



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací
s cizinci v Jihočeském kraji ve vybraných organizacích**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **REHABILITACE**

Autor: Jana Ježková

Vedoucí práce: doc. Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, Ph.D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci v Jihočeském kraji ve vybraných organizacích*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 25. 5. 2020

.....

Jana Ježková

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala vedoucí mé bakalářské práce doc. Mgr. et Mgr. Jitce Vackové, Ph.D. za odborné vedení mé práce a cenné rady a připomínky. Děkuji také všem informantům, kteří se účastnili mého výzkumu a umožnili tak jeho realizaci. Velký dík patří rovněž mé rodině za trpělivost a podporu během psaní této bakalářské práce a zejména mé sestře za šíření pozitivní energie. Poslední a neméně významný dík pak patří Bohu, že mě i v těch nejtěžších chvílích nikdy neopustil.

Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci v Jihočeském kraji ve vybraných organizacích

Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci ve vybraných organizacích v Jihočeském kraji.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je popsán systém ochrany cizinců v ČR, kategorie cizinců a pobyt cizinců na území ČR a také cizinecká legislativa platná v České republice. Podstatnou část teorie tvoří také specifika sociální práce s cizinci. Patří mezi ně například kompetence sociálního pracovníka pro sociální práci s cizinci, sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci nebo vybrané metody a techniky sociální práce určené pro cizince.

Praktická část bakalářské práce se zabývá výzkumem, pro jehož uskutečnění byla použita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování, realizovaná formou rozhovoru. Rozhovory byly uskutečněny se sociálními pracovníky, potažmo s pracovníky v sociálních službách ve vybraných organizacích v Jihočeském kraji, které poskytují sociální služby cizincům dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Pro účely výzkumu byly stanoveny dva cíle. Prvním cílem bylo zjistit, jaké mají sociální pracovníci zkušenosti s cizinci s ohledem na vykonávání své profese, a druhým cílem bylo identifikovat, jak jsou dle subjektivního hodnocení pro tuto práci připraveni (a to v následujících oblastech: metody a techniky sociální práce, právní znalosti, sociokulturní specifika menšin, imigrantů a azylantů, aj.). V návaznosti na cíle byla stanovena jedna výzkumná otázka, a to ve znění: Jak jsou sociální pracovníci vybaveni metodami a technikami sociální práce určené pro cizince? Data získaná z výzkumu byla analyzována ručně pomocí „tužky a papíru“ a výsledky analýzy byly zaneseny do několika diagramů vytvořených v programu Draw.io.

Z analýzy výsledků vyplynulo, že sociální pracovníci mají se sociální prací s cizinci pozitivní i negativní zkušenosti, přičemž pozitivní zkušenosti se týkají hodnocení sociální práce s cizinci jako takové. Největší potíže při práci s cizinci činí sociálním

pracovníkům jazyková bariéra nebo nedostatečná orientace v cizinecké legislativě. V těchto oblastech se musejí často obracet na pomoc jiných odborníků. Samotnou připravenost v metodách a technikách sociální práce určených pro cizince vnímali sociální pracovníci jako dostačující. Ve většině případů ovšem nezmínili žádné z konkrétních metod a technik této sociální práce (jako je např. interkulturní komunikace, empowerment, networking, koučování, boj s diskriminací, sociální práce s traumatizovanými uprchlíky aj.), ale spíše hovořili o obecných metodách a technikách nebo o některých teoretických přístupech sociální práce, které aplikují i při práci s cizinci.

Výsledky této bakalářské práce mohou sloužit jako motiv k podnícení úvah státního i nestátního sektoru nad potřebou zdokonalování odborné i profesní připravenosti sociálních pracovníků v sociální práci s cizinci, ale také jako cenný podklad pro realizaci návazného podrobnějšího výzkumu zaměřeného na danou problematiku.

Klíčová slova

Cizinci; Jihočeský kraj; metody a techniky sociální práce; sociální pracovníci; sociální práce; sociokulturní specifika; zkušenosti

Social workers' experience with social work oriented to foreigners in the South Bohemian Region among selected institutions

Abstract

The bachelor's thesis focuses on social workers' experience with social work oriented to foreigners in the South Bohemian Region among selected institutions.

The thesis is divided into a theoretical and a practical part. The theoretical part describes the system of protection of foreigners in the Czech Republic, categories of foreigners and types of residence of foreigners in the Czech Republic, as well as valid laws on foreigners in the Czech Republic. The essential part of the theoretical section also includes the specifics of the social work with foreigners. These include for example the competences of a social worker in social work oriented towards foreigners, sociocultural specifics or selected methods and techniques of social work specified to foreigners.

The practical part deals with the research, that was realized with the usage of qualitative research strategy and method of questioning carried out in the form of an interview. Interviews were carried out with the social workers and with the workers in social services from selected organizations in South Bohemia, that provide social services for foreigners according to Act No. 108/2006 Coll., on social services, as amended.

There were defined two research aims for the research purposes. The first aim was to find out what experience social workers have with the foreigners regarding the practice of their profession, the second aim was to identify how they are prepared for this work according to the subjective evaluation (in the following areas: methods and techniques of social work; legal knowledge; sociocultural specifics of minorities, immigrants, and foreigners granted asylum; etc.). Following these aims, one research question was specified: How are social workers equipped with methods and techniques of social work specified to foreigners? The data obtained from the research was analyzed manually using by "pencil and paper" and the results, of the analysis, were entered into several diagrams, that were created in the computer program Draw.io.

The analysis of the research results showed, that the social workers have both, positive and negative experience with the social work, oriented towards foreigners, while positive experience relates to the evaluation of social work with the foreigners as such. The biggest difficulties in social work oriented towards foreigners are social workers' language barrier or insufficient orientation in law on foreigners. Social workers have to often turn to other experts in these areas. The research also showed, that the social workers assessed their preparedness in the methods and techniques of social work specified to foreigners as sufficient, even though in most cases they did not mention any of the specific methods and techniques of this social work (such as intercultural communication; empowerment; networking; coaching; combating discrimination; social work with traumatized refugees; etc.). In this sense, they rather talked about general methods and techniques or about some theoretical approaches of social work, which they also apply in social work with foreigners.

The results of this bachelor's thesis can be used as a motive to stimulate the reflections of the governmental and non-governmental sector on the need to improve the professional readiness of social workers in social work, oriented towards foreigners, but also as a valuable basis for the implementation of follow-up and deeper research on the issue.

Key words

Foreigners; South Bohemian Region; methods and techniques of social work; social workers; social work; sociocultural specifics; experience

Obsah

ÚVOD.....	11
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	13
1.1 Cizinec.....	13
1.2 Uprchlík.....	13
1.3 Migrant, migrace	14
1.4 Imigrant	14
1.5 Integrace.....	14
1.6 Etnikum (etnická skupina)	15
1.7 Národnostní menšina (skupina).....	15
1.8 Diskriminace	15
1.9 Předsudek a stereotyp.....	16
1.10 Rasismus.....	16
1.11 Xenofobie	16
2 SYSTÉM OCHRANY CIZINCŮ NA ÚZEMÍ ČR.....	17
2.1 Mezinárodní ochrana.....	17
2.1.1 Azyl a doplňková ochrana	17
2.2 Dočasná ochrana	18
2.3 Azylová zařízení.....	19
2.4 Zařízení pro zajištění cizinců (detenční zařízení)	19
3 POBYT CIZINCŮ NA ÚZEMÍ ČR	20
3.1 Občané zemí EU (vč. Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejska)	20
3.2 Občané zemí mimo EU	21
3.3 Stav počtu cizinců v ČR.....	21
4 CIZINECKÁ LEGISLATIVA.....	23
4.1 Mezinárodní právo	23
4.2 Unijní právo	23

4.3	Národní předpisy	24
5	SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S CIZINCI.....	25
5.1	Pojem sociální práce	25
5.2	Sociální pracovník.....	25
5.3	Sociální služby pro cizince v ČR	26
5.4	Sociální služby pro cizince v Jihočeském kraji.....	27
5.5	Kompetence sociálního pracovníka v sociální práci s cizinci.....	27
5.6	Kompetence sociálního pracovníka v sociokulturních specifikách	28
5.7	Metody a techniky sociální práce určené pro cizince	29
5.7.1	Interkulturní komunikace.....	30
5.7.2	Přijímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru.....	30
5.7.3	Koučování.....	31
5.7.4	Posílení klienta v integraci (empowerment)	32
5.7.5	Vytváření sítí (networking).....	33
5.7.6	Umění rozhodovat se (rozhodovací proces)	34
5.7.7	Aktivní vyhledávání klientů (depistáž).....	35
5.7.8	Boj s diskriminací	36
5.7.9	Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky.....	37
6	CÍLE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA	38
6.1	Cíle	38
6.2	Výzkumná otázka.....	38
7	METODIKA VÝZKUMU.....	39
7.1	Operacionalizace pojmů.....	39
7.2	Použité metody a techniky sběru dat.....	40
7.3	Etická pravidla (etika výzkumu)	41
7.4	Způsob výběru výzkumného souboru	41
7.5	Charakteristika výzkumného souboru.....	42

7.6	Proces sběru dat.....	43
7.7	Zpracování (analýza) dat.....	44
8	VÝSLEDKY	45
8.1	Metody sociální práce s cizinci	45
8.2	Techniky sociální práce s cizinci	49
8.3	Jazyk v sociální práci s cizinci	52
8.4	Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci	57
8.5	Právní znalosti v sociální práci s cizinci	62
8.6	Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci	68
9	DISKUZE	75
10	ZÁVĚR	79
11	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	80
12	SEZNAM PŘÍLOH	87
13	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	93
14	SEZNAM ZKRATEK	94

Úvod

Migrace osob je běžnou součástí dnešního globalizovaného světa. V České republice se tento fenomén začal objevovat po roce 1989 a od té doby stále narůstá. Jsme svědci neustálého toku osob, ať už za prací nebo za lepšími či bezpečnějšími životními podmínkami, což nám přináší nové i nečekané výzvy, na které je potřeba adekvátně reagovat. V současné době je v České republice zřízen fungující systém ochrany a podpory cizinců, a to jak na vládní, tak i nevládní úrovni. Sociální práce má v tomto systému nezastupitelný význam, neboť cizincům poskytuje důležitou oporu při potížích, které s sebou nese jejich integrace do nové společnosti. Pro úspěšný průběh integrace cizinců je nezbytné, aby sociální práce s nimi probíhala co nejefektivněji. Toho lze dosáhnout jedině tehdy, budou-li sociální pracovníci pro tuto práci dostatečně připraveni na odborné, profesní i osobní úrovni a ochotni reagovat na specifické potřeby cizinců, ale i na požadavky soudobé společnosti.

Zpracovat toto téma jsem se rozhodla na základě zájmu o rozmanitost v lidské společnosti a o lidskou schopnost respektu a tolerance, kterou považuji za základní předpoklad bezkonfliktního a prospěšného soužití mezi lidmi a také za podstatnou součást sociální práce s etnicky či národnostně odlišnými skupinami lidí. Sonda do zkušeností sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci mě zajímá z toho důvodu, abych mohla pochopit, jaké výzvy či potíže tato sociální práce přináší a jaké reakce či způsoby řešení naopak vyžaduje.

Bakalářská práce je členěna na teoretickou a praktickou část. V teoretické části vymezují nejprve základní pojmy, které se přímo či nepřímo týkají cizinecké problematiky. Ve druhé kapitole zmiňuji systém ochrany cizinců na území České republiky, kam spadá mezinárodní a dočasná ochrana a také zde popisuji azylová zařízení ČR. Třetí kapitola bakalářské práce se podrobněji týká pobytu cizinců na území ČR a jeho forem, které se liší v závislosti na zemi původu cizince. Rovněž zde zmiňuji stav počtu cizinců na území ČR k 31. 12. 2018. Čtvrtá kapitola obsahuje nejdůležitější právní předpisy týkající se cizinecké legislativy platné v České republice, které jsou rozděleny na mezinárodní, unijní a národní právo. Poslední kapitola teoretické části se zabývá samotnou sociální prací s cizinci a jejími specifiky. V této kapitole nejprve definuji sociální práci jako takovou, dále se zabývám popisem sociálních služeb pro cizince v ČR a vymezuji kompetence sociálního pracovníka v sociální práci s cizinci,

včetně znalostí sociokulturních specifíků. Na závěr kapitoly se věnuji charakteristice vybraných metod a technik sociální práce určených pro cizince.

V praktické části bakalářské práce se věnuji výzkumu, v němž zjišťuji, jak jsou sociální pracovníci, dle subjektivního hodnocení, připraveni pro sociální práci s cizinci a jaké mají zkušenosti s cizinci s ohledem na vykonávání své profese ve vybraných organizacích v Jihočeském kraji. Subjektivní hodnocení připravenosti sociálních pracovníků zkoumám v několika oblastech, jako jsou metody a techniky sociální práce s cizinci, jazyk v sociální práci s cizinci, sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci a právní znalosti v sociální práci s cizinci. V kapitolách Diskuze a Závěr se zabývám shrnutím a porovnáním výsledků výzkumu s odbornou literaturou a nabízím zde návrhy pro implementaci těchto výsledků do praxe.

1 Vymezení základních pojmů

1.1 Cizinec

Dle §1 odst. 2 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, v platném znění, se cizincem rozumí „*fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie*“. Tento zákon také stanovuje podmínky vstupu a pobytu cizince na území České republiky a vycestování cizince z území ČR. Zákon také vymezuje působnost Policie České republiky, Ministerstva zahraničních věcí a Ministerstva vnitra v této oblasti státní správy.

1.2 Uprchlík

Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951 (dále jen „Úmluva“) definuje uprchlíka jako člověka, který opustil svou vlast, obvykle za mimořádných okolností, a už se nechce nebo nemůže do ní zpět vrátit. Dle Úmluvy je status uprchlíka přiznáván cizincům, kteří mají ve státě, jehož jsou občany, odůvodněný strach z pronásledování z rasových, náboženských a národnostních příčin, nebo kvůli politickému přesvědčení či příslušnosti k určité sociální skupině.

Dle Günterové (2005) se uprchlíci v ČR dělí do tří následujících kategorií:

- **uprchlíci de facto** – jedná se o běžence z oblastí zasažených válečným konfliktem nebo přírodní katastrofou. V hostitelské zemi se jejich situací zabývá zejména institut dočasné ochrany (viz kapitola 2.2). Uprchlíci de facto zpravidla nespĺňují definici uprchlíka dle Úmluvy, anebo ji splňují, ale vzhledem k jejich počtu není možné jejich žádosti o azyl vyhovět. Rovněž je u nich předpoklad, že se po uklidnění situace vrátí do své země zpět (Günterová, 2005).
- **žadatelé o azyl** – do této kategorie spadají uprchlíci, kteří podali oficiální žádost o udělení azylu (viz kapitola 2.1.1) v souladu se zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Žadatelem o azyl se uprchlík stává, projeví-li úmysl požádat v České republice o azyl, a je jím až do chvíle uznání jeho žádosti Ministerstvem vnitra České republiky (dále jen „MV ČR“) a příslušným krajským soudem. Žadatel musí uvést důvody žádosti o azyl, a pokud je to

možné, přiložit i důkazy svých tvrzení. Opodstatněnost každé žádosti posoudí Odbor azylové a migrační politiky MV ČR. Je-li žádost o azyl definitivně zamítnuta, stává se žadatel o azyl cizincem, a nezajistí-li si vízum, je povinen území ČR opustit (Günterová, 2005).

- **uznaní uprchlíci (azylanti)** – jedná se o uprchlíky, u nichž bylo prokázáno, že jejich strach z pronásledování v zemi původu byl oprávněný, na základě čehož jim byl přidělen azyl (Günterová, 2005).

1.3 Migrant, migrace

Matoušek (2008, s. 102) popisuje migranta jako osobu, která se z jednoho místa přesouvá na jiné, a to s úmyslem se na něm dlouhodobě nebo trvale usadit. Tento jev se nazývá *migrace*, přičemž migrant může být i uprchlíkem (tamtéž). Obecně je za migranta považován ten, kdo překročí hranice a setrvá v jiné zemi déle než rok (Matoušek, 2008, s. 102). Za ekonomického migranta je pak dle Travise (2015) považován ten, kdo přichází do hostitelské země za prací nebo za lepšími ekonomickými podmínkami.

1.4 Imigrant

Petráčková a Kraus (1998, s. 323) definují imigranta jako přistěhovalce. Organizace spojených národů (dále jen „OSN“) rozděluje imigranty na dlouhodobé a krátkodobé. Za dlouhodobého imigranta označuje osobu, která odejde do nové země minimálně na rok (Vargas-Silva, 2015). Krátkodobého imigranta definuje OSN jako člověka, který přijde do nové země minimálně na tři měsíce, ale méně než na jeden rok, vyjma příjezdu za účelem rekreace, léčby, návštěvy přátel nebo příbuzných či pracovní cesty (tamtéž).

1.5 Integrace

Porsche (2019) charakterizuje integraci jako proces, který umožňuje cizincům postupné začleňování do nové společnosti. Cílem integrace je dle autorky oboustranné a prospěšné soužití cizinců a většinové společnosti (majority). Ze strany cizince zahrnuje tento proces ochotu přizpůsobit se základním pravidlům nové společnosti a ze strany

společnosti zase ochotu ponechat cizinci dostatek prostoru pro projevení jeho vlastní kulturní identity (Rosková et al., 2019).

1.6 Etnikum (etnická skupina)

Etnikum (nebo také etnická skupina) je skupina lidí, kteří mají stejný původ, obvykle hovoří společným jazykem a sdílejí stejnou kulturu (Průcha, 2011). Každé etnikum se vyznačuje vlastní *etnicitou* čili souhrnem rasových, kulturních, společenských, jazykových a historických faktorů a představ o svém původu (tamtéž).

1.7 Národnostní menšina (skupina)

V České republice je národnostní menšina vymezena zákonem č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, v platném znění, jako společenství občanů České republiky, kteří žijí na jejím území, kde tvoří početnou menšinu, a kteří se odlišují od ostatních občanů etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, přičemž projevují vůli být považováni za národnostní menšinu, aby tak mohli společně usilovat o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a také o vyjádření a ochranu vlastních zájmů a společenství, které se historicky utvořilo. Příslušníkem národnostní menšiny je „občan České republiky, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti“ (§ 2 odst. 2 zákona č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, v platném znění).

1.8 Diskriminace

Matoušek (2008) popisuje diskriminaci jako odlišný přístup vůči skupinám lidí určitého věku, pohlaví, rasového nebo etnického původu, náboženského vyznání či sociálního postavení, nebo vůči skupinám osob majících určité charakteristiky, které je odlišují od jiných lidí (např. zdravotní postižení, odlišnost v chování apod.). Tyto skupiny mohou být zvýhodňovány pozitivně či negativně ze strany druhých lidí, médií, ale i legislativ států (Matoušek, 2008). *Pozitivní diskriminaci* neboli afirmativní akci, vysvětluje Jandourek (2012, s. 59) jako dočasné zvýhodnění dříve znevýhodňovaných příslušníků skupin, usilující o vyrovnání konkrétní nerovnosti ve společnosti. Samotné ubírání nebo

omezování práv určitému okruhu osob se pak označuje jako *diskriminace negativní* (Štefko a Koldinská, 2013).

1.9 Předsudek a stereotyp

Předsudek představuje názor či postoj člena jedné skupiny vůči členovi nebo členům skupiny jiné (Giddens, 2013). Charakteristická je pro něj emoční nasycenost a předpojatost, která vychází z přejímání informací na základě doslechu a mínění druhých, méně však na základě vlastní zkušenosti. Předsudek se neopírá o objektivní znalosti daného jevu, ale spíše o subjektivní úsudky a domněnky a ani nové informace nebo racionální argumenty jej nemohou zvrátit (Průcha, 2011). Předsudky často vychází ze stereotypů, které jsou označovány jako fixní, neměnné a pozitivně či negativně zaujaté představy spojované s konkrétními skupinami lidí (Giddens, 2013). Typickým rysem stereotypu je připisování charakteristik jedinců celé skupině (Průcha, 2011). Předsudky a stereotypy se často objevují ve vztahu k etnickým, rasovým či národnostním skupinám (Průcha, 2011).

1.10 Rasismus

Jandourek (2007, s. 201-202) popisuje rasismus jako přesvědčení o výjimečnosti vlastní rasy a méněcennosti ras ostatních, které bývají někdy vnímány jako nebezpečné pro rasu vlastní. Zdrojem rasismu mohou být předsudky i diskriminace (tamtéž).

1.11 Xenofobie

Xenofobie představuje dle Petráčkové a Krause (1998, s. 818) chorobný strach z cizinců a nenávist vůči nim. Obecně lze tento pojem chápat i jako nedůvěru, odpor a nepřátelství vůči všemu cizímu (tamtéž).

2 Systém ochrany cizinců na území ČR

Systém ochrany cizinců na území České republiky se dělí na mezinárodní a dočasnou ochranu. Oba typy ochrany cizinců jsou zajišťovány státem a jsou součástí platné legislativy ČR.

2.1 Mezinárodní ochrana

Mezinárodní ochrana je ochrana poskytnutá na území ČR cizinci formou azylu nebo doplňkové ochrany (viz kapitola 2.1.1). Je vymezena zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů. V tomto zákoně jsou upravena práva a povinnosti žadatele o mezinárodní ochranu, podmínky pro získání mezinárodní ochrany i důvody pro zánik či odnětí mezinárodní ochrany. O mezinárodní ochranu mohou žádat všichni cizinci (bez ohledu na státní příslušnost) včetně občanů EU, jsou-li ohroženi vážnou újmou nebo pronásledováním (ČSÚ, 2019a). Způsobilý orgán v rozhodování v oblasti mezinárodní ochrany je MV ČR (Macurová, 2017).

Žádost o udělení mezinárodní ochrany podává cizinec výhradně na území České republiky, a to buď na hraničním přechodu, v přijímacím středisku (viz kapitola 2.3), na odboru cizinecké policie krajského ředitelství policie nebo v zařízení pro zajištění cizinců (viz kapitola 2.4), je-li tam cizinec umístěn (MV ČR, © 2019a). V případech uvedených v zákoně č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, lze směřovat žádost o mezinárodní ochranu přímo k MV ČR.

Dle MV ČR (© 2019a) má žadatel v řízení o udělení mezinárodní ochrany právo jednat v mateřském jazyce nebo v jazyce, ve kterém se zvládne dorozumět a bezplatně mu jsou poskytovány služby tlumočnicka. Rozhodnutí o udělení či neudělení mezinárodní ochrany vydává MV ČR ve lhůtě 6 měsíců ode dne poskytnutí podrobnějších údajů k žádosti. Lhůtu lze v odůvodněných případech i prodloužit (tamtéž).

2.1.1 Azyl a doplňková ochrana

Pojem azyl představuje ochranný, státem poskytnutý pobyt cizinci, který se kvůli odůvodněným obavám z pronásledování nechce nebo nemůže vrátit zpět do své země

(Kamenický, 2013). Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, rozlišuje tři druhy azylu. Azyl z důvodu pronásledování, azyl za účelem sloučení rodiny a humanitární azyl.

Azyl z důvodu pronásledování je dle tohoto zákona základní formou azylu. Uděluje se v případě, pokud cizinci v zemi jeho původu hrozí natolik závažné nebezpečí, že návrat zpět by znamenal ohrožení života nebo porušení jeho základních práv (např. fyzické násilí, nespravedlivé odsouzení apod.). *Azyl za účelem sloučení rodiny* může být udělen za předpokladu, že někdo z blízkých členů rodiny (otec, matka, manžel, manželka atd.) získal v ČR azyl z důvodu pronásledování nebo humanitární azyl. *Humanitární azyl* se pak uděluje těm cizincům, kteří nesplňují podmínky pro udělení azylu z hlediska pronásledování ani azylu za účelem sloučení rodiny, ale přesto u nich existují závažné důvody, kvůli kterým se nemohou vrátit zpět do své země (zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů). Po získání azylu nabyde azylant stejných práv a povinností jako cizinec s uděleným povolením k trvalému pobytu (ČSÚ, 2019a).

