Integraci uprchlíků řídí od ledna 2024 **Vládní grémium pro adaptaci a integraci držitelů dočasné ochrany**, které vede vicepremiér a jehož se účastní ministři školství, zdravotnictví, vnitra, financí, místního rozvoje a pro evropské záležitosti. Výkonný výbor grémia, jemuž předsedá zmocněnkyně vlády pro lidská práva, koordinuje praktické aspekty integrace. Podklady pro rozhodování a monitoring aktuální situace zajišťuje **Oddělení lidských práv, koordinace adaptace a integrace Úřadu vlády**. To také komunikuje s dalšími aktéry, včetně **krajských koordinátorů pro adaptaci a integraci držitelů dočasné ochrany / cizinců**. Tuto systémovou pozici vytvořila vláda ČR během roku 2022 za účelem efektivní koordinace agendy integrace ukrajinských uprchlíků na krajské úrovni, aktivizace obcí a zkvalitnění přenosu informací mezi národní, krajskou a lokální úrovní.

KRAJSKÁ ÚROVEŇ

Klíčovou roli v integraci uprchlíků sehrály kraje a obce, které musely uprchlíky přijmout a zorganizovat všechny agendy spojené s jejich pobytem. Při tom jen některé kraje a obce mohly stavět na předchozích zkušenostech. **Integrační infrastruktura**, tedy kapacita institucí, které by měly a mohly podporovat integraci cizinců, **nebyla v ČR před příchodem uprchlíků příliš silná**. Například kapacita kurzů češtiny nebo právního poradenství byla relativně omezená, kurzy a poradenství byly navíc dostupné pouze ve velkých městech. Tlumočení na úřadech bylo spíše výjimkou, cizinci bez trvalého pobytu jen málo využívali zdravotnická zařízení a podpora žáků cizinců se odehrávala na menšině základních škol a jen na minimu středních škol, atd. Přestože cizinci již před příchodem uprchlíků žili v 89 % obcí ČR, **pro naprostou většinu obcí nepředstavovala integrace cizinců agendu, které by se věnovaly**, nebo se kterou by vůbec byly seznámeny. Integraci se věnovala velká města Praha a Brno a dále pak města, která se potýkala s různými druhy problémů s cizinci (Plzeň řešila agenturní zaměstnávání, města Kolín, Mladá Boleslav a Česká Lípa se zase zabývala soužitím s velkými skupinami příchozích pracovníků).

Hejtmani a kraje zajišťovali zejména humanitární ubytování uprchlíků a provozovali Krajská asistenční centra pomoci Ukrajině (KACPU). Kraje dále hrály **nezastupitelnou roli v oblasti informační a koordinační, jejich integrační struktury se však s příchodem uprchlíků z Ukrajiny teprve utvářely** (ve většině krajů od nuly).

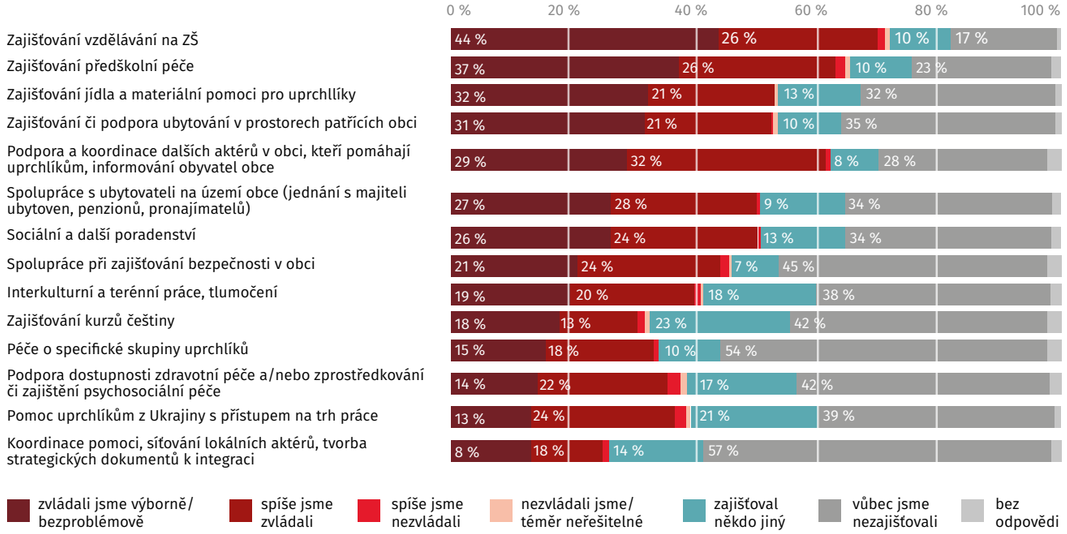
Od roku 2022 jsou vedle Center na podporu integrace cizinců (CPIC) nositeli integračních témat na úrovni kraje **krajští koordinátoři pro adaptaci a integraci držitelů dočasné ochrany/cizinců**. Pozice vznikla celkem v sedmi krajích (Liberecký kraj, Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Kraj Vysočina, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj a Moravskoslezský kraj), a to **přímo v krajské struktuře nebo v organizacích zřizovaných krajem**. V dalších třech krajích (Ústecký, Karlovarský a Plzeňský kraj) je v krajské struktuře osoba, která se adaptaci a integraci z krajské úrovně věnuje. Zástupci těchto deseti krajů spolu **pravidelně komunikují** na týdenních setkáních, kde sdílejí dobré praxe a zkušenosti. Dále jsou přítomni na Výkonném výboru vládního grémia, pro který připravují společný dokument popisující aktuální situaci držitelů dočasné ochrany. **Financování pozice krajských koordinátorů skončilo v listopadu 2023.** V některých krajích sice pozice zůstala zachována, oslabilo to však svépomocnou síť krajských koordinátorů a její napojení na Oddělení pro koordinaci adaptace a integrace Úřadu vlády.

OBECNÍ ÚROVEŇ

I když role obcí v celém systému integrace nebyla určena žádným strategickým dokumentem, **zajišťovaly obce obrovské množství činností bez ohledu na to, zda spadaly do jejich běžných kompetencí, nebo ne**. Zpočátku po příchodu uprchlíků se jednalo zejména o ubytování a humanitární pomoc, zajištění školní docházky dětí a péči o předškolní děti, hledání zaměstnání pro uprchlíky, zajišťování výuky češtiny, koordinaci pomoci, propojování různých aktérů a informování uprchlíků a občanů obce. Oporu mohly obce hledat u svých krajských úřadů, ve svazcích obcí nebo v místních sítích, platformách či v místních akčních skupinách. Naprostá většina obcí se však „učila za pochodu". Příchod uprchlíků tak poukázal na **mezery v metodické podpoře či metodickém řízení obcí v oblasti integrace**.

Z výzkumu **Obce a uprchlíci z Ukrajiny 2023** vyplynulo, že v roce 2023 **obce i nadále zajišťovaly významné množství agend a činností**. Graf níže ukazuje, kterým agendám se obce věnovaly. Jednalo se především o zajištění **vzdělávání na základních školách, zajištění předškolní péče** a dále podporu

Agendy obcí při přijímání uprchlíků z Ukrajiny



koordinace aktérů v obci, kteří pomáhají uprchlíkům, a **informování obyvatel**. Více než polovina obcí aktivně **spolupracovala s ubytovateli ukrajinských uprchlíků na území obce**. Mezi další významné aktivity obcí patřilo sociální a další poradenství, zajišťování **materiální pomoci** pro uprchlíky či **podpora ubytování** uprchlíků v nemovitostech patřících obci. Obce se dále věnovaly **síťování lokálních aktérů** či **tvorbě strategických dokumentů**. Necelá třetina obcí do určité míry pomáhala uprchlíkům s přístupem na trh práce a podporovala dostupnost zdravotní péče či péče o specifické skupiny uprchlíků. Agendy, které obce vykonávaly, považovaly většinou za zvládnuté.

Jak ukazují modré části grafu na předchozí straně, některé agendy obce nezajišťovaly samy, ale ve spolupráci s dalšími aktéry (nejčastěji se jednalo o **místní spolky, dobrovolníky, neziskové organizace, církve i organizace založené obcemi**). Typicky šlo o **kurzy českého jazyka**, podporu přístupu uprchlíků na **trh práce**, poskytování **tlumočení a interkulturní práce**, podporu **dostupnosti zdravotní péče** nebo zajištění **psychosociální péče**.

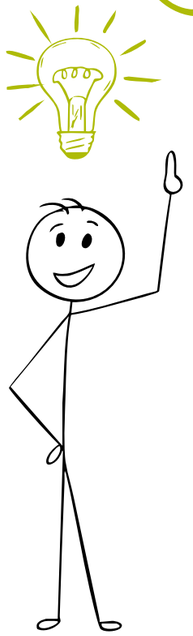
Zároveň však v průběhu roku 2023 přestalo být pro mnohé obce téma ukrajinských uprchlíků aktuální (např. z mnoha menších obcí uprchlíci odešli). Přístup obcí k integraci ukrajinských uprchlíků byl tedy od roku 2023 velmi pestrý. Některé obce řešily „jen“ náročnější situace jednotlivců, jiné pokračovaly v aktivní podpoře větších usazených skupin Ukrajinců, nejčastěji za pomoci grantů ministerstva vnitra nebo agentur OSN. V řadě případů byla také tato agenda „outsourcována“ na další aktéry, jako jsou nevládní organizace, jindy se tématu věnovaly „ukrajinské koordinátorky“ (dlouhodobě usazené Ukrajinky, které dříve pomáhaly jako dobrovolnice a jejichž pozice byla následně formalizována a etablována). Zapojení dalších aktérů nicméně fungovalo pozitivně pouze tehdy, pokud zůstalo zachováno jejich funkční napojení na obec. Jako dobrá praxe se ukázalo, když některý ze zaměstnanců obecního úřadu i nadále sledoval situaci ukrajinských uprchlíků a věnoval se jí. Mezi aktivity, kde bylo dlouhodobě třeba spolupráce s obcí nebo aktéry v obci, patřila zejména potravinová pomoc skrze potravinové banky, doprovázení na úřady, zapojování ukrajinských uprchlíků do života v obci a asistence s řešením individuálních životních situací (od pomoci s vyhledáním zdravotního specialisty po zařízení pohřbu či podání daňového přiznání). Pro zvládnutí specifičtějších případů (např. invalidita uprchlíků, vážná nemoc) se pak jako klíčové jevilo napojení na specializované organizace.

Jste v kontaktu s krajským Centrem na podporu integrace cizinců (CPIC)?

Účastníte se regionální integrační platformy?

Na platformě můžete potkat i další aktéry, kteří u vás v regionu působí. Díky nim pak můžete získat odpovědi na otázky k integraci cizinců ve vaší obci.

