

## Migrace a integrace v Portugalsku

Portugalsko patří mezi země, které mají výrazné zkušenosti s migrací – zejména s emigrací již od dob zámořských výprav od 15. století. Portugalci odcházeli do zámoří napříč staletími a od poloviny 19. století do konce 50. let emigrovalo téměř 2 miliony Portugalců do Brazílie a USA. Ve 20. století se typ emigrace změnil, kdy v období salazarovské diktatury Portugalci začali odcházet jako levná pracovní síla za prací do jiných evropských států. Odhaduje se, že mezi lety 1950 a 1974 odešlo ze země 1 815 000 lidí, hlavně do Francie, Švýcarska a Německa. Silná historická zkušenost s emigrací po více než šest století do jisté míry vytváří pozitivní postoj k imigrantům, a to i ze třetích zemí. Po pádu diktatury v roce 1974 a s nástupem dekolonizačního procesu se objevuje nový fenomén – imigrace. Historie portugalské imigrace bývá rozdělována do čtyř stěžejních období:

- 1974 - 1986: Rok 1974 byl bodem obratu migračních toků v Portugalsku. Konec koloniálního impéria přivedl do země zpět zhruba 500 000 Portugalců z bývalých kolonií (tzv. *retornados*) a spolu s nimi i kolem 50 000 migrantů z těchto kolonií (hlavně z řad původního obyvatelstva, kteří v období koloniální vlády s kolonialisty spolupracovali).

- 1986 – 1990: Portugalsko se v roce 1986 stává členskou zemí Evropského společenství a v doposud chudé agrikulturní zemi je nastartován ekonomický růst. Země se stává imigračně atraktivní a vysoce stoupá imigrace ze zemí s historickou, kulturní a jazykovou vazbou - tzv. zemí PALOP (*Paises Africanos de Língua Oficial Portuguesa*) a Brazílie, vedle nichž přibývají i kvalifikovaní odborníci a důchodci z některých členských států ES/EU. Současně narůstá počet neregulérních imigrantů. Odhady uvádí cca 40 % z celkové cizinecké populace. Počet cizinců se za 10 let zdvojnásobil, z cca 55 tisíc v roce 1980, na téměř 108 tisíc v roce 1990.

- 90. léta: Od roku 1996 zaznamenává Portugalsko velký nárůst imigrantů z východní Evropy, doprovázený pokračující imigrací z Brazílie. Portugalský trh práce má nedostatek nízkokvalifikované pracovní síly zejména ve stavebnictví. Dochází ke změně zastoupení migrantů a Ukrajinci se stávají jednou ze tří nejpočetnějších přistěhovaleckých skupin společně s Brazilci a Moldavany. V roce 2001 počet cizinců dosáhl až cca 224 000 osob. Migranty k příchodu do značné míry motivovala i tehdy probíhající, a dosud nejrozsáhlejší, portugalská regularizace nelegálně pobývajících pracovních migrantů, v jejímž rámci bylo za období let 2001- 2004 uděleno oprávnění k pobytu dalším 184 000 osob.

- 2004 až současnost: Poslední období poznamenala portugalská recese a záhy i celosvětová ekonomická krize, v důsledku nichž stoupá nezaměstnanost cizinců a znesnadňují se možnosti pro nelegální



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

vstup do země s následnou perspektivou najít si v zemi práci. Od roku 2004 stagnuje počet příchozích migrantů s výjimkou Brazílie, naopak nejvíce ubývá pracovníků z východní Evropy. Přesto v roce 2009 dosahuje počet migrantů v zemi historického maxima 454 000 osob (SEF 2009).

Podle posledních údajů portugalské cizinecké policie pobývalo k 31. prosinci 2012 v Portugalsku celkem 417 042 migrantů s trvalým či dlouhodobým pobytem, čímž tvořili cca 4,5 % portugalské populace. Nejpočetnější skupinou jsou dlouhodobě usazení občané Brazílie s počtem 105 622 osob, za nimiž následují občané Ukrajiny s počtem 44 074 osob a občané Kapverd 42 857 osob.