Doplňková ochrana je přiznána těm žadatelům o mezinárodní ochranu, kteří nesplňují podmínky pro udělení azylu, ale z důvodu skutečného nebezpečí vážné újmy (např. trest smrti, mučení, hladomor, válka apod.) se u nich vyskytuje reálná obava z navrácení do země původu (Kamenický, 2013).

2.2 Dočasná ochrana

Dočasná ochrana je samostatným institutem, který působí mimo mezinárodní ochranu. Je upravena zákonem č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, v platném znění, jehož §1 odst. 2 stanovuje povinnost České republiky poskytnout dočasnou ochranu těm cizincům, kteří hromadně opustili stát z důvodu „*ozbrojeného konfliktu, občanské války nebo stálého násilí, živelní pohromy, nebo soustavného nebo hromadného porušování základních lidských práv a svobod, anebo soustavného nebo hromadného pronásledování z národnostních nebo náboženských důvodů*“.

2.3 Azylová zařízení

Dle zákona č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, slouží azylová zařízení k hromadnému ubytování azylantů, žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a osob požívajících doplňkové ochrany. Dle tohoto zákona má žadatel o mezinárodní ochranu (dále jen „žadatel“) ve všech azylových zařízeních, kde je hlášen k pobytu, právo na poskytování ubytování a stravy, na bezplatné zajištění hygienického standardu a na kapesné za podmínek stanovených zákonem, přičemž nesmí být vydán zpět do státu, kde by byl ohrožen jeho život nebo svoboda. Také je mu zde poskytnuta sociální či psychologická pomoc (MV ČR, 2018). Zřizovatelem azylových zařízení je MV ČR a jejich provoz zajišťuje Správa uprchlických zařízení (MV ČR, 2018). Mezi azylová zařízení v ČR patří přijímací střediska, pobytová střediska a integrační azylová střediska (SUZ MV, © 2017).

Přijímací střediska slouží k získání informací o žadateli a k přijetí jeho žádosti o mezinárodní ochranu (SUZ MV, © 2017). Nachází se v Jihomoravském kraji a v prostoru letiště Václava Havla v Praze (tamtéž).

Pobytová střediska ubytovávají žadatele čekající na vyřízení žádosti o mezinárodní ochranu a jejich služby jsou rozšířené o volnočasové a sportovní aktivity. Jsou umístěna v Královehradeckém, Moravskoslezském a Jihomoravském kraji (SUZ MV, © 2017).

Integrační azylová střediska (dále jen „IAS“) jsou určena již úspěšným žadatelům o mezinárodní ochranu a soustředí se na proces jejich integrace, kam patří zejména pomoc s osamostatňováním, s nalezením zaměstnání a samostatného bydlení a s osvojením českého jazyka (SUZ MV, © 2017). IAS se nacházejí v Královehradeckém, Ústeckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji a pobyt v nich je zpoplatněn (tamtéž).

2.4 Zařízení pro zajištění cizinců (detenční zařízení)

Zvláštní typ uprchlických zařízení tvoří zařízení pro zajištění cizinců (dále jen „ZZC“). Toto zařízení slouží k ubytování cizinců, kteří se svým vstupem a pobytem na území ČR dostali do rozporu s jejími platnými zákony a u nichž vydala cizinecká policie rozhodnutí o správním vyhoštění a o zajištění (SUZ MV, © 2017). Provoz ZZC zajišťuje Správa uprchlických zařízení MV ČR (tamtéž).

3 Pobyt cizinců na území ČR

Jak je již zmíněno výše, cizinci mohou v ČR pobývat na základě uděleného azylu, doplňkové ochrany nebo dočasné ochrany, nebo jako žadatelé o mezinárodní či dočasnou ochranu. Pobyť cizinců na území ČR jako takový upravuje zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, v platném znění. Dle tohoto zákona mohou cizinci v České republice pobývat přechodně, krátkodobě, dlouhodobě nebo trvale, a to vždy v závislosti na typu jejich pobytu. Speciální skupinu pak tvoří cizinci, kteří pobývají na území ČR nelegálně, neboť nedostali vízum, povolení k pobytu, ani žádnou jinou formu pobytu, anebo jim již platnost těchto dokumentů vypršela (ČSÚ, 2019a).

Pro snadnější rozlišení typů pobytů lze cizince rozdělit do dvou kategorií souvisejících se zemí jejich původu, a to na *občany zemí EU (vč. Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejnska)* a *občany zemí mimo EU* (ČSÚ, 2019a).

3.1 *Občané zemí EU (vč. Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejnska)*

Tito občané mohou na území ČR přebývat přechodně na základě cestovního dokladu nebo průkazu totožnosti, přičemž nemusejí disponovat žádným dalším povolením k pobytu (ČSÚ, 2019a). Pouze v případě, že je jejich předpokládaný pobyt delší než 30 dnů, musí tuto skutečnost oznámit policii (tamtéž). Machová (2014) k tomu doplňuje, že povolení k přechodnému pobytu je vyžadováno pouze u rodinného příslušníka občana EU (který sám není občanem EU), a jehož předpokládaná doba pobytu přesáhne tři měsíce. Žadatel o povolení k přechodnému pobytu obdrží pobytovou kartu rodinného příslušníka občana EU (Machová, 2014).

Povolení k trvalému pobytu získá občan EU standardně po pěti letech nepřetržitého přechodného pobytu na území ČR (ČSÚ, 2019a). Toto povolení je vydáváno s platností na deset let (Machová, 2014). Rodinný příslušník občana EU získá povolení k trvalému pobytu po pěti letech nepřetržitého pobytu na území ČR, nebo po dvou letech přechodného pobytu, je-li rodinným příslušníkem občana EU minimálně jeden rok (Machová, 2014). Mezi další možnosti získání povolení k trvalému pobytu patří dle autorky například trvalý pobyt cizince na území ČR v zájmu České republiky, nebo trvalý pobyt z humanitárních důvodů (tamtéž).

3.2 Občané zemí mimo EU

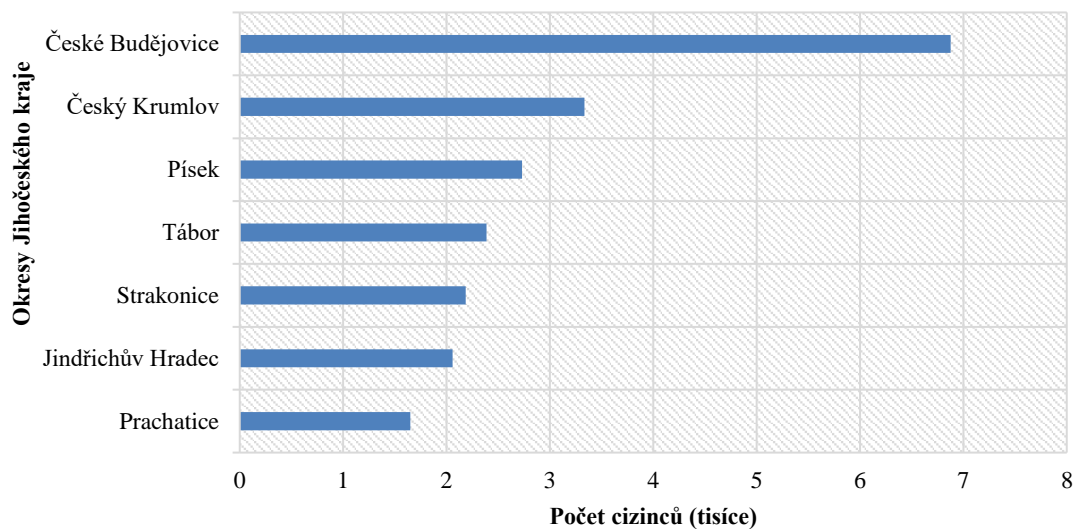
Občané zemí mimo EU (dále jen „občané třetích zemí“) mohou na území ČR přebývat krátkodobě bez víza, a to obvykle 90 dnů od vstupu do země, není-li dle právního předpisu EU stanoveno jinak (ČSÚ, 2019a). Dále mohou tito občané pobývat v ČR na základě krátkodobého nebo dlouhodobého víza (tamtéž). Dlouhodobé vízum občana třetí země je platné po dobu maximálně jednoho roku a navazuje na něj povolení k dlouhodobému pobytu s platností jeden rok, přičemž jeho platnost lze prodloužit (ČSÚ, 2019a). V případech vymezených zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, v platném znění, lze povolení k dlouhodobému pobytu udělit i bez předchozího pobytu na dlouhodobé vízum. Povolení k trvalému pobytu se občanům třetích zemí přiznává obvykle po pěti letech nepřetržitého pobytu na území ČR (Machová, 2014). Do této doby se započítává i doba pobytu, kterou cizinec strávil na území ČR formou dlouhodobého víza nebo na základě povolení k dlouhodobému pobytu (tamtéž). Z humanitárních důvodů, v zájmu ČR nebo jedná-li se o nezletilé nebo zletilé nezaopatřené dítě cizince s trvalým pobytem na území ČR, lze trvalý pobyt cizinci přiznat neprodleně (ČSÚ, 2019a).

3.3 Stav počtu cizinců v ČR

Statistické údaje o počtu a pobytu cizinců na území ČR každoročně shromažďuje a zveřejňuje Český statistický úřad. Dle nejnovější statistiky k 31. 12. 2018 pobývalo na území ČR celkem 564 345 legálních cizinců (bez azylantů) a z toho 289 459 získalo trvalý pobyt (ČSÚ, 2019b). Nejpočetnější skupiny cizinců v ČR tvořili státní příslušníci Ukrajiny (131 302), Slovenska (116 817), Vietnamu (61 097), Ruska (38 033), Polska (21 279), Německa (21 267), Bulharska (15 593), Rumunska (14 684), Spojených států (9 510) a Mongolska (9 075). Azylantů bylo v ČR k 31. 12. 2018 evidováno 2 586 (ČSÚ, 2019d).

V Jihočeském kraji pobývalo ke konci roku 2018 celkem 21 225 cizinců bez azylantů (ČSÚ, 2019c). Nejvíce cizinců pobývalo v okrese České Budějovice (6 876), v okrese Český Krumlov (3 334) a v okrese Písek (2 732). Dále následovaly okresy Tábor s 2 388 cizinci, Strakonice s 2 186 cizinci, Jindřichův Hradec s 2 060 cizinci a okres Prachatice s počtem 1 649 cizinců (ČSÚ, 2019c). Počet cizinců v jednotlivých okresech Jihočeského kraje znázorňuje obrázek 1.

Počet cizinců v Jihočeském kraji



Obrázek 1: Počet cizinců v Jihočeském kraji

Zdroj: vlastní

4 Cizinecká legislativa

Cizinecké právo platné v České republice je obsaženo v pramenech mezinárodního práva, unijního práva a v národních předpisech České republiky (Čížinský et al., 2012).

4.1 Mezinárodní právo

Základním dokumentem mezinárodního cizineckého práva je již dříve zmíněná *Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951* přijatá Valným shromážděním OSN, jejíž působnost byla rozšířena *Newyorským protokolem z roku 1967* (Tetourová et al., 2015). Úmluva garantuje lidem se statusem uprchlíka poskytnutí ochrany ze strany smluvních států (včetně ČR), což vyplývá ze zákazu navracení uprchlíků do zemí, kde by mohlo dojít k ohrožení jejich života nebo k omezování osobní svobody, tj. princip non-refoulement. Úmluva také zavazuje smluvní státy přistupovat k uprchlíkům nediskriminačně, bez rozlišování země původu, rasy nebo náboženství (Tetourová et al., 2015).

Vyhledat a požívat azyl každé osobě, pokud je jí udělen, pak garantuje *Všeobecná deklarace lidských práv z roku 1948* (Tetourová et al., 2015). Dále tito autoři zmiňují několik mezinárodních dokumentů, které upravují zákaz mučení či jiného nelidského a ponižujícího zacházení nebo trestání. Patří mezi ně *Evropská úmluva o ochraně lidských práv z roku 1950*, *Mezinárodní pakt o občanských a politických právech z roku 1966* a *Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání z roku 1984* (tamtéž).

Mezinárodní právo dále obsahuje i několik dalších smluv lidskoprávního charakteru, mezi něž patří *Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace z roku 1965*, *Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen z roku 1979*, *Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech z roku 1966*, a *Úmluva o právech dítěte z roku 1989* (Tetourová et al., 2015).

4.2 Unijní právo

Základním právním dokumentem unijního práva je *Smlouva o Evropské unii*, která zaručuje svým občanům volný pohyb bez vnitřních hranic v rámci EU, včetně garance opatření týkajících se ochrany vnějších hranic, přistěhovalectví a azylu (Tetourová et

al., 2015). Poskytování mezinárodní ochrany pak upravuje *Smlouva o fungování Evropské unie*, která v této problematice působí jako rámec minimálních požadavků zavazujících členské státy (tamtéž). Mezinárodní ochranu a další cizineckou problematiku, včetně legální a nelegální migrace nebo schengenské spolupráce, upravují některé směrnice a nařízení Evropského parlamentu a Rady EU (MV ČR, © 2019b).

4.3 Národní předpisy

Právní předpisy České republiky upravují problematiku mezinárodní ochrany, dočasné ochrany, legální i nelegální migrace a dalších oblastí týkajících se migrační a azylové politiky a pobytu cizinců v ČR. Mezi nejvýznamnější národní předpisy patří *Listina základních práv a svobod*; zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů; zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (MV ČR, © 2019b).

5 Specifika sociální práce s cizinci

Cílem sociální práce s cizinci by měla být jejich integrace do české společnosti. Na konci tohoto procesu by měli mít vlastní práci, bydlení, vzdělání, umět český jazyk a znát českou společnost (Günterová, 2005).

Sociální práce s cizinci má celou řadu zvláštností, které ji odlišují od sociální práce s jinými cílovými skupinami. Cílem této kapitoly je tato specifika blíže identifikovat a popsat jejich význam a vliv na průběh sociální práce s cizinci, včetně samotné profese sociálního pracovníka.

5.1 Pojem sociální práce

Vrtišková (2009) popisuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast pracovní činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (tj. chudoby, nezaměstnanosti, diskriminace etnických, sociálních, věkových a dalších skupin, zanedbávání výchovy dítěte, delikvence mládeže aj.). Úkolem sociální práce je dle autorky zlepšit kvalitu života všech lidí v dané společnosti. Vykonavatelem a prostředníkem sociální práce je odborně kvalifikovaný sociální pracovník (Úlehla, 2005).

5.2 Sociální pracovník

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, definuje sociálního pracovníka v souvislostech spojených s výkonem jeho profese. Dle § 109 odst. 1 tohoto zákona je sociální pracovník ten, který „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“. Sociální pracovník musí dle zákona také splňovat některé další požadavky, jako je odborná a zdravotní způsobilost, plná svéprávnost a bezúhonnost. Odborná způsobilost sociálního pracovníka uvedená v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, spočívá

v absolvování vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální péči, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociálně právní činnost a v dalších vybraných společensko-vědních oborech. Pastrňák (2008) vymezuje sociálního pracovníka také jako odborníka, který má pomáhat všem lidem bez jakékoli formy diskriminace a usilovat o ochranu jejich důstojnosti a lidských práv, což je obsaženo i v Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků České republiky (2006), který uvádí, že sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka „*bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení*“.

5.3 Sociální služby pro cizince v ČR

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, definuje sociální služby jako služby, které zahrnují *sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence* (§ 32). Tento zákon dále vymezuje formy poskytování sociálních služeb na ambulantní, pobytové a terénní a zařízení sociálních služeb. Obecnější definici sociálních služeb pak uvádí Matoušek (2008), který za sociální služby označuje všechny služby, jejichž příjemcem je uživatel sociálních služeb (dále jen „klient“), a které mají za cíl zvýšení kvality jeho života a případně i ochranu zájmů společnosti.

V České republice jsou sociální služby cizincům poskytovány ve státních institucích i v nevládních neziskových organizacích (Günterová, 2005). Mezi státní instituce nabízející sociální služby pro cizince patří již výše zmíněná přijímací, pobytová a integrační azylová zařízení (viz kapitola 2.3) a současně také Centra na podporu integrace cizinců (dále jen „CPIC“). CPIC cizincům nabízejí bezplatné sociální a právní poradenství, kurzy českého jazyka, sociokulturní kurzy a služby tlumočnicka, a jejich posláním je směřovat k dlouhodobé integraci cizinců (SUZ MV, © 2017). Provoz CPIC je zřízen v některých krajských městech včetně Českých Budějovic (SUZ MV, © 2017).

Nevládní neziskové organizace (dále jen „NNO“) zajišťují dle Porsche (2019) cizincům bezplatné právní, sociální a psychologické poradenství, podílejí se na realizaci volnočasových a vzdělávacích aktivit a celkově usilují o úspěšnou integraci cizinců do české společnosti a o eliminaci rasismu a xenofobie. Jejich působení také souvisí

s osvětovou činností široké veřejnosti, s pořádáním různých přednášek a seminářů o problematice migrace a uprchlictví nebo s organizováním národních a multikulturních večerů (tamtéž). Mezi NNO poskytující sociální služby pro cizince v ČR patří Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, Centrum pro integraci cizinců, o.p.s., Charita Česká republika (včetně diecézních charit a Arcidiecézní charity Praha), Sdružení pro integraci a migraci nebo In Báze, z.s., která funguje jako komunitní centrum pro migranty a českou veřejnost (MPSV, nedatováno). Dále jsou to organizace Člověk v tísni, o.p.s., nezisková organizace META, o.p.s., která působí převážně v oblasti vzdělávání a pracovní integrace cizinců a další (tamtéž).

Z neziskových organizací mohou cizinci rovněž využívat služby kontaktních a intervenčních center, noclehárny, terénní programy, krizovou pomoc nebo nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (Schebelle et al., 2013). Cizinci s trvalým pobytem nebo s pobytem na základě mezinárodní smlouvy, azylanti a občané EU a jejich rodinní příslušníci mohou využívat všechny sociální služby dostupné v ČR (tamtéž).

5.4 Sociální služby pro cizince v Jihočeském kraji

Kromě výše zmíněné státní organizace CPIC v Českých Budějovicích se nejvíce cizineckou problematikou v Jihočeském kraji zabývá Diecézní charita České Budějovice, která zřizuje Poradnu pro cizince a migranty v Českých Budějovicích, jejímž posláním je pomoc cizincům a jejich blízkým při překonávání nepříznivé sociální situace (Charita Česká republika, © 2020). V Jihočeském kraji dále nabízejí sociální služby cizincům některé občanské poradny, které se zaměřují zejména na bezplatné právní a sociální poradenství (Registr poskytovatelů sociálních služeb). Patří mezi ně Občanská poradna Tábor, občanské poradny Oblastní charity Třeboň (tj. Občanská poradna Třeboň a Občanská poradna České Velenice) a Bezplatná poradna mezi paragrafy ICOS Český Krumlov, o.p.s. Telefonickou krizovou pomoc pak cizincům nabízí Linka důvěry České Budějovice, o.p.s. (tamtéž).

5.5 Kompetence sociálního pracovníka v sociální práci s cizinci

Sociální práce s cizinci je specifická tím, že se v ní sociální pracovník setkává s klientem, který pochází z odlišného kulturního prostředí, vyznává odlišné zvyky a komunikuje jiným jazykem, což může některým sociálním pracovníkům způsobovat

potíže. Úlohou sociálního pracovníka by mělo být tyto potíže správně identifikovat a adekvátně jim čelit, což se neobejde bez osvojení si některých důležitých znalostí a dovedností. Dle mínění Günterové (2005) by se sociální pracovník v sociální práci s cizinci měl orientovat hlavně v oblasti právní problematiky uprchlictví (viz kapitola 4), v povaze českého prostředí, zohledňovat sociokulturní specifika cizinců (viz kapitola 5.6) a znát minimálně jeden ze světových jazyků. Nezbytná je dle této autorky také znalost psychologických specifik klientů, což zahrnuje i povědomí o psychickém traumatu (viz kapitola 5.7.9). Vyjma přímé práce s klientem by měl také pozitivně působit na informovanost české veřejnosti a státních i nestátních subjektů v problematice uprchlictví a v prevenci rasové nesnášenlivosti, neboť zastává důležitou roli prostředníka mezi klientem a českou společností (Günterová, 2005). Trousil (2007) pokládá za nezbytnou kompetenci sociálního pracovníka také schopnost rozpoznat vlastní negativní postoje, předsudky či stereotypy vůči jinakosti cizinců a usilovat o jejich zmírnění či přehodnocení, což může probíhat jedině na základě hlubšího poznávání a získávání kvalitních informací o dané osobě, skupině nebo jevu, kterých se předsudek týká. Musil a Navrátil (2000) toto označují za nahrazování předsudečného pohledu celistvějším vnímáním. Rothfus a Horská (2008) dodávají, že by se sociální pracovník měl na každého klienta soustředit jako na individuální osobnost, která má své vlastní hodnoty, normy a vzorce chování.

5.6 Kompetence sociálního pracovníka v sociokulturních specifikách

Sociokulturní specifika lze jinými slovy nazvat společenskými a kulturními zvláštnostmi (Petráčková, Kraus et al., 1998). Pojem „kultura“ zahrnuje dle Průchy (2011) veškeré výtvořiny lidské civilizace, ať už se jedná o výtvořiny duchovní (náboženství, zvyky, umění, věda, morálka, právo, výchovné a vzdělávací systémy, politické systémy aj.) či materiální (průmysl, technické nástroje, dopravní infrastruktura, telekomunikační sítě apod.). V užším pojetí lze za kulturu označit i projevy myšlení a chování lidí, jako jsou jejich zvyklosti, komunikační normy, sdílení jazyka, společenské rituály, symboly, systémy hodnot, předávané zkušenosti či přechovávaná tabu (Průcha, 2011). Kultura je tedy to, co dané společenství vymezuje, ale také odlišuje od společenství jiných (Zassiedko, 2019).

Každý národ nebo etnikum má svá vlastní sociokulturní specifika, neboť každý z nich si prošel svým unikátním společensko-kulturním vývojem. Rothfus a Horská (2008)

uvádějí, že výrazný rozdíl v sociokulturních specifikách je patrný například mezi městským a venkovským stylem života, kde si hlavně venkov udržuje spíše pospolitější seskupení a často i ústní tradici. Kultury se také mohou lišit v distribuci moci v rodině či na pracovišti. Jde zejména o rozdíly mezi mírou podřízenosti dětí vůči rodičům nebo zaměstnance vůči zaměstnavateli (Rothfus, Horská, 2008). Také postavení mužů a žen ve společnosti se liší napříč různými kulturami. Omastková a Wasserbauerová (2007) zmiňují, že například někteří muži žádající o azyl mají potíže důvěřovat sociální pracovníci a raději jednají s muži.