Kontakty na krajská CPIC



03 DOBRÉ PRAXE FUNGOVÁNÍ OBCÍ

PŘI ŘEŠENÍ UPRCHLICKÉ KRIZE Z OBLASTI KOORDINACE A KOMUNIKACE

Rozsah agend obce v souvislosti s příchodem ukrajinských uprchlíků závisel na velikosti a typu obce a také na počtu uprchlíků v obci (větší obce vykonávaly více agend než obce malé). Navzdory rozdílům mezi obcemi lze však poukázat na inspirující dobré praxe ve dvou oblastech, kterými jsou koordinace pomoci a informování uprchlíků i široké veřejnosti.

KOORDINACE POMOCI

MÍSTNÍ KOORDINÁTOŘI POMOCI UPRCHLÍKŮM Z UKRAJINY

Dle výzkumu se jako zásadní dobrá praxe ukázalo **ustanovení „obecního koordinátora“, u kterého se scházely nabídky a poptávky pomoci**. Funkčním modelem pak bylo, když tento koordinátor komunikoval s obcí, v jejíž organizační struktuře byl ukotvený, s ostatními pomáhajícími i s ukrajinskou komunitou. Z řad dříve usazených Ukrajinek (většinou se jednalo o ženy), které pomáhaly jako dobrovolnice, se potom v mnoha případech staly placené **„ukrajinské koordinátorky”**, které **pracovaly s potřebami ukrajinské komunity a komunikovaly je směrem k obcím. Právě existence těchto dvou koordinačních osob (na straně obce a na straně uprchlíků) se ukázala být velmi efektivní.** Klíčové tak bylo napojení těchto osob na obec (např. prostřednictvím účasti na pravidelných setkáních, personálním propojením obecního koordinátora se členy zastupitelstva atp.) i ukrajinskou komunitu.

Uvedená praxe prokázala, že **posílení místních personálních kapacit** je nezbytné ke zvládání dynamické situace a umožnění rychlé reakce na změny (např. nové vládní nařízení či pohyb uprchlíků). Zároveň se ukázalo jako klíčové hned od začátku myslet na **udržitelnost této podpory uprchlíkům** s ohledem na dlouhodobý rozvoj strukturální pomoci v obci, např. skrze zapojení externích aktérů do běžného fungování. Koordinované akce totiž nesmírně přispívají ke zlepšení orientace a integrace uprchlíků v místním prostředí, usnadnění jejich přístupu ke službám, jakož i celkové stabilizaci jejich situace a vzájemného soužití v obci.

Detailní tipy ke koordinaci pomoci uprchlíkům nabízí **Manuál lokální integrace migrantů v České republice, kapitola 14.1**.

Aby koordinátoři pomoci mohli efektivně řídit podporu uprchlíků a posilovat místní kapacity pro dlouhodobé řešení jejich potřeb, bylo třeba je správně **začlenit do struktury samosprávy** (nejlépe do oddělení strategií či místního rozvoje), poskytnout jim odbornou supervizi a potřebné nástroje a zdroje, jakož i prostředky k péči o jejich psychohygienu. Jejich **náplň práce** pak v ideálním případě zahrnovala níže uvedené činnosti.

1. **Budování partnerství:** Zapojovat občanskou společnost, neziskové organizace, komunitní a městské/obecní organizace (např. knihovny, kulturní centra) a firmy do pomoci uprchlíkům. Dále posilovat spolupráci s místními migrantskými komunitami, včetně hledání styčných osob v komunitách.
2. **Koordinace dobrovolníků:** Nábor, evidence a řízení dobrovolníků pro dílčí koordinační, informační či tlumočnické úkoly. Důležité je správné zaškolení a nastavení očekávání dobrovolníků, podpora jejich psychické pohody a prevence vyhoření formou supervizí a kolektivního sdílení.
3. **Koordinace aktivit a komunikace:** Propojovat aktivity obce s dalšími obecními a krajskými strukturami, aby byla pomoc efektivní a všestranně podporovaná. Pravidelně aktualizovat a sdílet informace mezi zapojenými aktéry, včetně distribuce informací uprchlíkům o dostupných službách.
4. **Informační podpora uprchlíků:** Zajišťovat jazykově přístupné informace o právním, sociálním a institucionálním prostředí v obci a celé zemi, včetně kontaktů na infolinky a tlumočnické služby. Ve větších obcích též zajišťovat např. směrovky v ukrajinštině, informace ve vozech MHD a informace o možnostech bezplatné dopravy.

Příklady z praxe

Zapojení místní úrovně do víceúrovňové koordinace pomoci:

V květnu 2022 v reakci na příchod uprchlíků z Ukrajiny zřídil Olomoucký kraj pod svou příspěvkovou organizací Středisko sociální prevence Olomouc **Tým koordinace integrace uprchlíků z Ukrajiny v Olomouckém kraji**. V něm působí krajská koordinátorka pro adaptaci a integraci ODO, lokální koordinátor, ukrajinsky mluvící koordinátor a ukrajinsky mluvící správce informačního **Webového rozcestníku, sociálních sítí** a **Newsletteru integrační spolupráce**. Tým spolupracuje s aktéry na krajské úrovni i s **aktéry na úrovni ORP a vytváří prostor pro jejich propojování** při řešení jednotlivých situací spjatých s pobytem uprchlíků v Olomouckém kraji. Dále tým **mapuje potřeby aktérů (obcí, organizací a institucí) a uprchlíků z Ukrajiny** a také **monitoruje tzv. bílá místa**, tedy oblasti, kde není zajištěno pokrytí relevantními aktivitami a službami pro osoby s dočasnou ochranou, aby sem ve spolupráci s dalšími aktéry následně byla nasměrována potřebná podpora. Tým koordinace integrace také zajišťuje přenos informací o aktuální situaci z **terénu (ORP/klient) přes krajskou úroveň na úroveň resortů a Úřadu vlády** a zpátky. Se zástupci dalších krajů pravidelně komunikuje, sdílí dobrou praxi a zkušenosti v oblasti adaptace a integrace.

Koordinace pomoci na úrovni městské části:

Na Úřadu městské části Praha 3 (ÚMČ) působí od jara 2022 trojčlenný (přechodně dvoučlenný) tým koordinátorů pomoci pro osoby s dočasnou ochranou s pobytem na území Prahy 3. Mezi jejich činnosti patří doprovod ODO na úřad a tlumočení, dále provoz telefonické informační linky v ukrajinštině, správa facebookové stránky „Ukrajinci na Praze 3“ a kontaktního e-mailu, vesměs zřízených městskou částí. Kromě tlumočení se zpočátku tým koordinátorů nejvíce vyplatil pracovníkům sociálního odboru ÚMČ při vyřizování záležitostí souvisejících s bydlením uprchlíků v obecních ubytovacích kapacitách (opravy v bytech apod.). Koordinátoři zároveň spolupracují s dalšími odděleními a odbory ÚMČ Prahy 3, ubytovacími zařízeními, veřejnými institucemi a organizacemi.

DALŠÍ STRUKTURY KOORDINOVANÉ POMOCI NA MÍSTNÍ ÚROVNI

V roce 2022 bylo dalším významným faktorem působení **krizových štábů**, které měly za sebou většinou nedávnou spolupráci z doby pandemie, a měly tak dobře nastavené parametry fungování. Se zklidněním situace však řada obcí krizový štáb **rozpustila**.

V obcích, které se i nadále situací (většinou většího počtu) Ukrajinců zabývají, se ukázalo jako klíčové vytvořit či zachovat **mechanismus, který vnáší téma ukrajinských uprchlíků do agendy obce**, když je třeba. Někdy tuto funkci zastávají aktivní zastupitelé, jindy si obce občasně zvou „ukrajinské koordinátorky" na setkání zastupitelstva, sociální komise či při jiných příležitostech.

Podrobnější vhled do přístupu obcí k ukrajinským uprchlíkům odhaluje zásadní význam **místních komunit a spolků**. Ty svou často dobrovolnou a nyní mnohaletou aktivitou klíčově přispěly k pomoci ukrajinským uprchlíkům a jejich zapojení do české společnosti. Velké množství obcí ve výzkumu vyzdvihovalo:

- Aktivity dříve usazených Ukrajinců, a to jak jednotlivců na dobrovolné bázi (i v roce 2023), tak ze strany nově či dříve vzniklých spolků, které již čerpaly granty či jinak dostupné finanční prostředky.
- Aktivity místních farností a dalších uskupení katolické i evangelické církve, popřípadě jimi zřizovaných nevládních organizací jako jsou Diakonie ČCE či Charita ČR.
- Angažovanost samotných ukrajinských uprchlíků a jejich snahu se do života v obci zapojit.
- Přetrvávající pomoc řady dobrovolníků.
- Aktivity velké řady neziskových organizací a příspěvkových organizací obcí.
- Práci nevládních organizací věnujících se migraci. Ty pak sehrály klíčovou roli nejen v zajištění konkrétní pomoci, ale i v organizaci velkého množství seminářů, informačních kurzů, školení pro ukrajinské dobrovolníky a koordinátory pomoci a ve vzdělávání osob, které dosud neměly zkušenosti s prací s migranty. Nevládní organizace pracující s migranty a CPIC tak byly zásadní pro sdílení potřebného know-how a informací.

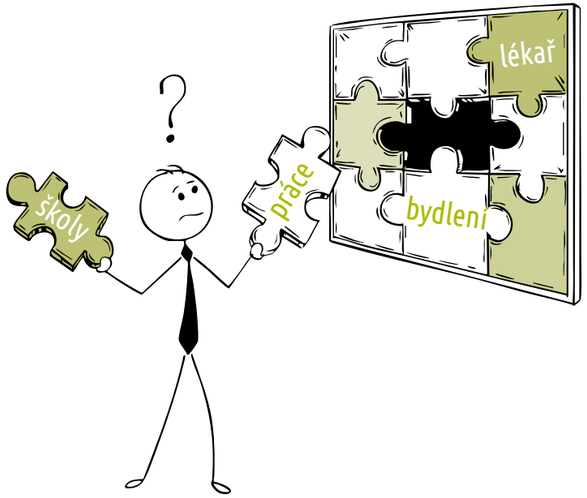
Opakovaně bylo také zdůrazňováno klíčové zapojení místních podnikatelů, sociálních služeb, KACPU i krajů. Tato zkušenost jednoznačně ukazuje, že má smysl dlouhodobě podporovat sítě místních aktérů. Jejich propojenost totiž zvyšuje schopnost obce zvládnout nečekané a náročné události, ať je takovou událostí pandemie COVID-19 nebo příchod uprchlíků.

Více ke koordinované pomoci uprchlíků naleznete také v **Manuálu lokální integrace migrantů v České republice, kapitola 14.1.** a k tématu vytvoření lokálních sítí pak v kapitole 3.1.