### **Ekonomická krize a její vliv na situaci migrantů v Portugalsku**

Portugalsko bylo až do vstupu do EU velmi chudou a zaostalou zemí, téměř bez střední třídy, kde větší část populace žila v chudobě a bez minimálního či s minimálním vzděláním. Střední třída vznikla rychle v posledních letech 20. století na základě vysokého zadlužení, a tudíž nebyla tak ekonomicky stabilní, aby posléze zvládla nápor krize. Když se Portugalsko dostalo v roce 2009 do závažných ekonomických problémů, muselo v roce 2011 požádat o ekonomickou zahraniční pomoc. V důsledku toho země dnes prochází významnými sociálními reformami v souvislosti se škrty v rozpočtu, což vyvolává obrovskou nevoli obyvatelstva, vyjadřovanou v masových demonstracích. Krize však zasáhla ještě mnohem silněji migranty pobývající na území Portugalska, a to bez ohledu na jejich právní postavení. Dotýká se i druhé generace migrantů s portugalským občanstvím. Počet migrantů se však počátkem krize výrazně nezměnil, ačkoli se spekulovalo o velké vlně emigrace z Portugalska. Migranti, kteří v minulosti získali portugalské občanství, se teď snaží najít práci v jiných zemích EU, které nebyly krizí tolik zasaženy - ve Velké Británii, Německu, Francii a Švýcarsku. Ti, co uspějí, zůstanou tam, neúspěšní se však vrací. Ekonomická krize postihla portugalské občany 14,9% nezaměstnaností a migranty podle odhadů téměř dvojnásobnou. Hlavní sektory, v nichž migranti pracují – stavebnictví, výroba a pohostinství – byly krizí stíženy nejvíce. Jaká je skutečná nezaměstnanost, se odhaduje jen na základě informací od neziskových organizací a terénních pracovníků.

### **Integrační politika v Portugalsku**

Portugalská vláda přikládá velký důraz komplexní politice pro přijímání a integraci cizinců. Mezi hlavní priority integrační politiky vláda klade oblasti vzdělávání, zaměstnanosti, odborné kvalifikace a



**OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

bydlení. Přestože se tvorba a realizace integrační politiky Portugalska odehrává na horizontální mezirezortní úrovni, systém je funkční díky zdařilé spolupráci odpovědných ministerstev a především díky tomu, že od roku 1996 převzal její koordinaci speciálně zřízený Úřad vysokého komisaře pro přistěhovalectví a etnické menšiny (ACIME), od roku 2006 redefinovaný s posílenými pravomocemi jako **Úřad vysokého komisaře pro přistěhovalectví a mezikulturní dialog** (*Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural*, **ACIDI**). ACIDI podléhá organizačně i funkčně premiérovi a své kompetence odvíjí od Rady ministrů. Hlavní náplní činnosti ACIDI patří spolupráce na koncepci, realizaci a hodnocení veřejných politik vztahujícím se k sociální integraci cizinců, na rozvíjení mezikulturního a mezináboženského dialogu, rozvíjení akcí v boji proti rasismu a xenofobii, informování migrantů a působení na veřejnost. V uvedených otázkách působí především jako meziresortní podpůrná a poradenská složka vlády. V současné době zastává post nejvyšší komisařky paní Rosário Farmhouse, která v minulosti pracovala v organizaci Jesuit Refugee Center. Subjekty, se kterými ACIDI nejvíce spolupracuje, jsou ministerstva vnitra, práce, školství, zdravotnictví, spravedlnosti, solidarity, dále státní zastupitelství, inspektorát práce a další subjekty, jejichž činnost se váže k problematice migrace. Pro účely rozvoje této spolupráce působí v rámci ACIDI dva poradní výbory. Prvním z nich je Poradní výbor pro otázky migrace (*Conselho Consultivo para os Assuntos da Imigração*, COCAI), který zastává funkci fóra pro politickou diskusi a vytváření koncepcí sociální integrace za účasti představitelů neziskových organizací pracujících s migranty, sociálních

partnerů a výše zmíněných orgánů státní správy. Dále byla jako korektor státních orgánů zřízena Komise pro rovnost a proti rasové diskriminaci (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial*, CICDR), která je odpovědná za sběr informací o všech formách diskriminačních aktů a ukládání tomu příslušných sankcí. Komise také vydává výroční zprávu o stavu rovnosti a diskriminace v Portugalsku a doporučení k přijetí preventivních opatření v boji proti diskriminaci. Důležitým nástrojem ACIDI pro vytváření migrační politiky je Plán pro integraci migrantů (*Plano para a Integração de Imigrantes*, PII), který definuje státní politiku integrace migrantů. Na tvorbě plánu se podílejí příslušná ministerstva, odborníci z praxe i široká veřejnost. Aktuální plán určuje 90 opatření na období 2010–2013, rozdělených do 17 oblastí, například: zaměstnanost a odborná příprava, vzdělání, bydlení, zdraví, genderová rovnost, přístup k občanství a občanským právům, vztahy se zeměmi původu, neziskové organizace a další. Všechna opatření sledují shodný cíl – dosáhnout plné integrace migrantů do společnosti. Plán též vyzdvihuje dvě nové oblasti státní politiky: podporu rozmanitosti a kulturního dialogu a migranty v důchodovém věku.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