Znalost sociokulturních specifik a jejich respektování je podle Wasserbauerové a Omastkové (2007) důležitou součástí sociální práce s cizinci. Kompetence sociálního pracovníka by měly zahrnovat jak povědomí o kulturní rozmanitosti, tak i schopnost ji respektovat, což pozitivně působí na budování vzájemné důvěry (Fernández-Borrero et al., 2016). Dle George (2012) může sociální pracovník svojí znalostí sociokulturních specifik přispět k přizpůsobení poskytování sociálních služeb tak, aby co nejvíce vyhovovaly sociálním, kulturním a jazykovým potřebám klientů, čímž vytvoří vhodné prostředí pro úspěšnou spolupráci. Kromě jazyka, který často činí v sociální práci s cizinci největší bariéru, se vliv rozdílných sociokulturních specifik odráží i ve způsobu vystupování a jednání klientů, což by si měl sociální pracovník plně uvědomovat a přizpůsobovat tomu i svůj vlastní profesionální přístup (Wasserbauerová a Omastková, 2007). Jak přistupovat k cizincům pocházejícím z odlišného kulturního prostředí a jak s nimi úspěšně komunikovat i při výskytu jazykové bariéry, je dále uvedeno v kapitole 5.7.

5.7 Metody a techniky sociální práce určené pro cizince

Trousil (2007) označuje sociální práci s cizinci za jednu z nejobtížnějších pomáhajících profesí, což dokládá i její náročnost na znalosti a dovednosti sociálního pracovníka. Proto je nezbytné definovat některé specifické metody a techniky sociální práce určené pro cizince, které sociálním pracovníkům poskytují důležitou oporu a návod, jak pracovat s klienty cizího původu co nejefektivněji a celkově tak přispět k usnadnění procesu jejich integrace. Mezi vybrané klíčové metody a techniky sociální práce s cizinci, které ve své publikaci uvádějí Dvořáková et al. (2008), lze zařadit interkulturní komunikaci, přijímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru, koučování, posílení klienta v integraci (empowerment), vytváření sítí (networking), umění rozhodovat se

(rozhodovací proces), aktivní vyhledávání klientů (depistáž), boj s diskriminací a sociální práci s psychologickým traumatem.

5.7.1 Interkulturní komunikace

Metoda interkulturní komunikace se obecně týká komunikace mezi jednotlivci nebo skupinami pocházejícími z jiného kulturního nebo jazykového prostředí (Jackson, 2014). Kvalita této komunikace závisí zejména na znalosti norem, hodnot a tradic kultury jedince, se kterým má být komunikace uskutečněna (Rozhufusz a Horská, 2008). Mezi osobnostní vlastnosti výhodné pro sociálního pracovníka v interkulturní komunikaci patří dle Rothfusz a Horské (2008) *otevřený postoj*, tj. ochota přijímat cizí názory bez předsudků a *kulturní empatie* charakterizovaná jako umění vcítit se do chování, pocitů a myšlenek lidí z jiných kultur. Otevřený postoj a nepředpojatost označuje za základní princip i Skalková (2007), která úspěch multikulturní komunikace spatřuje zejména v ochotě rovnovážně komunikovat i naslouchat a ve snaze domluvit se na společném komunikačním jazyku, případně si jej vytvořit jako tzv. *třetí jazyk*. V případě velké jazykové bariéry lze ke vzájemnému dorozumívání s cizincem užít i kresbu (Logger, 2008).

5.7.2 Příjímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru

Příjímací rozhovor je základním metodou spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Dochází při něm k výměně informací mezi oběma aktéry, která slouží ke stanovení cílů spolupráce a umožňuje vzájemné podílení na procesu integrace (Martens et al., 2008). Dle autorů je úlohou sociálního pracovníka budování příjemné atmosféry a motivačního vztahu. Sociální pracovník klientovi pozorně naslouchá a klade mu otázky týkající se různých oblastí jeho života (tamtéž). Na základě probíraných témat a přání pak s klientem společně definuje cíle a způsob jejich dosahování (Martens et al., 2008).

Technikou přijímacího rozhovoru je „*Příjímací formulář pro koučování imigrantů k podílení se na demokratické společnosti*“, který obsahuje informace o cizinci týkající se jeho osobních údajů, vzdělání a zaměstnání, jazykových schopností, koníčků a zájmů, sociálních kontaktů, praktických znalostí a osobní a rodinné situace (Martens et al., 2008).

Rozšíření přijímacího rozhovoru pak popisuje Logger a Horská (2008) jako metodu autobiografického rozhovoru, který klienta vede k formulaci toho, jaké jsou jeho zkušenosti, znalosti, schopnosti, motivace či hodnoty, kterých dosud ve svém životě dosáhl, a jak mohou být využitelné pro jeho život v nové zemi. Klient hodnotí své silné i slabé stránky a dokládá je konkrétními příklady a příběhy ze svého života, k čemuž má k dispozici i slovník v jazyce nové země, který může použít při potížích s vyjadřováním (tamtéž). Sociální pracovník tyto výpovědi následně podrobně analyzuje a hledá v nich další přednosti klientovy osobnosti (Logger a Horská, 2008). Toto „připomenutí“ vlastností a schopností klienta během autobiografického rozhovoru může klientovi dodat potřebnou sebedůvěru a motivaci a rozšířit vnímání své budoucnosti o nové možnosti a perspektivy (tamtéž).

Mezi techniky vztahující se k metodě rozšíření přijímacího rozhovoru patří dle Logger a Horské (2008):

- „*Autobiografický dotazník*“ rozdělený do několika životních období, kdy každé z nich obsahuje příslušné otázky týkající se dané životní etapy a událostí, které v ní proběhly,
- „*Hodnocení svých vlastních schopností (způsobilosti) uprchlíků/imigrantů*“ obsahující výčet osobních kvalit, vlastností a dovedností klienta,
- „*Příklad životopisu*“,
- „*Seznam důležitých pojmů*“ (soukromý slovník), který obsahuje slovní překlad některých důležitých pojmů klientovy autobiografie.

5.7.3 Koučování

Metoda koučování je proces, ve kterém sociální pracovník (v roli „kouče“) podporuje klienta ve zvyšování jeho sebeúcty, zlepšování samostatnosti při řešení problémů a v dosahování požadovaných cílů v oblasti vzdělání, zaměstnání, rodinného života či sousedských vztahů (Logger, 2008).

Výchozím bodem procesu koučování je dle Logger (2008) vytvoření vztahu mezi koučem a klientem, od kterého se odvíjí celá jejich spolupráce. K navázání vztahu dochází už při prvním kontaktu s klientem, proto je důležité, aby byl sociální pracovník na klienta řádně připraven a obeznámen s jeho případem, což vytváří příznivý dojem na průběh spolupráce (tamtéž). Na začátku procesu koučování stanoví sociální pracovník

společně s klientem cíle spolupráce, termíny dalších schůzek a společný komunikační jazyk, který bude oběma aktérům vyhovovat (Logger, 2008). Autorka dále zmiňuje, že větší důvěru klienta si sociální pracovník může získat i tím, že se naučí pár slov v jeho jazyce (např. pozdrav, představení se apod.) a osvojí si některá fakta o jeho zemi původu. Během koučování nezapomíná sociální pracovník také na připomínání životního příběhu klienta, jeho dosavadních úspěchů, zkušeností a schopností, aby si byl klient stále vědom, že i z nich může nadále čerpat a nepodléhal v nové zemi nejistotě nebo pochybnostem o sobě sama (Logger, 2008). Dle této autorky je pro úspěšné koučování rovněž nezbytné, aby sociální pracovník znal klientovy požadavky, přání a potřeby a stejně tak i jeho nedostatky nebo slabiny, aby mohl posoudit reálnost stanovených cílů spolupráce. V dalším průběhu koučování pak klient se sociálním pracovníkem zhodnocují dosažené výsledky spolupráce a plánují příští společné kroky na cestě k efektivnější integraci (Logger, 2008). Proces koučování končí, až když klient dosáhne dostatečné samostatnosti v řešení problémů spojených s integrací (tamtéž).

Mezi techniky spadající pod metodu koučování patří dle Logger (2008) „*Formuláře určené ke zlepšení koučování*“ (viz příloha 1).

5.7.4 Posílení klienta v integraci (empowerment)

Pojem empowerment lze přeložit jako posilování nebo zmocňování. Dle Metodiky sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců (nedatováno) se jedná se o proces zvyšování samostatnosti jedince a snižování jeho závislosti na jakýchkoli vnějších službách. Cílem tohoto „posilování“ je vést klienta k vyšší míře zodpovědnosti za svou vlastní integraci do nové společnosti (tamtéž). V procesu posilování zastává sociální pracovník především roli poradce, který klienta informuje o různých způsobech řešení jeho situace, o možných důsledcích jeho jednání a poskytuje mu psychickou podporu, přičemž samotná rozhodnutí o budoucích krocích zůstávají plně na klientovi (Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců, nedatováno). Dle autorek Logger a Enrum (2008) je posílení základním přístupem a součástí každé metody sociální práce s cizinci. Posílení klienta v integraci spočívá nejen ve změně klientova chápání sebe sama jako člověka, který má potenciál být v hostitelské zemi užitečný a má možnosti a schopnosti rovnocenně konkurovat majoritě, ale i ve změně vnímání nových kulturních, ekonomických, sociálních nebo psychologických odlišností, s kterými se dosud klient neseťkal, anebo je vnímal pouze z pohledu kultury vlastní

(tamtéž). Změna či přeformulování myšlení se týká i sociálního pracovníka, který se pomocí dialogu snaží co nejvíce pochopit myšlení a cítění klientovy kultury tím, že se pokusí dívat se na proces integrace „klientovými očima“ (Logger a Enrum, 2008). Autorky dále dodávají, že posílení vyzdvihuje hlavně dobré vlastnosti, zkušenosti a schopnosti klienta, nikoli jeho slabé stránky a zároveň poskytuje zpětnou vazbu v reakci na klientovo chování. Cílem posilování klienta v integraci je dospět do fáze, kdy bude klient schopen konstruktivně uplatňovat své vlastnosti, znalosti a dovednosti v nové společnosti, čímž opět získá kontrolu nad svým vlastním životem v nové zemi (tamtéž).

5.7.5 Vytváření sítí (*networking*)

Smyslem metody vytváření sítí je vybudovat síť lidí, kteří cizinci pomohou při řešení jeho problémů během procesu integrace v nové zemi (Logger et al., 2008). Čím více má cizinec sociálních kontaktů, tím lépe a rychleji probíhá jeho integrace. Pro cizince bude přínosná síť lidí, kteří mají podobné vzdělání, zájmy či profesní orientaci, a kteří jej tak mohou snáze uvést do života v nové společnosti (Logger et al., 2008). Neméně důležitá je také různorodost členů sítě, díky čemuž cizinec udržuje kontakt nejen se svými krajany a příslušníky české majority, ale i s dalšími cizinci, aby byl zachován přístup k různorodým názorům, informacím a možnostem (tamtéž). Úloha sociálního pracovníka při vytváření sítí spočívá ve schopnosti naučit klienta aktivnímu a samostatnému vyhledávání kontaktů a v prioritizaci, které kontakty pro něj budou nápomocné a prospěšné dle jeho osobních cílů a přání (Logger et al., 2008). Tito autoři dále dodávají, že klient si se sociálním pracovníkem nejprve vyzkouší simulaci navázání kontaktu nanečisto a tuto novou strategii poté aplikuje v realitě. Pokud se klient pro navázání kontaktu ještě necítí dostatečně sebevědomě, může jej sociální pracovník za kontakty doprovázet a poskytovat mu cenné rady a připomínky (tamtéž).

Mezi techniky související s touto metodou dle Logger et al. (2008) patří:

- „*Přípravná fáze založená na sestavení cílů a plánování kontaktů*“,
- „*Procvičování*“ (realizace telefonických a osobních pohovorů),
- „*Formulář vytváření a plánování sítí kontaktů*“ (viz obrázek 2).

Technika „*Přípravné fáze založené na sestavení cílů a plánování kontaktů*“ zahrnuje ujasnění cíle a účelu navázání kontaktu, formulaci kvalit a schopností klienta, které

mohou být pro navázání kontaktu zajímavé, tvorbu plánu navazování kontaktů (viz obrázek 2) a shromáždění již dostupných informací o cíli zájmu klienta, na jejichž základě klient formuluje otázky určené pro navázání kontaktu (Logger et al., 2008). Součástí techniky je také tvorba seznamu kontaktů formou brainstormingu a příprava telefonních hovorů (tamtéž).

Technika „*Procvičování*“ spočívá v realizaci dříve připravených a uskutečněných kroků. Jejím obsahem je uskutečňování telefonních hovorů či osobních schůzek dle předem připraveného plánu a seznamu dotazů (Logger et al., 2008).

co	kdo/kde	kdy
Vytvoření seznamu všech možných kontaktů		
Získávání informací o osobách či institucích, které chcete kontaktovat (nabídky práce, brožury, výroční zprávy...), formulování cílů		
Promyšlení otázek rozhovoru		
Provedení telefonátů/osobních schůzek		

Obrázek 2: Formulář vytváření a plánování sítí kontaktů

Zdroj: Logger et al. (2008), upraveno

5.7.6 Umění rozhodovat se (rozhodovací proces)

Metoda rozhodovacího procesu vede cizince k tomu, aby byl schopen rozhodovat o správných volbách ve svém životě, k čemuž je nezbytné, aby si byl vědom svých schopností, dovedností, znalostí a možností a realisticky posuzoval svá přání a cíle (Martens et al., 2008). Rozhodovací proces se skládá ze šesti schůzek (fází) a plnění úkolů probíhá nejčastěji kombinací individuální a skupinové práce, kterou vede sociální pracovník či proškolený kouč (tamtéž). Jak dále tito autoři zmiňují, cizinci se během rozhodovacího procesu zapojují do vyprávění, dialogů či skupinových diskuzí, ale i do různých kreativních činností nebo her a hraní rolí. Postupně tak na schůzkách proberou vše, co obnáší jejich schopnost rozhodovat se (Martens et al., 2008).

Fáze rozhodovacího procesu dle Martens et al. (2008):

1. fáze „mapa“ – cizinci si ujasní, jaké volby již v životě učinili, jaké z nich byly důležité a správné a jaké volby plánují učinit,
2. fáze „kompas“ – cizinci si ověří, jaké jsou jejich strategie rozhodování a kdo nebo co je při jejich rozhodování může ovlivnit,
3. fáze „zavazadla“ – cizinci shrnou své osobní kvality a kompetence,
4. fáze „cíl cesty“ – cizinci definují své životní cíle a jaké kroky či překážky souvisí s jejich dosahováním,
5. fáze „průvodce“ – cizinci si uvědomí, jak široká je jejich síť kontaktů a jaké možnosti a jejich využití jim tato síť nabízí,
6. fáze „participantovo svobodné rozhodnutí zapojit se do aktivit“ – cizinci si sami rozhodnou, jakou činnost si pro ukončení procesu rozhodování zvolí (např. exkurze, setkání s úspěšným imigrantem apod.).

5.7.7 Aktivní vyhledávání klientů (depistáž)

Aktivní vyhledávání klientů je dle Mourečkové a Dvořákové (2008) metodou terénní sociální práce, která je založena na přímé práci s klientem v jeho přirozeném sociálním prostředí. Umožňuje tak řešit problémy nebo jim předcházet přímo v lokalitě sociálně či etnicky vyloučených skupin cizinců, u kterých je předpoklad, že by sami nebyli schopni navštívit organizace, které by jim pomohly v řešení jejich obtížné situace (tamtéž). Dle Mourečkové a Dvořákové (2008) sociální pracovník při depistáži aktivně vyhledává klienty, analyzuje a monitoruje jejich situaci (rodinnou, finanční, zdravotní apod.) a poskytuje jim i jejich rodinám důležité informace o možnostech ubytování, vzdělávání a zaměstnání a informuje je o sociálních službách. Autorky dále dodávají, že od sociálního pracovníka se očekává dobrá znalost dané lokality, znalost sociokulturních specifik dané menšiny, schopnost komunikace v cizím jazyce, ochota spolupracovat s jinými organizacemi a orientace v sociálně patologických jevech, tj. v abnormálních, nezdravých a obecně nežádoucích společenských jevech (Fischer a Škoda, 2009, s. 13). Sociální pracovník také funguje jako doprovod klienta na úřady, pomáhá klientovi s vyplňováním úředních dokumentů a podílí se na sestavení komunitního plánu, který směřuje k řešení problému sociálního vyloučení (Mourečková a Dvořáková, 2008).

5.7.8 *Boj s diskriminací*

Bojem s diskriminací se v České republice zabývá vládní i nevládní sektor. Na vládní úrovni se jedná například o vzdělávací programy směřující k toleranci a informovanosti obyvatel, nevládní organizace se zase více zaměřují na práci se samotnými imigranty a azylanty, což zahrnuje například sociální, právní a psychologickou pomoc, pomoc při začleňování do společnosti, nabídku integračních, jazykových nebo rekvalifikačních kurzů či pořádání multikulturních akcí (Dvořáková a Mourečková, 2008).

V souvislosti s touto metodou autorky Dvořáková a Mourečková (2008) dále zmiňují důležitost tzv. multikulturních center (dále jen „MKC“), která slouží k setkávání cizinců a azylantů s majoritní společností a k pořádání kulturních a společenských akcí sloužících k odstraňování předsudků ze strany většinové společnosti. Zdůrazňují také význam tzv. multikulturních večerů, otevřených pro širokou veřejnost, které slouží k poznávání kultur jiných národů, ukázkám kulturních tradic, besedám nebo ochutnávkám národních pokrmů. Přínos MKC zmiňuje i Günterová (2005), která dodává, že tato centra slouží cizincům i pro pořádání oslav vlastních národních a náboženských svátků nebo k návštěvám hodin české konverzace.

Úspěch boje s diskriminací tedy spočívá ve sbližování minority s majoritou, které dle Dvořákové a Mourečkové (2008) směřuje k vytváření vzájemných vztahů a zároveň i k získávání nových kontaktů prospěšných pro budování sítí (viz kapitola 5.7.5). Role sociálního pracovníka zde spočívá v definování příčin diskriminace a v rozšiřování multikulturního povědomí ve společnosti, například právě pomocí multikulturních akcí (Dvořáková a Mourečková, 2008).

Technikou metody boje s diskriminací je dle Dvořákové a Mourečkové (2008) tzv. „*Hledání příčin diskriminace*“. Jedná se o techniku, která vede k identifikaci faktorů, jež mohou způsobit diskriminační jednání. Autorky za tyto faktory označují například rasu, etnický původ, jazyk, pohlaví, věk, ekonomickou situaci rodiny, mateřství mladých a svobodných matek aj.

5.7.9 Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky

Kováts et al. (2006) popisuje psychologické trauma jako emoční důsledek silně stresujících zážitků, jimiž jsou například znásilnění, mučení, pronásledování, věznění nebo extrémní násilí, ztráta blízké osoby či vyvraždění. Rizikové faktory traumatu spatřují autoři i v nebezpečné cestě do hostitelské země nebo v pocitu osamělosti z důvodu opuštění svého domova (tamtéž). Dle Ostrandera et al. (2017) může na cizince traumaticky působit i pobyt v institucionálních ubytovacích zařízeních, k čemuž Trousil (2007) dodává, že vysoce traumatizující je i nejistota při očekávání udělení azylu. Důsledky traumatických zážitků popisují Kováts et al. (2006) jako těžko ovladatelné a neustále se navracející pocity strachu a bezmoci. Souhrn dalších důsledků pak zmiňují i autoři Walmod et al. (2008), kteří za ně označují dlouhodobý stres, psychické znečitlivění, výpadky paměti, nespavost, hněv, zlost, pocity viny, autoagresi či sebevražedné sklony. U dětí se pak jedná o nesoustředěnost, přehnanou závislost na druhých, strach ze samoty, úzkostnost a deprese (tamtéž). Nedostane-li se postiženému jedinci včasné a odborné pomoci, zanechá trauma dlouhodobé negativní následky na jeho zdraví a na fungování ve společenském, profesním a osobním životě (Kováts et al., 2006).

Autoři Walmod et al. (2008) zdůrazňují, že znalosti psychologického traumatu jsou pro sociální pracovníky důležité, a to zejména proto, aby dokázali včas rozpoznat symptomy traumatizace a lépe pochopili reakce a chování klienta. Dle těchto autorů podává sociální pracovník klientovi potřebné informace o příčinách, důsledcích a průběhu psychologického traumatu a informuje ho o možnostech léčby. Také klientovi citlivě naslouchá a zaměřuje se na vytvoření důvěry a blízkosti kontaktu, přičemž vždy respektuje klientovy požadavky a přání, a to i včetně odmítnutí rozhovoru nebo sociální pomoci (tamtéž). Při rozpoznání symptomů psychologického traumatu je pak úlohou sociálního pracovníka odkázat klienta do péče odborníků a zajistit mu včasnou a profesionální léčbu (Omastková a Wasserbauerová, 2007). Zasahuje-li trauma celou rodinu, soustředí se pomoc sociálního pracovníka i na podporu rodiny a vytvoření pocitu bezpečí formou zajištění stabilního bydlení a finanční jistoty (Walmod et al., 2008).

Jako techniku sociální práce s traumatizovanými uprchlíky uvádějí Walmod et al. (2008) seznam příznaků traumatizace dospělých a dětí s názvem „*Nejběžnější symptomy traumatu*“ (viz příloha 2).

6 Cíle a výzkumná otázka

6.1 Cíle

Pro empirickou část bakalářské práce byly stanoveny dva cíle. Prvním cílem bylo **zjistit, jaké mají sociální pracovníci zkušenosti s cizinci s ohledem na vykonávání své profese**, a druhým cílem bylo **identifikovat, jak jsou dle subjektivního hodnocení pro tuto práci připraveni (a to v následujících oblastech: metody a techniky sociální práce, právní znalosti, socio-kulturní specifika menšin, imigrantů a azylantů, aj.)**.

6.2 Výzkumná otázka

Pro účely výzkumu byla zvolena jedna výzkumná otázka, a to konkrétně: **Jak jsou sociální pracovníci vybaveni metodami a technikami sociální práce určené pro cizince?**

7 Metodika výzkumu

7.1 Operacionalizace pojmů

Zkušenosti

Autoři Průcha et al. (2013, s. 384) popisují zkušenost jako „*obecné poznávání světa, které se opírá o smysly, prožitky, sociální styk a praktickou činnost*“. Individuální zkušenosti jsou pak dle autorů souhrnem individuálních vědomostí, dovedností, zájmů, návyků, prožitků, sociálních vztahů a praktických činností získaných během života. Kolář (2012) k tomu dodává, že zkušenosti jsou subjektivně interpretovány na základě potřeb, zájmů a hodnot konkrétního člověka, a zároveň jsou ovlivněny i jeho bezprostředním okolím. Pro účely tohoto výzkumu jsou za zkušenosti považovány všechny subjektivní prožitky, poznatky, hodnocení a postoje sociálních pracovníků v sociální práci s cizinci.

Subjektivní hodnocení

Kolář (2012) uvádí, že hodnocení je náročná činnost spojená s rozhodováním, analyzováním, porovnáváním, rozlišováním, výběrem a oceňováním smyslu, významu nebo hodnoty daného objektu (předmětu) hodnocení. Předmět hodnocení je dle autora porovnáván s jiným srovnatelným objektem nebo s ideální normou či vzorem. Hodnocení má vždy subjektivní povahu, tj. týká se a vychází ze strany subjektu (jedince) hodnocení (tamtéž). V tomto výzkumu vychází subjektivní hodnocení ze strany sociálního pracovníka.

Sociální pracovník

Sociální pracovník je kvalifikovaný odborník v oblasti sociální práce. Jeho odborná způsobilost a rozsah kompetencí v sociální práci je vymezen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále viz kapitola 5.2). Pro účely tohoto výzkumu byli vybráni takoví sociální pracovníci, kteří měli nebo mají zkušenost se sociální prací s cizinci. Za sociálního pracovníka je pak v tomto výzkumu označován i *pracovník v sociálních službách*, který dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje uživatelům sociálních služeb přímou obslužnou péči v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, základní

výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnosti uživatele sociálních služeb a pod dohledem sociálního pracovníka také některé další činnosti vymezené tímto zákonem. Sociální pracovníky, kteří se podíleli na výzkumu, označují rovněž termínem „informanti“.