INFORMOVÁNÍ UPRCHLÍKŮ A OBČANŮ

Velmi pozitivní roli také sehrála zvládnutá komunikace. Některé obce již měly vlastní informační systém (např. e-mailovou skupinu), kterým s občany komunikovaly a který využily i v případě příchodu ukrajinských uprchlíků. Většinou však společně s ukrajinskými uprchlíky vytvořily novou komunikační platformu (například Whatsapp skupinu, Viber kanál, Facebookové, popř. Telegramové skupiny/kanály), kterou používaly zprvu pro zjištění a zajištění základních potřeb a později jako způsob informování o dění v obci a legislativních změnách či k občasnému svolávání. Do těchto skupin byli většinou zahrnuti jak ukrajinští uprchlíci, tak místní zapojení obyvatelé. Tyto skupiny fungovaly většinou i v roce 2023 a 2024 a sloužily jako nenahraditelný komunikační prostředek mezi obcí a uprchlíky. Zároveň byly často využívány k zapojení Ukrajinců do života v obci i jako způsob rychlého reagování na občasné problémy. Mezi dobré praxe pak patří nejen informování Ukrajinců, ale rovněž informování všech obyvatel v obci, kteří často nevědí, jak s novými sousedy komunikovat a zapojit je do obecního života.

Více ke komunikaci s většinovou společností o integraci naleznete také v **Doporučení pro obce v oblasti integrace cizinců, kapitola 3**.



04 **ZDROJE INFORMACÍ** O CIZINCÍCH V OBCÍCH

Jak ukázalo dotazníkové šetření, s rostoucím počtem migrantů a zejména držitelů dočasné ochrany v ČR za poslední dva roky se české obce čím dál častěji potýkaly s nedostatkem spolehlivých či dobře dostupných dat ohledně jejich počtu v obcích. Tato data jsou přitom zásadní pro mapování potřeb v různých oblastech souvisejících s pobytem migrantů (např. oblast školství, sociální oblast). Níže proto uvádíme, z jakých zdrojů a jakým způsobem mohou obce získat data o cizincích pobývajících na jejich území.

STATISTIKY MV ČR O POČTECH DRŽITELŮ DOČASNÉ OCHRANY V OBCÍCH

Od samého začátku ruské invaze na Ukrajinu zveřejňovalo Ministerstvo vnitra ČR denní údaje nejprve o počtu udělených dlouhodobých víz za účelem strpění a posléze o počtu udělených dočasných ochran uprchlíkům z Ukrajiny. **Příchod uprchlíků z Ukrajiny**, který kulminoval v období od konce února do začátku května 2022**, je tudíž analyticky velmi dobře podchycen**. Údaje o počtech registrovaných držitelů dočasné ochrany jsou k dispozici na úrovni krajů, okresů, obcí a městských částí podle pohlaví a věkových skupin (0–3 roky, 4–6 let, 7–15 let, 16–18 let, 19–65 let, nad 65 let). Do března 2022 zveřejňovalo MV ČR na svých stránkách denní statistiky, od dubna 2023 jsou tyto statistiky zveřejňovány na týdenní bázi. Data jsou platná vždy k půlnoci z neděle na pondělí daného týdne.

Statistiky o počtech držitelů dočasné ochrany jsou k dispozici na stránkách Ministerstva vnitra, konkrétně v sekci Informační servis / Statistiky / **Informativní počty obyvatel v obcích** / Statistika v souvislosti s válkou na Ukrajině.

Ministerstvo vnitra na uvedené stránce zveřejňuje i počty všech obyvatel obcí a městských částí. Informace jsou rozděleny do dvou tabulek: v jedné je počet občanů ČR a ve druhé pak počet všech cizinců (uprchlíci s dočasnou ochranou jsou zde zahrnuti do kategorie Cizinci s dlouhodobým pobytem). Počty všech obyvatel jsou zveřejňovány dvakrát za rok, vždy k 1.1. a 1.7. daného roku.

Pravidelně aktualizované grafické zpracování dat Ministerstva vnitra a dlouhodobé trendy počtu držitelů dočasné ochrany až na úroveň ORP naleznete na stránkách **Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty** v sekci Naše práce / Data, statistiky a analýzy.

DALŠÍ VEŘEJNÁ A NEVEŘEJNÁ DATA O POČTECH CIZINCŮ NA ÚZEMÍ OBCE A JAK JE ZÍSKAT

Obec může údaje o počtech migrantů získat z veřejně dostupných dat na stránkách příslušných orgánů státní správy (správci dat) nebo Českého statistického úřadu.

Seznam správců dat, na které se lze obrátit, a typů informací o migrantech je přehledně zobrazen v **Manuálu lokální integrace migrantů v České republice, kapitola 3.3**.

Státní správa zároveň shromažďuje o migrantech i množství **dat, která nejsou veřejná**. Obec si je nicméně může vyžádat. Podle řešeného tématu je možné obrátit se na příslušné orgány státní správy a samosprávy (např. odbor školství obecního/městského úřadu, Úřad práce ČR nebo sekce vzdělávání MŠMT). Na vyžádání lze získat např. data zachycující věkovou strukturu cizinců podle státního občanství (u Českého statistického úřadu) nebo data o občanství cizinců v obcích / městských částech (u Ministerstva vnitra – Odbor azylové a migrační politiky).

Od 1. července 2022 mohou obce získávat aktuální údaje o obyvatelích, kteří jsou v rámci jejich územního obvodu přihlášeni k pobytu, včetně občanů jiných občanství než českého. Došlo totiž k **rozšíření služby umožňující obcím výdej údajů z registru obyvatel (ROB)** a agendového informačního systému evidence obyvatel (AISEO) o **výdej dat z agendového informačního systému cizinců (AISC)**. Pro městské části hlavního města Prahy byla tato nová funkcionalita zpřístupněna v září 2022, pro městské části a městské obvody územně členěných statutárních měst v říjnu 2023. Obce a městské části tedy již nemusí žádat o sestavy cizinců Ředitelství služby cizinecké policie. O migrantech mohou obce získat tyto údaje:

- věk (prostřednictvím údaje o datu narození),
- typ pobytu,
- adresu místa pobytu, případně doručovací adresu,
- datum přihlášení k pobytu (přistěhování),
- datum změny pobytu (odstěhování).

Tato data je možné získat prostřednictvím **elektronického formuláře** „Žádost o využití údajů z registru obyvatel, agendového informačního systému evidence obyvatel a agendového informačního systému cizinců" **zveřejněného v prostředí CzechPOINT@office**. Žádost může podat oprávněný pracovník obce, který má přístup do prostředí CzechPOINT@office a jemuž byl lokálním administrátorem v Jednotném identitním prostoru nastaven přístup do složky „Základní registry", kde je formulář žádosti publikován.

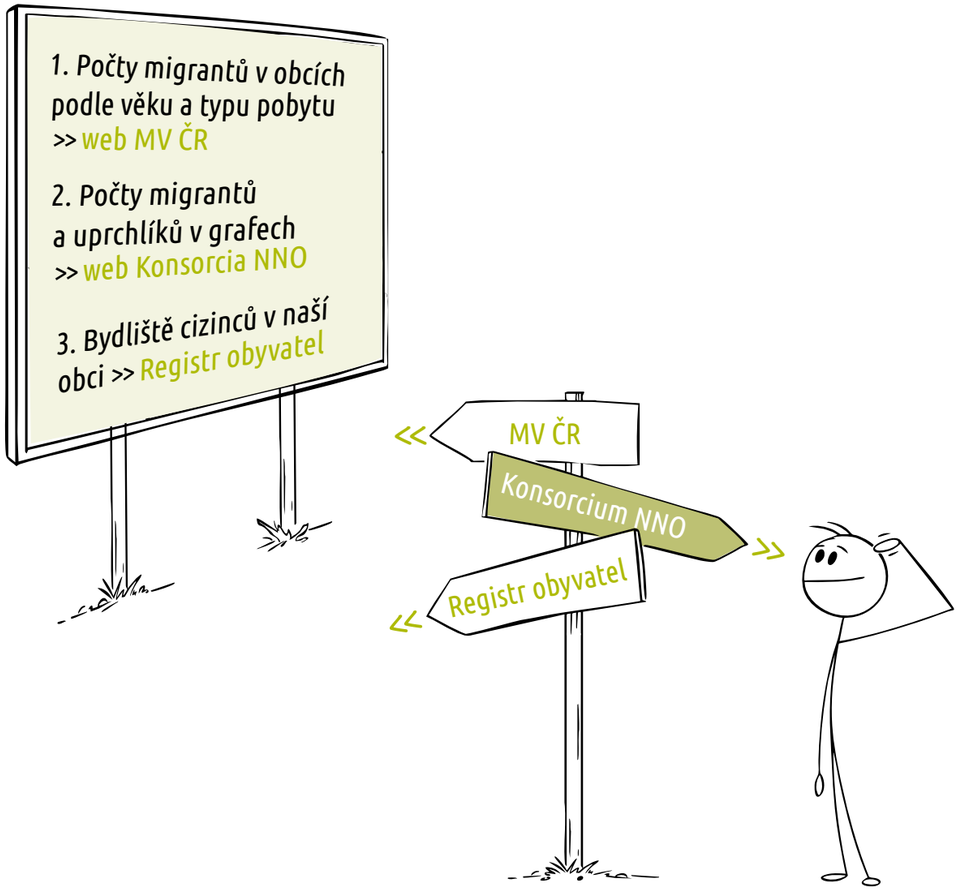
Pro usnadnění práce úřadů obcí a městských částí při podávání žádosti o data z registrů ROB, AISEO a AISC byl aktualizován podrobný vizuální **Manuál pro obce o využívání údajů z registru obyvatel, agendového informačního systému evidence obyvatel a agendového informačního systému cizinců**, který je publikován na webových stránkách Ministerstva vnitra.

PRÁCE S DATY A JEJICH VYUŽITÍ

Je nutné upozornit, že obce při zpracování vlastních dat (například z registrů obce) i externích dat (viz výše) získávají **osobní údaje o migrantech**. Při sběru a analýze osobních údajů nejen migrantů se tedy obce musejí řídit zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízením EU 2016/679 (GDPR). Zpracování dat musí mít jasně stanovený účel a být prováděno jen v nezbytném rozsahu. Data musejí být řádně zabezpečena a při jejich sběru a zpracování nesmí úřad nadměrně zasahovat do soukromí. Při zpracování dat je třeba zejména data anonymizovat a dbát na etické aspekty. Jakékoliv neoprávněné zpracovávání osobních dat získaných z ROB, AISEO a AISC může být vyhodnoceno jako porušení GDPR a zákona č. 110/2019 Sb. (zákon o zpracování osobních údajů) a následně může být řešeno jako přestupek či dokonce jako trestný čin podle § 180 trestního zákoníku.

Údaje o počtech migrantů na území obce a jejich základních charakteristikách jsou **výchozím bodem pro mapování cizinecké populace. Získaná data je nicméně vhodné porovnat s reálným stavem v rámci širšího terénního šetření** (např. pomocí terénní sociální práce nebo interkulturní asistence). Je častým jevem, že (nejen) migranti se při stěhování neodhlašují z původního místa pobytu a nepřihlašují se na nové adrese, i když jim (a zejména migrantům ze třetích zemí) za to v porovnání s českými občany hrozí významnější postih. Častější jsou nicméně případy, kdy v mnoha statistikách částečně či zcela chybí informace o občanech EU, kteří v kontextu volného pohybu osob často svůj pobyt v ČR neregistrují.