## „One-stop-shop“ prvek v oblasti integrace migrantů

V době největších přílivů migrantů do Portugalska od roku 2001 portugalská státní správa nedokázala adekvátně reagovat na jejich aktuální potřeby, což významně znesnadňovalo proces integrace přichozích do společnosti. Problémem se začal zabývat ACIME, předchůdce ACIDI, který identifikoval nejčastější překážky migrantů při interakci s úřady: vzdálená sídla úřadů, odlišný způsob fungování, nekompatibilní úřední hodiny, jazyková bariéra či kulturní rozdíly. Po vzoru úspěšného konceptu sdružených přepážek pro portugalské občany (*Loja de Cidadao*) ACIME/ACIDI pak vytvořil „one-stop-shop“ program, v jehož rámci vznikla v roce 2004 dvě Národní centra na podporu migrantů (*Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante*, CNAI) v Lisabonu a Portu a třetí v roce 2009 ve Faro. CNAI podporují spolupráci a spojují na jednom místě služby různých orgánů působících v oblasti migrace, vykonávané prostřednictvím sem delegovaných úředníků a za pomoci sociokulturních mediátorů. Cílem je přispět k lepší integraci migrantů prostřednictvím zjednodušení administrativy a překonávání jazykových bariér. Ze státních institucí se zde nachází např. oddělení ministerstva školství, úřadu práce, cizinecké policie, matiky, správy sociálního zabezpečení, inspektorátu práce a další. Krom toho jsou v CNAI zastoupeny i služby občanských poraden, které odpovídají specifickým potřebám migrantů - např. kanceláře podpory pro sloučení rodiny, právní pomoci, sociálního poradenství, zaměstnanosti, ochrany spotřebitele, aj. Na poradenské služby CNAI navazuje řada doplňkových služeb: telefonická objednávková linka, informační linka SOS Imigrante, služba tlumočení po telefonu, terénní pracovníci, výukový program Portugalština pro všechny (*Português para Todos*) a řada informačních prostředků (internetové stránky, bulletin apod.). Ve snaze přiblížit služby CNAI migrantům i v regionech byla taktéž zřízena Lokální centra na podporu integrace migrantů (*Centros locais de apoio ao integracao de imigrante*, CLAII), které jsou decentralizovanými pobočkami CNAI a obdobně poskytují jednotný servis pro migranty. Zřizuje je ACIDI ve spolupráci s městskými či obecními úřady, farami, odbory nebo neziskovými organizacemi. V současné době existuje 86 CLAII po celém Portugalsku.

## Sociokulturní mediace

Sociokulturní mediace v Portugalsku vznikla z potřeby řešit problém sociálního vyloučení sociálně slabších komunit – zejména migrantů a ukázala se jako vhodný nástroj v boji proti předsudkům, intoleranci a jako prostředek sociálního začleňování. V roce 2001 byl právní status sociokulturních mediátorů definován



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESÍ „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

v zákoně č.105/2001, který však až doposud nevstoupil v účinnost. Zákon definoval roli sociokulturního mediátora, jehož úkolem je podílet se na integraci cizinců a etnických menšit s ohledem na posílení interkulturního dialogu a sociální soudržnosti. Zákon předpokládá, že sociokulturní mediátoři vykonávají svoji profesi zejména ve školách, institucích poskytujících sociální zabezpečení, ve zdravotnických zařízeních, v rámci Úřadu cizineckých a pohraničních služeb, v Institutu sociálního začlenění a na úrovni lokální samosprávy a veřejných institucí, kde jsou jejich služby potřebné. Mezi povinnosti a kompetence sociokulturního mediátora jmenovitě patří:

- a) Podílet se na prevenci a řešení sociokulturních konfliktů a na definování strategií sociální intervence.
- b) Aktivně spolupracovat se všemi zúčastněnými zapojenými do procesu sociální intervence a intervence v oblasti vzdělání.
- c) Usnadňovat komunikaci mezi odborníky a osobami jiného kulturního původu.
- d) Radit osobám jiného kulturního původu při jednání s odborníky či veřejnými a soukromými institucemi.
- e) Dohlížet na rovnoprávné začlenění občanů jiného kulturního a sociálního původu.
- f) Respektovat důvěrnou povahu informací získaných od osob i rodinných příslušníků osob, kterým jsou poskytovány služby.

Zajímavé je, že zákon upravuje i pracovněprávní vztah mediátorů a jejich etnický původ. Výkon funkce sociokulturního mediátora je zajištěn uzavřením trilaterální dohody mezi státem nebo místní samosprávou, migrantskou organizací a sociokulturním mediátorem, který je v organizaci zaměstnán. Stát nebo místní samospráva má zajistit nezbytné finanční prostředky, které zajistí kontinuitu a stabilitu práce sociokulturních mediátorů. Pro výkon funkce sociokulturního mediátora jsou **upřednostněni cizinci, nebo osoby patřící k etnické menšině**, které disponují kompetencí sociokulturní mediace a znalostmi sociokulturní povahy o cílové skupině. Kvalifikace mediátorů musí být potvrzena certifikací Národní agenturou pro vzdělávání a školení dospělých (ANEFA), která potvrdí získání vyšší odbornosti absolventů kurzů.