Metody a techniky sociální práce určené pro cizince

Jedná se o metody a techniky sociální práce, které jsou speciálně vyvinuté pro sociální práci s cizinci. Dle Dvořákové et al. (2008) mezi ně patří sociální práce s traumatizovanými uprchlíky, interkulturní komunikace, koučování a koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání, posílení klienta v integraci (empowerment), přijímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru, poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením, umění rozhodovat se (rozhodovací proces), vytváření sítí (networking), využití regionálních zdrojů v integračním procesu, aktivní vyhledávání klientů (depistáž), práce s dobrovolníky a metoda boje s diskriminací. Vybrané klíčové metody a techniky sociální práce s cizinci jsou popsány v kapitole 5.7.

7.2 Použité metody a techniky sběru dat

Pro sběr dat v empirické části bakalářské práce byla použita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování, realizovaná technikou rozhovoru podle návodu (viz příloha 3). Návod k rozhovoru obsahuje dle Hendla (2016) seznam otázek nebo témat, které je nutné v rámci rozhovoru zmínit, což tazateli garantuje, že se skutečně dostane na všechna pro něj zajímavá témata. Pořadí otázek není v rozhovoru striktně stanoveno a jejich formulace může být i přizpůsobena podle situace (tamtéž). Návod k rozhovoru slouží zejména k udržení zaměření rozhovoru, ale zároveň ponechává i dostatečný prostor dotazovaným pro uplatnění vlastních perspektiv a zkušeností (Hendl, 2016). Přínos techniky rozhovoru s návodem spatřuje Hendl (2016) v provádění strukturovanějších rozhovorů a v ulehčení jejich následného srovnávání.

Rozhovory pro účely tohoto výzkumu probíhaly se sociálními pracovníky ve vybraných organizacích v Jihočeském kraji, které poskytují sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Výběr zahrnoval organizace, ve kterých sociální pracovníci, při výkonu své profese, přišli nebo přicházejí do styku s klientelou cizinců.

Všechny uskutečněné rozhovory byly nahrávány na diktafon, o jehož použití byli dotazovaní předem informováni, včetně záruky zachování anonymity (viz příloha 4), a s pořízením nahrávek souhlasili. K doslovnému přepisu nahrávek jsem použila textový editor a nahrávky spolu s přepisem jsem archivovala v elektronické dokumentaci, která podléhá výhradně mému přístupu.

Výzkumné rozhovory se sociálními pracovníky se zaměřovaly na subjektivní reflexi sociální práce s cizinci a osobní zkušenosti sociálních pracovníků s cizinci jako klienty sociálních služeb. Dále se rozhovory týkaly popisu metod a technik sociální práce určených pro cizince, subjektivního hodnocení vlastní připravenosti v těchto metodách a technikách, subjektivního hodnocení připravenosti v sociokulturních specifických menšin, imigrantů a azylantů a subjektivního hodnocení orientace v právních znalostech týkajících se sociální práce s cizinci. V neposlední řadě byli informanti dotazováni, co by chtěli ve své připravenosti změnit, aby dosáhli ve výše zmíněných oblastech lepšího osobního výsledku, byl-li jejich dosavadní výsledek, dle jejich mínění, neuspokojivý.

7.3 Etická pravidla (etika výzkumu)

Výzkum byl realizován v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění. Všichni informanti byli seznámeni s cíli výzkumu a souhlasili s pořízením nahrávek rozhovorů, což dotvrdili i svým podpisem informovaného souhlasu (viz příloha 4). Pořízené audiozáznamy i informované souhlasy mám uložené ve své vlastní elektronické dokumentaci. Během výzkumu byl kladen důraz na zachování anonymity zkoumané osoby a dobrovolnost její účasti na výzkumu, k čemuž Reichel (2009) uvádí, že výzkumník musí zachovávat anonymitu zkoumané osoby, a to jak před veřejností, tak i v jejím rodinném prostředí, a že účast zkoumané osoby na výzkumu nesmí být jakkoli vynucena a zkoumaná osoba se kdykoli může rozhodnout z výzkumu svobodně odstoupit.

7.4 Způsob výběru výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl vytvořen formou tzv. totálního výběru, při kterém byly vybrány z Registru poskytovatelů sociálních služeb všechny organizace sociálních služeb v Jihočeském kraji, jejichž cílová skupina klientů obsahovala pojem „imigranti a azylanti“. Další organizace pak byly vybrány na základě doporučení zaměstnanců těchto

vybraných organizací. V jednotlivých organizacích byli osloveni všichni sociální pracovníci, kteří při sociální práci přišli nebo přicházejí do styku s cizinci.

7.5 Charakteristika výzkumného souboru

Celkem bylo osloveno 14 jihočeských organizací poskytujících sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, které někdy poskytly nebo poskytují sociální služby cizincům. Souhlas s prováděním výzkumu byl získán od 7 organizací, z nichž se 3 organizace specializovaly pouze na sociální práci s cizinci. Dalších 6 organizací spolupráci na výzkumu odmítlo z důvodu minimálních nebo nulových zkušeností se sociální prací s cizinci, a 1 organizace jej odmítla z důvodu ukončení samotné činnosti organizace. Rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky, s vedoucími sociálními pracovníky a v jednom případě i s pracovníci v sociálních službách (dále jen „sociální pracovníci“). S provedením rozhovoru souhlasilo 11 z 12 oslovených sociálních pracovníků. Identifikace organizací včetně počtu a specifikace jejich informantů je uvedena v tabulce 1. Identifikace informantů je uvedena v tabulce 2.

Tabulka 1: Identifikace vybraných organizací a specifikace informantů

Organizace	Specializace pouze na sociální práci s cizinci	Počet informantů	Specifikace informantů
A	ne	2	A1, A2
B	ne	2	B1, B2
C	ne	1	C
D	ano	2	D1, D2
E	ano	2	E1, E2
F	ano	1	F
G	ne	1	G

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 2: Identifikace informantů

Informant	Pozice	Vzdělání v sociální práci
A1	sociální pracovnice	vysokoškolské
A2	sociální pracovnice	vysokoškolské
B1	sociální pracovnice	vysokoškolské
B2	sociální pracovnice	vysokoškolské
C	sociální pracovnice	vyšší odborné
D1	sociální pracovnice	vysokoškolské
D2	sociální pracovnice	vysokoškolské
E1	sociální pracovnice	vysokoškolské
E2	pracovnice v sociálních službách	kurz pracovníka v sociálních službách
F	sociální pracovnice	vysokoškolské
G	sociální pracovník	vysokoškolské

Zdroj: vlastní výzkum

7.6 Proces sběru dat

Sběr dat pro účely bakalářské práce probíhal od června 2019 do září 2019. Z Registru poskytovatelů sociálních služeb byly vybrány nejprve organizace obsahující v popisu své cílové skupiny klientů „imigranty a azylanty“ a dále další tři pracoviště, která do Registru poskytovatelů sociálních služeb nespádají, ale pracují zde sociální pracovníci vykonávající sociální práci s cizinci. S žádostí o poskytnutí rozhovoru jsem kontaktovala zmíněné organizace telefonicky nebo prostřednictvím emailu a seznámila je s tématem, stručným obsahem a s cíli bakalářské práce. Samotné rozhovory probíhaly v sídlech organizací, a to v kancelářích sociálních pracovníků nebo v jiných prostorách organizace.

7.7 Zpracování (analýza) dat

Získaná data byla zpracována postupem označovaným v sociologii jako „kódování“, při němž jsou kvalitativní data řízeně přeměňována na číselné nebo písemné symboly, které umožňují jejich rychlé zpracování a vyhodnocení (Jandourek, 2007). Analýzu dat kódováním jsem prováděla ručně pomocí „tužky a papíru“ a výsledné kategorie a jejich vzájemné vztahy jsem zanesla do diagramů vytvořených v programu Draw.io.

8 Výsledky

Výsledky výzkumu byly zakódovány do několika oblastí, které shrnují subjektivní hodnocení sociálních pracovníků vztahující se vždy na danou oblast sociální práce s cizinci. Mezi tyto oblasti patří:

- Metody sociální práce s cizinci
- Techniky sociální práce s cizinci
- Jazyk v sociální práci s cizinci
- Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci
- Právní znalosti v sociální práci s cizinci
- Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci

8.1 Metody sociální práce s cizinci

Oslovení sociální pracovníci zmínili v rozhovorech celkem třináct různých metod sociální práce, které využívají v sociální práci s cizinci (viz obrázek 3). Nejvíce sociální pracovníci uvádějí metodu **rozhovoru**, díky němuž **zjišťují klientovu situaci, formulují cíle spolupráce a motivují klienta k řešení problémů**. „Pracujeme jako klasicky jako s každým jiným klientem, řízeným rozhovorem, zjišťování gró problému, takže zásadní je pro nás ten řízený rozhovor. (A1)

„Tak my používáme hlavně rozhovor. Takže rozhovor, když zjišťujeme, v jaký je (klient – pozn. tazatele) situaci, když zjišťujeme, co od nás chce, když zjišťujeme, jaký bude řešení, jaký jsou cíle. A pak asi i motivační rozhovor.“ (B1)

„Chodí k nám cizinci, kteří často něco chtějí, ale nechtějí pro to nic udělat, takže musíme používat motivační rozhovor, abychom je nějak namotivovali, aby si to teda začli řešit, že vopravdu důležitý jsou jejich dluhy a tu práci řešit, že něco není v pořádku.“ (B2)

„Dala bych jako možná metodu rozhovoru. (...) Prostě klient přijde, má zakázku, a teďkon vlastně fakt to berem tím rozhovorem (...) a já se snažím téma otázkama vlastně opravdu přijít k tomu, jakože co budem řešit, co je ta zakázka.“ (D2)

Velmi často se v odpovědích informantů objevuje i **poradenství**. Sociální poradenství je obsaženo v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Dle § 37 odst. 4 tohoto zákona patří mezi činnosti sociálního poradenství „zprostředkování

kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“. Informanti v tomto výzkumu zmiňují jak poradenství **ambulantní** či **pobytové**, tak poradenství **terénní**. „*Ta práce spočívá v tom, že to je v podstatě ambulantní pobytové poradenství. To poradenství musí být rychlý, konkrétní a není dobrý, když se vleče několik tejdnu jo.*“ (E1)

„*Moje práce je převážně o odborným sociálním poradenství, jak ambulantním, tak terénním.*“ (F)

„*Řešíme i věci jako jsou domácí násilí, řešíme bydlení, řešíme v podstatě i určitým způsobem poradenství, co se týká i materiální pomoci.*“ (G)

„*...my samozřejmě musíme vycházet ze zákona o sociálních službách, takže musíme naplňovat zákon a tam jako maximálně patří to poradenství, možná ta krizová pomoc, případně zprostředkováváme informace, třeba co se týká vyučování jazyků, češtiny, aby si mohli udělat certifikaci a podobný věci.*“ (A1)

Dále se ve výpovědích informantů objevuje i **sociální práce s jednotlivcem** (individuální sociální práce). „*...a asi tohle mně pomohlo nejvíc, přistupovat k těm lidem individuálně jo.*“ (E1)

„*Většinou je to sociální práce s tím jednotlivcem.*“ (G)

„*...spíš jako individuální sociální práce. (...) Každý ten klient je trošku jinej, takže na každého platí třeba trošku jinej jako přístup.*“ (D2)

Tři z informantů také zmínili jako metodu sociální práce s cizinci **sociální práci s rodinou**. „*Práce s jednotlivcem a práce s rodinou dejme tomu, vobčas totiž chodí i s dětma.*“ (D1)

„*...je to maximálně třeba s tou rodinou, co se spolupracuje. (...) Tam je to o tom třeba, apelovat na ty rodiny, protože ty klienti sou třeba mimo, ale mají tam ty zázemí.*“ (G)

„*...využívala sem i sociální práci s rodinou.*“ (E1)

Dvě odpovědi informantek se pak týkaly **sociální práce s komunitou**. „*...to je spíš asi takový přání ta práce jako s tou komunitou cizinců, nějakou širší.*“ (D1)

„Já říkám, že je to pomoc jako když tomu cizinci a částečně rovnou i tý menšině celkově, protože to je opravdu takový jako řetězení – jeden poví druhému, druhý třetímu, to jako funguje mezi cizinci velmi dobře.“ (D2)

Někteří informanti označili za specifickou metodu sociální práce s cizinci i **vlastní zkušenosti**. *„...spíš ty zkušenosti z praxe sem využívala, fakt jakoby poznatky z praxe jo.“ (E1)*

„Spíš používám školu života.“ (E2)

„Mnohem víc než škola (zde univerzita – pozn. tazatele) vás vybaví ta samotná pozice, ty vlastní zkušenosti nebo zkušenosti kolegů, ze kterých čerpáte.“ (E1)

„...teoretický pojmenování (metod sociální práce s cizinci – pozn. tazatele) už mi ve většině případů vypadlo dávno z hlavy, ale prakticky sem si jistě, že to používám...“ (G)

Jedna informantka zmínila jako metodu sociální práce s cizinci také různé praktické činnosti, které lze souhrnně nazvat **„materiální a potravinová pomoc“**. *„...můžem nabídnout i tu materiální, a i tu potravinovou pomoc, případně je můžeme odeslat i na červené kříž. Můžeme jim zajistit i obědy po dohodě zase se sociálně právním odborem a ochranou dětí (...) taky je můžeme naučit vlastně vařit.*

Ve výpovědích sociálních pracovníků je také zastoupena metoda **individuálního plánování**. Dle Hauke (2011) je individuální plánování proces, při kterém klient a poskytovatel sociálních služeb hledají cíle spolupráce, kterých budou společně dosahovat za účelem změny nepříznivé životní situace klienta. V tomto výzkumu zmiňují sociální pracovníci individuální plánování **krátkodobé** i **dlouhodobé**. *„Používáme nějaký jakoby plánování, který buď může být dlouhodobý, anebo můžou být jako individuální, jako krátkodobý ty plány.“ (A1)*

„Zmapuju jeho (klientovu – pozn. tazatele) situaci a potom na základě individuálního plánování postupujeme dál.“ (F)

Dále se ve výzkumu objevila metoda s názvem **krizová intervence**. Krizová intervence je specializovaná pomoc klientům prožívajícím krizi (zátěžovou životní situaci). Jejím cílem je vyřešení tíživé situace klienta a obnova jeho vlastních sil (Baštecká et al., 2005). Tato metoda byla zmíněna jedním z informantů. *„...člověk ty věci jako nějak*

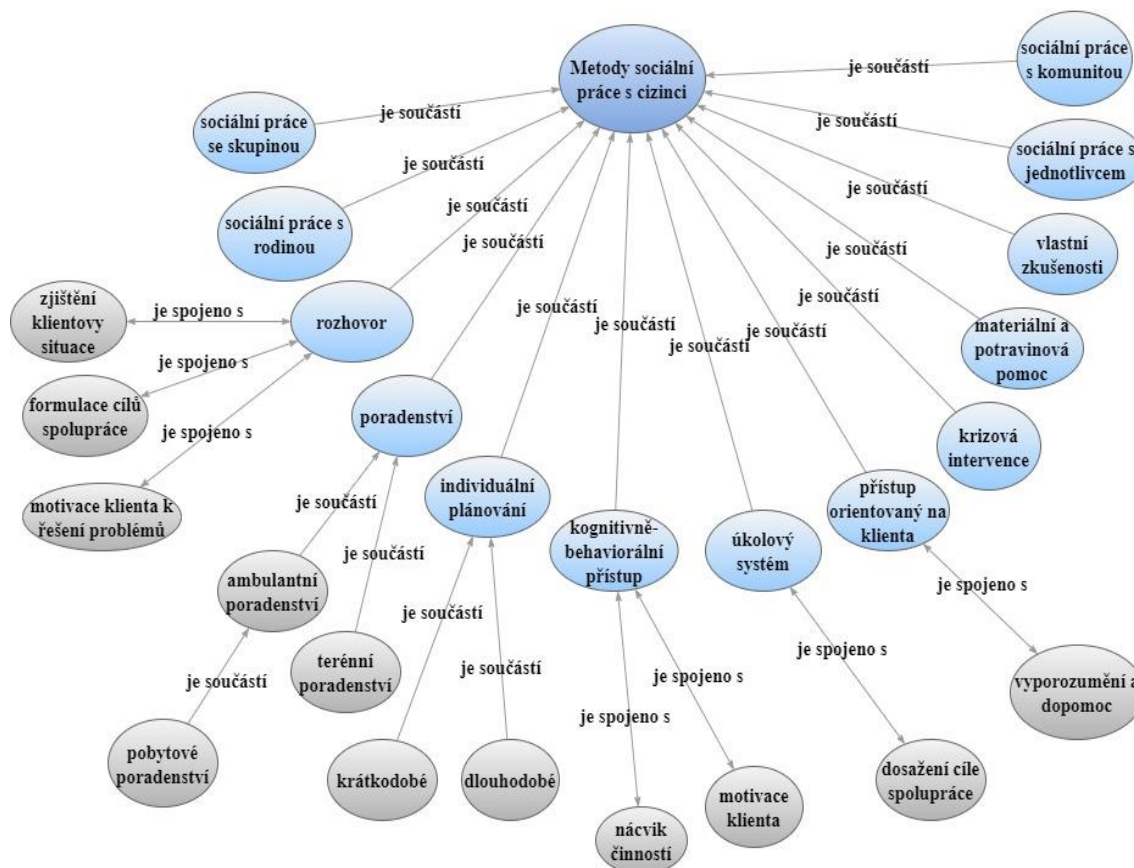
používá, jako rozhovor, individuální práce a krizová intervence, ale pak si to nenazývá...“ (D2)

Dále sociální pracovníci používají **kognitivně-behaviorální přístup**. Vrtišková (2009) popisuje tento přístup jako směr, který se zaměřuje na pozorování a analýzu chování jedince v určité problémové situaci. V tomto přístupu učí sociální pracovník klienta novým způsobům chování, které vedou k účinnějšímu řešení jeho problémů (tamtéž). Informanti v tomto výzkumu používají kognitivně-behaviorální přístup za účelem **nácviku činností a motivace klienta**. „...spíš se jedná o to, že nějakým způsobem ten kognitivně behaviorální přístup, jednoduše řečeno cukr a bič, že vlastně toho člověka nějakým způsobem potřebuju namotivovat, aby viděl, že teda spolupráce s náma má smysl.“ (G)

„Možná i nějaký nácvik, nějaká behaviorální terapie, když třeba nacvičujeme telefonní hovory, co on (klient – pozn. tazatele) má říct, tak možná i nějaký učení, no.“ (B2)

Jedna informantka uvedla i tzv. **úkolový systém**. Přístup orientovaný na úkoly (úkolový systém) je založen na předpokladu, že úspěšné plnění úkolů, které si klient sám zvolil, rozvíjí jeho sebedůvěru, sebeúctu a angažovanost v řešení problémů (Vrtišková, 2009). Zmíněná informantka tento přístup používá za účelem **dosažení cíle spolupráce**. „...pokud musíme dosáhnout nějakýho cíle, tak jedeme úkolovej systém...“ (E1)

Stejná informantka pak z metod sociální práce zmínila i **přístup orientovaný na klienta**. Přístup orientovaný na klienta (Rogersovský přístup) vychází z humanistické psychologie a zaměřuje se na jedinečnost klienta a jeho prožívání (Vymětal a Rezková, 2001). Klient je vnímán jako svobodná, pozitivní bytost, zodpovědná za své činy a svůj život (tamtéž). Sociální pracovník přistupuje ke klientovi autenticky a otevřeně a usiluje o vytvoření atmosféry respektu, vřelosti, akceptace, opravdovosti, upřímnosti a empatického porozumění (Vrtišková, 2009). Tento přístup aplikuje informantka s cílem **vyporozumění a dopomoci** klientovi. „...pokud člověk potřebuje vyporozumění a dopomoc, tak používám Rogerse a orientaci na klienta...“ (E1)



Obrázek 3: Metody sociální práce s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

8.2 Techniky sociální práce s cizinci

Sociální pracovníci zmínili v rozhovorech celkem 11 technik sociální práce, které využívají v sociální práci s cizinci (viz obrázek 4). Nejvíce sociální pracovníci uváděli techniku **pozorování**, kterou používají za účelem **ujištění se, zda klient rozumí** a jedna informantka tuto techniku používá, ale **nepovažuje ji za prakticky přínosnou**. „...samozřejmě se dívám, jak oni reagují svými pohyby, gesty, jestli mi opravdu nějakým způsobem rozuměli, nebo jestli tím pohybem, gestem nechtějí říct něco jiného.“ (A2)

„...když s někým jednáte, tak se díváte, jak ten člověk že jo reaguje, smýšlí jo, co z něho padá...“ (G)

„Takže možná pozorování, jak se chová (klient – pozn. tazatele), ale to nám prakticky nic neříká, protože my musíme vycházet z toho, co on řekne.“ (B2)

Další často zmiňovanou technikou byl **doprovod** klienta sociálním pracovníkem za účelem **vyřízení dávek** nebo **doprovod na úřady** a **depistáž**, která zahrnovala **roznos**

informačních letáků o službách pro cizince a mapování cizineckých lokalit. „Takže i jako náplň mé práce byl vlastně doprovod, že sem se ráno v osm hodin s klientem sebrala a jela sem s ním vlakem do Prahy. (D1)

„...můžem domluvit s jinou organizací doprovod ohledně vyřízení dávek třeba.“ (C)

„...velkou část mojí práce tvoří doprovody na úřady.“ (F)

„Já dělám teda i ty depistáže, tak třeba sem roznášela i ty letáky vlastně, co všechno jim můžem zprostředkovat a nabídnout, a nechávala to na všech tady ubytovnách.“ (C)

„...třeba u terénní práce sem využívala jakoby aplikaci, kde sem se snažila jako mapovat jako území. Tak to si myslím, že se mi docela jako podařilo, zmapovat ten Jihočeský kraj, co se cizinců týče.“ (E1)

Někteří sociální pracovníci ve svých výpovědích také uvedli, že **žádné specifické techniky** sociální práce s cizinci nepoužívají, a to zejména proto, že **nejsou při práci s cizinci potřeba**. „Speciální určitě žádné, protože jako není potřeba...“ (A1)

„Já si myslím, že to (specifické techniky – pozn. tazatele) jako není úplně potřeba v té práci. K nám prostě chodí spíš lidi, který potřebujou praktický věci, potřebujou pobyt, vízum, tu zaměstnaneckou kartu, jako tyhle praktický věci no. (D1)

V podstatě úplně specifický (techniky – pozn. tazatele) nepoužíváme. (G)

Dále sociální pracovníci zmínili techniku **grafického znázornění**, kterou používají jako nástroj pro **vysvětlování informací** cizincům. „...používám grafické znázornění na papír a ověřuji si, jak to oni (klienti – pozn. tazatele) pochopili.“ (A2)

„Dřív sem používala i piktogramy, jako obrázky; tohle jo, tohle ne, tohle tady budem dělat, takhle se chovat nebudem.“ (E1)

V odpovědích informantů se také objevila technika **aktivního naslouchání**. Dle Matouška (2008) se jedná se o techniku užívanou v sociální práci za účelem povzbuzení klientovy schopnosti vyjádřit se a překonat zábrany a stud, což vede k vytvoření vzájemné důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Techniku aktivního naslouchání uvedli ve výzkumu dva informanti. „Aktivně naslouchám těm cizincům. Asi spíše nejvíce to aktivní naslouchání.“ (A2)

„...určitě, že jo, těm lidem jako člověk aktivně naslouchá...“ (E1)