Pro obce mohou zjištěné údaje o počtu migrantů sloužit jako **datový základ pro mapování jejich potřeb** v sociální nebo školské oblasti a následné **správné nastavení případných integračních opatření či nástrojů**. Porovnáním získaných dat s reálným stavem pak obec může **zjistit případné nesrovnalosti** či pokusy o nelegální činnost (například když ubytovatel vykazuje ve svém ubytovacím zařízení fiktivní počet migrantů). Pro větší obce a městské části mohou údaje o konkrétních lokalitách být cenné z hlediska **prevence sociálně-patologických jevů**, které mohou být spojeny se zvýšenou koncentrací migrantů například na ubytovnách nebo v určitých částech obce.



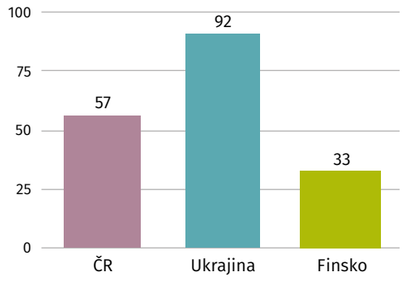
05 **KULTURNÍ ROZDÍLY** PŘI PRÁCI S UKRAJINSKOU KOMUNITOU

Kulturní rozdíly máme tendenci vnímat především u nám vzdálených kultur. I mezi blízkými kulturami ale existují rozdíly, které se utvořily vlivem historie, geografie, sociálních a kulturních poměrů v dané zemi a sdílených hodnot. Porozumění kulturním rozdílům a efektivní práce s nimi je nejlepší prevencí nedorozumění a konfliktů, které v komunikaci s cizinci často vznikají. Některé pro nás neadekvátní chování cizinců totiž nemusí vycházet z jejich neochoty přistoupit na naše pravidla a společenské normy, ale z jejich neznalosti našich společenských pravidel. Zároveň je však třeba zmínit, že ne každé chování, které nám přijde nesrozumitelné či nepřijatelné, je způsobeno kulturními rozdíly. Vždy je tedy třeba brát v potaz osobnost a konkrétní životní situace jednotlivce.

ODLIŠNOST ČESKÉ A UKRAJINSKÉ SPOLEČNOSTI

Zatímco ukrajinská společnost je velmi výrazně hierarchická, česká společnost sice k hierarchičnosti tíhne, ale ne tak silně. Zcela opačný pól pak tvoří například společnost finská, jejíž členové spíše preferují rovnost a otevřenější komunikaci. Rozdíly mezi společnostmi, pokud jde o jejich hierarchičnost, ukazuje graf.

Power distance / Hierarchičnost společnosti



Zdroj: The Culture Factor

Rozdíly mezi kulturami jednotlivých států jsou přehledně znázorněny na portálu **theculture-factor.com**.

Rozdílná míra společenské hierarchičnosti má v důsledku výrazné praktické dopady. Očekávání nerovnosti, anebo naopak partnerského přístupu a otevřené komunikace, **se projevuje odlišným přístupem občanů k autoritám a úřadům**. Ovlivňuje, zda jim důvěřují, jakým způsobem se snaží dosáhnout svého a do jaké míry si myslí, že jim pomůže prezentovat nebo dokonce předstírat svůj společenský status.

Ukrajinskou společnost navíc charakterizuje obecně nízká důvěra v instituce a silný zvyk využívat zprostředkovatele, což je způsobeno historickým vývojem země. Na Ukrajině minimálně po celé dvacáté století panovala velká nejistota. Ukrajina byla bojištěm první i druhé světové války, zažila hladomor, s ním spojenou genocidu i destabilizaci v souvislosti s rozpadem Sovětského svazu. V této době většina obyvatel skokově zchudla, úřady a další instituce nefungovaly, lidé se museli spoléhat na sebe a své známosti a **v zemi se výrazně prohloubily sociální rozdíly napříč společenskými třídami i regiony**. Došlo proto k vytvoření silných zprostředkovatelských struktur, které suplovaly nefunkční instituce a byly za úplatu schopny zajistit široké spektrum služeb: od vyřizování na úřadech po zajištění zaměstnání.

Odlišné fungování české a ukrajinské společnosti ilustruje například situace, která nastala poté, co vešly v platnost změny podmínek bezplatného ubytování ukrajinských uprchlíků. Pracovníci v terénu se obávali komplikované sociální situace, ale ukázalo se, že **uprchlíci těžkou životní situaci nejprve řeší ve své komunitě**, pokud se jim to nepodaří, oslovují nevládní organizace, a **jen velmi malá skupina osloví například sociální pracovníky městských úřadů**.

Tento případ také poukazuje na možné **odlišné vnímání potřeb ukrajinské komunity ze strany zaměstnanců úřadu a spolupracujících NNO**. Zatímco zaměstnanci úřadu nemusí (z důvodu jejich hierarchické pozice) zaznamenat výraznější potřebu pomoci konkrétní komunity, nevládní organizace a zejména jejich terénní sociální pracovníci mohou přinášet mnoho zpráv o konkrétních potřebách a upozorňovat na specifické problémy daného území.

PROJEVY KULTURNÍCH ODLIŠNOSTÍ V PRAXI

NEDŮVĚRA V OFICIÁLNÍ INSTITUCE A SPOLÉHÁNÍ NA OSOBNÍ KONTAKTY

Nedůvěra v oficiální instituce je mezi ukrajinskými uprchlíky velmi rozšířeným jevem a projevuje se v jejich chování a způsobu komunikace s institucemi. Citujeme pracovnici neziskové organizace, která poskytuje jazykové kurzy. Podle její zkušenosti uprchlíci nevěří informaci ze strany instituce a snaží se různými neformálními cestami dosáhnout svých cílů:

„Máme u nás od května kurzy českého jazyka pro ukrajinské maminky. Když se nám kurzy zaplnily, museli jsme začít odmítat, ale maminky na naše slušné: „Ne, nezlobte se, nemáme na kurzu již místo." zkoušely všechno možné – prosit, škemrat, nosit dárky, psát či volat našim nadřízeným…"

Využití známostí, zprostředkovatelů či jiných nástrojů, jak ovlivnit rozhodnutí instituce, je způsob, který se (nejen) Ukrajincům v minulosti osvědčil a pomohl vyřešit náročné životní situace nebo dokonce přežít. Vzájemná pomoc mezi lidmi se stala běžnou praxí, stejně jako hledání různých alternativních zdrojů informací. V praxi se tedy nedůvěra k institucím projevuje jak ve využívání známostí, tak ale v nízké míře i ve využívání oficiálních informací. Ukrajinci tak často místo oficiálních webových stránek hledají rady v různých ukrajinských skupinách na sociálních sítích, kde se často vyskytují nepravdivé informace. Je tedy důležité jasně a trpělivě vysvětlovat, že v Česku úřady fungují jinak. Zároveň je ale důležité si uvědomit, že odlišný přístup uprchlíků nevychází ze špatného úmyslu, ale z odlišné životní zkušenosti.

POTŘEBA UKAZOVAT SPOLEČENSKÝ STATUS

Jednou ze strategií, jak obstát v hierarchické společnosti, kde ještě navíc nefungují úřady, a domoci se svých zájmů, je ukazovat svůj společenský status, nebo dokonce **předstírat status vyšší**. Ukrajinky žádající o sociální dávky tak často přicházejí na úřad ve značkovém oblečení, se zlatými šperky a perfektní manikúrou, což však nemusí žádným způsobem vypovídat o jejich finanční situaci a zázemí. Navíc právě snaha o upravenost, byť dle našich norem hraničící s extravagantností, může být pro danou ženu jednou z posledních kotev, které jí dávají pocit jistoty a kontroly nad svým životem.

NEDŮVĚRA V KVALITU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Na Ukrajině často panuje **nedůvěra v kvalitu služeb, které jsou poskytovány zdarma** (např. sociální služby). Tato nedůvěra má kořeny v minulosti, kdy bylo běžné si za různé věci a služby připlácet, a to i za ty, které u nás

považujeme za standardní. **Platba za službu byla často vnímána jako záruka její kvality.** Je důležité klientům vysvětlit, že služba není skutečně „zdarma“ – náklady hradí stát, což zajišťuje její dostupnost a kvalitu.

Také je nutné uprchlíkům opakovaně vysvětlovat, kdo jsou sociální pracovníci a jak k nim přistupovat. Mezi nově příchozími z Ukrajiny je buď rozšířeno vnímání sociálních pracovníků obcí jako „těch, co jim mohou sebrat děti”, nebo naopak „dobrovolníků”, ve vztahu ke kterým není potřeba dodržovat hranice a na které se lze obrátit s jakýmkoliv problémem i mimo úřední hodiny. Nerespektování úředních hodin, klepání, volání mimo pracovní dobu, to vše se na Ukrajině běžně děje. **Pracovníkům sociálních odborů je zároveň třeba zdůraznit potřebu pevného nastavení osobních hranic.**

VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB ZPROSTŘEDKOVATELŮ / „KLIENTŮ“

V mnoha cizineckých komunitách se vyskytují zprostředkovatelé – lidé, kteří v zemi už nějakou dobu žijí a svým krajanům většinou za úplatu poskytují různé služby (např. tlumočení na úřadech či „pomoc” s administrativou). V praxi to ale často znamená, že **mají své vlastní zájmy, většinou v podobě nelegálního zaměstnávání**, které za úplatu zprostředkovávají. V ukrajinštině se pro ně používá označení „klient“. Pokud někdo řekne, že „pracuje pro klienta”, s největší pravděpodobností to znamená, že dotyčný pracuje nelegálně. Není výjimkou, že takto zaměstnaní Ukrajinci většinou neznali příjmení člověka, pro kterého pracovali.

Abychom minimalizovali riziko, že bude tlumočit některý z „klientů”, **je při tlumočení důležité využívat prověřené tlumočníky či interkulturní pracovníky**. „Klienti” často mluví dobře česky, ale mají sklony poskytnuté informace zkreslovat a sledovat své vlastní zájmy. Nedůvěra v oficiální instituce vede ukrajinské migranty k tomu, že jsou dlouhodobě ochotni přijímat nelegální zaměstnávání nebo zaměstnávání přes různé nespolehlivé pracovní agentury. Toto se týká i ukrajinských uprchlíků, kteří mají volný vstup na trh práce. Ukrajinci navíc často neznají rozdíly mezi různými typy smluv, nevědí, že si mohou zaměstnavatele prověřit přes IČO a že mají právo si pracovní smlouvu před podpisem nechat přeložit, vzít domů na přečtení atd.

GENDEROVÉ ROZDÍLY V PODÁNÍ RUKY

V české kultuře je důležitým gestem podání ruky při pozdravu, které má svá pravidla: pevný stisk a pohled do očí. Na Ukrajině jsou pravidla mírně odlišná. **Ženy na Ukrajině většinou ruce nepodávají**, a pokud je podávají mužům, podávají je skoro až v gestu, které připomíná podání ruky k „rukypolíbení”. Čechům však stisk ruky, kdy se vlastně podají jen konečky prstů, připadá chladný a odtažitý. **Ne všichni ukrajinští muži podání ruky se ženou očekávají** a může se stát, že při pozdravu nabídnutou ruku pominou.

ODLIŠNÁ ETIKETA OSLOVOVÁNÍ A POZDRAVU

Ukrajinci, kteří dostatečně neovládají český jazyk, mohou snadno dělat chyby v jazykové etiketě. Například při oslovení nepoužívají důsledně pátý pád, ale pády kombinují, což v češtině zní nezvykle („pane Kryštof”).

Zatímco Češi při setkání s neznámými lidmi používají po celý den pozdrav „dobrý den” v ukrajinštině je zvykem v pozdravu důsledně vyjadřovat i denní dobu („dobré ráno”).

ABSENCE ZDVOŘILOSTNÍCH FRÁZÍ A ODLIŠNÁ PRAVIDLA PÍSEMNÉ KOMUNIKACE

Ukrajinci hodnotí Čechy jako až přehnaně zdvořilé. Viditelné je to především v písemné komunikaci, kdy často **vynechávají zdvořilostní fráze, oslovení titulem a další náležitosti**, na kterých si Češi zakládají, a jdou rovnou k věci.

Ukrajinci také vnímají Čechy jako často se omlouvající v situacích, které by sami nekomentovali nebo přešli mlčením (např. u lékaře či na úřadě Češi často používají frázi: „Omlouvám se, že vás ruším.”). Češi mají také větší tendenci chválit a skládat komplimenty, což mohou naopak Ukrajinci považovat za velmi neformální. Ukrajinci se také často řídí nepsaným pravidlem, že pokud mají na někoho telefon, mohou mu zavolat prakticky kdykoliv.

KULTURNÍ ROZDÍLY V OBLASTI ZDRAVOTNICTVÍ[3]

Kromě nedostačujících kapacit představují opakující se problém na lokální úrovni konfliktní situace při poskytování zdravotní péče. Ty pramení nejen z **jazykové bariéry, ale i z velké odlišnosti českého a ukrajinského zdravotnického systému** a odlišných přístupů **ke zdraví a nemoci** v obou kulturách. Jak však ukazuje praxe, tyto bariéry a překážky **často napomůže překonat zapojení interkulturních pracovníků**.

Na Ukrajině funguje od 90. let centralizovaný zdravotnický systém, který sice garantuje bezplatnou zdravotní péči všem občanům, zároveň je ale charakterizován **špatnou dostupností a nízkou kvalitou poskytované péče a zároveň nutností částečné úhrady péče ze strany pacientů** (například léků nebo zdravotnických pomůcek). V důsledku politické nestability neproběhly v ukrajinském zdravotnictví žádné významnější reformy, došlo pouze k decentralizaci systému a do zdravotnictví částečně vstoupil soukromý sektor. V takovém prostředí vznikl značný prostor pro úplatky či možnost zdravotní péči si přednostně zaplatit.

Pokud jde o **vztah lékaře a pacienta**, vnímají ukrajinští i čeští pacienti lékaře jako autoritu. Ovšem ukrajinští pacienti často přicházejí se **svojí vlastní představou o diagnóze i způsobu léčby** a od lékaře očekávají, že je bude léčit dle jejich instrukcí. Postoj ukrajinských pacientů odráží skutečnost, že na Ukrajině si pacient v důsledku omezeného fungování ukrajinského zdravotnického systému řídí léčbu více sám. Vztah lékaře a pacienta na Ukrajině zásadně ovlivňuje skutečnost, že pacienti často za poskytnutí zdravotní péče, zdravotnického materiálu i léků přímo platí, a vystupují tak proto jako zákazníci placené služby. Čeští lékaři tento přístup ukrajinských pacientů často hodnotí jako nepříjemný a vnímají ho jako nedostatek respektu k jejich odborným znalostem.

Kulturní zkušenost ukrajinských pacientů ovlivňuje i jejich způsob komunikace v českých zdravotnických zařízeních, kdy jsou **připraveni o požadovanou zdravotní péči osobně usilovat a často se i velmi expresivně vyjadřovat a dokonce (z pohledu lékařů) vymáhat.** Podle zkušeností českých lékařů to však neznamená, že by nebyli vděční nebo rozhodnutí lékaře nerespektovali.

[3] Zpracováno na základě publikovaného výzkumu: Jelínková, Marie; Dobiášová, Karolína; Kopsa Těšinová, Jolana; Koščík, Michal. 2023. Zkušenosti lékařů s interkulturními rozdíly v komunikaci s ukrajinskými uprchlíky v době rusko-ukrajinského ozbrojeného konfliktu. Časopis lékařů českých 2023; 162: 76-83.

Ukrajinští pacienti jsou zvyklí **kupovat si zdravotnické pomůcky a materiál**, jsou proto překvapeni, že to vše je v ČR placeno z veřejného pojištění. Asi největším překvapením pro české zdravotníky je skutečnost, že **na Ukrajině jsou veškerá léčiva běžně dostupná bez předpisu**, a to nejen antibiotika, ale i například léky na léčbu onkologických onemocnění nebo psychofarmaka. Ukrajinští pacienti jsou proto překvapeni, že pro získání některých léků je nutné mít v Česku recept nebo že určité druhy léků mohou předepsat pouze lékaři příslušných odborností. Zatímco čeští lékaři někdy shledávají, že ukrajinští pacienti užívají léky, jejichž kombinaci by nedoporučovali, ukrajinští pacienti mohou mít pocit, že je lékař zanedbává nebo diskriminuje, když odmítá napsat lék podle jejich přání. Podle zkušeností českých lékařů navíc užívají ukrajinští pacienti více léčivých potravinových doplňků než pacienti čeští a mnohdy příliš nerozlišují mezi lékem s účinnou látkou a potravinovým doplňkem.

U některých ukrajinských pacientů byly zaznamenány **předsudky vůči psychologické a psychiatrické péči**. Psychické problémy představují na Ukrajině určitou formu společenského stigmatu, což může vést k neochotě traumatizovaných válečných uprchlíků požádat o pomoc v případě psychických problémů. Předsudky vůči psychologické péči dále vedou například ke strachu z vyšetření dětí v pedagogicko-psychologické poradně. Zároveň, podle zkušenosti českých lékařů, jsou však ukrajinští pacienti zvyklí si sami kupovat a užívat psychofarmaka.

Mezi ukrajinskými ženami je také rozšířena **obava ze stigmatizace v souvislosti se zkušeností sexuálního nebo domácího násilí**, které je na Ukrajině dosud spíše tabuizované. Pokud se žena svěří například tlumočnici nebo sociální pracovnici, které důvěřuje, může se stát, že přesto nebude chtít jít k lékaři nebo na policii.

Vzdělávání pro pracovníky veřejné správy v oblasti interkulturních kompetencí se v ČR postupně rozvíjí.

Akreditované kurzy poskytují například některé NNO:

- Multikulturní centrum Praha
- CIC
- OPU
- Slovo21
- InBáze vzdělává samotné interkulturní pracovníky

06 **JAZYKOVÁ BARIÉRA A JAZYKOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ** UPRCHLÍKŮ

Klíčovou podmínkou pro úspěšné začlenění uprchlíků do přijímací společnosti je zvládnutí jazyka. Znalost jazyka hostitelské společnosti je pro migranty základním předpokladem pro úspěch ve vzdělávání, získání kvalifikované práce v českém prostředí, samostatné jednání na úřadech nebo u lékaře nebo navázání přátelství. Ačkoliv se cizí jazyk lépe učí děti a mladí lidé, je klíčové podporovat ve výuce češtiny všechny migranty a posilovat tak jejich samostatnost a vztah k naší společnosti a kultuře.

ÚSKALÍ JAZYKOVÉ PODOBNOSTI ČEŠTINY A UKRAJINŠTINY

Pro Čechy je často překvapivé, proč vzhledem k jazykové blízkosti ukrajinští uprchlíci stále dělají tytéž chyby. **Ačkoliv jazyková podobnost umožňuje rychlejší učení nového jazyka, často může vést k obtížně odstranitelným chybám.** Ty jsou (pomineme-li gramatická specifika) nejčastěji způsobeny chybami ve výslovnosti. Ukrajinština nemá dlouhé a krátké samohlásky, proto ukrajinští mluvčí rozdíl mezi nimi neslyší, a tak nevnímají rozdíly, které jsou v češtině významotvorné (např. „pata" a „pátá").

Často také dochází k záměně „o" za „a", protože psané „o" se v ukrajinštině vyslovuje jako „a" (např. Ukrajinci říkají „ana" místo „ona"), a „e" za „je" (např. „Jeva" místo „Eva"). Vlivem odlišného písma bývají dále zaměňována písmena „y" a „u", „c" a „s", „h" a „n", „p" a „r". Ukrajinština nepoužívá hlásku „g", a tak Ukrajinci často vyslovují psané „g" jako „h". Obtížně se jim také vyslovují souhláskové skupiny, proto je někdy prostě rychle zadrmolí, nebo do nich vloží samohlásku. **Pokud tedy vidíte, že uprchlík, který s vámi mluví, tápe, nebo si není jistý, pomozte mu a citlivě ho opravte, zejména pokud vás o to požádá.**

Pro rodilé mluvčí slovanských jazyků je běžné, že poměrně snadno pokročí z nulové znalosti jazyka na pokročilou nebo mírně pokročilou úroveň, a to především v oblasti porozumění (tedy ve čtení a poslechu). Dovednost mluvení a psaní bývá nabývána s jistým zpožděním a obvykle zůstává na nižší úrovni. K tomu přispívá často nižší motivace studentů systematicky se češtinu učit, protože subjektivně své jazykové kompetence hodnotí jako uspokojivé (dostatečně rozumí mluvené i psané češtině) a obvykle nedokáží dobře reflektovat nedostatky ve vlastním mluveném i psaném projevu (jedná se o tzv. **„falešné jazykové sebevědomí"**, typické právě pro rodilé mluvčí slovanských jazyků).

Doba potřebná pro osvojení češtiny na běžnou komunikační úroveň je individuální, obvykle se udává interval **6–12 měsíců**, během kterých jedinec zvládá komunikaci o běžných, jemu známých a nepříliš odborných tématech. Zvládnutí jazyka na akademické úrovni, tedy tak, aby byl mluvčí schopen složitěji komunikovat i o odborných tématech, se pak počítá na roky. U dětí a studentů může jít o **3–5 let**. Záleží na individuálních jazykových predispozicích i na kvalitě jazykové výuky.

VÝUKA UKRAJINSKÝCH DĚTÍ VE ŠKOLÁCH

Jazyková výuka poskytovaná ve školských zařízeních v rámci povinné školní docházky a návazných studií je určena dětem a mladým lidem. Jejím cílem je umožnit jim vytvořit si pevné základy českého jazyka a naučit se jej správně.

Čím dříve dítě s odlišným mateřským jazykem nastoupí do české školy, tím rychleji se naučí český jazyk. Současná jazyková podpora v základních školách (400 hodin češtiny jako druhého jazyka ročně) však často nestačí například pro získání úrovně B2, která je nezbytná pro studium na střední škole. Žáci se navíc kromě odborných termínů potřebných pro jednotlivé předměty musí naučit i obecné pojmy spojené se školní výukou (např.: diktát, žákovská knížka, klasifikace).

Velmi problematickým je potom **předčasné opouštění vzdělávacího systému mladými cizinci**, kteří z důvodu jazykové bariéry neudělali přijímací zkoušky na střední školu nebo studium na střední škole z důvodu jazykové bariéry nezvládli.

Z realizovaného výzkumu výplývá, že **kapacity škol nejsou dostačující** a že mnohdy je výuka dětí, které neznají vyučovací jazyk, pro školy a jejich vedení novinkou. V prvních dvou letech po vypuknutí konfliktu na Ukrajině bylo možné čerpat finanční podporu na adaptačního koordinátora nebo ukrajinského asistenta pedagoga. Tyto podpůrné mechanismy ovšem již k dispozici nejsou.

O to důležitější roli může ve formálním vzdělávání ukrajinských uprchlíků sehrát obec, která může **propojit školy** s různou expertízou v oblasti jazykového vzdělávání cizinců **za účelem výměny znalostí**. Pokud nemáte ve svém městě žádnou zkušenou školu, můžete se obrátit na dobrovolný svazek obcí s žádostí o provázání se zkušenou školou v regionu. Oporu vám může poskytnou také Národní pedagogický institut ČR. Pro některé školy může být obtížná komunikace s rodiči z jiného kulturního prostředí, kteří často nerozumí česky. Jako zřizovatel můžete školy podpořit **poskytnutím finančních prostředků na interkulturní pracovníky**, kteří usnadní komunikaci školy a cizojazyčných rodičů. Můžete také podpořit tlumočení třídních schůzek dle individuální potřeby rodičů cizinců, za účelem podpory dětí lze také školám poskytnout **prostředky na zajištění dvojjazyčných asistentů**.

DOSPĚLÍ UKRAJINCI A JAZYKOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ

Dospělí Ukrajinci často nemají možnost komplexně se věnovat výuce českého jazyka. Většinou navštěvují jazykové kurzy jen krátkodobě a češtinu se učí hlavně prostřednictvím kontaktu s českými mluvčími – v práci, ve škole nebo komunitě. Výhodu tak mají ti, kteří často pobývají v plně nebo aspoň částečně česky mluvícím prostředí. Zároveň se mnoho z nich dostane do začarovaného kruhu: protože neumí česky, dosáhnou jen na nekvalifikovanou práci, kde si kvůli nízkým mzdám berou často přesčasy, takže jim na kurzy češtiny nezbývá čas a energie. Pro výkon kvalifikované profese ovšem čeština získaná pouze z běžné interakce nestačí. Naopak absolvování jazykového kurzu cizince výrazně posune zejména v oblasti gramatiky a písemného projevu.

Doporučení pro obce:

Pokud je to ve vašich možnostech, domluvte se se vzdělávací institucí, jestli by mohla odpolední či večerní kurzy zajistit.

Máte na svém území nevládní organizaci, která se zabývá integrací cizinců? Mohla by pořádat jazykové kurzy? Co by pro jejich organizaci potřebovala? Máte možnost ji podpořit a spolupracovat?

07 **INTERKULTURNÍ ASISTENCE** PRO UPRCHLÍKY

Efektivním způsobem, jak zajistit snadnější komunikaci a překonávání jazykových a sociokulturních bariér a stereotypů mezi majoritou a migranty, a to převážně v komunikaci mezi jednotlivci a institucemi, je využít služby interkulturní práce/asistence.

Především uprchlíci, kteří opouštějí svou zemi nedobrovolně, a tedy na migraci nejsou připraveni, mohou mít jiné představy o tom, jak se chovat ke státním úřadům, nebo např. sdílejí jiné normy chování pro muže a ženy. O to víc je potřeba vytvářet inkluzivní prostředí ve veřejných institucích. Například dle principu řádné správy by měl úřad zajistit, aby všichni uživatelé měli k jeho službám stejný přístup. Ve vztahu k migrantům a uprchlíkům to znamená snažit se odbourávat i možné bariéry plynoucí z kulturních rozdílů.

RŮZNORODOST SLUŽEB INTERKULTURNÍ ASISTENCE

V českém prostředí se při práci s migranty nejčastěji vyskytují dvě formy interkulturní asistence: komunitní tlumočení a interkulturní práce.

Komunitní tlumočník je vyškolený tlumočník, který prostřednictvím svých jazykových dovedností usnadňuje komunikaci mezi osobou, která není schopna se dorozumět v oficiálním jazyce příslušné země, a zástupci institucí (školy, úřady, nemocnice apod.). Nad rámec jazykových kompetencí však umí zacházet také s kulturními rozdíly.

Interkulturní pracovník je profesionál, který podporuje migranty a majoritní společnost (zejm. veřejné instituce) při vzájemné komunikaci a při posilování přátelského soužití v interkulturní společnosti. Jeho vzdělání i působnost jsou širší než jen komunitní tlumočení. Jako interkulturní pracovníci nejčastěji působí integrovaní migranti, kteří se průběžně doškolují.

Zatímco komunitní tlumočníci působí převážně v běžných, každodenních situacích vyžadujících tlumočení, působnost interkulturních pracovníků je mnohem širší.

Kontakty na komunitní tlumočníky a překladatele v regionech ČR pro oblast školství mohou poskytnout např. **krajští koordinátoři Národního pedagogického institutu** (NPI). V současnosti však komunitní tlumočení poskytují převážně interkulturní pracovníci.

INTERKULTURNÍ PRACOVNÍK

KOMUNITNÍ TLUMOČNÍK

Je nestranný.

Nevnucuje řešení.

Pomáhá překonávat překážky.

Není pouze sociální pracovník, tlumočník, právník, daňový ani finanční poradce.

Není migrantův zmocněnec.

Nepřebírá za migranta odpovědnost.

Interkulturní pracovníci

- **Poskytují na žádost migranta nebo úředníka doprovod do institucí, asistenci při komunikaci a tlumočení.**
- **Zjišťují potřeby nových obyvatel obce** a pomáhají jim se zorientovat: seznamují je s právy a povinnostmi a předávají kontakty na příslušné NNO (terénní šetření).
- **Provádějí terénní depistáž** – mapují přirozené prostředí migrantů (např. modlitebny, školy, etnické obchody, restaurace, nemocnice, tržnice, večerky, továrny, ubytovny), a to samostatně nebo ve spolupráci s terénními sociálními pracovníky.
- **Pomáhají překonávat psychologické bariéry migrantů i úředníků.**
- **Poskytují základní sociální poradenství v českém a dalším jazyce.**
- **Zprostředkovávají migrantům fungování českých institucí.**
- **Propojují migranty s úřady a dalšími službami.**
- **Informují veřejnost o odlišnostech sociokulturního zázemí migrantů.**
- **Napomáhají spolupráci mezi různými institucemi,** které řeší otázky v oblasti integrace.
- **Zasahují při konfliktních situacích, řeší nedorozumění.**
- **Vytvářejí společenství a budují důvěru mezi oběma jednajícími stranami.**

Zdroj: SIMI, **Manuál lokální integrace**

Interkulturní asistence může pomoci usnadnit komunikaci v následujících oblastech:

Sociální oblast	Asistence Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), asistence u případových konferencí, usnadnění agendy sociálních kurátorů, práce s rodinou, sociální prevence a prevence kriminality, sociální služby.
Vzdělávání	Usnadnění komunikace mezi dětmi/žáky/studenty/rodiči a školami/univerzitami, podpora školy v rámci agendy týkající se migrantů.
Dopravně-správní činnosti	Registrace vozidel, vyřízení řidičských průkazů, asistence při přestupkových řízeních.
Matrika	Vyřízení rodných a oddacích listů.
Bydlení	Spolupráce s pronajímateli, vyřízení žádosti o byt.
Pobytová agenda	Komunikace s Odborem azylové a migrační politiky MV ČR a cizineckou policií (výjimečně).
Zdravotnictví	Registrace u lékařů, komunikace s lékařem, zdravotní prevence, zdravotní pojištění, pobyt v nemocnici.
Bezpečnost	Komunikace s policií (výjimečně).
Ekonomická činnost	Komunikace se zaměstnavateli, Úřadem práce ČR, Finančním úřadem a Živnostenským úřadem (vyřízení živnostenského listu).

Detailnější informace o charakteristice výše zmíněných profesí a jejich kvalifikaci naleznete v **Manuálu lokální integrace migrantů v České republice, kapitola 6.2** a v **Doporučení pro obce v oblasti integrace cizinců, kapitola 3**.

ZAJIŠTĚNÍ INTERKULTURNÍ ASISTENCE PRO OBECNÍ ÚŘAD

Pokud vás interkulturní asistence zaujala a chtěli byste ji zavést ve vaší obci, můžete podniknout tyto kroky:

1. **Vytvořit pozici interkulturního pracovníka přímo ve strukturách samosprávy.**

   - Nabízí se **zaměstnat schopného migranta,** nejlépe ukrajinského původu, který se umí v českém prostředí orientovat, a vyškolit ho v základních odborných dovednostech.
   - Interkulturní pracovník může být dostupný na úřadu třeba jen několik hodin týdně.
   - Pokud k tomu obec nemá vyhrazený vlastní rozpočet, **finance lze získat z různých grantů a dotací**, nejlépe z Evropského sociálního fondu **OP Zaměstnanost +**, nebo z dotačního titulu Ministerstva vnitra ČR **Projekty obcí na podporu integrace cizinců na lokální úrovni**.
   - Po vytvoření a obsazení pozice interkulturního pracovníka je důležité náležitě a třeba i opakovaně **informovat personál úřadu o možnostech využití služeb interkulturní asistence**. Spolupráce usnadňuje komunikaci s uprchlíky či migranty a předchází konfliktům pramenícím z neznalosti kulturních odlišností, což zjednodušuje práci zaměstnanců úřadu.
   - Podstatné je též **informovat veřejnost o potřebnosti a účelnosti interkulturních aktivit úřadu**. Je možné využít webové stránky úřadu, sociální sítě, letákové kampaně nebo veřejné debaty.

2. **Zajistit spolupráci s jinými organizacemi, které nabízejí služby interkulturní asistence**

   - Doprovod na úřady běžně poskytují svým klientům regionální Centra na podporu integrace cizinců (CPIC) a nevládní organizace. Jejich praxe je blíže popsána na konci této kapitoly.
   - V případě objednání služby je důležité jednat s předstihem s poskytující organizací, někdy i v řádu několika týdnů. Interkulturní pracovník / komunitní tlumočník se následně dostaví přímo na domluvené místo, nebo poskytne tlumočení a asistenci po telefonu či online.

Příklady z praxe

Odbor sociální péče Magistrátu města Brna vytvořil v r. 2017 z podpory Evropského sociálního fondu čtyři pozice interkulturních pracovníků v samosprávě s různými jazykovými specializacemi (ukrajinskou, ruskou, rumunskou, moldavskou a arabskou), vybraných podle nejvyšších počtů migrantů ve městě a míry jejich integračních potřeb. Tým od té doby poskytuje především **tlumočení a mediaci, doprovody a základní poradenství**. Dále zajišťuje terénní práci a mapování komunit a podporuje migranty a veřejné instituce při vzájemné komunikaci. Vyvinul různé **praktické nástroje a vzdělávací aktivity**, jako vícejazyčné formuláře, informační videa a průvodce a také kurzy na míru institucím a migrantům. Do roku 2022 tým pod vedením metodické koordinátorky testoval systémová řešení v oblasti integrace pro migranty i instituce. Unikátní brněnský přístup byl **oceněn jako příklad dobré praxe** Evropskou komisí a výzkumným týmem SIRIUS z Univerzity Karlovy. Od r. 2020 byly aktivity interkulturních pracovníků financovány z projektu **SKILL centrum pro cizince v JMK**, který rozšířil jejich služby i do regionu. Od r. 2023 jsou už pozice interkulturních pracovníků **financovány z rozpočtu města** v souladu se Strategií integrace cizinců 2020–2026 a v reakci na neustále rostoucí počet migrantů a uprchlíků, který dnes přesahuje 10 % obyvatel Brna. K tomu se připojilo i **Centrum pro cizince JMK**, které z podpory UNICEF poskytuje terénní práci s ukrajinskými uprchlíky a propojuje je s místními službami.

V hl. m. Praze patří mezi hlavní poskytovatele služeb interkulturní práce **Integrační centrum Praha** (ICP), které má rozsáhlý tým interkulturních pracovníků pro šest až sedm jazykových komunit. **Pro občany z Ukrajiny** zasažené válkou pak ICP nabízí infoservis, poradenství, tlumočení a interkulturní asistenci. Kromě služeb ICP poskytují interkulturní asistenci i různé neziskové organizace. Pro lepší orientaci ve službách interkulturních pracovníků ve městě proto Magistrát hl. m. Prahy zveřejnil na svém integračním portálu metropolevsech.eu **seznam interkulturních pracovníků** působících v Praze a základní informace o těchto službách (sekce Užitečné odkazy / **Bezplatné tlumočení a doprovody**).

Krajská **Centra na podporu integrace cizinců**, řízená Správou uprchlických zařízení ve většině krajů ČR, nabízejí také služby interkulturní asistence různého charakteru a pro různé jazykové skupiny migrantů. Např. **CPIC v Pardubicích** spolupracuje s tlumočníky / interkulturními pracovníky pro mongolskou komunitu z různých organizací ve městě. **CPIC v Olomouci** realizuje, za podpory interkulturních pracovníků hovořících vietnamsky, asistence při komunikaci s pedagogicko-psychologickou poradnou a OSPOD v rámci kraje. CPIC často rekrutují interkulturní pracovníky z bývalých klientů, kteří již umí česky, a kromě doprovodu na úřady se věnují i terénní práci s izolovanými skupinami migrantů například na ubytovnách. **CPIC** jsou také **významnými poskytovateli integračních služeb uprchlíkům z Ukrajiny**, mj. nadále v rámci KACPU poskytují asistenční, poradenské i tlumočnické služby pro nově příchozí Ukrajince i pro ty, kteří přijeli už v roce 2022 a potřebují řešit problémy související s dočasnou ochranou. Od 1. ledna 2024 pak byla Centrům svěřena odpovědnost za přeubytování uprchlíků v rámci státního humanitárního ubytování.

08 **TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE** S MIGRANTY A UPRCHLÍKY

Ve vztahu k migrantům se obcím nadále osvědčila **terénní sociální práce (TSP). Její podpora v obcích vede k předcházení sociálně patologickým jevům, výrazně vyšší všestranné informovanosti a bezpečnějšímu a harmonickému soužití.**

ZÁKLADNÍ INFORMACE O TSP

Terénní sociální práce s migranty je sociální práce s občany třetích zemí a občany jiných států EU, kteří pobývají v ČR. Uskutečňují ji sociální pracovníci v přirozeném prostředí klientů (domácnosti klientů i veřejná prostranství, kde se migranti zdržují, např. nádraží, oblasti u ubytoven, některé zastávky MHD apod.). Tato forma sociální práce umožňuje reagovat na specifickou situaci migrantů (např. neznalost jazyka, nízká orientace ve společnosti, neznalost české kultury, sociální vazby omezené na vlastní komunitu, špatné pracovní podmínky), navázat s nimi kontakt a snížit tak riziko sociálně patologických jevů. TSP mohou vykonávat jak sociální pracovníci obcí, tak neziskových organizací, které působí v dané lokalitě.

Základními úkoly TSP s migranty je:

- **depistáž** (aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů, kteří potřebují asistenci a zároveň často sami pomoc nevyhledají,
- **zprostředkovávání srozumitelných informací** v příslušném jazyce skrze osobní kontakt s migranty, jejich zaměstnavateli a ubytovateli,
- **poradenství v terénu**,
- **předání informací o existenci sociálních a dalších služeb** skrze informační materiály,
- **dlouhodobé mapování terénu**, práce se získanými informacemi a sledování (změn) potřeb klientů, kteří jsou sociálně vyloučeni nebo sociálním vyloučením ohroženi.

Nezřídka pod terénní sociální práci spadá i **dlouhodobá práce s klienty, doprovod do různých institucí a jejich aktivizace** za účelem samostatného fungování ve společnosti.

Specifickou a rychle se rozvíjející oblastí TSP je **online terén**, který často navazuje na online poskytování právního a sociálního poradenství, oproti kterému však aktivněji vstupuje do různých online fór a diskuzí a má za cíl také aktivně vyhledávat klienty. Právě **v případě ukrajinských uprchlíků** se reagování na online informace a **vstupování do online informačních kanálů** (často skrze facebookové skupiny, telegramové kanály, ale i whatsappové skupiny) ukázalo jako klíčový způsob, jak s ukrajinskými uprchlíky **komunikovat**, poskytovat jim správné informace a odkazovat je na odborné poradenství.

TSP s migranty klade na terénní pracovníky specifické nároky. Kromě běžné orientace v **české legislativě** by se měl terénní sociální pracovník s migranty orientovat i v legislativě cizinecké. Vzhledem ke komplexnosti cizinecké problematiky terénní sociální pracovníci často potřebují konzultovat složitější případy s organizacemi, které pracují s migranty (specializované NNO, krajské CPIC). **Spolupráce mezi specializovanými organizacemi a organizacemi zaměstnávajícími terénní sociální pracovníky je tedy velmi přínosná.** Poskytování mylných informací, často v dobré víře, je v terénu s migranty bohužel poměrně časté a je třeba se ho vyvarovat. Konzultace mezi sociálními pracovníky různých organizací nejsou zátěží, ale naopak posilují zkušenosti pracovníků a jsou přínosem pro organizace i jejich klienty.

Mezi základní pravidla TSP s migranty patří:

- **Nepodcenit prevenci a bezpečnostní pravidla.** TSP proto musí vykonávat vždy dvojice řádně proškolených sociálních pracovníků. V případě jazykové bariéry může být dvojice tvořená sociálním pracovníkem a proškoleným tlumočníkem či interkulturním pracovníkem.
- **Realizovat TSP podle předem připraveného plánu terénu**, který zohledňuje dostupné údaje o cílové skupině, specifika konkrétních národností, existence míst s velkou koncentrací migrantů (ubytovny, velké stavby, nemocnice, pole, obchodní centra, atd.) či konkrétní kauzy.
- **Vhodně navazovat kontakt s cílovou skupinou.** Kontakt lze navázat přímým oslovením, pasivně (pokud se TSP pravidelně pohybuje v místech, kde se migranti nacházejí) či přes třetí osobu. Důležité je také opakovat návštěvy vytipovaných míst, neboť vybudování důvěry může trvat i řadu měsíců. Rozhovor je potom třeba vést dle osvědčených pravidel (nerušit od práce, představit se a vysvětlit, kdo jsou TSP a co nabízejí, zdůraznit důvěryhodnost poskytovatele sociální služby, vysvětlit bezplatnost poskytované služby, předat vizitky a letáky, zodpovědět dotazy a případně nasměrovat uprchlíky na odborné poradenství).
- **Vyhodnocovat práci a pracovat se získanými poznatky při plánování další TSP.** Evaluace toho, jak služba přispívá ke změně chování či situace klientů, však bývá obtížná, neboť nejsnáze získatelná deskriptivní kritéria (např. kolik bylo rozdáno letáků) mohou, ale také nemusejí o kvalitě služby vypovídat.

Podrobnější informace o TSP, praktická doporučení i osvědčené postupy naleznete ve volně dostupné certifikované **Metodice terénní sociální práce s migranty**.

ZAJIŠTĚNÍ TSP PRO OBECNÍ ÚŘAD

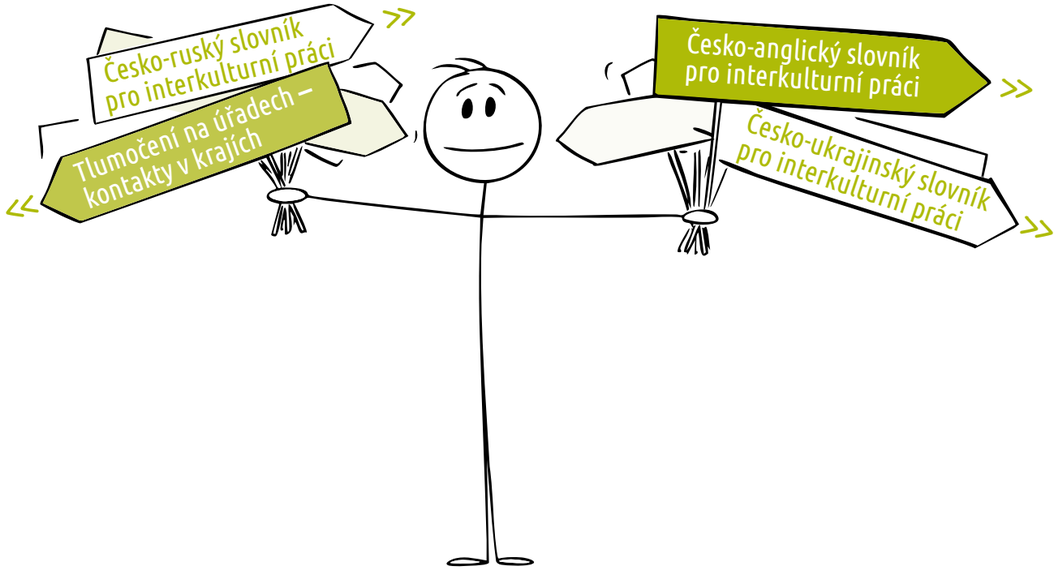
Pokud vás TSP zaujala a chtěli byste ji zavést ve vaší obci, můžete podniknout tyto kroky:

1. **Zmapovat krajskou síť sociálních služeb** a zjistit, zda někdo v kraji tuto službu poskytuje. Pokud tomu tak je, zjistěte, zda TSP probíhá i vzhledem k migrantům, a pokud ne, jaké jsou k tomu důvody.
2. **Poskytnout zájemcům o TSP s migranty příslušné vzdělávání** nebo je propojit s organizacemi, které mají zkušenost s cizinci.
3. **Uspořádat v obci pracovní setkání k TSP**, kde si aktéři z řad nevládních organizací, poskytovatelů sociálních služeb a veřejné správy mohou vyměnit zkušenosti a navázat kontakt.
4. **Vyškolit vlastní TSP, kteří budou zaměstnáni v rámci úřadu.** Koncem roku 2024 začalo Multikulturní centrum Praha realizovat první akreditované školení terénní sociální práce s migranty.

Příklady z praxe

V letech 2022 a 2023 realizovalo Sdružení pro integraci a migraci v rámci spolupráce s městskou částí Praha 3 terénní práci mezi drobnými vietnamskými živnostníky. Cílem bylo dozvědět se více o této poměrně uzavřené skupině obyvatel a jejich potřebách a zároveň zvýšit její povědomí o službách a možnostech, které na Praze 3 existují. Terénní šetření, která prováděla vietnamská interkulturní pracovnice SIMI, ukázala, že vietnamští obchodníci chtějí své zkušenosti s životem na Praze 3 sdílet. Jeden z palčivých problémů, který obchodníky trápil, byly krádeže a související spolupráce s policií. Nedostatečná informovanost způsobila, že mnozí prodejci měli nerealistická očekávání a zkreslenou představu o možnostech policie v podobných případech, a cítili se proto zklamaní a neslyšení. Následné schůzky a vytvořené informace pomohly vysvětlit pozici policie a posílit přesvědčení, že problémy prodejců vnímá a je připravena jim pomáhat. Také policie získala důležitou zpětnou vazbu a tipy pro zlepšení vzájemné komunikace. Významným podnětem byla i nutnost zaměřit se na osvětu, jak funguje český školský systém. Vietnamským rodičům často chyběly základní informace a z nepochopení toho, co je povinnost školy a co rodičů, plynula zbytečná nedorozumění. Veskrze pozitivního hodnocení se pak dostalo práci a přístupu úřadu městské části.

V roce 2020 bylo ve spolupráci s Jihomoravským krajem, Centrem pro cizince JMK a Sdružením pro integraci a migraci realizována terénní sociální práce ve vybraných lokalitách Jihomoravského kraje. Zejména se jednalo o depistáž ve vybraných obcích, kde se vyskytovalo větší procentuální zastoupení migrantů a kde se dané obce integraci migrantů nevěnovaly, neměly o situaci migrantů informace nebo neměly přístup k informacím o migrantech žijících v obci. Opakované šetření vedlo k získání chybějících dat a následně většímu zapojení několika obcí do regionální sítě věnující se situaci migrantů, pojmenování problémů a realizování některých na ně reagujících opatření (např. otevření tehdy potřebného nedostupného kurzu češtiny). Na aktivity navázalo Centrum pro cizince JMK, které dále terénní práci v kraji podporovalo. Po příchodu nucených ukrajinských migrantů v roce 2022 tak Centrum pro cizince JMK cenné know-how zúročilo, terénní pracovníci pracovali s migranty 14 ORP, což vedlo, jak potvrdilo i naše celorepublikové šetření, k nejlepší informovanosti obcí ohledně situace migrantů na jejich území i vysoké spokojenosti ohledně dostupnosti potřebných informací.



ZÁVĚR

Jak ukazují výsledky výzkumu **Obce a uprchlíci z Ukrajiny 2023**, **situace ukrajinských uprchlíků byla v roce 2023 ve většině obcí ustálená**. V souvislosti s jejich pobytem zajišťovaly obce v roce 2023 především vzdělávání na základních školách, předškolní péči a asistenci s touto agendou. Dále se věnovaly koordinaci dalších aktérů v obci, kteří těmto uprchlíkům pomáhali, a poskytování informací k dané agendě. Jiní aktéři pak v obcích zajišťovali zejména jazykové kurzy, pomáhali s přístupem na trh práce či zajišťovali interkulturní a terénní práci. Dřívější krizovou pomoc v roce 2023 vystřídalo zejména **řešení individuálních situací ukrajinských uprchlíků.**

V roce 2023 organizovaly obce většinou **méně aktivit** než v předchozím roce. Zejména ve větších obcích nicméně potřeba podpory aktivit směrem k ukrajinským uprchlíkům přetrvávala i nadále. Obce se opakovaně shodovaly na tom, že klíčové bylo **umožnit uprchlíkům slušný start** (například zajištění základních potřeb, asistence se zápisem do škol, pomoc s dopravou atp.) a **postupně podpůrné aktivity omezovat** a ponechat jen některé (např. aktivity zaměřené na děti či skupiny se specifickými potřebami). Podmínkou hladkého začlenění však vždy bylo zajištění ubytování, práce a školní a předškolní péče o děti.

Dotazníkové šetření dále poukázalo na **široké spektrum aktivit, kterými české obce napomohly k začlenění ukrajinských uprchlíků do české společnosti**. Kromě dobře zvládnutých oblastí **koordinace a informování veřejnosti i uprchlíků** (kapitola 3) a dobrých praxí souvisejících se **zapojením interkulturních pracovníků a terénních sociálních pracovníků** (kapitoly 7 a 8) byly pozitivně hodnoceny také aktivity zaměřené na zapojování uprchlíků do života obce a poskytování materiální pomoci.

Mezi **největší zmiňované problémy obcí patřila vedle nedostatku spolehlivých či dobře dostupných dat** ohledně počtu ukrajinských uprchlíků v obcích (kapitola 4) a nedostatečné **jazykové vybavenosti uprchlíků** (kapitola 5) také oblast bydlení, dostupnost školní a předškolní péče, dostupnost zdravotní péče a práce. Dalšími tématy potom bylo odpadové hospodářství, situace mladistvých uprchlíků (14+); nepromyšlené dopady legislativních změn a často i neexistence odpovědných osob, na které by se obce mohly ve svých krajích obracet s žádostí o radu či informaci v případě potřeby. O to **důležitější roli sehrály v roce 2023 lokální sítě aktérů spolupracující na úrovni obce** (např. farnosti, dlouhodobě usazení Ukrajinci, dobrovolníci či neziskové organizace). Ty svou často dobrovolnou a mnohaletou aktivitou klíčově přispěly k pomoci ukrajinským uprchlíkům a jejich zapojení do české společnosti.

ODKAZY NA MATERIÁLY

Publikace, metodiky a manuály

- **Manuál lokální integrace migrantů v České republice** (SIMI, 2020, ISBN 978-80-906488-2-1)
- **Doporučení pro obce v oblasti integrace cizinců** (MMR, 2020, ISBN: 978-80-7538-295-5)
- **Metodika terénní sociální práce s migranty** (Jelínková, 2022, ISBN: 978-80-906488-4-5)
- **Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu** (Magistrát města Brna, 2019)
- **Manuál pro obce: Využívání údajů z registru obyvatel, agendového informačního systému evidence obyvatel a agendového informačního systému cizinců** (pro účely samospráv)
- **Komunitní tlumočníci ve víru integrace** (META, 2014)
- **Doporučení pro rozvoj interkulturní práce v ČR** (Asociace pro interkulturní práci, 2016)
- **Workshopy o interkulturní práci** (Asociace pro interkulturní práci a SIMI, 2016)

Další (webové) zdroje

- **Data o cizincích a jejich zpracování**
  - **Statistiky o počtech držitelů dočasné ochrany na stránkách MV ČR** (sekce Informační servis / Statistiky / Informativní počty obyvatel v obcích / Statistika v souvislosti s válkou na Ukrajině)
  - Pravidelně aktualizované grafické zpracování dat MV ČR a dlouhodobé trendy počtu držitelů dočasné ochrany až na úroveň ORP na stránkách **Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty** (sekce Naše práce / Data, statistiky a analýzy)
- **Jazykové vzdělávání cizinců**
  - **www.mpsv.cz/web/cz/jsem-v-kurzu** (kurzy Úřadu práce formou rekvalifikace)
  - **www.integracnicentra.cz/aktivity-pro-klienty/#kurzy** (jazykové kurzy pořádané jednotlivými CPIC)
- **Granty pro obce na integraci Ukrajinských uprchlíků**
  - Evropský sociální fond **OP Zaměstnanost +**
  - dotační titul MV ČR **Projekty obcí na podporu integrace cizinců na lokální úrovni**
- **Interkulturní asistence**
  - **slovník pro interkulturní práci** (Asociace pro interkulturní práci)
  - **e-learningový kurz pro Interkulturní pracovníky** (InBáze)

SEZNAM ZKRATEK

AISC	agendový informační systém cizinců
AISEO	agendový informační systém evidence obyvatel
CPIC	Centra na podporu integrace cizinců
ČR	Česká republika
DO	dočasná ochrana
EU	Evropská unie
GDPR	General Data Protection Regulation (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
ICP	Integrační centrum Praha
KACPU	Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
MHD	městská hromadná doprava
NNO	nestátní nezisková organizace
NPI ČR	Národní pedagogický institut České republiky
ODO	osoba s dočasnou ochranou
ORP	obec s rozšířenou působností
OSN	Organizace spojených národů
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
ROB	registr obyvatel
TSP	terénní sociální práce / terénní sociální pracovník
ÚMČ	úřad městské části
UNICEF	Dětský fond Organizace spojených národů
ÚP	Úřad práce ČR

DOPORUČENÍ PRO OBCE
V OBLASTI INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

EDICE **MMR PRO OBCE** 12

Vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
OBCEPRO – program rozvoje obce

Text: autorský tým – PhDr. Marie Jelínková, Ph.D., Mgr. Blanka Tollarová, Ph.D., Mgr. Eva Čech Valentová, Mgr. Zuzana Schreiberová, Mgr. Kateřina Šormová, Ph.D., RNDr. Ondřej Valenta, Ph.D.

Grafika: Bára Augustová, bara@virtualworld.cz

Korekutury: Stanislava Kučová

Produkce: Ivana Svojtková, Ivana.Svojtkova@mmr.gov.cz, MMR ČR, odbor regionální politiky

prosinec 2024

ISBN: 978-80-7538-295-5

Ministerstvo
pro místní rozvoj

DOPORUČENÍ PRO OBCE
V OBLASTI INTEGRACE UKRAJINSKÝCH UPRCHLÍKŮ

Ministerstvo
pro místní rozvoj