V praxi byli mediátoři nejdříve využíváni například správou sociálního zabezpečení v komunikaci a při asistenci dětem ze sociálně slabších komunit, dále ve zdravotnických zařízeních, při Institutu sociální reintegrace, u orgánů místní samosprávy a v některých dalších veřejných službách. Tento model byl posléze



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU



převzat i institucemi cizinecké správy. Dnes tedy mediátoři působí na jednotlivých pobočkách cizinecké policie (SEF) a především v Centrech na podporu migrantů (CNAI).

### Vzdělávání sociokulturních mediátorů

Vzděláváním mediátorů se zabývají různé instituce na úrovni kvalifikačních kurzů, které jsou určeny zejména pro migranty. První kurz pro mediátory organizovaný Kulturním sdružením *Moinho da Juventude*, které působí v sociálně vyloučené migrantské čtvrti Cova de Moura v Lisabonu, probíhal od 1. dubna 1996 do 30. listopadu 1997 a trval 2 160 hodin. Tento kurz odpovídal náplni učiva deváté třídy povinné školní docházky.

CNAI vzdělávání sociokulturních mediátorů, které zaměstnává, zajišťuje formou vstupního školení, které má pevnou strukturu a kromě seznámení se všemi odděleními zahrnuje školení v oblasti cizinecké legislativy, Zákona o nabytí státního občanství, rovnosti pohlaví, interkulturního dialogu, týmové spolupráce a nostrifikace zahraničního vzdělání.

ACIDI, I.P. navíc realizuje od roku 2009 do 2014 projekt **Interkulturní mediace ve veřejných službách** Evropského integračního fondu, který zahrnuje nový model vzdělávání pro sociokulturní mediátory. Vzdělávací kurz sestává z teoretické části, která je zaměřena na specifika interkulturní mediace, má 154 hodin. Tuto část lektoruje profesor Carlos Giménez Romero a Daniel Zaidam z Autonomní univerzity v Madridu. Praktická část kurzu má 230 hodin a výcvik v dalších oblastech 99 hodin. Celkově má tedy kurz 483 hodin a koncepčně vychází ze vzdělávacího modelu interkulturní mediace ve Španělsku.

### Sociokulturní mediátoři v Národních centrech na podporu migrantů (CNAI)

Zásadním článkem provozu CNAI jsou sociokulturní mediátoři, kteří zde pracují od roku 2004 zejména na přijímací přepážce, kde klientům pomáhají vyhodnotit jejich zakázku a ověřují kompletnost žádostí. Mediátoři pracují také jako tlumočníci na SOS *Linha Imigrante*. CNAI nabízí tlumočení každý pracovní den od 9:00 – 19:00 do 63 jazyků, zaměstnává 49 tlumočnicků. Každý měsíc je uskutečněno cca 750 telefonátů a hlavními klienty je samotné CNAI, SEF, zdravotní centra aj. Mediátoři nejsou profesionálními tlumočníky – paralelu lze vidět s konceptem sociálního/komunitního tlumočení. Sociokulturní mediátoři jsou jakýmsi mostem mezi imigranty a příslušnou institucí, jejich úkolem je předcházet zbytečným nedorozuměním a konfliktům. V CNAI prostřednictvím cca 25 migrantských asociací



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

pracuje přes 70 mediátorů - Lisabonu 45, v Porto 18 a ve Faro 9 mediátorů. ACIDI uzavírá s nevládní organizací/imigrantskou asociací tzv. protokol o spolupráci a pracovní smlouvu mediátor uzavírá s danou asociací. Smyslem tohoto trojúhelníku je zachovat provázanost mediátora s činností asociace, realitou života migrantů. CNAI mají vlastní registrační systém klientů, který není provázený s cizineckou policií a registrovaní jsou i neregulérní migranti. Liberální postoj k neregulérním migrantům umožňuje ACIDI získávat přehled o jejich situaci a počtech. Nutno předeslat, že portugalská imigrační politika je velmi vstřícná a umožňuje regularizaci pobytu za poměrně benevolentních podmínek. Spolupracující nevládní organizace a imigrantské asociace nominují své mediátory a výběrové řízení již vede CNAI. Hlavní vstupní předpoklady jsou legální pobyt v Portugalsku, migrantská zkušenost, propojenost s migrantskými komunitami. Migrantský původ je výhodou, nikoli podmínkou a teoretickou část tvoří legislativa a témata jako interkulturní komunikace, boj proti obchodování s lidmi, ženská obřízka aj. Školení probíhá až po uzavření pracovní smlouvy a je vedeno zaměstnanci ACIDI. CNAI je odpovědný za zaškolení mediátorů a jejich kontinuální vzdělávání. Zaškolení je formováno coby měsíční „kolečko“ seznamování se všemi úřady v rámci CNAI. Kontinuální vzdělávání představuje zejména ad hoc školení týkající se legislativních změn. Od roku 2009 do dubna 2013 CNAI nepřijalo žádného nového mediátora. Mediátoři v dané pozici obvykle zůstávají dlouhodobě, průměrný věk mediátora je 35 let a převažují ženy. Velmi pozoruhodným fenoménem je nízký výskyt nekalých zprostředkovatelských služeb v rámci vyřizování povolení k pobytu. Dle zaměstnanců CNAI je to zapříčiněno otevřeností a vstřícností úřadu vůči migrantům, což je podpořeno výrazně přítomností interkulturních mediátorů. Politická mise ACIDI je podpora dodržování základních lidských práv a obecně humanity – tento diskurz výrazně ovlivňuje také atmosféru na úřadech CNAI, která je vůči klientům velmi přátelská a bezbariérová.