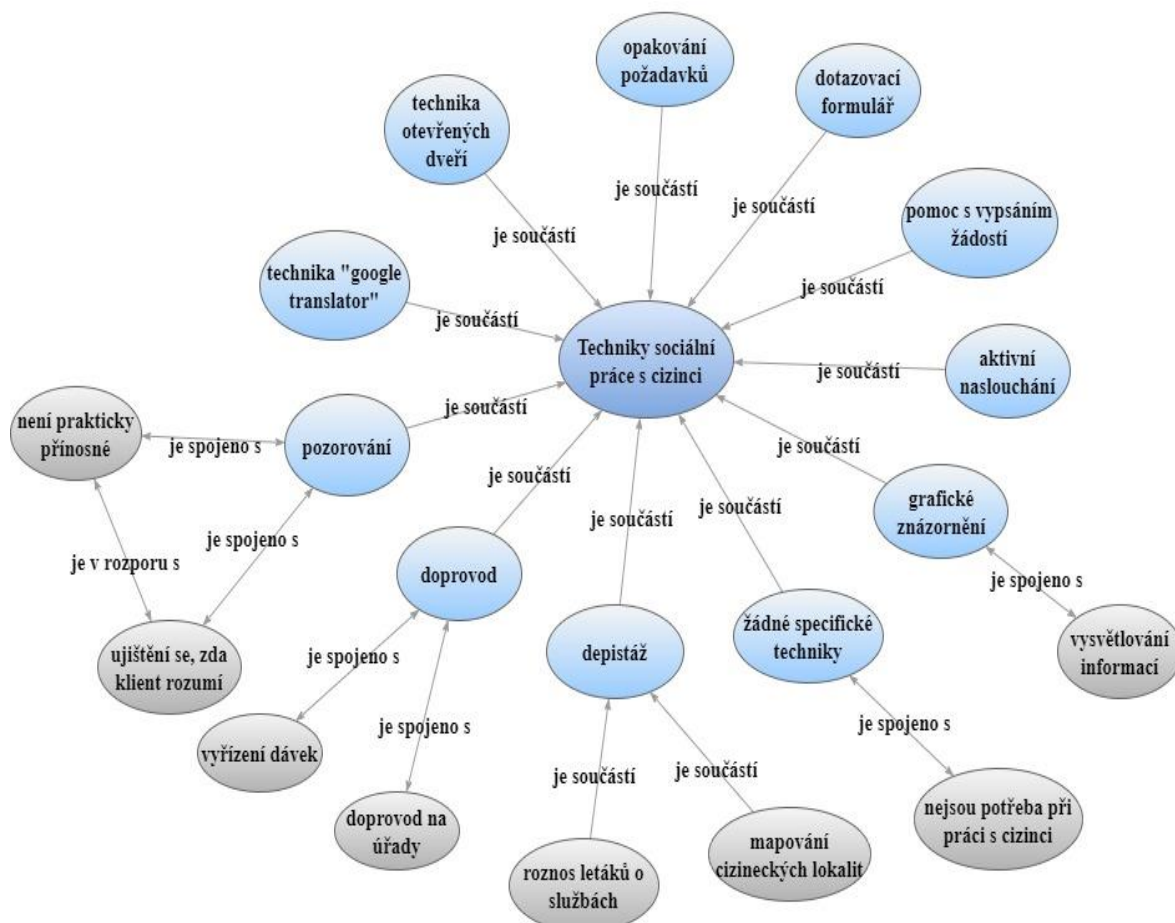
Další techniky jako jsou **pomoc s vypsáním žádostí, dotazovací formulář** a technika **opakování požadavků**, byli zmíněny vždy pouze jedním z dotazovaných. „...pomůžem leccos vypsát teda. Žádosti vo dávku, žádosti o dávky hmotný nouze, žádosti, co se týče dávek státní sociální podpory, příspěvku na péči.“ (C)

„Máme i takový formulář, takže jakože odkud ste, jestli ste z Evropský unie nebo z třetí země, to je jako dost zásadní pro další poskytování informací a vůbec pobyt a tak.“ (D2)

„Někdo potřebuje že jo tu, jak se tomu říká, ta omletá deska jo, kdy vopravdu se musí opakovat, opakovat, aby to do tý hlavy stouplo.“ (G)

Ve výpovědích sociálních pracovníků se objevila i **technika otevřených dveří**. Tato technika patří mezi asertivní komunikační dovednosti a uplatňuje se zejména při neoprávněné kritice (Lahnerová, 2009). Jedná se o vyjádření souhlasu a přijetí všech pravdivých výroků (i potencionálních) vznesených komunikačním partnerem, ale zároveň o povznesení se nad výroky nepravdivými (tamtéž). Techniku otevřených dveří zmiňuje jeden informant. „Někoho potřebujete nějakým způsobem navnadit a přitakat, a pak teprve zpátky dostat, kam chcete že jo – jestli je to nějaká ta technika otevřených dveří, to se používá docela často.“ (G)

Další zmíněnou technikou v sociální práci s cizinci byla technika „**google translator**“, která se objevila ve výpovědi jedné z informantek. „...spíš sem používala techniky k překonání jazykový bariéry jo, takže to byl google translator klasicky...“ (E1)



Obrázek 4: Techniky sociální práce s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

8.3 Jazyk v sociální práci s cizinci

Problematika používání jazyka u sociálních pracovníků v sociální práci s cizinci je znázorněna na obrázku 5. Někteří sociální pracovníci v této oblasti uvedli, že ke komunikaci s cizinci užívají **český jazyk**, a to jak při **výuce češtiny**, tak i v **komunikaci s cizinci, kteří hovoří česky**. „...snažím se s těma lidma mluvit co nejvíč česky a snažím se jim to vysvětlovat česky, protože si myslím, že je to důležitý na těch kurzech.“ (D1)

„Pokud to byli Ukrajinci, tak se s nima dalo ještě nějak česky domluvit...“ (B1)

„No u těch Ukrajinců, oni umí tak jako česko-ukrajinsky, že se domluvíme jo, že to není hrozný a domluvíme se vždycky...“ (C)

„I s tím Turkem třeba sme se dorozuměli, on uměl pár českých sloviček jo, že furt to šlo, s tou Bulharkou taky.“ (C)

Komunikace s cizinci v českém jazyce má ovšem i svá úskalí a může pro sociální práci s cizinci znamenat i **potíže při dorozumívání**: „...já mluvím česky, což ty lidi neradi viděj.“ (E1)

„...rusky neumím, takže to prostě se snažím nějak se domlouvat s nima česky, je to náročný.“ (D1)

„...když třeba přijdou ty Iráčani, oni sem chodí do kurzu češtiny, tak já se na ně jako snažím mluvit česky, když to de, a vono to většinou nejde...“ (D1)

Co se týče **cizího jazyka**, využívají sociální pracovníci nejčastěji **angličtinu** a **ruštinu**. „Já jako mluvím anglicky na některý klienty, kteří sou ze zemí mimo Evropskou unii, tak tam mluvím tou angličtinou.“ (D2)

„...mluvím anglicky na nákej B1, B2, i komunikativně...“ (E1)

„...já konkrétně používám angličtinu...“ (F)

„...já umím anglicky, takže používám angličtinu.“ (D1)

„...myslím, že za ty roky už náký ruský, ukrajinský slova sem taky pochytila, že se to dá jako všechno vykomunikovat.“ (A1)

„...používám ruštinu, ale poslechovou, ne jako aktivní...“ (D2)

O **potřebě cizího jazyka** pak jedna z informantek hovoří takto: „...je potřeba mít jako nějaký ten světový jazyk...“ (D2)

Jiná informantka zase upozorňuje na to, že ona ani její kolegyně **nejsou vybaveni** některými **cizími jazyky**, protože je neovládají: „...a to už se někteří taky snaží na nás, angličtina, němčina, ale jako nám to nejde.“ (A1)

Někteří sociální pracovníci pak považují jazyk jako takový za důležitý **nástroj porozumění** v sociální práci s cizinci. „...nejdůležitější je, abychom se pochopili a dostali se k tomu cíli, k řešení té situace...“ (B1)

„...když sme tady měli bulharskou rodinu, tak sme řešili jenom to, abysme se aspoň trochu dorozuměli, abysme pochopili, co vlastně oni po nás jako po poradně chtějí, jaký mají problém.“ (B1)

„...potřebujeme si ty věci víc vysvětlovat a nějakým způsobem převádět do nějaký jako běžný mluvy, aby tomu ty lidi rozuměli.“ (A1)

Potíže při komunikaci s klienty pak některým sociálním pracovníkům činí **jazyková bariéra**. „...je tam často jazyková bariéra. (...) Jak zmiňuju tu jazykovou bariéru, tak tam je to docela náročný a nejde to úplně tak hladce, jak kdybysme pracovali jenom v češtině.“ (F)

„...nikdy si nejsem jistá, jestli mi fakt jako rozumí (klienti – pozn. tazatele).“ (A1)

„...neumíme jazyk, a to je taková bariéra...“ (A1)

„...je to vždycky takový jako, že si jako nejsem úplně jistá, jestli to dělám tak dobře, jak oni to potřebujou, protože si tak dobře nerozumíme.“ (B1)

„...jsou některý odborný termíny, který je hodně těžký jim vysvětlit.“ (A1)

Jazyková bariéra je dle jedné informantky také příčinou **potíží v aplikaci technik sociální práce s cizinci**. „Když máte cizince, kterej vám nerozumí a vy jemu vlastně taky ne, tak jako používat nějakou techniku právě ty práce, je pro mě hrozně těžký vlastně, nejde mi to.“ (B1)

Řešení jazykové bariéry

Jazykovou bariéru sociální pracovníci řeší několika způsoby. Nejčastějším řešením je využití služeb **tlumočnicka**. „...když klient přijde, tak si ujasníme, jestli můžu na něj česky nebo anglicky, a když ani jedna tahle varianta nejde, tak přizveme tlumočnicka.“ (F)

„Snažim se jim porozumět, buďto prekladatele mám v telefonu, anebo někoho najdu z těch lidí, který tam čekají ve frontě, aby někdo mluvil na tom jazyku a zkusím jim pomoci.“ (E2)

„...máme nasmlouvaný nějaký tlumočnický, takže pak přes ty tlumočnický.“ (D1)

„...využívala sem i hodně překladatelů že jo, když byli, a když bylo možný je zaplatit.“ (E1)

„Pro nás je zásadní, aby měl ten člověk tlumočnicka, anebo uměl česky.“ (A1)

Při výskytu jazykové bariéry se sociální pracovníci obrací také na **pomoc kolegů** (rusky mluvících) či o **pomoc** požádají u **jiných organizací**. „...díky bohu mam kolegyni, která mluví rusky plyně, anebo mam překladatelku v telefonu, takže tam se to dá suplovat.“ (E1)

„...pokud mluví rusky, odkážu je na kolegyni...“ (D2)

„Rusky umí právě ta kolegyně, takže když něco nevíme, tak třeba pošleme klienta k ní...“ (D1)

„...když to byli třeba Rumuni nebo Bulhaři, tak už to bylo jako složitější se domluvit, takže sme je odkázali na jinou organizaci.“ (B1)

„Když sem přide nákej Ukrajinec, kterej neumí česky, my samozřejmě tou jejich řečí taky nemluvíme, tak pak se musíme obracet na jiný instituce, který ovládaj ten jazyk...“ (B2)

Dále sociální pracovníci používají při řešení jazykové bariéry s cizinci **slovník** nebo **překladač**. „Oni s sebou měli i slovník dokonce, jako překladač na mobilu, jako nákou mobilní aplikaci, tak sem jim to řekla a vono jim to přeložilo do toho jejich jazyka a pak sme se prostě nějak jako dorozumívali.“ (B1)

„...google překladač existuje.“ (D2)

„...spíš sem používala techniky k překonání jazykový bariéry jo, takže to byl google translator klasicky.“ (E1)

Také **opakování a doptávání** pomáhá sociálním pracovníkům při řešení potíží spojených s jazykovou bariérou. „...ptam se jich několikrát, jestli opravdu pochopili, co po nich žádám...“ (A2)

„...je taky nutný se ujišťovat, že ten klient mi rozumí a že já rozumím jemu, že tam nedochází k nějakým prostě dezinformacím díky tý jazykový bariéře. (...) je potřeba opravdu důkladně zjistit a ujistit se, že se bavíme o stejný věci.“ (F)

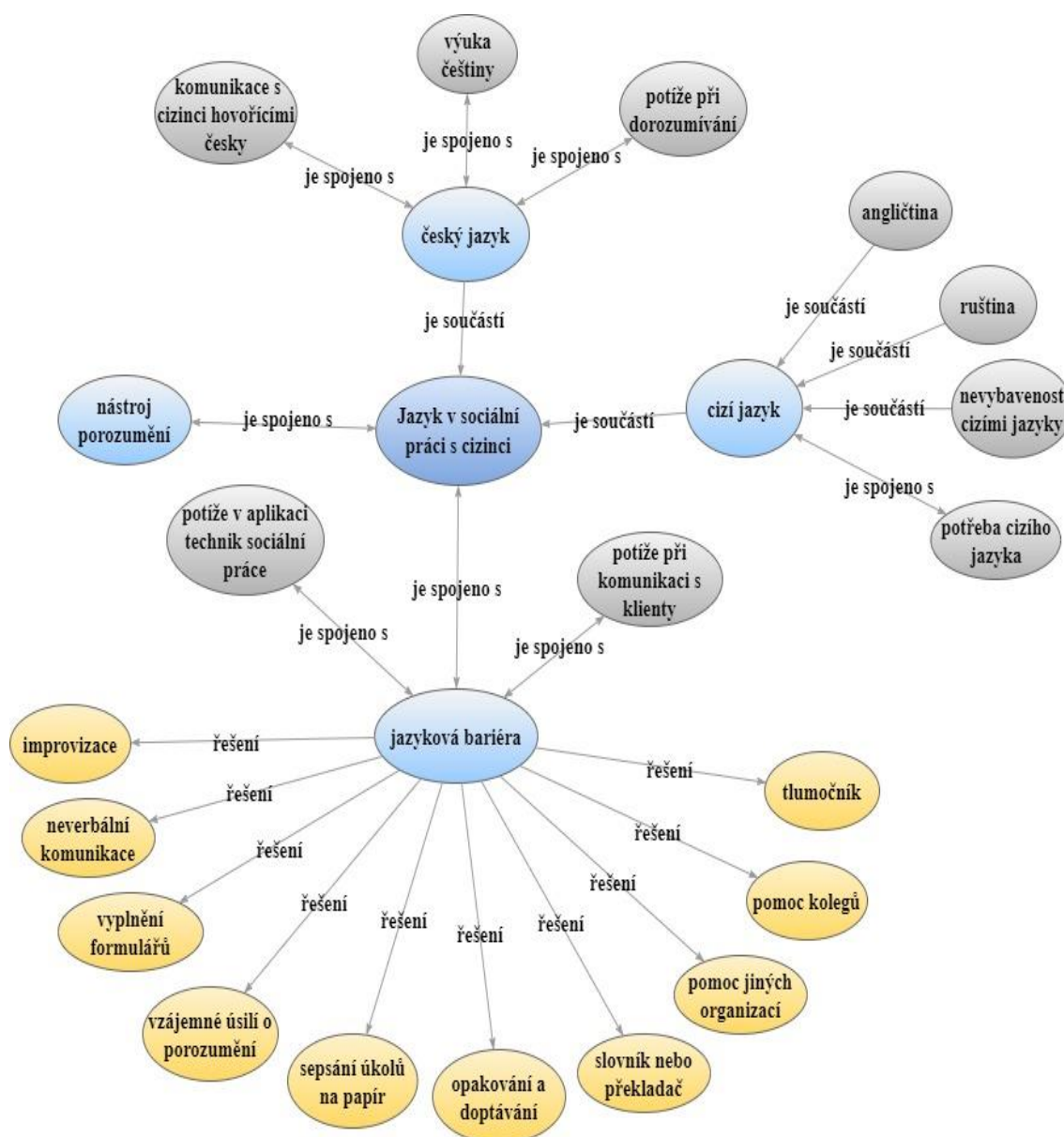
Jedna sociální pracovnice pak řeší potíže při dorozumění **sepsáním úkolů na papír** a jiná **vyplňuje** vzorové **formuláře** místo klientů. „...někdy musí být sepsáno na papír, co po nich potřebuji, aby věděli, co mají v dané situaci dělat.“ (A2)

„...ale to psaní v našem jazyce jim dělá velký problémy. Takže co se týče těch žádostí, všechno musíme vypsát my za ně, protože by to nezvládli jo. Takže buď jim pak řekneme třeba, nechte si jednu kopii a podle toho to vypisujte jo. Že jim uděláme takovou kopii, vzor a oni to podle toho furt potom píšou, třeba i když už sem nechtějí chodit.“ (C)

Některé sociální pracovnice využívají při řešení jazykové bariéry také **neverbální komunikaci** nebo **improvizaci**. *„Vobčas si jako ukazuju, posunkuju na sebe, takže jako gestiku, mimiku, haptiku jo.“ (E1)*

„...i když vlastně nemáme společnej ten jazyk a nedokážeme si tak jako rozumět, tak mi nedělá problém bejt jako otevřená a nějak improvizovat v tý situaci...“ (B1)

A jedna sociální pracovnice jazykovou bariéru řeší **vzájemným úsilím o porozumění** s klientem. *„Pokud prostě ty obě dvě strany se chtějí něčemu dobrat a ty lidi mají jako běžnou snahu a běžný IQ, tak se jako domluvíme v podstatě vždycky. (...) když ten klient se chce dorozumět a ten pracovník mu chce pomoci, tak to jako de.“ (D2)*



Obrázek 5: Jazyk v sociální práci s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

8.4 Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci

Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci znázorňuje obrázek 6. V souvislosti s výpověďmi sociálních pracovníků jsou tato specifika rozdělena do dvou skupin, a to na skupinu a) „Sociokulturní specifika nejsou překážkou při práci s klientem“ a skupinu b) „Sociokulturní specifika jsou překážkou při práci s klientem“.

a) Sociokulturní specifika nejsou překážkou při práci s klientem

Sociokulturní specifika jako překážku nevnímají sociální pracovníci tehdy, **nemají-li** s nimi **negativní zkušenost**. „*Nikdy sem se nesečkala s ničím jako negativním, když by to bylo daný jenom, že to je prostě třeba jako vyznavač islámu, anebo Vietnamci sou většinou asi buddhisti jo (...) že by to bylo třeba takový odmítnutí, tak to sem se jako tady nesečkala nikdy jo, nebo že by se jako klient bál...*“ (D2)

Myslím si, že mi to (sociokulturní specifika – pozn. tazatele) problém jako nedělá, že se necítím ani jako špatně. (B1)

Za bezproblémová je pak sociální pracovníci označují i v případech, jedná-li se o sociální práci s cizinci z **kultury** nám **blízké**. „*Když k nám přijde někdo ze Slovenska, tak tam člověk ví, jaká je tam kultura, co tam mají za tradice.*“ (A2)

„*Tadydlety státy evropský jo, ty Slováci, Ukrajinci, to je všechno asi blízky k nám, to Bulharsko, že jo. Takže tydle bych řekla, že nejsou ničím specifický asi jo, s těma je to dobrý.*“ (C)

„*...sou to většinou ty Rusové, Ukrajinci a tam si myslím, že takový zásadní odlišnosti úplně nejsou.* (D1)

Pro jednu sociální pracovníci **jsou sociokulturní specifika** dokonce **zvyklostí**. „*...když přijde nějak cizinec, kterej má jinou kulturu a jiný tradice, tak mi to vůbec jako nevadí, nějak to už nevnímam, protože sem na odlišnosti zvyklá.*“ (B2)

Znalosti sociokulturních specifík

Jedná-li se o znalosti sociokulturních specifík, někteří sociální pracovníci uvádějí, že pro ně **nejsou potřeba**, protože je v práci příliš neuplatňují, anebo jim v této oblasti **postačují** jejich **dosavadní znalosti**. „*...tady ta skupina těch lidí, co chodí zrovna k nám, je tak jako integrovaná, že není potřeba nic moc jakoby si jako studovat, případně zjišťovat, protože to už jsou lidi, který tu jako fakt dlouhodobě žijou.*“ (A1)

„*Určitě je tam spousta věcí, který nevim, ale nevim je proto, že sem se s nima nesečkala a proto, že je to pro tu práci současně nepotřebuju.*“ (E1)

„*Já do toho (sociokulturních specifík – pozn. tazatele) se něpletu, to nepotřebuju vůbec. (...) Já neorientuju se a ani to mně něchybí, protože já dělám úplně jinou práci, já nepotřebuju se orientovat v jejich kultuře.*“ (E2)

„...*myslím si, že ta připravenost relativně povrchní absolutně stačí.*“ (A1)

„*Jakoby já ty znalosti, co potřebuju, tak ty mam jo...*“ (E1)

I když mnozí sociální pracovníci označují své dosavadní znalosti za postačující, někteří z nich připouštějí, že v **případě potřeby** jsou ochotni **se dál** v sociokulturních specifických **dovzdělávat**. „*Kdybych úplně neporozuměla, co přesně po mně (klient – pozn. tazatele) chce, tak bych se v tom necítila dobře a určitě bych se snažila jako dál vzdělávat, nebo tu situaci, ten problém tak jako víc řešit, abych jako měla větší přehled.*“ (B1)

„...*ve chvíli, kdy se prostě setkam s velkou skupinou lidí, a teď nevím – lidí z Jihoafrický republiky – no tak se naučím, jak s nima fungovat jo. (...) Říkám, nikdy není problém se podívat na nějaký film, interkulturní, nebo si něco přečíst.*“ (E1)

„...*případně si to (sociokulturní specifika – pozn. tazatele) člověk jako dostuduje.*“ (A1)

„...*sem přesvědčenej o tom, že bych si musel případně ještě ledacos zjistit, ověřit a naštudovat.*“ (G)

Jiní sociální pracovníci si rozšiřují znalosti sociokulturních specifík jejich **poznáváním díky cestování**. „...*protože sem člověk, který rád cestuje, líbí se mi znát odlišnosti mentalit.*“ (G)

„...*taky v osobním životě ráda cestuju a hodně cestuju, takže aktivně se o to zajímám, o ty odlišnosti.*“ (F)

Dobrá znalost a orientace sociálních pracovníků v sociokulturních specifických pak také souvisí s **absolvováním kurzů v sociokulturních specifických**. „*My sme měli i kurz, čtyřdenní celkově. A tam sme měli, dejme tomu, i takový nějaký okýnko, co se mělo jako zabývat opravdu toudle oblastí.*“ (D2)

„*Tak na škále bych si dala jedničku, protože absolvovala sem i školení zaměřený přímo na téma kulturních rozdílů...*“ (F)

b) Sociokulturní specifika jsou překážkou při práci s klientem

Dle dotazovaných sociálních pracovníků jsou sociokulturní specifika překážkou v sociální práci s cizinci tehdy, vyskytne-li se mezi klientem a sociálním pracovníkem **kulturní vzdálenost**. „Kdyby sem přijel někdo, nevim, ňákej Íránec, Afgánec, muslim, tak sama nedokážu posoudit, jak by sme se prostě třeba bavili.“ (C)

Ještě co sem de z tý Afriky, že sou to lidé s islámem, tam třeba nějakým způsobem nějaký znalosti mam, ale to je prostě úplně všechno jinak jako, to je nářez no. (G)

„Třeba pro mě je strašně těžká sociální práce s Vietnamcema. Podle mě je tam nějaký kulturní specifikum, který činí bariéru jo. Oni vám nepřijdou sami do tej poradny jo. Oni vám vždycky přijdou v tej komunitě s tím jejich jakoby vztyčným důstojníkem, s tím nejšikovnějším, nejzkušenějším, nejváženějším Vientmacem, a ten jim všechno pomáhá, ten jim překládá a pomáhá jim to vyřešit. Takže vy se vlastně do toho kontaktu dostanete zprostředkovaně jo. Sou prostě uzavřený v tej svej jakoby komunitě. Nevim, jestli to je jakoby určitou nedůvěrou, nebo jinou jakoby adaptací.“ (E1)

Jedna sociální pracovnice také zmiňuje **odlišnost v kulturních zvycích** jako překážku v sociální práci s cizinci. „Nechápou (Rusové a Ukrajinci – pozn. tazatele) že já jako sociální pracovnice nemůžu přijímat dary jo a cpou vám je a je to u nich až jako na hranici jakoby urážení jo. A teďka v tej sociální práci vy víte, že si toho člověka jako nemůžete zavázat, nebo neměla byste to vzít, ale zároveň vidíte, že prostě tomu člověku strašně záleží na tom, abyste si to vzala.“ (E1)

Dle dalších sociálních pracovníků také sociokulturní specifika **znesnadňují volbu vhodných technik sociální práce** a rovněž některá **historicko-politická specifika ovlivňují sociální práci** s klienty. „...nejsem prostě schopen najít možná úplně u všech případů správnou techniku, jak k tomu člověku přistupovat, a to asi platí, i kdyby to byl cizinec. Prostě ta škála je tak široká, že se to prostě může stát, nehledě k tomu, že tam (u cizinců – pozn. tazatele) je ještě širší ta škála toho, že tam sou jiný mentality že jo.“ (G)

„Prostě dělali sme rusko-ukrajinský večer, nebyl to dobrej nápad. Rusové a Ukrajinci se po anexi Krymu opravdu nemusí, což jako ono je to pochopitelný jo, ale jakoby že jo, vy se snažíte integrovat všechny ke všem a nechcete jako separovat dvě skupiny, protože prostě tam sou ňáký problémy jo.“ (E1)

Řešení překážek spojených se sociokulturními specifiky

Východisko z potíží způsobených sociokulturními specifiky spatřují sociální pracovníci ve využití **pomoci klienta**. „...někdy ty klienti s vámi jednají i o tadytom (sociokulturních specifikách – pozn. tazatele). Co tam třeba dělají, jaké sou tam zvyky, protože například to potřebují i při řešení toho daného problému, abysme dospěli k nějakému závěru.“ (A2)

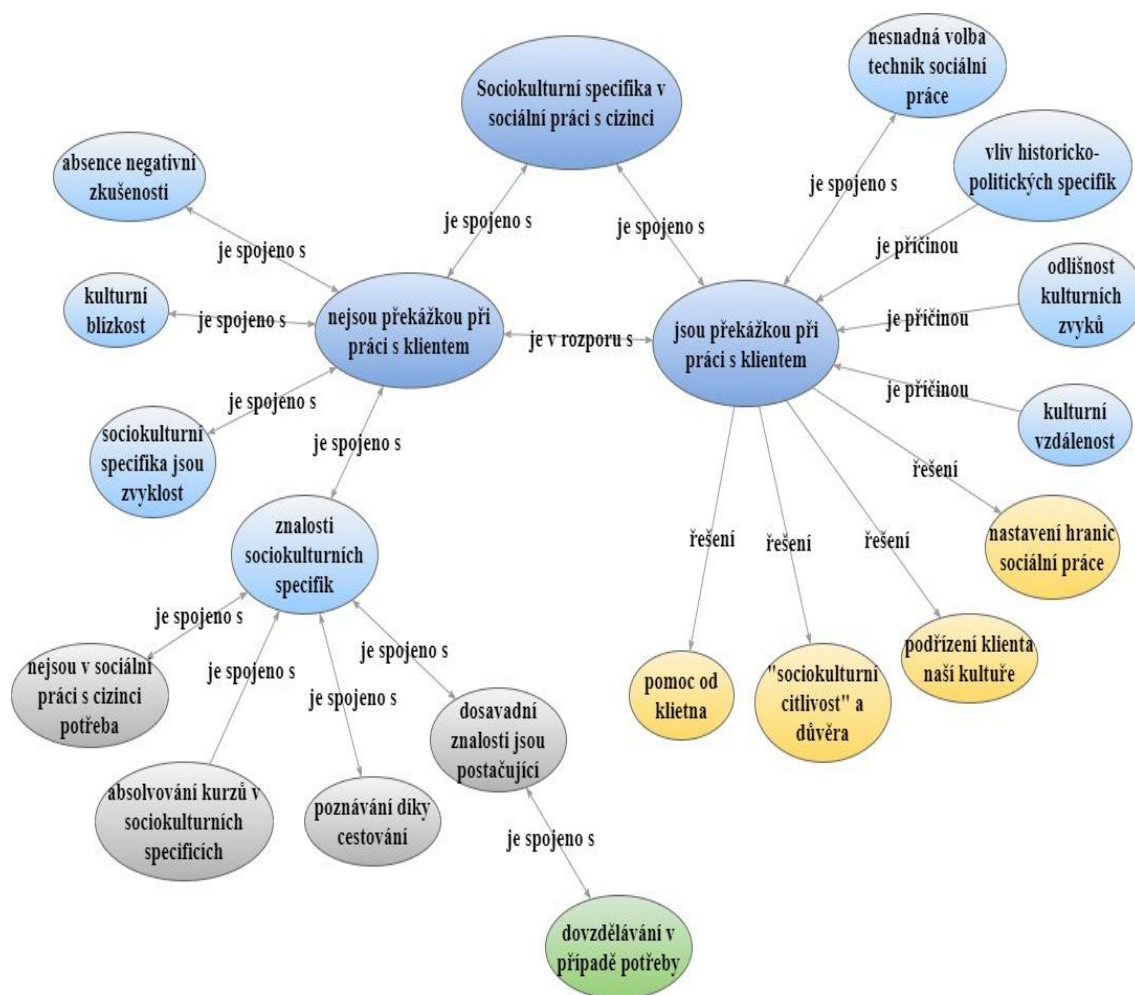
„...co se týká jejich kultury, co se týká nějakých jejich zvyků, tak to se člověk dozví během toho, když s nima ten případ konzultuje.“ (A2)

K řešení potíží spojených se sociokulturními specifiky přistupují sociální pracovníci i skrze „**sociokulturní citlivost**“ a **důvěru**. Takže si myslím, že člověk musí být trochu jako citlivej k tomu (sociokulturním specifikům – pozn. tazatele), nebyť dogmatickej, mít k tomu nákej cit hlavně a nějak to rozumově si odůvodnit. (D1)

„Já si myslím, že u některých klientů je to fakt na tom důvěrnějším vztahu.“ (D2)

Komplikace se sociokulturními specifiky lze dle jedné informantky řešit také **podřícením klienta naší kultuře**. „Oni (cizinci – pozn. tazatele) přišli sem, tak to znamená, že musí se podřítit tomu.“ (E2)

Jiná sociální pracovnice pak hovoří o **nastavení hranic sociální práce**, a to v případech, kdy sociokulturní specifikum přesahuje etickou, právní nebo morální hranici v sociální práci. „Takže to je jakoby dobrý si udělat nějakou jako hranici, aby to bylo pochopitelný i pro klienta.“ (E1)



Obrázek 6: Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

8.5 Právní znalosti v sociální práci s cizinci

V oblasti právního povědomí v sociální práci s cizinci zmiňovali sociální pracovníci dva okruhy znalostí, a to okruh označený jako a) „Cizinecká legislativa“ a okruh s názvem b) „Česká legislativa mimo cizineckou“. Diagram právních znalostí v sociální práci s cizinci znázorňuje obrázek 7.

a) Cizinecká legislativa

Znalost cizinecké legislativy

Co se týče znalostí cizinecké legislativy, **čerpají** sociální pracovníci nejčastěji z **předchozích zkušeností** s cizineckou legislativou. „...když si jednou tu informaci

vyhledám a když prostě příště přijde někdo jako jiný, tak už jako nemusím si tu informaci třeba ověřovat a můžu ji jako když vysypat z rukávu.“ (D2)

„Opravdu vycházíme jenom z těch informací, který máme z nějaký zkušenosti, nebo z aktuálních, který si dočtem s tím klientem.“ (A1)

„Pokud třeba ty věci vim z hlavy, tak je (klienty – pozn. tazatele) nepošlu za právníčkou a řeknu jim to jakoby rovnou, třeba jim ukazuju jakoby, jak si zažádat vo občanství, a tak jo.“ (E1)

Dále sociální pracovníci zmiňují, že jejich **současné znalosti cizinecké legislativy jsou** pro sociální práci s cizinci **postačující**. *„...považuju jakoby současný znalosti za dostatečný k tomu, abych řešil zatím, co mi přišlo.“ (G)*

„...mam nějaký rámcový znalosti, o kterých vim, že platí.“ (G)

„...já si myslim, že jako připravená v týhle oblasti sem, ale určitě se nepouštím do něčeho složitějšího, protože od toho tady máme právní poradenství.“ (F)

Někteří informanti dokonce dodávají, že znalost cizinecké legislativy **není při práci s cizinci potřebná**. *„Protože to není naše cílová skupina (cizinci – pozn. tazatele), tak se tomu (cizinecké legislativě – pozn. tazatele) fakt jako stoprocentně nevěnujem, protože to tolik nepotřebuju. (...) A co se týká pasu, občanek, bydlení, povolení k pobytu a podobnejch věcí, tak to fakt myslim si, že ty cizinci jako hodně ovládaj, i u těch jakoby pracovních věcí.“ (A1)*

„Aby to (cizinecká legislativa – pozn. tazatele) bylo to, co potřebuju každý den při práci, to není.“ (B1)

„...aktuálně to v podstatě nějak nepotřebuju...“ (G)

Jedna sociální pracovnice pak upozorňuje na to, že právní znalosti cizinecké legislativy užívá jen v mezích své **role sociálního pracovníka**. *„Moje práce sociálního pracovníka spočívá v tom zjistit, jestli tomu klientovi postačí obecný informace, jako například zákonný lhůty a tak; to sou prostě neměnný informace, který sou snadno dohledatelný a ověřitelný, anebo jestli teda potřebuje už vyloženě právní konzultaci“.*
(F)

Nedostatečná znalost cizinecké legislativy

Sociální pracovníci v rozhovorech zmiňovali i nedostatečnou znalost cizinecké legislativy. Příčiny tohoto fenoménu spatřují zejména v **nedostatku zkušeností** s cizineckou legislativou nebo v její **obtížnosti**. „*Když vám někdo zavolá a najednou to musíte rychle všechno, tak potřebujete to mít vžity tak, abyste mu mohla hnedka odpovědět, což já nemam.*“ (D1)

„...*doted' sme se s tím (cizineckou legislativou – pozn. tazatele) jako nějak nesetkávali, takže myslim, že z mojí strany jsou právní znalosti týkající se cizinců jako slabé.*“ (B1)

„...*dycky hlavně ten klient přide s něčím, s čím sem se ještě nesetkala...*“ (B2)

„*Ono je to hrozně rozsáhlý (cizinecká legislativa – pozn. autora) a když se tomu člověk nevěnuje tak dlouho a od začátku, tak hodně tápe.*“ (B2)

„*Mně ta problematika zrovna v těhletěch oblastech přide tak strašně komplikovaná, že se do toho nechci pouštět, protože tam se ta chyba může udělat velmi rychle a ty následky můžou bejt katastrofální. Vykázání klienta kvůli nějaký chybě z republiky, případně z Evropský unie, mi přijde jako dost velkej trest za to, že mam ne úplně dokonale nastudovanej zákon...*“ (A1)

Dále sociální pracovníci přisuzují nedostatečnou znalost cizinecké legislativy tomu, že už cizinecké zákony studovali před dávnou dobou a nyní už je **zapomněli**. „*No, v tomhleto cizineckym si myslim, že už je dlouhá doba, kdy jsem naposledy ten zákon studovala, tak tam je ta znalost trošku jako komplikovanější.*“ (A1)

„*My sme se ty zákony učili, ale to je prostě, že po státnicích má člověk úplně vymazáno.*“ (D1)

Jedna sociální pracovnice pak odůvodňuje svoji nedostatečnou znalost cizinecké legislativy tím, že si k jejímu použití připadá **nekompetentní**. „*Sice něco můžu zjistit, ale opravdu nevim, jestli ty údaje budou od mé osoby podány věrohodně. (...) Ani k tady tomu nejsem kompetentní, abysem to s nimi nějakým způsobem projednávala.*“ (A2)

Řešení nedostatečné znalosti cizinecké legislativy

K řešení potíží způsobených nedostatečnou znalostí cizinecké legislativy využívají sociální pracovníci nejvíce **pomoci odborníků**, a to jak **právníků**, tak jiných

specializovaných organizací. „...pokud už je to opravdu jako složitý, tak ty cizince posílám k právníkovi do jinýho centra, tam mají bezplatnýho právníka.“ (D2)

„My sme vlastně cokoliv, co se jakkoliv týkalo právní oblasti, ať to byly odvolání nebo já nevím, návrhy zrušení a tak, tak všechno prostě sme posílali k tej právníce jo. Oni i ty klienti prostě, i když jim dáte stejnou informaci, tak od toho právníka to budou slyšet mnohem víc než od vás.“ (E1)

„Tak my naštěstí máme k dispozici právní poradenství; jednou týdně tady máme právníčku, která se specializuje na pobytovou problematiku.“ (F)

„...vždycky využívám znalostí svých kolegů, kteří sou v těchto věcech odborníci.“ (G)

„Když nevím, tak se musím zeptat nebo někomu zavolat; taky prostě nepustíme ho (klienta – pozn. tazatele) dál, než to tady vyřídíme.“ (C)

„...jak je to v těch dalších státech, kdy to oni (cizinci – pozn. tazatele) potřebujou, tyhle informace, tak se vždycky obracím na ty, kteří to znají.“ (G)

„My máme právníka, máme možnost obrátit se na jinou organizaci, takže dycky tomu klientovi poradíme (...) buď obvoláváme matriky, právníky, ale dycky se máme na koho obrátit.“ (B2)

„...konzultujeme i s jinýma organizacema, s kterýma máme zkušenosti, že pracujou s cizinci.“ (A2)

„...když budou mít klienti nějaký závažný téma typu cizineckého zákona a jako nějakou implementaci do toho, nebudu se do toho pouštět, protože je to tak strašně komplikovaná jako věc, že je pošlu do odborný poradny.“ (A1)

Také **internet a další informační zdroje** slouží sociálním pracovníkům k překonávání potíží způsobených nedostatečnou znalostí cizinecké legislativy. „Občas se někde něco změni že jo, takže je třeba to lehce aspoň jako sledovat, třeba občanský zákoník a tak. (...) Naštěstí existuje internet, což je jako super, takže si člověk nemá problém jako kdykoliv tu informaci ověřit a správně ji poskytnout.“ (D2)

„Co nevím, tak si vždycky zjišťuju, nepouštím informace, dokud je nemam ověřený. (...) sem schopnej ty věci spíš zjistit, než že bych v nich byl kovanej.“ (G)

„...takže většinou prostě řeknu, že zavolám zpátky, až si to tady vyhledám.“ (D1)

„Když přijdou (klienti – pozn. tazatele) s nějakým problémem ohledně bydlení, zelené karty, pracovních věcí a podobně, tak tam už samozřejmě člověk se musí podívat do zákona, protože fakt si nepamatujeme, jestli tam zase nějaká novinka je nebo není.“ (A1)

„...když jako nastane ta situace a potřebuju to, tak si vše snažím jako dohledat a dozjistit...“ (B1)

Rovněž další dovzdělávání formou **samostudia** považují sociální pracovníci za možné řešení nedostatečné znalosti cizinecké legislativy. *„Není to (cizinecká legislativa – pozn. tazatele) téma jako, který bysme dělali denně, tak opravdu musíme hodně studovat.“ (A1)*

„Samozřejmě je možné si něco nastudovat, když předem vím, co budeme projednávat.“ (A2)

„Takže to (cizineckou legislativu – pozn. tazatele) člověk jako pořád tak nějak jako ověřuje a zjišťuje.“ (D2)

„Když to (cizineckou legislativu – pozn. tazatele) budu potřebovat, tak se do toho budu muset položit a naučit se to...“ (G)

Někteří sociální pracovníci by také svoji nedostatečnou znalost cizinecké legislativy chtěli řešit absolvováním **kurzů cizinecké legislativy**. *„Bylo by dobrý mít nějaký pravidelný kurzy, ale jako myslím ohledně jako tý cizinecký problematiku. Třeba opravdu ten zákon o pobytu cizinců, různě se mění a pak je to takový jako různý a někdy jako zapeklitý jo. (...) Třeba fakt jako mít takový jako setkání, kde by se řeklo jo, tak ted'kon máme novinky tydle, tydle, tydle. takže znalosti na tu cizineckou problematiku.“ (D2)*

„Další dovzdělávání, který se týká právě cizinců a těch problémů, který oni tady řeší, jako trvalých pobytů a pracovních podmínek, vztahů mezi pracovní agenturou a tím pracovníkem.“ (B1)

„Tak samozřejmě se pořád učit více k té legislativě.“ (A2)

„...asi bych chtěla bejt víc zběhlá v těch právních věcech, abych měla přehled vo legislativách těch okolních států.“ (B2)

„...zlepšit znalost těch dokumentů; já nevim, zákonu o azylu, a týhleť český legislativy vztážený na ty cizince, jo. (...) člověk nemá každej řádek v hlavě, tak třeba zlepšit si to povědomí o tom, jaký mají práva.“ (B2)

b) Česká legislativa mimo cizineckou

Další právní znalosti, které sociální pracovníci využívají při práci s cizinci, spadají do oblastí české legislativy mimo legislativu cizineckou. **Znalost** běžné **české legislativy** je pro sociální pracovníky **bezproblémová**: *„...v těch zákonech klasických, co potřebujem každou chvíli, ať už je to správní řád nebo v zákonech hmotná nouze, sociální služby a další, tak tam si myslim, že jsem připraven velice, velice dobře.“ (G)*

„Co se týká jinak z té české legislativy, tak to ano, to jim (klientům – pozn. tazatele) poskytnu ty informace. (...) většinou je to pracovní právo, rozvody, takže tam s tím jim samozřejmě pomůžeme.“ (A2)

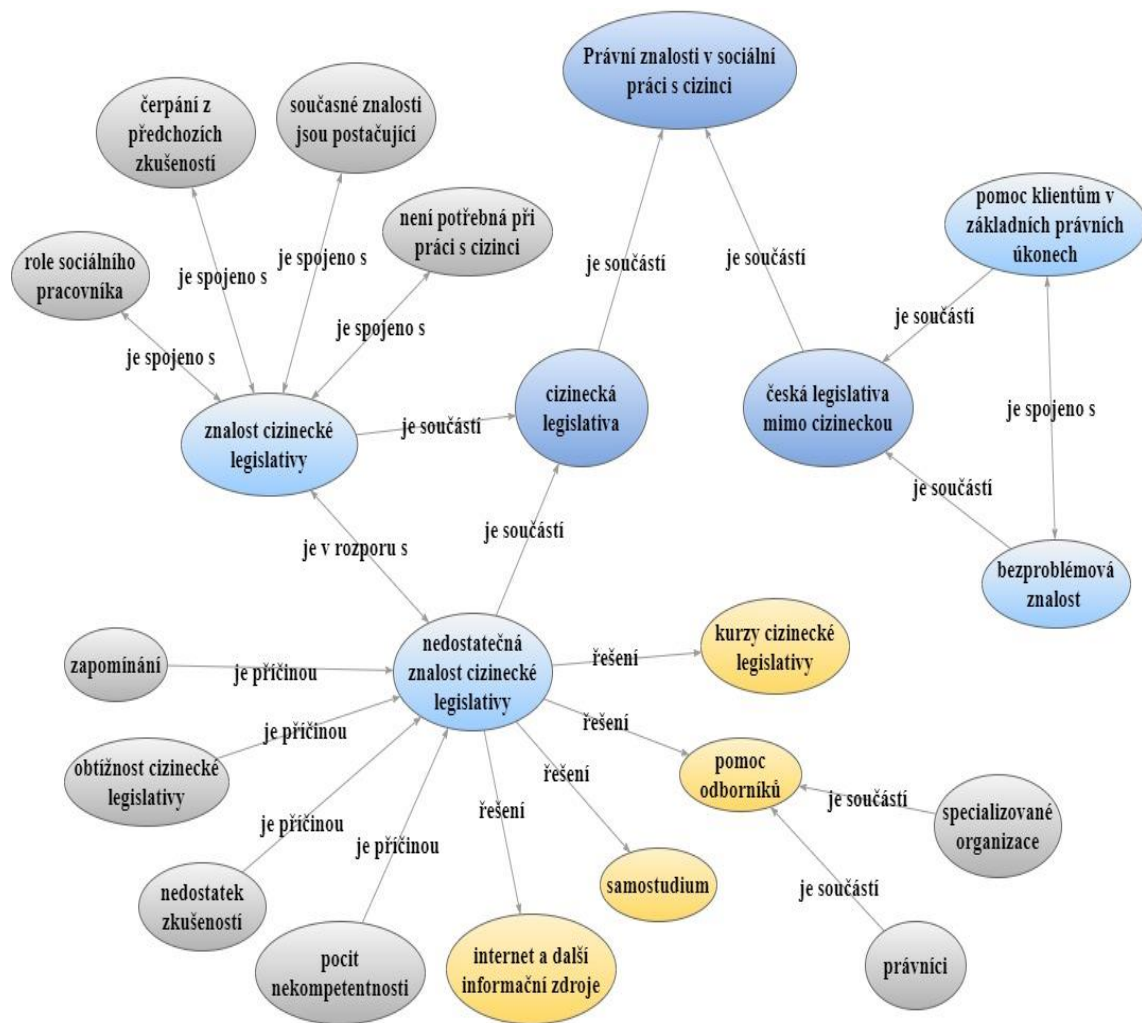
„...v těch běžných věcech to je samozřejmě bezproblémové.“ (A1)

Někteří sociální pracovníci jsou také schopni a ochotni svým klientům **pomoci v základních právních úkonech**. *„A třeba u toho pobytu cizinců, tak tam sem schopná prostě napsat odvolání jo. Když tomu člověku třeba chtějí zrušit pobyt, tak na to sem schopná odvolání napsat.“ (D2)*

„Běžně s nima (s klienty – pozn. tazatele) píšeme i odvolačky; píšeme odvolačky na dávky hmotný nouze, na příspěvky na péči, na jiný věci.“ (G)

„...píšeme žádost o prerušení řízení...“ (E2)

„...jak jako člověk sám má pracovní smlouvu, tak vim, jak to má vypadat.“ (D2)



Obrázek 7: Právní znalosti v sociální práci s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

8.6 Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci

Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci měly charakter pozitivní i negativní (viz obrázek 8). Z **pozitivních zkušeností** se sociální prací s cizinci, uvádějí sociální pracovníci, že je to **hezká a dynamická práce**. „Takže je to hezká práce a myslím si, že i voni (cizinci – pozn. autora) sou fajn a rádi se s nima setkáváme no.“ (C)

„Jo ono je to zajímavý, ta sociální práce je rychlá. (...) je to taková fakt dynamická práce, hezká, baví mě.“ (E1)

„...v té práci se člověk jako nenudí jo. A jakože to není něco, co by opravdu jako když zevšednělo jo. Jakože by člověk upadl do nějakýho úplně jako stereotypu. (...) Jako co je

prekvapující, tak to, že je to jako pestrý a má to takovej širokej záběr a člověk se tím opravdu jako když jako učí a zjišťuje i nové věci.“ (D2)

Pozitivně také sociální pracovníci vnímají zkušenosti se **zpětnou vazbou a vděčností klientů**. *„Někteří si opravdu chodí jako pro radu, za co je pak člověk rád, že je to takový jako pochválení za tu práci: ‚No to sem rád, že vás mam.‘ nebo ‚Ještě, že vás mam.‘ nebo ‚Nebýt vás, tak nevim, co bych dělal.‘“ (D2)*

„Pro ty lidi, co děláme, tak to je ohromné plus, ohromné pomoc. Já slyším jenom velký vděk, že ta služba je tam.“ (E2)

„Já hodnotim práci s nima (s cizinci – pozn. autora) velmi kladně a je to motivující, protože tam člověk má zpětnou vazbu často a dozví se, jak to dopadlo.“ (F)

„...třeba Ukrajinci, Rusové, tak ty sou zase strašně pohostinný a hodně vděčný, což je krásný jo, to je jako hrozně milý v tej práci.“ (E1)

Někteří sociální pracovníci zmiňují i pozitivní zkušenost se **spolehlivostí klientů** v sociální práci s cizinci. *„Tak já mam úplně výborný zkušenosti s cizinci. V naprostý většině případů, když si domluvíme schůzku, tak dorazí a to, na čem se domluvíme, dodrží. (...) sou spolehlivý určitě jako v oblasti toho poradenství.“ (F)*

„...ty lidi (cizinci – pozn. tazatele) sou kompetentní, nenarážíte na jejich mentální kapacitu jako třeba u osob bez přístřeší nebo u drogově závislých jo. Oni prostě ty věci chápou, oni potřebujou jenom ukázat jak, a za měsíc, za dva měsíce už vlastně vás nepotřebujou. Což je vlastně cílem sociální práce, aby ty lidi vás nepotřebovali a dokázali fungovat sami. (E1)

Další zkušenosti sociálních pracovníků jsou spojené s **realizací role sociálního pracovníka**. Někteří sociální pracovníci v tomto smyslu zmiňují, že zásadní v jejich práci s cizinci je **vyřešení klientovy situace**. *„Zase to (problém – pozn. autora) s tím klientem musíte jako vyřešit jo, nemůžete ho vlastně poslat ze dveří pryč, aniž by to bylo hotový no. (...) vždycky všechno musím vyřešit a musím klientovi pomoci. (C)*

„...myslím si, že se snažíme tady každému pomoci, s čímkoli přijde...“ (C)

„Vždycky sem si nakonec jako nějak poradila a nějak sem se jako dostala k tomu, že klient jako věděl, kam si má jako dojít nějakým způsobem.“ (B1)

Jeden ze sociálních pracovníků také označuje za důležitou součást své profesní role **pozitivní motivaci klienta**. „...nejdůležitější je přesvědčit toho člověka, aby v podstatě chtěl to, co je pro něho dobré. (...) hodně zdůrazňuju ty kroky, který se nám podaří, aby bylo vidět, že je za tím člověkem něco vidět. (...) když víte, jakou má člověk motivaci, tak je mnohem snazší dosáhnout toho, aby chtěl to, co potřebujem, co by pro něho bylo dobré.“ (G)

Někteří informanti popisují své zkušenosti s realizací role sociálního pracovníka i v **přístupu ke klientovi bez předsudků**. „A jako že by tam byly jako nějaký předsudky jo, něco, co by jako když tu komunikaci s tím klientem buď dalo do hodně pozitivna, nebo negativna, tak to ne jo. (...) člověk má jako vnitřně, že je klient některej jako víc sympatickej a některej jako míň, ale že by se to projevovalo jako v tý práci, to ne. A pokud někdy ano, tak to bylo jako minimálně, nebo ne s nějakým jako rozhodně úmyslem jo, aby to bylo opravdu u všech na stejno.“ (D2)

„...myslím, že jsem připravenej nebrat věci dogmaticky. (...) Sem schopný objektivně a profesionálně řešit kohokoliv.“ (G)

Nějak je (cizince – pozn. tazatele) nevodsuzuju, prostě je beru takový, jaký sou, když přijdou. (B2)

K bezpředsudečnému vnímání pomáhá sociálním pracovníkům **individuální přístup ke klientům** a **duševní hygiena**. „Vám tam nepřide jako reprezentant muslimskýho náboženství, vám tam nepřide typickej Ind jo. Vám tam prostě přide pán, kterej prostě má s něčím problém jo, a asi tohle mně pomohlo nejvíc, přistupovat k těm lidem individuálně jo. (E1)

„...musíme se nějakým způsobem umět umejvat dovnitř, nesmíme si to nést domů. Člověk, kterej nemá sílu srovnávat sám sebe, tak nemůže pomáhat druhým. (G)

Jednomu informantovi pak v přístupu bez předsudků pomáhá **Franklova teorie**. Franklova teorie, originálním názvem *existenciální analýza a logoterapie*, je terapeutický směr, který se zabývá vnitřním světem člověka a opírá se o základní lidskou potřebu, kterou je *vůle ke smyslu* (Navrátil, 2007). Autor této teorie V. E. Frankl předpokládal, že není-li tato potřeba naplněna, mohou vznikat psychické, somatické nebo sociální problémy (tamtéž). Cílem přístupu je pomoci klientovi hledat a nacházet smysl ve všech životních situacích (Navrátil, 2007).

„...velmi mě třeba obohatila Franklova teorie, když přistupuju k těm lidem, tak vidím, kde je ten problém (...) filozofický věci pomůžou tomu, abysme ty lidi nesítovali přes vlastní zkušenosti, abysme je nesoudili.“ (G)

I když většina dotazovaných sociálních pracovníků nemusí bojovat s vlastními předsudky, jedna sociální pracovnice naopak tento **boj s předsudky** zmiňuje. „...nesmíte třídit ty cizince na ty lepší a horší, někdy bojuju sama se sebou v tomto.“ (E2)

Tuto zkušenost lze pak zahrnout do další skupiny zkušeností sociálních pracovníků s cizinci, a to do **zkušeností negativních**. Za další negativní zkušenost považují sociální pracovníci **závislost klientů na sociální práci**. „Nelíbí se mi, že někteří klienti jsou nesamostatní, protože neumí česky a chodí za mnou úplně se všim, třeba že jim přišel výpis z Vodafonu jo a takový věci. Myslim si, že už dávno se měli naučit česky a spoustu těch věcí, za kterými oni chodí sem, oni sem fakt chodí úplně se všim jo, tak si myslim, že to není úplně dobře, že už to dávno prostě mohli zvládnout sami, kdyby jenom trochu se učili česky. (...) Prostě kolegyně je vodila všude; na úřad práce, zaplatit odpady – všechno, na co si jenom vzpomenete.“ (D1)

„...sou prostě klienti, kteří opravdu to třeba bojkotují jo, jako tu radu, nevnímají to a v podstatě chtějí, abysme to vyřešili my za ně, ale to nejde jako bez nich.“ (D2)

„...mam podezření na jednoho klienta, který sem chodí; ano, řeší věci, ale chodí si sem i pro sociální kontakt, bych tak řekla jo. Jakože to je jako taková jedna z možností, což úplně není naše služba že jo, my řešíme ty situace klientů.“ (D2)

Řešení závislosti klientů na sociální práci

Výskyt závislosti klientů na sociální práci řeší sociální pracovníci několika způsoby. Jedná se o **nabídku odměny za splnění požadavků, změnu způsobu konzultace** či případné **ukončení spolupráce s klientem**, je-li to nutné.

„...pokud ti lidé, většinou sou dost často nespolehliví, nechtějí, nebo nějakým způsobem třeba by to neudělali, tak to potom podmíníme určitýma bonusama, třeba materiální pomoc zdarma...“ (G)

„...snažím se to třeba řešit tak, že tohle pořešíme třeba jenom telefonicky, nebo tohle už sme si vysvětlovali a snažím se je (cizince – pozn. tazatele) potom jako někam směřovat...“ (D2)

A to už je potom opravdu jako na ukončení služby na této zakázce, jakože v tomhle se dál pokračovat nedá jo.“ (D2)

Negativně pak vnímá jedna sociální pracovnice i zkušenost s **nedostatkem času na přípravu konzultace**. *„Možná bych potřebovala víc času na přípravu, protože tady v tom běžným provozu jsme poměrně hodně vytiženy a není tam ten prostor se důkladně třeba před konzultací připravit tak, jak bych potřebovala.“ (F)*

Sociální pracovníci mají také negativní zkušenosti s **nejistotou** v sociální práci s cizinci, zejména kvůli její náročnosti na odbornost. *„...ta znalost toho všeho je tak náročná, že se dycky děším toho, co přijde (...) nejsem si v tom ještě úplně jistá...“ (B2)*

„...dycky, když mi tam přijde klient, tak prostě devadesát pět procent věcí musím vyhledat. (...) Já to jako dokážu většinou vyřešit, ale musím si to obvolat a vůbec si nejsem jistá, jestli je to jakoby správný řešení, ale většinou se naštěstí ukáže, že jo.“ (D1)

Řešení nejistoty sociálních pracovníků

Pocit nejistoty v sociální práci s cizinci řeší sociální pracovníci hlavně požádáním o **pomoc** u svých **kolegů**. *„Když nevím, tak buďto internet, nebo zeptám kolegyně, nebo vezmu číslo, pokud mám ten prostor, čas, tak vezmu číslo a počkam na svoji frontu a normálně zeptám u kolegyně.“ (E2)*

„...kdykoliv prostě cokoliv se stalo, tak sem mohla vzít telefon a kolegyně mi vždycky poradily.“ (E1)

„...sem rád, že tady mám bystrý a šikovný kolegy a kolegyně, někdy člověk nevidí, co vidí oni a naopak, a někdy ty hlavy dáváme dohromady...“ (G)

„...když mi tam teda jako jednou přišla klientka, která jako sem zjistila, že to tak nějak směřuje na to domácí násilí, tak v tu chvíli sem teda vopravdu nevěděla a poslala sem jí prostě za jinýma kolegyněma, odbornicema, který ví, jak s tím pracovat.“ (D1)

Dále se v případě nejistoty informanti obrací na **pomoc jiných organizací**. *„...když nevíme, máme organizace, na který se můžeme obrátit...“ (B2)*

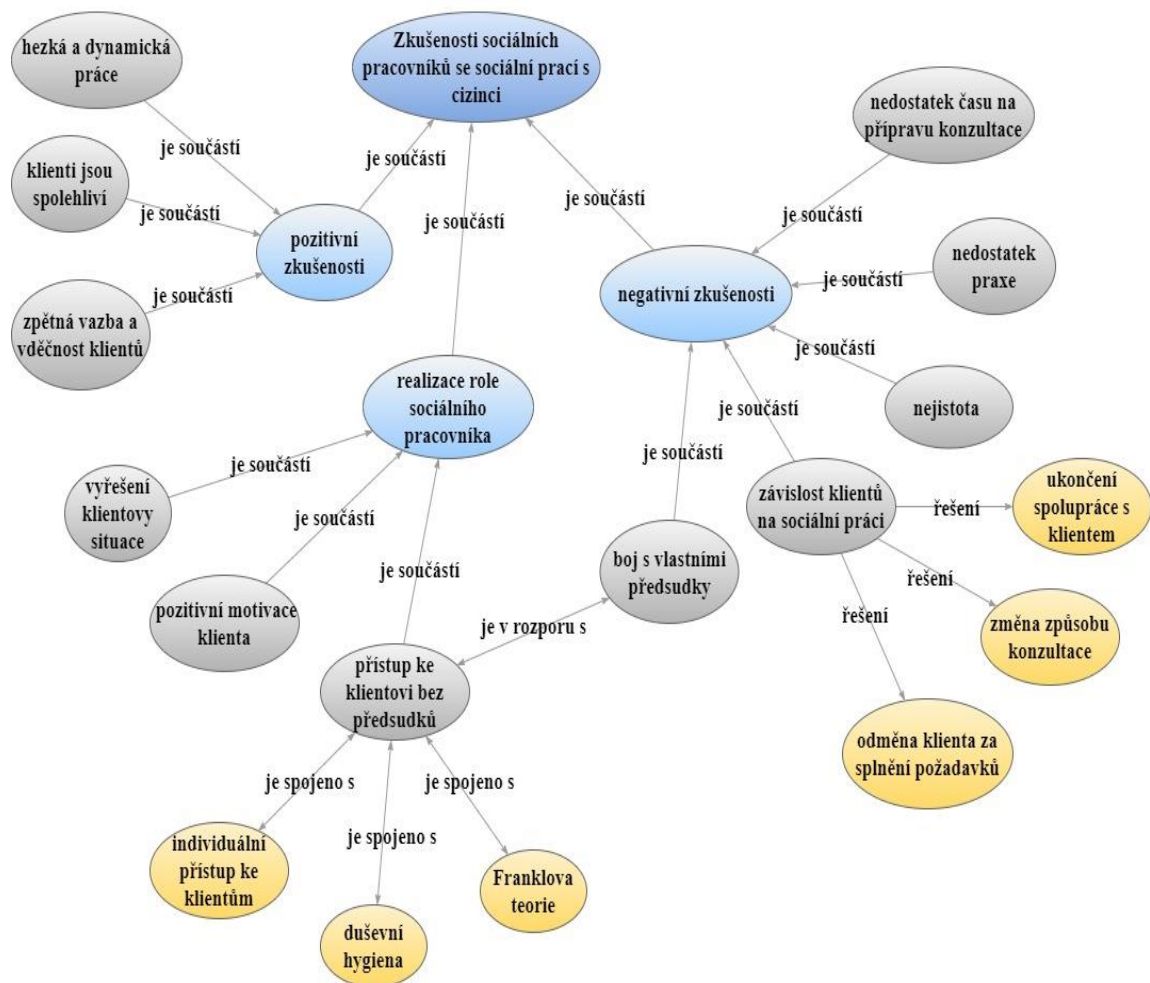
„...vždycky se ho (klienta – pozn. tazatele) snažíme někam přeposlat; když to nevíme my, tak to ví zas jiný.“ (C)

Další negativně vnímanou zkušeností v sociální práci s cizinci je zkušenost sociálních pracovníků s **nedostatkem praxe**, kdy se sociální pracovníci shodují na tom, že by jí bylo v sociální práci s cizinci potřeba více. „No tak za mě ta praxe je to hlavní a to klíčový, v tý praxi si to člověk všechno ohmatá, prostě osahá. Tím, jak se to pořád opakuje, tak prostě si to vštípí, a když je něco novýho, tak se to prostě učí takhle za pochodu no. (...) takový situace, který jako nastanou v tý praxi, ty asi nejdou naučit a potřebuje to člověk získat v tý praxi.“ (D1)

„Myslím si, že fakt bez tý praxe to jako není možný (sociální práce s cizinci – pozn. tazatele). Já sem fakt byla na x školení jo a vždycky jako si říkám, to už já vlastně vím, ale pak stejně do těch papírů musím jít, protože když člověk nemá praxi, tak to je prostě ztracený no. (...) kdybych tam seděla v tý poradně každé den, tak si jako myslím, že už bych jako dokázala se v tom pohybovat.“ (D1)

„Tam budou ty zkušenosti spíš, že jich není úplně mnoho s těmi cizinci.“ (G)

„...myslím si, že mi spíš chybí praxe a jistota jo. (...) Určitě to chce víc praxe a ono potom jakoby z tej praxe se vyloupnou ty témata, který prostě člověk potřebuje dostudovat jo.“ (E1)



Obrázek 8: Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci

Zdroj: vlastní výzkum

9 Diskuze

Pro účely výzkumu byly stanoveny dva výzkumné cíle. Prvním cílem výzkumu bylo zjistit, jaké mají sociální pracovníci zkušenosti s cizinci s ohledem na vykonávání své profese, a druhým cílem bylo identifikovat, jak jsou dle subjektivního hodnocení pro tuto práci připraveni (a to v následujících oblastech: metody a techniky sociální práce, právní znalosti, socio-kulturní specifika menšin, imigrantů a azylantů, aj.). Na základě stanovených cílů byla formulována i jedna výzkumná otázka, a to ve znění: Jak jsou sociální pracovníci vybaveni metodami a technikami sociální práce určené pro cizince?

Z výsledků výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci znají a používají metody a techniky sociální práce určené pro cizince pouze minimálně. Z těchto metod a technik zmiňují pouze „depistáž“, kterou používají za účelem mapování cizineckých lokalit a také se záměrem distribuce informačních letáků s nabídkou sociálních služeb určených pro cizince. Dle Mourečkové a Dvořákové (2008) se depistáž neboli *metoda aktivního vyhledávání klientů* užívá v sociální práci s cizinci k vyhledávání oblastí osídlených etnicky nebo národnostně segregovanými skupinami obyvatel, kterým sociální pracovníci podávají informace o dostupných sociálních službách. Tuto metodu zařadili dotazovaní sociální pracovníci do technik sociální práce s cizinci.

V sociální práci s cizinci naopak sociální pracovníci využívají spíše obecné metody a techniky sociální práce nebo některé teoretické přístupy v sociální práci, které znají a v nichž se dostatečně orientují. I přes to však tyto pracovníci narážejí v sociální práci s cizinci na jisté potíže a bariéry, které se pokoušejí eliminovat prostřednictvím vlastních strategií. Například pro řešení jazykové bariéry využívají mnozí z nich tlumočnických nebo překladatelských služeb, což jim ulehčuje způsob komunikace a usnadňuje spolupráci s těmi cizinci, u kterých mají potíže s nalezením společného dorozumívacího jazyka. Autoři Kováts et al. (2006) k tomuto dodávají, že v sociální práci s cizinci je užívání služeb tlumočnicka běžnou záležitostí. Dle autorů může zkušený tlumočnick pomoci sociálnímu pracovníkovi překonat jazykové a kulturní bariéry a lépe pochopit potřeby klienta (tamtéž). Někteří sociální pracovníci pak při potížích s komunikací žádají o pomoc i své kolegy, a to zejména ty z nich, kteří ovládají ruský jazyk.

Co se týče připravenosti sociálních pracovníků v cizích jazycích, využívají oslovení pracovníci standardně angličtinu nebo ruštinu, ale překvapivě také češtinu, neboť se

mnohdy setkávají s cizinci, kteří již znají některá česká slova, anebo tak komunikují s některými státními příslušníky východoevropských států, pokud jim to vzájemné úsilí o dorozumění dovolí.

Oblast sociokulturních specifík cizinců označili sociální pracovníci za překážku tehdy, vyskytla-li se mezi sociálním pracovníkem a cizincem velká kulturní vzdálenost, anebo výrazná odlišnost v kulturních zvycích. Naopak v případech, kdy byla sociokulturní specifika cizinců naší kultuře blízká, nebo nevyskytla-li se v sociální práci nějaká negativní zkušenost s nimi spojená, označili tuto oblast sociální pracovníci za bezproblémovou. Co se týče znalostí sociokulturních specifík, vnímají sociální pracovníci úroveň jejich poznání za dostatečnou, a někteří z nich je znát dokonce ani nepotřebují, protože se s nimi, dle jejich mínění, při práci s cizinci často nesetkávají. Naopak ti sociální pracovníci, kteří rádi cestují, se o sociokulturní specifika aktivně zajímají, k čemuž autoři Hagues et al. (2019) ve své studii uvádějí, že zahraniční zkušenosti pomáhají sociálním pracovníkům rozvíjet schopnost nepředpojatosti a vcítění se do situace cizinců, což mimo jiné potvrzuje i německý vzdělávací model sociální práce, který pokládá mezinárodní terénní stáž za klíčovou součástí školení sociálních pracovníků (tamtéž).

Potíže spojené s odlišnými sociokulturními specifiky řeší sociální pracovníci citlivým přístupem ke klientovi a navozením větší důvěry ve vzájemném vztahu. Někteří sociální pracovníci také hovoří o ochotě se v sociokulturních specifických více vzdělávat, a to zejména v případech, kdy jim jejich dosavadní znalosti již nebudou postačovat. Lukešová (2015) k tomuto dodává, že k efektivní sociální práci a k úspěšnému navázání vztahu s klientem je orientace v sociokulturních specifických nezbytná. Získávání kulturní způsobilosti označuje tato autorka za celoživotní proces, který vyžaduje neustálý rozvoj dovedností a znalostí týkajících se kulturně odlišných skupin obyvatelstva. Autorka dále podotýká, že by se sociální pracovník měl v této problematice osobně angažovat a sám projevovat zájem o poznávání rozličných kultur nebo o studium cizích jazyků (tamtéž). V tomto smyslu hovoří také Lukešová (2015) o dalším profesním vzdělávání sociálních pracovníků (minimálně dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění), díky němuž si sociální pracovníci rozvíjejí sociokulturní kompetence formou kurzů, stáží nebo školicích akcích zaměřených na interkulturní problematiku. Tyto kurzy organizuje například Asociace vzdělavatelů

v sociální práci, Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky nebo Profesní komora sociálních pracovníků aj. (tamtéž).

Neméně důležitou složkou sociální práce s cizinci je pak orientace sociálního pracovníka ve znalostech týkajících se právní problematiky cizinců. Z výzkumu vyplynulo, že znalost cizinecké legislativy dělá potíže těm sociálním pracovníkům, kteří se s ní v praxi nesebkávají příliš často a mají s ní tak nedostatek zkušeností, anebo těm sociálním pracovníkům, kterým přijde příliš obtížná na to, aby se v ní dokázali orientovat. Naopak mají-li sociální pracovníci s cizineckou legislativou již předchozí zkušenosti, nečiní jim pak její aplikace v praxi potíže.

Pro řešení potíží spojených s neznalostí cizinecké legislativy využívají sociální pracovníci pomoci odborníků, ať už se jedná o právnické poradny nebo přímo právníky. Günterová (2005) k tomu uvádí, že vedle sociálního pracovníka a psychologa je právník důležitou součástí týmu profesionálů podílejících se na sociální práci s cizinci. Bezplatné právní poradenství poskytují právníci z nevládních organizací, kteří osobně navštěvují kanceláře sociálních pracovníků nebo uprchlická zařízení (tamtéž).

Potíže spojené s cizineckou legislativou řeší dále sociální pracovníci použitím internetu, kde si ověřují různé novinky týkající se legislativních změn nebo úprav, anebo si některé informace z platné legislativy přímo sami nastudují. Informanti se ve výzkumu také vyjádřili, že by pro lepší orientaci v cizineckém právu uvítali kurzy cizinecké legislativy, a to třeba i pravidelné, zaměřené na legislativní změny. Jedná-li se pak o českou legislativu (mimo legislativu cizineckou), orientují se zde sociální pracovníci velmi dobře a jsou schopni cizincům pomoci i se základními právními úkony, například sepsáním odvolání.

Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci měly charakter pozitivní i negativní. Pozitivní zkušenosti se týkaly sociální práce s cizinci jako takové, kterou sociální pracovníci popisovali jako hezkou a dynamickou a chválili si spolehlivost a vděčnost klientů, stejně tak jako možnosti získání zpětné vazby, která není v práci sociálního pracovníka vždy samozřejmostí. Malík (2010) k tomuto dodává, že nedochází-li ke zpětné vazbě, může sociální pracovník začít pociťovat nedůvěru ve své vlastní schopnosti a ztratit smysluplnost své práce. Zpětná vazba je proto pro sociálního pracovníka důležitá, aby jej ujistila, že svou práci odvádí tak, jak je od něj očekáváno (tamtéž). Ve výzkumu sociální pracovníci také zmínili, že dokáží přistupovat ke

klientovi bez předsudků a naplňovat tak svoji roli sociálního pracovníka, a to i ve snaze o vyřešení klientovy zakázky nebo v pozitivní motivaci klienta. Přístup ke klientům bez předsudků označuje Psutková (2014) za „nehodnotící postoj“ a „respekt k individualitě a jedinečnosti klienta“. Vlastní boj s předsudky byl ve zkoumaném vzorku zmíněn pouze jedním z dotazovaných.

Co se týká zkušeností negativních, uváděli sociální pracovníci zkušenost se závislostí klientů na sociální práci a zkušenost s nedostatkem praxe, což je spojeno hlavně s tím, že se v některých organizacích nesetkávají sociální pracovníci s cizinci tak často, jak by chtěli. Se závislostí klienta na sociální práci se sociální pracovníci setkávali v případech, kdy klienti neuměli česky, anebo kdy předpokládali, že sociální pracovník vyřeší jejich potíže za ně. Dle Uhlíkové (2017) mohou být očekávání klientů v sociální práci často nerealistická a pro sociálního pracovníka může být obtížné klientovi vysvětlit, že i jeho role má své limity. Autorka zároveň dodává, že sociální pracovník má často tendenci udělat maximum pro blaho svého klienta, a to i včetně překračování hranic svých kompetencí (tamtéž). Proto je dle Günterové (2005) důležité, aby sociální pracovník jasně definoval hranice své profesní působnosti, a to jak v počátku spolupráce s klientem, tak i v jejím průběhu, a zabránil tak přílišnému spoléhání klienta na jeho pracovní možnosti nebo přeceňování jeho kompetencí.

Závislost klienta na sociální práci řeší v tomto výzkumu sociální pracovníci například motivací klienta ve formě odměny za splnění požadavků, ale také ukončením spolupráce s klientem, zdá-li se to pro průběh sociální práce nevyhnutelné. Další možné řešení závislosti klienta na sociální práci shledává Matoušek (2008) ve vymezení četosti a způsobu kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem, přičemž zdůrazňuje důležitost rozumějícího, ale zároveň přiměřeně rezervovaného postoje, kdy se sociální pracovník s klientovým hlediskem neztotožňuje, ale dívá se na jeho situaci objektivně.

Z negativních zkušeností nakonec sociální pracovníci uváděli i pocity nejistoty v sociální práci s cizinci, která může být spojena i s výše zmíněným nedostatkem praxe. S pocity nejistoty si sociální pracovníci však dokáží poradit, požádají-li o pomoc své kolegy nebo jiné organizace.

10 Závěr

V této bakalářské práci byla nastíněna problematika sociální práce s cizinci očima sociálních pracovníků. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci v naprosté většině případů neznají metody a techniky sociální práce určené pro cizince, což může být způsobeno i tím, že se s těmito metodami a technikami v rámci sociální práce s cizinci nikdy nesešli. Přesto znalost metod a technik sociální práce určených pro cizince může být pro sociální pracovníky velice prospěšná, neboť jsou konceptuálně uzpůsobené k eliminaci hlavních rizik spojených se sociální prací s cizinci, jako je například jazyková nebo sociokulturní bariéra či s nimi spojená nejistota. Proto by bylo vhodné doporučit realizaci takových kurzů, které budou ve svém programu metody a techniky sociální práce určené pro cizince obsahovat. Tento apel cílí zejména na nestátní neziskové organizace zabývající se školením nebo vzděláváním sociálních pracovníků nebo přímo sociální prací s cizinci, ale také na dobrovolná sdružení, jako je například Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Výzkum také poukázal na to, že sociální pracovníci mají zájem o lepší orientaci v sociokulturních specifikách, ale i v záležitostech cizineckého práva. Vzdělávání sociálních pracovníků v cizinecké legislativě je v českém prostředí obsaženo v akreditovaných kurzech „Specifika sociální práce s cizinci“, kde je mu, vedle dalších specifik, věnován jistý podíl. Sociální pracovníci se ovšem vyjádřili s požadavkem, že by cizineckou legislativu chtěli probírat pravidelně a zaměřovat se více na změny uvnitř legislativy. Takové kurzy zatím dle dostupných informací v České republice neprobíhají, proto by jejich zavedení mohlo být rovněž předmětem úvah neziskového sektoru.

Výše zmíněné nedostatky v sociální práci s cizinci ale ve výsledku nemají vliv na celkové pozitivní hodnocení této práce ze strany sociálních pracovníků. Dá se hovořit o tom, že sociální pracovníky tento druh sociální práce baví a naplňuje a vnímají jej jako důležitou součást jejich profesního poslání.

11 Seznam použitých zdrojů

BAŠTECKÁ, B. et al., 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.

Convention relating to the Status of Refugees, 1951. [online]. UN. [cit. 2019-08-26]. Available on: https://treaties.un.org/Pages/ViewDetailsII.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=V-2&chapter=5&Temp=mtdsg2&clang=_en

ČIŽINSKÝ, P., 2012. *Cizinecké právo*. Praha: Linde Praha. 373 s. ISBN 978-80-7201-887-1.

ČSÚ, 2019a. *Metodika počtu cizinců*. [online]. Český statistický úřad. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/metodika-poctu-cizincu>

ČSÚ, 2019b. *Cizinci v ČR – bez azylantů*. [online]. Český statistický úřad. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-v-cr-bez-azylantu>

ČSÚ, 2019c. *Statistická ročenka Jihočeského kraje – 2019*. [online]. Český statistický úřad. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/4-obyvateľstvo-2f1rl633kt>

ČSÚ, 2019d. *Cizinci v ČR – včetně azylantů*. [online]. Český statistický úřad. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-v-cr-vcetne-azylantu>

DVOŘÁKOVÁ, J. et al., 2008. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 299-317. ISBN 978-80-7387-097-3.

DVOŘÁKOVÁ, J., MOUREČKOVÁ, H., 2008. *Boj s diskriminací*. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 299-317. ISBN 978-80-7387-097-3.

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky. [online]. [cit. 2019-08-25]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf

FERNÁNDEZ-BORRERO, M. A., VÁZQUEZ-AGUADO, O., ÁLVAREZ-PÉREZ, P., 2016. The Influence of Cultural Sensitivity in Social Work Practice with Immigrants. *British Journal of Social Work*. 46(2), 444-462, doi: 10.1093/bjsw/bcu113.

- FISCHER, S., ŠKODA, J., 2009. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada. 218 s. ISBN 978-80-247-2781-3.
- GEORGE, M., 2012. Migration Traumatic Experiences and Refugee Distress: Implications for Social Work Practice. *Clin. Soc. Work. J.* 40, 429–437, doi: 10.1007/s10615-012-0397-y.
- GIDDENS, A., 2013. *Sociologie*. Praha: Argo. 1049 s. ISBN 978-80-257-0807-1.
- GÜNTEROVÁ, T., 2005. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- HAGUES R. J., CECIL, D., STOLTZFUS, K., 2019. The experiences of German social workers working with refugees. *Journal of Social Work.* 0(0), 1-23, doi: 10.1177/1468017319860305.
- HAUKE, M., 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing. 135 s. ISBN 978-80-247-3849-9.
- HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- Charita Česká republika, © 2020. *Poslání Poradny pro cizince a migranty*. [online]. Poradna pro cizince a migranty Diecézní charita České Budějovice. [cit. 2020-04-20]. Dostupné z: <https://cizincicb.charita.cz/o-poradne-pro-cizince/poslani-a-cile/>
- JACKSON, J., 2014. *Introducing Language and Intercultural Communication*. Abingdon: Taylor & Francis Ltd. 414 s. ISBN 978-1-315-84893-8.
- JANDOUREK, J., 2007. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.
- JANDOUREK, J., 2012. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada. 258 s. ISBN 978-80-247-3679-2.
- KAMENICKÝ, P. et al., 2013. *Uprchlíci*. Brno: Masarykova univerzita. 111 s. ISBN 978-80-210-6616-8.

- KLIMEŠ, I., 2015. *Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro bakalářskou práci*. [online]. Brno. Diplomová práce. FSS MU. [cit. 2020-05-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/oe15c/>
- KOLÁŘ, Z., 2012. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3710-2.
- KOVÁTS, A. et al., 2006. *Praktická sociálna práca s utečencami: prístup cez ľudské práva: učebnica pre študentov vyššieho vzdelávania*. Budapešť: MENEDÉK. 235 s. ISBN 963-06-0862-6.
- LAHNEROVÁ, D., 2009. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-2892-6.
- LOGGER, C. et al., 2008. Vytváření sítí. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 211-229. ISBN 978-80-7387-097-3.
- LOGGER, C., 2008. Koučování. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 83-105. ISBN 978-80-7387-097-3.
- LOGGER, C., ENRUM, V., 2008. Posílení klienta v integraci. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 107-123. ISBN 978-80-7387-097-3.
- LOGGER, C., HORSKÁ J., 2008. Rozšíření přijímacího rozhovoru. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 191-210. ISBN 978-80-7387-097-3.
- LUKEŠOVÁ, M., 2015. Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. 15(1), Brno: ASVSP. 96-108. ISSN 1213-6204.
- MACUROVÁ, E., 2017. *Český zákon o azylu*. [online]. Encyklopedie migrace. [cit. 2019-02-16]. Dostupné z: <https://www.encyclopediaofmigration.org/zakon-o-azylu/>
- MACHOVÁ, Z., 2014. *Volební právo cizinců v komunálních volbách České republiky a jeho využití*. Praha: Karolinum. 152 s. ISBN 978-80-246-2342-9.

MALÍK, I., 2010. Absence zpětné vazby při poskytování sociálního poradenství jako jedno z rizik vzniku syndromu vyhoření. In: SMUTEK, M., SEIBEL, F., W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 77-79. [cit. 2020-05-04]. ISBN 978-80-7435-086-3. Dostupné z: https://prohuman.sk/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf#page=77

MARTENS, J. et al., 2008. Příjímáčí rozhovor. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 125-139. ISBN 978-80-7387-097-3.

MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2 vydání. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců, nedatováno. [online]. Projekt *Využití potenciálu a kvalifikace imigrantů na českém pracovním trhu*, CZ1.04/5.1./77.00292. Praha: Multikulturní centrum Praha. ISBN 978-80-87615-51-5. [cit. 2020-02-19]. Dostupné z: https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc_metodika_na_web-1.pdf

MOUREČKOVÁ, H., DVOŘÁKOVÁ, J., 2008. Aktivní vyhledávání klientů. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 287-298. ISBN 978-80-7387-097-3.

MPSV, nedatováno. *Nestátní neziskové organizace (NNO)*. [online]. Cizinci v České republice. MPSV. [cit. 2020-04-15]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/nestatni-neziskove-organizace-nno->

MV ČR, © 2019a. *Průběh správního řízení o udělení mezinárodní ochrany*. [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/podrobnejsi-informace-o-prubehu-spravniho-rizeni-o-udeleni-mezinarodni-ochrany.aspx>

MV ČR, © 2019b. *Legislativa*. [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2020-04-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/migrace-web-legislativa-legislativa.aspx>

MVČR, © 2018. *Mezinárodní ochrana*. [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/nase-hlavni-temata-mezinarodni-ochrana-mezinarodni-ochrana.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>

NAVRÁTIL, P., 2007. Humanistické a existenciální teorie. In: MATOUŠEK, O. et al., 2007. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L., 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*. 0(5), 127-163. Fakulta sociálních studií MU Brno. ISSN 1212-365X.

OSTRANDER, J. et al., 2017. Working With Refugees in the U.S.: Trauma-Informed and Structurally Competent Social Work Approaches. *Advances in Social Work*. 18(1), 66-79, doi: 10.18060/21282.

PASTRŇÁK, R., 2008. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava: Optys. 67 s. ISBN 978-80-85819-69-4.

PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J., 1998. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0607-9.

PORSCHÉ, S., 2019. *Státní a nestátní sektor v oblasti migrace a integrace*. České Budějovice: ZSF JU v Českých Budějovicích. 76 s. ISBN 978-80-7394-765-1.

PRŮCHA, J. et al., 2013. *Pedagogický slovník*. 7. vydání. Praha: Portál. 395 s. ISBN 978-80-262-0403-9.

PRŮCHA, J., 2011. *Multikulturní výchova: příručka(nejen) pro učitele*. 2. vydání. Praha: Triton. 167 s. ISBN 978-80-7387-502-2.

PSUTKOVÁ, E., 2014. *Přístupy sociálních pracovníků pracujících v cizině v praxi*. Brno. Magisterská diplomová práce. FSS MU.

Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. Portál MPSV. [cit. 2020-04-20]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1587419432661_5

REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

ROSKOVÁ, L. et al., 2019. *Lidská práva v oblasti migrace a integrace menšin i imigrantů*. České Budějovice: ZSF JU v Českých Budějovicích. 106 s. ISBN 978-80-7394-764-4.

ROTHFUSZ, J., HORSKÁ, J., 2008. Interkulturní komunikace v sociální práci. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 73-82. ISBN 978-80-7387-097-3.

SCHEBELLE, D. et al., 2013. *Kontinuální sledování bariér integrace cizinců z třetích zemí se zřetelem na činnost asistenčních služeb*. [online]. Praha: VUPSV. 166 s. ISBN 978-80-7416-146-9. [cit. 2019-08-20]. Dostupné z: <http://cizinci.cz/cs/2225-2013-kontinualni-sledovani-barier-integrace-cizincu-z-tretic>

SKALKOVÁ, J., 2007. Interkulturní komunikace umožňuje efektivnější dorozumívání s cizinci. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. 7(2), Brno: ASVSP. 19-22. ISSN 1213-6204.

SUZ MV, © 2017. *Provoz zařízení*. [online]. Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra. [cit. 2020-01-26]. Dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/#informace-o-zarizenich-zzc>

ŠTEFKO, M., KOLDINSKÁ, K., 2013. *Sociální práva cizinců*. Praha: C. H. Beck. 304 s. ISBN 978-80-7400-464-3.

TETOUROVÁ, E. et al., 2015. *Migrace, azyl a uprchlictví v EU: základní pojmosloví, právní úprava a související statistiky*. Srovnávací studie č. 3.178. 2. vydání. Praha: Kancelář Poslanecké sněmovny. 69 s. ISSN 2533-4131. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/ppi.sqw?str=2&lp=1>

TRAVIS, A., 2015. *Migrants, refugees and asylum seekers: what's the difference* [online]. The Guardian [cit. 2018-12-17]. Available on: <https://www.theguardian.com/world/2015/aug/28/migrants-refugees-and-asylum-seekers-whats-the-difference>

TROUSIL, M., 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. 7(2), Brno: ASVSP. 19-22. ISSN 1213-6204.

UHLÍKOVÁ, P., 2017. *Role sociálního pracovníka při práci s žadateli o udělení mezinárodní ochrany*. [online]. Časopis Sociální práce/Sociálna práca. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=947>

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. 3. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství SLON. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

VARGAS-SILVA, C., 2015. The Fiscal Impact of Immigrants: Taxes and Benefits. In: CHISWICK, B., MILLER, P. (eds). *Handbook of the Economics of International Migration*. Amsterdam: Elsevier. 810 p. ISBN: 978-0-444-53764-5.

VRTIŠKOVÁ, M., 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. 210 s. ISBN 978-80-7399-877-6.

VYMĚTAL, J., REZKOVÁ, V., 2001. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. 2. vydání. Praha: Portál. 236 s. ISBN 80-7178-561-X.

WALMOD, G. et al., 2008. Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 51-71. ISBN 978-80-7387-097-3.

WASSERBAUEROVÁ, M., OMASTKOVÁ, K., 2007. Sociální pracovník se má zaměřit na podporu klientů-žadatelů o azyl. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. 7 (2), Brno: ASVSP. 19-22. ISSN 1213-6204.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, 1257-89. ISSN: 1211-1244.

Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, 2003. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 79, 4087-4103. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, 2001. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 104, 6461-64. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu), 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 106, 7385-05. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 106, 7406-48. ISSN 1211-1244.

12 Seznam příloh

Příloha 1: Formuláře určené ke zlepšení koučování

Příloha 2: Nejběžnější symptomy traumatu

Příloha 3: Seznam otázek pro rozhovor s návodem

Příloha 4: Informovaný souhlas

Příloha 1: Formuláře určené ke zlepšení koučování

Formulář 1: „**Reflexe koučů: evaluace schůzky a vaše role**“

Jméno klienta:	
Číslo schůzky:	Datum:
Jméno kouče:	
Použitá metoda:	
1 Jak obecně probíhala schůzka?	
2 Jakou měla schůzka atmosféru?	
3a Co proběhlo dobře a proč?	
3b Co neproběhlo tak dobře a proč?	
3c Co bylo motivující?	
3d Co narušilo průběh schůzky?	
4a Jaké cíle jste si vytyčil/a?	
4b Dosáhl/a jste cílů – do jaké míry?	
5a Jaké kroky podniknete příště (obsah a přístup)?	
5b Jak můžete zlepšit klientovy schopnosti zvládnout problémy?	
Určeno pro nového uživatele této metody:	
6a Do jaké míry byla metoda (její prvky) pro Vás nová?	
6b Do jaké míry byla metoda srozumitelně popsána?	
6c Jaká konkrétní část této metody Vám pomohla podpořit klienta?	

Zdroj: Logger (2008, s. 104)

Formulář 2: „Zápis ze schůzek koučování klienta“

Část A: Koučova příprava na schůzku	
Jméno klienta:	
Číslo schůzky:	Datum:
Jméno kouče:	
Použitá metoda:	
A Dohodnuté úkoly z předcházející schůzky:	
1	Jaké aktivity jste musel/a (jako kouč) učinit?
2	Jaké aktivity musel/a učinit klient/ka?
B Čeho chcete dosáhnout s klientem při této schůzce?	
C Doplnující informace od jiných organizací o pokroku, jež klient učinil (např. jazyk, koučování od dobrovolníků, zdraví...)	
Část B: Praktické informace o schůzce	
Jméno klienta:	
Datum schůzky:	Číslo schůzky:
Použitá metoda:	
Témata konverzace:	
1	Krátkodobé cíle:
1a	Současný stav věci:
2	Držel/la jste se (klient i kouč) Vašich dohodnutých úkolů?:
2a	Pokud ne, proč?
3	Jaké jsou další kroky k dosažení cílů?
3a	Dohodněte se na aktivitách, které musejí být učiněny do další schůzky:
-	Aktivity kouče:
-	Aktivity klienta:
4	Je-li to možné, učiňte stejné kroky jako v bodě 3 pro středně a dlouhodobé cíle, pokud je to vhodné. Vytvořte nebo upravte seznam všech praktických aktivit, které musejí být učiněny.
5	<i>Určeno pro nového uživatele této metody:</i>
5a	Jaké prvky této metody, praktikované v rámci této schůzky, jsou pro podporu klienta potřebné? Prosím uveďte a vysvětlete (na příkladech).
5b	Jaké prvky této metody, praktikované v rámci této schůzky, nejsou pro podporu klienta potřebné? Prosím uveďte a vysvětlete (na příkladech).

Zdroj: Logger (2008, s. 105)

Příloha 2: Nejběžnější symptomy traumatu

Nejběžnější psychosociální symptomy traumatizovaných uprchlíků	Nejčastější symptomy a poruchy chování u traumatizovaných dětí uprchlíků
<ul style="list-style-type: none"> • záblesky z minulosti (flashbacks) • úzkost a noční můry • přehnaná aktivita • bezradnost • problémy s koncentrací • výpadky paměti • poruchy spánku • těkavost a neklid • náladovost • izolace • podrážděnost a návaly zlosti • pocit viny toho, kdo přežil 	<ul style="list-style-type: none"> • strach být sám • strach ze tmy • přerušovaný spánek a noční můry • závislost na rodičích • impulzivní chování, zloba, vznětlivost a podrážděnost • agrese • těkavost a hyperaktivita • plačtivost • ustrašenost • strach z hlasitých zvuků • nechutenství • pocit viny a sebeobviňování se • smutek • problémy s koncentrací • problémy s učením • konflikty se sourozenci • problémy ve společenských kontaktech • fyzická bolest • strach z budoucnosti

Zdroj: Walmod et al. (2008, s. 70-71), upraveno

Příloha 3: Seznam otázek pro rozhovor s návodem

- Vyprávějte mi o svojí práci.
- Jaké používáte specifické metody sociální práce s cizinci? Můžete je popsat?
- Zhodnoťte (na škále) svoji připravenost v metodách sociální práce s cizinci.
škála: (1) výborně - (2) velmi dobře - (3) průměrně - (4) spíše špatně - (5) špatně
- Jaké používáte specifické techniky sociální práce s cizinci? Můžete je popsat?
- Zhodnoťte (na škále) svoji připravenost v technikách sociální práce s cizinci.
škála: (1) výborně - (2) velmi dobře - (3) průměrně - (4) spíše špatně - (5) špatně
- Zhodnoťte (na škále), jak jste připravena v právních znalostech týkajících se sociální práce s cizinci.
škála: (1) výborně - (2) velmi dobře - (3) průměrně - (4) spíše špatně - (5) špatně
- Zhodnoťte (na škále), jak jste připravena v sociokulturních specifických menšin, imigrantů a azylantů.
škála: (1) výborně - (2) velmi dobře - (3) průměrně - (4) spíše špatně - (5) špatně
- Co byste chtěla na své připravenosti změnit, aby vaše subjektivní hodnocení dosáhlo hodnoty výborně?
- Jaké jsou Vaše zkušenosti s cizinci?

Příloha 4: Informovaný souhlas

**Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro
bakalářskou práci na téma: Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální
práci s cizinci v Jihočeském kraji ve vybraných organizacích**

Držitel souhlasu: Jana Ježková, Arch. Dubského 987, 386 01 Strakonice
email: jezkoj05@zsf.jcu.cz

Předmět a provedení: Výzkum se zaměřuje na zkušenosti sociálních pracovníků, popř. pracovníků v sociálních službách, kteří vykonávají sociální práci s cizinci a pracují v organizacích v Jihočeském kraji, které se sociální práci s cizinci zabývají.

Výzkum je prováděn pro účely zpracování bakalářské práce studentky Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Rehabilitační-psycho sociální péče o postižené děti, dospělé a seniory.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván na diktafon a ze získaných nahrávek bude pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu přepisu rozhovorů a bude k dispozici pouze držiteli tohoto souhlasu. Přepis nahrávek bude anonymizován tak, aby byla zaručena ochrana a anonymita všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby zpětně identifikovat.

Zvukový záznam a jeho přepis bude držitel souhlasu uchovávat ve své vlastní elektronické dokumentaci.

Doslovné citace anonymizovaného přepisu mohou být použity ve výše uvedené bakalářské práci.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Jsem si vědom/a toho, že obsahem rozhovoru a dalších souvisejících informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti nebo obtížná témata.

Souhlasím s tím, že nemusím odpovídat na otázky pro mne obtížné nebo nepříjemné.

Rozumím tomu, že mohu kdykoliv z výzkumu svobodně odstoupit a svoji účast na výzkumu zcela zrušit.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis:

Zdroj: Klimeš (2015), upraveno

13 Seznam obrázků a tabulek

Obrázek 1: Počet cizinců v Jihočeském kraji

Obrázek 2: Formulář vytváření a plánování sítí kontaktů

Obrázek 3: Metody sociální práce s cizinci

Obrázek 4: Techniky sociální práce s cizinci

Obrázek 5: Jazyk v sociální práci s cizinci

Obrázek 6: Sociokulturní specifika v sociální práci s cizinci

Obrázek 7: Právní znalosti v sociální práci s cizinci

Obrázek 8: Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci

Tabulka 1: Identifikace vybraných organizací a specifikace informantů

Tabulka 2: Identifikace informantů

14 Seznam zkratek

CPIC – Centrum na podporu integrace cizinců

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

IAS – integrační azylové středisko

MKC – multikulturní centra

MV ČR – Ministerstvo vnitra České republiky

OAMP – Odbor azylové a migrační politiky

OSN – Organizace spojených národů

ZZC – Zařízení pro zajištění cizinců