Velmi pozoruhodným fenoménem je nízký výskyt nekalých zprostředkovatelských služeb v rámci vyřizování povolení k pobytu. Dle zaměstnanců CNAI je to zapříčiněno otevřeností a vstřícností úřadu vůči migrantům, což je podpořeno výrazně přítomností interkulturních mediátorů. Politická mise ACIDI je podpora dodržování základních lidských práv a obecně humanity – tento diskurz výrazně ovlivňuje také atmosféru na úřadech CNAI, která je vůči klientům velmi přátelská a bezbariérová.

### **Sociokulturní mediátoři na úřadech Cizinecké a pohraniční služby (SEF)**

Cizinecká a pohraniční služba (dále SEF) v Portugalsku vykonává veškerou pobytovou agendu včetně azylového řízení. Od roku 2006 jsou v rámci služeb SEF zapojeni sociokulturní mediátoři. SEF



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

zapojila mediátory na základě pozitivní evaluace přínosu mediátorů v Národních centrech na podporu integrace (CNAI), která jsou součástí ACIDI,I.P. – známé pod označením „one –stop – shop service“.

Mediátoři jsou vždy zaměstnání na základě uzavření protokolu o spolupráci mezi SEF a imigrantskou asociací/NNO, která mediátora pro SEF vybírá. Mediátor je tedy zaměstnancem asociace a vykonává práci v SEF. SEF služby mediátorů hradí z veřejného rozpočtu, peníze zasílá asociaci, která je pak vyplácá mediátorovi jako svému zaměstnanci. Určité procento finančního obnosu je určeno na provoz asociace. Pracovněprávní vztahy jsou řešeny v rámci obou institucí (SEF a asociace). Delegování výběrového řízení na imigrantské asociace mediátorů SEF garantuje efektivní výběrové řízení a dobrou volbu mediátorů. Provázanost mediátorů s asociací SEF považuje za zásadní z pohledu zachování provázanosti mediátora s činností asociace a realitou života migrantů. Pro mediátora je zásadní zachování tzv. migrantské identity a sociokulturní senzitivity ve vztahu ke klientům/migrantům. Celkově k 30.4. 2013 v SEF pracuje 56 mediátorů (24 mediátorů coby operátoři v kontaktním centru a 32 přímo na pobytových pracovištích SEF).

Obecně platí, že SEF zapojením mediátorů zvýšil efektivitu odbavování klientů a snížil finanční náklady.

### Národní kontaktní centrum SEF a sociokulturní mediátoři

Tato služba sídlí přímo v centrále SEF v Lisabonu. Centrum bylo založeno v roce 2006 a jeho hlavním cílem je poskytovat telefonické poradenství v oblasti pobytové agendy a zajišťovat telefonické objednávání klientů do všech pobytových oddělení SEF v Portugalsku (cca 200 pracovišť). Klienti SEF jsou odbavováni **pouze** na základě telefonicky sjednaného termínu. Jen v emergentních případech může klient přijít přímo na pobočky SEF a požádat o termín mediátora.

Telefonická objednávací linka byla zřízena s cílem eliminovat stávající problémy dlouhého čekání klientů ve frontách a absenci efektivních a věrohodných informačních kanálů o pobytové agendě pro migranty.

V centru pracuje 23 operátorů/mediátorů, 1 supervizorka a 1 koordinátor. Mediátoři hovoří portugalsky, anglicky, rusky, ukrajinsky, rumunsky, kreolsky a španělsky.

SEF od zahájení provozu linky zde zaměstnává mediátory s cílem odbourat strach migrantů z instituce a jazykové a kulturní nedorozumění. Zaměstnáváním sociokulturních mediátorů SEF podporuje integraci migrantů do portugalské společnosti. Mediátoři mají jen **omezený přístup do databáze SEF**



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESÍ „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮREN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU



k základním informacím o klientovi (jméno, příjmení, datum narození, země původu, stav řízení). V roce 2012 bylo uskutečněno 282.125 příchozích telefonátů a objednáno 200.835 klientů.

### Hlavní přínosy kontaktního centra a přítomnosti mediátorů jsou následující:

- Standardizace informací poskytovaných SEF (sofistikovaná objednávací a informační databáze)
- Zrušení dlouhého čekání ve frontách a opakovaných návštěv úřadu díky profesionálnímu vyhodnocení zakázky telefonicky a sjednání konkrétního termínu návštěvy SEF
- Usnadňování odbourávání bariér mezi klientem a institucí SEF
- Zajištění komunikace v rodném jazyce a efektivnější identifikace zakázky klientů (mediátor s migrantskou zkušeností se rychleji a efektivněji orientuje v problémy klienta)
- Dobrá dostupnost služby (vytíženost linek a objednávací kapacita pracovišť je optimálně nastavena)

### Pobytové pracoviště SEF a sociokulturní mediátoři

V rámci pobytových pracovišť SEF mediátoři pracují na **přepážkách prvního kontaktu**.

Každý klient se nejprve musí telefonicky k mediátorovi objednat.

### Jejich hlavním úkolem mediátora na přepážce prvního kontaktu je:

- Ověření dokumentů a vyhodnocení zakázky: kontrola žádosti a náležitostí s cílem zajistit kompletnost žádosti
- Zajištění komunikace s klientem v jazyce, ve kterém se klient dorozumí a eventuálně tlumočí při jednání klienta s náběřčím pracovníkem.
- Redukce napětí a konfliktů
- Redukce strachu klienta z úřadu

V rámci naší návštěvy jsme navštívili největší pobytovou pobočku SEF v centru Lisabonu (70% všech klientů SEF v Portugalsku). Na přepážkách prvního kontaktu pracuje 7 mediátorů, kteří jsou ve stejné místnosti jako náběřčí pracovníci. **Klient má povinnost nejprve navštívit mediátora**, který vyhodnotí jeho připravenost na odbavení. Klient pak obdrží formulář s podpisem mediátora, kde je formou kontrolního



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

seznamu vyhodnocena připravenost klienta na odbavení. Poté si klient vyzvedne pořadové číslo a jde k náběrcímu pracovníkovi, který digitalizuje jeho žádost (originál klientovi vrací), snímá biometrii a spis pak elektronicky zasílá rozhodčímu pracovníkovi, který sídlí ve stejné budově. V daném pracovišti byli 3 rozhodčí pracovníci. Doba pro udělení rozhodnutí je průměrně 15 dnů od zaslání kompletního spisu rozhodčímu pracovníkovi.

Nutno podotknout, že SEF má přístup mimo jiné do databáze finančních úřadů a úřadů sociálního zabezpečení.

Mediátoři jsou součástí týmu všech zaměstnanců SEF. Účastní se společných porad s náběrcími a rozhodčími pracovníky. Tým mediátorů vede koordinátorka, která zajišťuje odbornou a logistickou podporu a je v kontaktu s vysílajícími imigrantskými asociacemi. Mediátoři působí pouze v SEF, které mají velké množství klientů (primárně oblast velkého Lisabonu). Celkově jich na pobytových pracovištích pracuje cca 30. I zde mají mediátoři omezený přístup do databáze SEF k zjištění identity klienta a stavu řízení. Mediátoři mají také přístup do objednávací databáze.

### **Vzdělávání mediátorů v SEF**

Vzdělávání mediátorů probíhá na dvou úrovních.

Na úrovni imigrantské asociace může být mediátor vzdělán v oblasti interkulturní mediace, avšak není to povinnost. Každá asociace má k vzdělávání mediátorů jiný přístup. Na úrovni SEF probíhá zaškolení, kdy se důraz klade na znalost pracoviště, pobytové legislativy a technické dovednosti. Mediátoři v SEF pracují obvykle dlouhodobě – je zde minimální fluktuace.



**OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESÍ „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

## Sociokulturní mediátoři v nevládních organizacích

Sociokulturní mediátoři v Portugalsku v podstatě vždy mají své zázemí v migrantských sdruženích, které je pak dále vysílají do institucí státní správy, či pracují přímo v daných organizacích. Zde představíme několik významných nevládních organizací, které jsme navštívili v létě 2013.

### **Centro Cultural Moldavo (Moldavské kulturní centrum)**

*Adresa: Rua José Malhoa, n.º 11*

*Antiga Escola Primária de Trajouce*

*2785-657 São Domingos de Rana*

V Portugalsku je cca 18.000 Moldavanů – cizinců a 4000 naturalizovaných Moldavanů. Prostřednictvím asociace pracuje v CNAI a městském úřadu v Cascas 11 mediátorů. Asociace byla založena skupinou přátel Moldavanů v roce 2002 a v roce 2003 získala certifikaci imigrantské asociace, kterou uděluje ACIDI. Asociace je otevřena všem migrantům a zaměřuje se na pořádání kulturních akcí a poradenství.

### **Associação Cultural Moinho da Juventude**

*Adresa: Travessa do Outeiro, 1*

*Alto da Cova da Moura*

*2610-202 Buraca*

Kulturní asociace „Mlýn pro mládež“ se nachází v ryze imigrantské čtvrti, která začala být osídlována migranty v osmdesátých letech 20. století nelegálně, tj. bez souhlasu majitele pozemku. Ředitelka asociace Lieve Meersschaert je původem Belgičanka a do čtvrti se přistěhovala v roce 1982. Od té doby se aktivně zajímala o situaci migrantské mládeže ve čtvrti a výsledkem bylo založení „Moinho“. Asociace jako první v Portugalsku uskutečnila kurz pro mediátory v roce 1995 a samotní mediátoři se podíleli na vytváření konceptu kurzu. Kurz byl poměrně obsáhlý – trval tři roky a účastnili se jej mediátoři migranti, kteří byli velmi aktivní ve své komunitě.

Nyní 10 mediátorů asociace pracuje pro SEF („cizineckou policii“). Zástupci asociace však práci mediátorů pro SEF vnímají jako odtrženou od života komunity a hodně technickou. Moinho se proto snaží s mediátory stále zůstat v úzkém kontaktu a dvakrát do roka mají setkání.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESÍ „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST

Moinho kromě mediátorů rozvíjí i další specifické profese pro práci s mládeží – animátor (pedagog volného času) a expert na zkušenost. Koncept „expert na zkušenost“ je rozvíjen zejména v Německu a Belgii, čímž je Moinho inspirováno. Expert na zkušenost je příslušník cílové skupiny, který svoji zkušenost např. sociální vyloučení, mentální hendikep dokáže zrale reflektovat a tuto zkušenost znevýhodnění přinášet do diskuse např. při komunitním plánování. Moinho se snaží tento koncept podporovat a tím i měnit sociální klima – seznamováním s hodnotami různých kultur a snahou o jejich bezpředsudkové vnímání. Asociace je plně zasazena do života komunity v dané čtvrti.

### **Solidariedade Imigrante (SOLIM)**

*Adresa: Rua da Madalena, 8 – 2<sup>o</sup> andar*

*1100-321 Lisboa*

SOLIM je největší migrantskou asociací v zemi (více než 22 000 členů, téměř 100 národností) s výraznými ambicemi i úspěchy na poli ovlivňování veřejného mínění a legislativy v oblasti migrace a integrace (organizace je hodnotově silně ukotvená v reformním paradigmatu). Klíčovým východiskem je lidsko-právní přístup (idea celosvětově volného pohybu osob – základní právo každého člověka). Je financována výhradně z členských příspěvků svých členů (což ji umožňuje být nezávislá na veřejných zdrojích). Poradenství a další služby jsou poskytovány na principu svépomoci (averze vůči označení klient). Velký důraz je kladen na zplnomocnění členů a mobilizaci jejich kapacit pro boj za práva všech migrantů.

SOLIM vysílá mediátory na SEF a CNAI, přičemž roli mediátorů na SEF vnímá jako užitečnou, avšak fungování mediátorů v rámci CNAI považuje za zastaralý model vedoucí k segregaci (vytváření míst specificky pro migranty nepřispívá k jejich integraci). Koncept interkulturní mediace by měl být uplatněn napříč veřejnými službami.

Dle zakladatele organizace je smyslem mediace předcházet konfliktům a vést klienty k zplnomocnění v oblasti řešení vlastních problémů, důležitá je osobnostní výbava mediátora (empatie, komunikace). Mediátor musí být migrantem, či potomkem migrantů (osobní zkušenost - nutný předpoklad pro angažovaný přístup). Mediátor se musí angažovat v chodu asociace, zapojovat se do kampaní a osvětových akcí, poskytovat poradenství a sdílet zkušenosti s ostatními členy. Důležité je klást důraz na etické aspekty výkonu profese – ustát mocensky nerovné postavení vůči klientům a silný vliv kultury přijímajících organizací (zůstat jedním z klientů), nerezignovat na boj za lidská práva.



**OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

## **Serviço Jesuíta aos Refugiados (Jesuit Refugee Service)**

*Adresa: Rua 8 aoAlto do Lumiar, Lote 59*

*1750-342 Lisboa*

JRS vysílá mediátory do CNAI (25 osob) a na SEF (10 osob). Kandidáty na pozici mediátorů nejčastěji nalézají z řad uživatelů služeb a to na základě zkušenosti s nimi, po zaslání výzvy vybírají na základě zaslaných CV, v druhé fázi oslovují dobrovolníky organizace. Vlastní migrantská zkušenost není podmínkou pro vykonávání pozice mediátora

Důležitá je znalost jazyka (mateřský jazyk, portugalská). Důraz se klade na osobnostní předpoklady – otevřenost, komunikační dovednosti, schopnost pracovat s emocemi, empatie. Organizace nevyžaduje další zapojení vyslaných mediátorů do její činnosti. Hlavní etické a pracovně-právní nejasnosti týkající se uplatnění mediátorů v praxi souvisí se systémem trojstranných smluv - není zde jasný kariérní postup mediátorů, není jasné, kdo a jak ukončuje pracovně-právní vztah s mediátorem, nevyjasněný statut mediátora – je zapojený ve veřejných službách, nemají ale benefity pracovníků ve veřejných službách (nerovné postavení v rámci služeb), nejasnosti jsou při vyplácení dávek v mateřství problém s délkou smlouvy – po 2 letech práce musí mít pracovník uzavřenou smlouvu na dobu neurčitou, ale organizace nemohou zaručit pracovní místo. Výhody trojstranného kontraktu pro organizace z pohledu JRS jsou, že přináší příležitosti pro zaměstnání migrantů, navazují na veřejné služby – možnost hlídat a ovlivňovat jejich kvalitu a lépe porozumět kultuře úřadů. Jedná se také o finanční benefit, organizace získává kromě peněz na platy také částku na krytí provozních a režijních výdajů (na plat mediátora je to cca 1000 euro, 20% tvoří odvody, na každých 1000 euro získá organizace 100 euro na další výdaje). Organizace tím může vytvářet určité finanční rezervy.

## **Sociokulturní mediátoři ve školách a veřejné správě**

Projekt “Interkulturní mediátoři ve veřejných službách”

Realizátor: ACIDI, I.P. (2009-2014)

ACIDI realizuje v současné době projekt „ Interkulturní mediace ve veřejných službách“, který navazuje na pilotní fázi (2009 – 11), končí v dubnu 2014 (projekt je financován programem Evropského integračního fondu pro příslušníky třetích zemí), hlavní koordinátorkou projektu je Carla Martingo. Do projektu byla na počátku zapojena 3 města – Lisabon, Faro a Setubal a v první fázi 16 veřejných služeb (11 zdravotní oblast, 4 městské úřady, 1 sociální zabezpečení), ve druhé pak zůstalo 13. Cíle projektu jsou



**OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESÍ „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPŮŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU

LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST



vyvinout funkční model interkulturní mediace ve veřejných službách, zlepšit kvalitu života komunit, zlepšit vztah lidí k tématům interkulturní soužití a přispět tak k lokálnímu rozvoji a sociální kohezi. Momentálně fungují 4 týmy interkulturních mediátorů (Amadora, Cascais, Lores, Setúbal). Na úřadě v Amadoře patří projekt do gesce Oddělení speciálních projektů, působí zde koordinátorka mediátorů a 4 mediátoři, každý má své pracovní místo. Obsah činnosti mediátora je z části znám (obsažen v plánu, zejména intervence v oblasti prevence), z části je reakcí na momentální situace. Mediátoři musí mít univerzitní vzdělání (aspoň Bc stupeň), dále jsou zaškolováni (chod organizace, vzdělávání ad hoc) dle potřeby. Mediátoři si stále hledají své místo v rámci organizace, jedná se o změnu, která má dopady na kulturu i strukturu organizace, je na mediátorech svou existenci a potřebnost obhájit (mohou být v první fázi vnímaným ohrožením). Náplň práce mediátora je také reflexe každodenní práce, což by mělo přispět k lepšímu vydefinování role mediátorů v budoucnu. Pro úřad je to velká příležitost navazovat kontakty s občany či institucemi na základě lepšího poznání jejich potřeb, zejména v době krize, kdy dochází k vyostřování konfliktů a nevraživosti – to klade velký nárok na mediátory obhájit legitimitu profese. Otázka je udržitelnost projektu – bude záležet na penězích (v současné době dochází ke škrtnům), patrně nebude možné udržet 5 lidí na pozici mediátorů

### **Sociokulturní mediátoři v komunitní základní škole Mães de Águagoup**

*Adresa: Rua da Quinta da Bolacha,*

*Falagueira, 2700-689 Amadora*

Ministerstvo školství nabízí školám, které plní určitá kritéria, možnost zaměstnat mediátora. Místní škola se potýká se třemi problémy (které patří mezi uvedená kritéria): vysoká míra absence dětí, problémové chování a špatný prospěch. Ve škole působí dvě mediátorky (jedna je Romka), pracují v týmu se sociálním pracovníkem. Společně řeší zejména problémy dětí s přípravou na výuku, s docházkou, konflikty ve třídě. Pracují také s rodinami dětí.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

PROJEKT FORMOVÁNÍ PROFESE „SOCIOKULTURNÍ MEDIÁTOR“ – INSPIRACE PORTUGALSKÝM MODELEM JE PODPOŘEN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU