

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce, specializace:  
Mezinárodní humanitární a komunitní sociální práce*

Bc. Michaela Geržová, DiS.

*Role pracovníků nevládních organizací pracujících s  
migranty a uprchlíky a reakce jejich okolí v kontextu postojů  
společnosti k migraci a NNO*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata Kusz, Ph.D.

Olomouc 2022



Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci dne 19. 4. 2022

---

*Vlastnoruční podpis*



#### Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí této práce Mgr. et Mgr. Agnieszce Zogatě Kusz, Ph.D. za její ochotu, trpělivost a cenné rady. Taktéž bych velmi ráda poděkovala své rodině a přátelům za jejich velkou podporu během celého studia. Také sama sobě, že jsem se nezbláznila.



# 1 Obsah

Úvod .....	9
1 NEZISKOVÉ ORGANIZACE PRACUJÍCÍ S MIGRANTY A UPRCHLÍKY V ČR – PŘEDSTAVENÍ POJMŮ.....	10
1.1. Migrace a uprchlictví.....	10
1.2. Lidé, kteří migrují.....	11
1.2.1.Uprchlíci .....	12
1.2.2.Cizinci .....	12
1.3. Migrace a integrace v ČR.....	13
1.4. Neziskové organizace pracující s migranty a uprchlíky .....	13
2 ROLE PRACOVNÍKŮ NNO PŘI PRÁCI S MIGRANTY A UPRCHLÍKY .....	15
2.1 Definice role .....	15
2.1.1.Teorie rolí.....	16
2.1.2.Konflikt a napětí rolí.....	17
2.1.3.Naplňování rolí a sociální fungování.....	18
2.2 Role nevládních organizací ve společnosti.....	18
2.2.1 NNO jako součást občanské společnosti .....	19
2.3 Role NNO pracujících s migranty a uprchlíky .....	21
2.3.1.Role samotných pracovníků.....	22
3 POSTOJE ČESKÉ SPOLEČNOSTI K NNO A MIGRACI.....	25
3.1. Postoje .....	25
3.1.1.Význam a funkce postojů.....	26
3.1.2.Předsudečný postoj .....	27
3.2. Image nestátních neziskových organizací .....	27
3.3. Postoje společnosti k migraci .....	31

3.4.	Shrnutí .....	35
4	Výzkumná část.....	37
5	Cíl a výzkumné otázky.....	37
6	Metody výzkumu .....	37
6.1.	Kvalitativní výzkum .....	38
6.2.	Polostrukturovaný rozhovor a rozhovor pomocí návodu .....	38
6.3.	Instrumentace .....	39
6.4.	Výzkumný vzorek .....	39
6.5.	Účelový výběr .....	40
6.6.	Etický rozměr výzkumu .....	40
6.7.	Analýza dat .....	41
7	Zjištění .....	43
7.1.	Vnímání vlastních rolí .....	43
	Práce s veřejností a osvěta .....	44
	Advokační činnost .....	46
	Provázanost rolí .....	47
	Reprezentant společnosti .....	47
	Odpovědnost vůči klientům .....	48
	Konflikt rolí .....	49
	Shrnutí .....	50
7.2.	Zkušenosti s reakcemi společnosti .....	50
7.2.1.	Zkušenosti nových pracovníků .....	51
	Blízcí vs. nové kontakty a veřejnost .....	51
	Přímá zkušenost vs. internet a sociální sítě.....	55
	Reakce na klienty a cílovou skupinu, organizaci či profesi .....	56



7.2.2.Zkušenosti pracovníků s víceletou praxí.....	57
Sociální bublina .....	57
Reakce veřejnosti a sociální sítě .....	58
Reakce v klientské práci .....	60
Shrnutí .....	61
8. Diskuse.....	63
HVO: S jakými reakcemi okolí se setkávají pracovníci NNO pracující s cizinci a uprchlíky v kontextu postojů společnosti k migraci a NNO? .....	63
VVO: Jaké role přitom podle nich díky své práci zastávají? .....	65
Limity, přínosy práce a její využitelnost.....	66
Závěr.....	68
Seznam použité literatury .....	69
Anotace.....	74



## Úvod

Zejména od vypuknutí tzv. migrační krize v Evropě, je migrace opakovaným tématem odborné, ale také laické veřejnosti. Přičemž k debatě dochází jak ve veřejných diskusích, tak uvnitř rodinných kruhů. Specifickou roli zde zastávají neziskové organizace, které s migranty a uprchlíky pracují, respektive jejich zaměstnanci. Právě pracovníci zmíněných organizací reprezentují společnost, do které lidé z jiných zemí vstupují a zároveň zde zastávají další profesní role. V situacích, kdy jsou postoje společnosti či jednotlivých lidí zabarveny negativními emocemi vůči migraci, se mohou pracovníci setkávat s nepříjemnými reakcemi okolí či dokonce některými formami útoků, mířených na jejich osobu či organizaci. Právě díky aktivitám jednotlivých pracovníků v rámci komunikace s veřejností či transparentnosti realizovaných aktivit organizace, může dojít ke zvýšení rizika kontaktu se zmíněnými reakcemi veřejnosti či blízkého okolí pracovníků.

Cílem práce je tedy zjistit, jaké role pracovníci NNO pracující s migranty a uprchlíky díky své práci zastávají a s jakými reakcemi okolí se setkávají v kontextu těchto rolí a postojů společnosti k migraci a NNO.

Práce bude nejprve věnována rolím, ve kterých se pracovníci nacházejí, dále postojům společnosti k migraci a neziskovým organizacím. Oblast rolí bude v teoretické části zpracována definováním samotného pojmu role a dále doplněna o role neziskové organizace ve společnosti se zaměřením na neziskové organizace pracující se zmíněnou cílovou skupinou. V praktické části bude tato oblast mapována také. Bude se zde zaměřovat spíše na osobní zkušenosti a vnímání rolí jednotlivými pracovníky pracujícími s migranty a uprchlíky.

Další oblastí, která bude představena jsou postoje veřejnosti. Nejprve bude definován termín postoj a předsudek. Dále budou představeny průzkumy veřejného mínění k postojům vůči neziskovým organizacím a migraci. Výzkumná část bude realizována kvalitativním výzkumem, pomocí polostrukturovaných rozhovorů s jednotlivými pracovníky organizací pracujícími s migranty a uprchlíky. Ve výzkumné části budou již představeny výsledky, s jakými reakcemi se pracovníci setkávají a zmíněné vnímání svých profesních rolí. Na část zjištění bude navazovat krátké shrnutí a diskuze.

# 1 NEZISKOVÉ ORGANIZACE PRACUJÍCÍ S MIGRANTY A UPRCHLÍKY V ČR – PŘEDSTAVENÍ POJMŮ

Vzhledem ke stanovenému cíli, bude diplomová práce vycházet z problematiky migrujících osob a neziskových organizací, které s touto cílovou skupinou pracují. V této úvodní kapitole tedy budou velmi stručně představeny zásadní pojmy, se kterými bude pracováno v dalších částech práce. Jedná se tedy o ukotvení těchto pojmů.

## 1.1. Migrace a uprchlictví

Jak zmiňuje Kappala (2013, s. 344) migrace obyvatel je spjata s lidskou existencí nejen napříč historií, v souvislosti se stěhováním národů, osidlováním Ameriky nebo násilným vysídlováním v průběhu druhé světové války, je však také významným fenoménem současnosti. Jestliže hovoříme o *migraci*, je tím myšlen přesun lidí z jednoho místa na druhé, například za účelem nalezení nového místa k životu. Podle Ministerstva vnitra České republiky (MVČR, Slovníček pojmů, online) je migrace „*spolu s porodností a úmrtností klíčovým prvkem v procesu populačního vývoje a výrazně ovlivňuje společenské a kulturní změny obyvatel na všech úrovních. S ekonomickým rozvojem se intenzita migrace neustále zvyšuje. Migrace může být krátkodobá, dlouhodobá, trvalá i opakovaná (cirkulární).*“

Obecně lze do tohoto pojmu zahrnout jak mezinárodní, tak vnitrostátní migraci. V mezinárodním měřítku se nicméně častěji setkáváme s rozlišením na migranty a vysídlené osoby. Přesídlení či vysídlení (*displacement*) je spojováno spíše s osobami, které se přesunuly uvnitř jednoho státu, i když jej můžeme obdobně použít také pro oba jevy. Nejčastěji se setkáváme s označením **vnitřně vysídlené osoby** (*internally displaced persons*)<sup>1</sup> (Valtonen, 2008, s. 4). Tyto osoby z velké části splňují charakteristiku uprchlíka, kterou si uvedeme v následující části této kapitoly. Nicméně tím, že zůstávají v zemi

---

<sup>1</sup> Dále jako IDP's.

původu tuto definici nesplňují a nenáleží jim tak mezinárodní ochrana, která je s tímto statutem spojená. (MVČR, Slovníček pojmů, online).

## 1.2. Lidé, kteří migrují

Z pohledu přijímající země jsou migranti, přesněji řečeno imigranti, „*obyvatelé sousedních a jiných států, kteří z ekonomických, politických, náboženských či dalších důvodů emigrují pryč ze své země*“ a tudíž překročili mezinárodní hranici (Kappala, 2003, s. 344). V této diplomové práci budou pro mezinárodní migranty, kteří překročili hranice svého státu, použity termíny, tzn. jak *migranti*. Druhým termínem budou případně označovány přesídlené osoby, které zůstaly uvnitř svého státu, jako *vnitřně vysídlené osoby* či *IDP's*.

Existuje řada důvodů, kvůli kterým lidé migrují. Rozlišujeme zde například takzvané vytlačující (*push factors*) a přitahující faktory (*pull factors*), které toto „rozhodnutí“ podněcují. Vytlačující faktory jsou logicky takové, které zapříčiňují, že obyvatelé v dané zemi nechtějí nebo nemohou dále setrvat. Pro takové země je tedy typické, že se potýkají například se „*slabou ekonomikou, vysokou inflací, vysokým přírůstkem obyvatel, ztrátou tradičních zdrojů obživy, ekologickými katastrofami, válečným konfliktem nebo politickou nestabilitou*“. (Kappala, 2003, s. 344). Pro doplnění, mezi země, které mají nejvíce obyvatel žijících v zahraničí, se řadí Indie, Mexiko a Čína. Podle UN<sup>2</sup> celkově 40 % z celkového počtu mezinárodních migrantů (272 milionů v roce 2019) pochází z Asie (IOM, 2020, s. 26). Naopak státy, které nejvíce oslovují svým „*bohatstvím, politickou stabilitou, vzdělávacími a pracovními příležitostmi či garancí lidských práv*“ (Kapalla, 2003, s 344), jsou tradičně Spojené státy americké, následované Německem, Saudskou Arábií či Ruskou federací (IOM, 2010, s. 26).

K migraci obyvatel dochází dobrovolně či nuceně, přičemž značná část současných migračních toků je na základě vlastního, dobrovolného rozhodnutí migrantů, i v tomto případě však mnohdy z velmi vážných důvodů (Kappala, 2008, s. 344). Mezi ty, kteří své domovy museli opustit nuceně, například z důvodu konfliktu, pronásledování či přírodní

---

<sup>2</sup> United Nations, též Organizace spojených národů (dále OSN)

katastrofy v jejich zemi, řadíme uprchlíky a IDP's. (Columbia University, Forced Migration Learning Module, Definitions, online).

### 1.2.1. Uprchlíci

Do tohoto označení spadají lidé, kteří jsou nuceni opustit své domovy z důvodu konfliktu či pronásledování. (UNHCR, Refugees, online). Přesná definice však obsahuje řadu dalších charakteristik, které je nutné naplnit, aby osoba mohla získat specifický status s tímto pojmem vázaným. Tento status je pod ochranou mezinárodního práva. Konkrétně je definován v Ženevské konvenci z roku 1951, ze které dále vyplývají, mimo jiné, specifická práva uprchlíků a také povinnosti států pro jejich ochranu. Uprchlíci například nemohou být navraceni do země původu a být tak vystaveni situacím, ve kterých by zjevně mohlo dojít k ohrožení jejich života či svobody (UNHCR, Refugees; The 1951 UN Refugee Convention, online).

*„Pojem uprchlík se vztahuje na kteroukoli osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti, totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit.“* Dle Úmluva o právním postavení uprchlíka přijatá OSN, 1951. (Günterová 2010, s. 331)

### 1.2.2. Cizinci

V průběhu práce se můžeme setkat také s označením migrujících osob jako *cizinci*. Pod tímto pojmem se rozumí všechny osoby, které nejsou občany České republiky. Tento termín se používá také ve spojitosti s označením cizinců třetích zemí. V tomto případě se jedná o osoby, jejichž země původu se nenachází na území Evropské Unie a mají zde pobytový status. *„Podmínky vstupu a pobytu cizince na území České republiky upravuje zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců“*. (Porsche, 2019, s. 8)

### 1.3. Migrace a integrace v ČR

Hlavním orgánem migrační a azylové politiky státu je zde Ministerstvo vnitra, konkrétně odbor azylové a migrační politiky<sup>3</sup>. Česká republika<sup>4</sup> má v rámci migrace stanovenou tzv. Migrační strategii. Aktuálně platí strategie přijatá roku 2016. Migrační politika se samozřejmě odvíjí také od zájmů a dohod v rámci Evropské Unie a Schengenského prostoru. (MVČR, Migrace, online)

Zásadami migrační strategie se ČR řídí také při určování přednostních zájmů v oblasti integrace a mezinárodní ochrany, ale také v rámci informování veřejnosti o tématu migrace. Strategie vymezuje sedm prioritních okruhů: „*integrace cizinců, nelegální migrace a návratová politika; mezinárodní ochrana; vnější dimenze migrace (včetně rozvojových a humanitárních aspektů); volný pohyb osob v rámci EU a schengenského prostoru; legální migrace; provázanost se společnými politikami EU v oblasti migrace.*“ (Porsche, 2019, s. 7).

Integrací zde myslíme zejména postupné začleňování nově příchozích do většinové společnosti. Integrace v ČR je řízena Státní integrační politikou. Jedná se o komplexní proces, během kterého jsou posilovány kompetence cizinců a poskytování důležitých informací pro plnohodnotné fungování ve společnosti. Zároveň je zde působeno také na většinovou společnost a jejich vzájemný vztah. (Porsche, 2019, s. 10).

Státní subjekty, kromě Ministerstva vnitra a OAMP, které působí v oblasti migrace a integrace, jsou zde také Policie ČR v rámci působení cizinecké policie a Správa uprchlických zařízení (MVČR, Migrace, online). Důležitými orgány jsou zde také jiná ministerstva, například Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zahraničních věcí či Financí. Ale také Centra na podporu integrace občanů třetích zemí (Porsche, 2019).

### 1.4. Neziskové organizace pracující s migranty a uprchlíky

Neziskové organizace mají specifickou a nezastupitelnou roli v rámci migrační a integrační politiky ČR. Poskytují velkou škálu služeb, kterými působí jak na cílovou skupinu migrantů, tak na cílovou skupinu většinové společnosti. Od začátku devadesátých

---

<sup>3</sup> Dále OAMP.

<sup>4</sup> Také ČR.

let probíhá velký rozvoj služeb a existuje celá řada organizací s různě specifickou cílovou skupinou. Pracovníci těchto organizací jsou schopni migrantům a uprchlíkům poskytnout pomoc prostřednictvím sociálního, právního či psychologického poradenství, ale také například ve vzdělávacím procesu. Jak bylo zmíněno, snaží se také působit na většinovou společnost a rozbít tak hodnotící postoje vůči migrantům a uprchlíkům či zmírňovat xenofobní naladění společnosti. Důležitým aspektem, o který se tyto organizace opírají jsou mezinárodní úmluvy a lidskoprávní dokumenty. Právě tento rámec se snaží přenést do svých aktivit i při realizaci osvětové či edukační činnosti. Mezi organizace, které v rámci ČR působí, patří například In Báze, Slovo 21, META, Centrum pro integraci cizinců, či Poradna pro integraci a Organizace pro pomoc uprchlíkům a další. V rámci migračních témat působí v ČR také Charita a Člověk v tísni. Neziskové organizace se sdružují v rámci Konsorcia nevládních organizací (Porsche, 2019).



## 2 ROLE PRACOVNÍKŮ NNO<sup>5</sup> PŘI PRÁCI S MIGRANTY A UPRCHLÍKY

Jednou z důležitých součástí stanoveného cíle práce jsou role pracovníků NNO, které pracují se zmíněnou cílovou skupinou. Zároveň z ní vychází také vedlejší výzkumná otázka, a proto je velmi důležité se tomuto konceptu adekvátně věnovat. V této kapitole bude nejprve představeno, co je možné si obecně pod pojmem role představit. Budou zde zmíněny také teorie a pojmy, které jsou s rolí významně provázány, tj. Teorie rolí či sociální fungování. Může dojít také k napětí rolí či přímo ke konfliktu, což zde bude také krátce nastíněno.

Další část kapitoly se již bude věnovat rolím, které pracovníci zastávají vzhledem k tomu, že pracují v neziskových organizacích. Neziskové organizace plní ve společnosti řadu rolí, které jsou spojeny také s jejich zaměřením. Velmi specifickou oblast rolí neziskových organizací představují ty, které se věnují práci s cílovou skupinou migrantů a uprchlíků. Abychom lépe porozuměli pozici, ve které se pracovníci těchto organizací při své práci nacházejí, tyto role zde budou představeny.

### 2.1 Definice role

Roli můžeme definovat jako určitou pozici člověka ve společnosti, která je spjata se specifickým chováním či povinnostmi. Lidé během svého života mohou zastávat více rolí najednou. Mohou být zároveň rodičem, zaměstnancem či studentem. Každá z těchto rolí je zároveň provázána očekáváním společnosti, že dotyčný či dotyčná budou jednat adekvátně dané roli. Za *sociální normy* jsou označována právě zmíněná očekávání společnosti, kterým se lidé snaží přizpůsobit své jednání. Tato charakteristika je zde nabídnuta z pohledu sociologie, ve které je možné hovořit také jako o roli *sociální*. (Kivak, 2020, online). Erving Goffman (2018) ve svém díle *Všichni hrajeme divadlo* popisuje vzájemné působení mezi lidmi navzájem prostřednictvím divadelního představení. O roli zde píše tak, že každá je spojena se „scénářem“, kterého se lidé snaží řídit a vytvářet tak co

---

<sup>5</sup> Nestátní či nevládní nezisková organizace.

nejpřesvědčivější dojem svému okolí. Mnohdy k tomuto naplnění role mohou potřebovat specifické prostředí či další „herce“, se kterými je poté dojem věrohodnější. (Goffman, 2018).

Koncept rolí je využíván v řadě dalších odvětví, také například jako analytický rámec zahraniční politiky. Propojení však můžeme nalézt v hlavní funkci role. Gelnn Chagetz (Beneš, 2010, s. 64) ji charakterizuje jako „*poskytnutí aktérovi relativně stabilní pocit totožnosti (identity). Bez této identity, bez představy o smyslu a účelu vlastní existence, může aktér jen těžko dát řád a smysl vnějšímu prostředí a v konečném důsledku jen těžko zvládá i samotné jednání a chování v širší společnosti.*“. Z této definice tedy vyplývá, že pro snazší fungování a orientaci jednotlivců ve společnosti, je zásadní identifikace s rolemi, které zastávají.

### **2.1.1. Teorie rolí**

Tuto teorii, která se v polovině minulého století stala doménou sociologie, nejvíce rozvinul sociolog Talcott Parsons, Ralf Dahrendorfem a Erving Goffman. Teorie v tomto období byla využívána pro lepší porozumění chování lidí ve společnosti (Straus 2002 In: Howson 2021, online). Byla dále rozpracována také v oboru sociální psychologie. V nynějším přístupu sociologie však není tento koncept již tak význačným, nicméně je stále podstatným prostředkem zejména při porozumění různorodosti fungování v běžném životě a případnému vzniku konfliktů mezi rolemi či uvnitř jedné. Je využíván ale také v oblasti péče o osoby, které jsou závislé na pomoci druhých. (Howson, 2021, online)

Každá role, kterou si lidé osvojují během socializace, je spojená s určitým postavením ve struktuře společnosti a nese s sebou mimo jiné také určité povinnosti a požadavky na chování (Howson, 2021, online). Jednání v roli a při vystoupení z ní může být do velké míry rozdílné. (Goffman, 2018). Lidé se také díky různým rolím, které souběžně zastávají, mohou dostat do situace, kdy se očekávané jednání neslučuje a dostávají se tak do *konfliktu* (Kivak, 2020, online). Může docházet také k tzv. *napětí* rolí, tedy v případech, pokud jsou v rámci jedné role kladeny nároky, které jdou vzájemně proti sobě (Howson, 2021, online).

## 2.1.2. Konflikt a napětí rolí

O konfliktu rolí, respektive napětí rolí, píše také Goode (1960, s. 484, 485). Každá role s sebou nese také povinnosti z ní vyplývající. V rámci rolí, které jsou ve vzájemném vztahu, mohou být povinnosti či požadavky na dané role různorodé. Každý vztah k roli vyžaduje, aby se dotyčný určitým způsobem choval či jednal. Může však dojít i k situaci, kdy existují různé normy či požadavky na chování stejné role a dochází tak k nesrovnalostem. S těmito různými pohledy se můžeme setkat v pracovních pozicích, kde existuje více požadavků na zaměstnance či organizaci. Dochází tak k napětí mezi tím, jak jednat na základě kvantitativních či kvalitativních norem, technickou vybaveností a kvalitou mezilidských vztahů apod.

Kubánková (2017, s. 28, 29) ve své práci uvádí příklady k různým typům konfliktu rolí v sociální práci. Vychází přitom z rozdělení Kellera (1997), který rozlišuje čtyři typy:

- *Konflikt v roli* – zde může být pracovník v konfliktu v rámci funkce, kterou zastává. Musí například jako vedoucí pracovník propustit svého kolegu.
- *Konflikt mezi rolemi* –Kubánková zmiňuje, že se pracovník může dostat do situace, kdy bude potřeba se věnovat pracovní činnosti, a zároveň být jako rodič na jiném místě (např. třídní schůzky).
- *Intra – sdělovací konflikt* – zde hraje roli faktor očekávání, kdy nelze zastat všechny role kvalitně. Například nelze naplňovat výborně zároveň roli úředníka, kolegy a přítele či podřízeného.
- *Já – role konflikt* – pracovník nemusí být se svou pozicí a povinnostmi z ní vyplývající zcela ztotožněn, a proto určité činnosti této role nemusí adekvátně naplňovat.

Role, vycházející právě z určité profese či pracovní pozice, můžeme nazvat jako role profesní. Pokud se zaměříme na sociální služby, dle Maroona (2012, s.61) je běžné, že jsou role pracovníků pod tlakem požadavků správních struktur. Zároveň zde mají pracovníci své vlastní motivace k práci a zastávají k ní určité postoje. Dochází tedy ke značnému tlaku na tyto profesionály a jedná se o jeden z rizikových faktorů pro vznik syndromu vyhoření.

### **2.1.3. Naplňování rolí a sociální fungování**

Dle Barkera (1995) hovoříme o fungování ve společnosti, jestliže jedinec dokáže naplňovat role v rámci svého blízkého okolí, ale také u sebe sama. Jedná se o naplňování potřeb pro vlastní fungování, ale také pro působení ve společnosti. Mluvíme zde například o potřebách tělesných, osobních, emočních či sebepojetí. Jedná se zde o tzv. *sociální fungování*. Tomuto pojmu se věnovala zejména Barttlelová. Ta předkládá, že zde existuje důležitý aspekt interakce mezi tím, co a jak lidé ve svých životech prožívají a jaké jsou kladeny nároky ze strany svého sociálního prostředí. Z toho je patrné, že kromě toho, že jsou lidé a jejich prostředí ve stále probíhajícím dialogu, okolí klade na člověka určité nároky, na které je nutné reagovat. Pokud tento vztah není v souladu, dochází k problémovým situacím. Ty mohou vznikat z důvodu, že dotyčný nemá dostatek schopností zvládat požadavky či uvést zmíněný vztah do rovnováhy, nebo prostředí stanovuje nereálné nároky. Tento koncept je velmi často využíván také v sociálních službách, které s v rámci tohoto kontextu zaměřují na pomoc svým klientům. (In Navrátil, Musil, 2000, s. 118 – 199).

Využívanou teorií sociální práce o vzájemném působení jedince a jeho okolí je také ekologická perspektiva. Zejména při práci s klienty je potřeba nejprve zjistit, jak se na danou problémovou situaci dívají její účastníci. Je zde potřeba pracovat nejen s jednotlivci, ale také s institucemi či rodinami, abychom dokázali adekvátně identifikovat zdroje a slabá místa. Tento koncept rozpracoval zejména Bronfenbrenner ve svém modelu ekologických systémů. Ten rozděluje prostředí jedince do pěti struktur. Pro účely této práce postačí dělení taktéž využívané v sociální práci pouze do tří oblastí – *Mikro*, *Mezzo* a *Makro*. *Mikro* oblast zahrnuje všechny důležité aspekty týkající se jedince, jako jsou biologické či psychické potřeby či vztahy a hodnoty. Do *Mezzo* úrovně spadají třeba rodinné vazby, práce, škola a jiné organizace. *Makro* oblast představuje systém, ve kterém se člověk nachází. Např. zdravotní systém, legislativní či etické rámce. (Tyler 2020 online).

## **2.2 Role nevládních organizací ve společnosti**

Pro ukotvení této kapitoly je vhodné nabídnout také rámec postavení nestátních neziskových organizací, popřípadě samotných sociálních služeb, ve společnosti a jejich roli

v rámci občanského sektoru. Tato oblast je velmi rozsáhlým více sektorovým konceptem a jeho celistvé představení by obsáhlo samotnou práci podobného rozsahu. Dovolte mi tedy alespoň uvedení některých bodů této problematiky, které mohou být zásadní pro následující kapitoly této diplomové práce.

### **2.2.1 NNO jako součást občanské společnosti**

Klečková ve svém článku hovoří o nestátních neziskových organizacích jako o zásadním článku demokratické společnosti. K jejich obnovenému rozvoji dochází na začátku devadesátých let minulého století, tedy po konci komunistického režimu. Zejména pak v posledních deseti letech, kdy byl tento růst nejvíce rapidní oproti ostatním sektorům napříč českou společností. (Klečková, 2020, s.1). Do mezinárodních kritérií, které NNO charakterizují, patří: organizovanost, soukromý charakter a nezávislost na státu, nerozdělování zisku, samosprávnost a dobrovolnost. (Salamon a spol., 1999, s. 3, 4, online)

NNO působí v celé řadě odvětví, jejich role se tedy odvíjí také od jejich zaměření. Mohou cílit například na ochranu zájmů marginalizovaných skupin společnosti a pomoc při prosazování jejich oprávněných zájmů či na ochranu životního prostředí. Role těchto organizací tedy může spočívat v ochraně základních zásad a hodnot demokratické společnosti. Jejich prostřednictvím se mohou lidé sdružovat a angažovat v různých občanských iniciativách a podílet se tak na rozvoji společnosti. (Klečková, 2020, s. 1, online).

Dle Skovajsy (2010, s. 30, 36, 37) jsou nestátní neziskové organizace součástí občanských organizací, působících v tzv. třetí sektor občanské společnosti. Též nazývaný jako neziskový sektor. (Benešová, 2012, s.6). Pavol Frič a spol. v kontextu všech občanských organizací mluví jako o „*jedné ze čtyř základních oblastí občanské společnosti*“ (2016, s. 13). Terminologie zde není jednotná, nicméně pokud hovoříme o NNO, je zde myšlena spíše specifická část těchto organizovaných skupin (např. dobrovolnické či charitativní organizace, sociální hnutí apod.). Nejvhodnějším termínem pro označení opravdu všech jednotek je organizace občanské společnosti (OOS). (Skovajsa a spol., 2010, s. 30, 36, 37).

Obecně můžeme OOS definovat jako „*formálně ustavené, soukromé organizace občanů, kteří se v nich sdružují na principech vzájemné důvěry a solidarity a dobrovolně se angažují v otevřeném nastolování a řešení otázek veřejného života.*“ Občanský sektor není tvořen pouze organizacemi samotnými, ale také jejich vzájemným provázáním a souvislostmi, které do jisté míry získaly i institucionální přesah. (Frič a spol., 2016, s. 13). Na OOS lze pohlížet jako na školy demokracie, tedy ve kterých jejich členové získávají důležité občanské kompetence. K jejich osvojování dle Tocquevilla dochází při setkávání těchto lidí, kdy si navzájem během diskuse a sdílení předávají tyto postoje a myšlenky a následně je pak přinášejí do občanského života (Frič a spol. 2016, s.9, 19).

Další role OOS se dále odvíjí také od zaměření a funkce, kterou v občanské společnosti organizace zastávají. Dle Friče a spol. (2016, s. 15, 16) mohou plnit i více funkcí najednou, nicméně jedna vždy převažuje. Za základní funkce neboli od jejichž naplňování se odvíjí všechny ostatní, považuje „*servisní*“ a „*advokační*“. Skovajsa nabízí přehled dle různých autorů (Salamona, Anheiera, Prewita a Pospíšila), přičemž kromě již zmíněných, se jedná o funkce „*komunitní, inovativní, filantropické, charitativní*“ či zaměřené na „*podporu společenských změn a pluralismu*“ nebo „*ochranu hodnot*“ ve společnosti (Skovajsa a spol. 2010, s.42, 43). Zaměřovat se mohou například na volnočasové aktivity a sport (*tradiční zájmové organizace*), na poskytování sociálních či zdravotnických služeb (*nové servisní organizace*), aktivity podporující práva lidí či zvířat (*nové advokační organizace*) nebo se může jednat také o odbory či komory (*tradiční advokační organizace*). Přirozeně se také liší zájem, postoje a chování jejich členů nebo dokonce přístup veřejného sektoru k nim samotným (např. financování). (Frič a spol. 2016, s.16-18).

Postavení neziskových organizací může také ovlivňovat image, jakou aktuálně ve společnosti mají. Právě postojům společnosti k NNO a jejich pracovníkům, zejména těch, kteří pracují s cílovou skupinou uprchlíků a jiných migrantů, bude věnována kapitoly část této práce. Jelikož se jedná především o služby servisní, se zaměřením na sociální služby, bude pro tyto organizace využíván pojem NNO.

Kromě státu, který je garantem sociální pomoci občanů, funguje v rámci sociálních služeb také řada neziskových organizací (obecně prospěšných společností, spolků, nadací aj.). Mezi jejich hlavní role podle Tomeše (2012, s. 173) řadíme:

- 1) *„Posilování povědomí občanské odpovědnosti a solidarity při řešení konkrétních, místně a časově determinovaných sociálních problémů svých spoluobčanů,*
- 2) *Prohlubování státní sociální politiky o etický kontext moderního občanství jako výrazu příslušnosti ke státu a spoluodpovědnosti za věci veřejné,*
- 3) *Zefektivnění sociální činnosti zvýšením jejich adresnosti a snižováním nákladů“.*

### **2.3 Role NNO pracujících s migranty a uprchlíky**

Jak zmiňuje Trbola, neziskové organizace hrají velmi důležitou roli, mimo jiné, v procesu samotné integrace přistěhovalců a mají velký vliv na to, jak tuto novou skupinu obyvatel přijme většinová společnost. Důraz na zapojení a důležitou pozici lokálních aktérů veřejného života zdůrazňuje také Evropská komise ve své integrační politice. Také Česká republika přijala tento koncept do své integrační strategie, významněji od přelomu druhého tisíciletí. (2011, s. 73, 74)

Také Pořízková ve svém výzkumu mezi pracovníky Úřadu práce uvádí, že nezanedbatelná část dotazovaných vnímá neziskové organizace jako důležitého aktéra integrace. NNO v tomto případě nejčastěji doplňují, v některých případech i přímo nahrazují činnosti Úřadu práce. K takové spolupráci však dochází především v rámci působnosti větších měst, které se potýkají také s vyššími počty nově příchozích ze zahraničí. Nabídka služeb v těchto místech také převyšuje možnosti jiných regionů. Činnost NNO může zahrnovat právě ty služby, na které tyto instituce nemají dostatečnou kapacitu, ať už například personální či kvalifikační. Mezi takové činnosti mohou být zahrnuty zejména asistenční nebo překladatelské služby. Úřady práce v tomto případě vnímají, že díky těmto aktivitám NNO získávají nově příchozí důležitý zdroj a oporu pro uplatnění na trhu práce. Zároveň také vnímají své limity a neuspokojivou nabídku odborného poradenství zaměřené na tuto cílovou skupinu, například v rámci rekvalifikace. (2011, s. 69, 70)

### 2.3.1. Role samotných pracovníků

Práce s touto cílovou skupinou se odvíjí také například od charakteristického postavení uprchlíků a řady specifických překážek, se kterými se klienti setkávají. Tyto bariéry mohou narušovat působení sociálních pracovníků, které společnost staví do role těch, kteří mají pomoci s adaptací a integrací uprchlíků do nové společnosti. Sociální pracovníci se snaží pracovat s touto problematikou komplexně a zaměřují se nejen na jednotlivce, ale také na celé rodiny či komunity. Své působení tak cílí na pokud možno trvalé řešení situace klientů. (Kuric, 1997, s. 3, 10)

Jak píše Navrátil. (2013, s. 228, 229), pracovníci se dostávají do situace, kdy svým klientům pomáhají při adaptaci na novou roli. Jejich posláním může být tedy podpůrná činnost klientů při zvládnání těchto změn a také pomoc s pochopením nároků nových rolí, jejich přijetím a uskutečňováním v aktuální životní situaci. Zmiňuje zde však také rovinu znevýhodnění klienta či celé cílové skupiny migrantů či uprchlíků, zejména na úrovni nenaplňování očekávání okolí. *„Úkolem sociálního pracovníka je v takovém případě napomoci roli znevýhodněného změnit či opustit. Vědomí přítomnosti určitých struktur a prvků v životní situaci může sociálnímu pracovníkovi při posouzení životní situace napomoci.“*

Mezi zmíněná specifika práce s uprchlíky je možné zařadit například situace spojené s charakteristickým právním postavením s ním spojených procesů, ale také sociokulturní rozdíly uprchlíků a většinové společnosti (nejčastěji jazyk, postavení ženy v domácnosti apod.) či psychologická, případně sociálně psychologická specifika (traumata, změna postavení a role, frustrace z jejich nenaplňování, psychosomatická onemocnění). Další významnou oblast, od které se práce s uprchlíky odvíjí, je přijímající společnost a role samotných sociálních pracovníků jako zprostředkovatelů této interakce. Většinová společnost však nemusí být připravena a otevřena nově příchozím a mohou se zde vyskytovat xenofobní až rasistické tendence či stereotypizace migrantů a uprchlíků. Zautomatizování či přijetí těchto stereotypů a postojů může být odvozeno od historie dané společnosti (Kuric, 1997, s. 7-12).



Podle Trboley (2011, s. 91) je role nevládních organizací zejména v zaměření se na rozpoznání potřeb cílové skupiny migrantů a uprchlíků. Jak již bylo zmíněno, tyto organizace s klienty pracují komplexně a mohou zasahovat mimo pole působnosti institucí veřejného sektoru. Zaměřují se na naplnění potřeb této cílové skupiny, vycházejících jak z vlastní identifikace, tak definováním skrze prostředky integrační politiky. Názorné zobrazení postavení nevládních organizací a sociálních pracovníků nabízí Kuric ve svém studijním textu (Obr. 1). Podle něj můžeme hovořit o třech hlavních rolích sociálního pracovníka při práci s uprchlíky. Jedná se o:

- „*rolí reprezentanta společnosti (státu),*
- *rolí „obhájce“ klienta vůči společnosti,*
- *rolí zprostředkovatele mezi uprchlíky a majoritou (role předpokládající vyváženost mezi loajalitou ke klientovi a loajalitou ke státu, resp. společnosti).“* (Kuric, 1997, s. 5, 13).



Obrázek 1

Dle Konceptce integrace cizinců jsou NNO, které působí v oblasti integrace cizinců, důležitým partnerem ostatních subjektů. Tyto organizace mají důležitou roli v působení na státní nebo lokální úrovni a zaujmají tak značný potenciál. Centra na podporu integrace cizinců významně s NNO kooperují, či jsou jimi přímo provozována. (Aktualizovaná konceptce integrace cizinců, s.20 online).

Sociální pracovník, či jiný profesionál NNO, se může tedy dostat do pozice, kdy bude fungovat jako spojka mezi přijímající společností a nově příchozím. Pod přijímající společností si zde můžeme dosadit nejen pracovníky institucí, ale také například sousedy a

jiné osoby objevující se v běžném životě. V takovém případě může být tento pracovník jeden z mála lidí či úplně jediný, kdo v těchto interakcích bude fungovat jako zprostředkovatel. K těmto interakcím může docházet na mnoha úrovních, se kterými souvisí také jednotlivé role pracovníka. Jedná se zejména o roli poskytovatele služeb jako je asistence při jednání s úřady, odborného pracovníka při předávání informací či materiální pomoci, mediátora při vyjednávání nebo advokační činnosti. Ale také odborným pracovníkem v oblasti práva nebo psychologické podpory. (Günterová 2010, s. 333)

Kromě tedy jakéhosi zprostředkovatele by měli pracovníci sociálních služeb pracovat také s přijímající společností. A to tím, že budou poskytovat informace o problematice migrace, uprchlictví a preventivně působit proti xenofobním a negativním postojům veřejnosti vůči této cílové skupině. (Günterová 2010, s.334)

Pokud zde hovoříme o pracovnících, je potřeba si upřesnit, že v rámci neziskových organizací a sociálních služeb nepůsobí pouze sociální pracovníci. Mezi další profesionály, kteří jsou součástí interdisciplinárních týmů nebo jsou využíváni externě, patří zejména psychologové (případně psychoterapeuti) a právní poradci. Zejména cílová skupina uprchlíků se potýká s řadou traumat, jelikož se mnohdy jedná také o oběti násilí a válečných konfliktů. Psychologická pomoc zde tedy funguje především v rovině individuální podpory nebo skupinových terapií. Právní poradenství nejčastěji vybavuje klienty informacemi z oblasti pobytové legislativy. Pracovníci však mohou pomáhat také například s odvoláním či žalobou proti rozhodnutí příslušných úřadů či orgánů. (Günterová 2010, s. 340)

Ať už se jedná o jakéhokoli ze zmíněných profesionálů, tyto role kladou na pracovníky řadu specifických kompetencí. Očekává se, že aby mohlo dojít ke kvalitnímu navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem této cílové skupiny, je potřebná znalost českého právního systému a prostředí, jazyková vybavenost, a také pochopení kulturního pozadí migrujícího. (Günterová 2010, s. 333).

## 3 POSTOJE ČESKÉ SPOLEČNOSTI K NNO A MIGRACI

Z předchozí kapitoly již víme, že role jsou spjaty s určitými požadavky a specifickým chováním. Jejich naplňování je důležitým aspektem ve fungování ve společnosti a součástí vzájemné interakce mezi lidmi na různých úrovních. NNO, které pracují s lidmi, kteří migrují do ČR, fungují v rolích, při kterých působí nejen na své klienty, ale také na přijímající společnost a podporují demokratické a lidskoprávní hodnoty. Zároveň jsou však jejich pracovníci také představitelé této společnosti.

Průběh integrace cizinců a fungování zmíněných organizací tedy probíhá ve společnosti. Zástupci této společnosti však mohou k této problematice zaujmout postoj, na jehož základě mohou jednat. Pro pochopení kontextu bude nyní představeno, s čím je *postoj* spjatý či jak se odlišuje od názoru. Specifickým postojem je také *předsudek*, který zde bude také představen. Dále si již představíme *průzkumy veřejného mínění* k otázkám postojů společnosti k neziskovým organizacím a tématu migrace.

### 3.1. Postoje

Tento pojem se dostal do povědomí především v souvislosti s výzkumy zaměřenými na zkoumání mínění veřejnosti. Kromě sociologie však patří také k jednomu ze základních pojmů sociální psychologie. (Šmídová M., Vávra M., Čížek T., 2017, s.15). Postoj<sup>6</sup> Hartl a Hartlová definují jako „*hodnotící vztah*“ na základě kterého máme tendenci reagovat předem vyhraněným stylem na „*předměty, osoby, situace a na sebe sama*“. Zmiňují také, že se jedná o složku *osobnosti*, kterou získáváme v průběhu života a která má tendenci být stálá. Postoj dle autorů tvoří tři základní složky: „*kognitivní (poznávací), afektovaná (citová) a behaviorální (kogentní)*“ (2010, s. 431).

Šmídová a kol. dále uvádějí, že existuje řada různých definic tohoto pojmu. Autoři se však shodují, že jsou postoje něčím získaným a naučeným, jejichž součástí je často emocionální posuzování výše zmíněného. Mnohdy diskutovanou souvislostí postojů je také

---

<sup>6</sup> V překladu Attitude.

reakce, respektive jednání, které se od nich může odvíjet. (2017, s. 16). Nicky Hayesová nabízí porovnání výzkumu LaPiera (1934) a přístupu Ajzena (1998), kteří se zabývali právě zkoumáním souvislostí mezi postoji a chováním. Dle LaPiera lidé mohou jednat způsobem, který se neodvíjí od zaujímaného postoje. Ajzen tento výzkum rozvádí a argumentuje tím, že lidé mohou v dané situaci volit mezi různými postoji. Může dojít i ke konfliktu mezi postoji, které si navzájem odporují. (Hayes N. 2013, s. 95, 96).

### 3.1.1. Význam a funkce postojů

Hayes také ve své publikaci nabízí ukotvení tohoto pojmu v kontextu hodnot a názorů. Za zásadní považuje vyzdvižení faktu, že chování, kterým se může projevat určitý postoj, vždy nemusí odpovídat názoru dotyčného. Při objasnění toho, jak můžeme postoje od názoru odlišit, využívá autorka práci Fishbeina a Ajzena (1975). Ti uvádějí, že důležitým rozlišovacím faktorem je „emoční náboj“ postojů. Poznáme ho tak, že na rozdíl od víceméně neutrálního názoru, je postoj hodnotící a při jeho prezentaci jsou použity emocionálně zabarvené výrazy. Důležitým aspektem postoje je také silná vazba na hodnotový systém člověka. (2013, s. 96, 97).

Co se týče funkce postojů, pomáhají nám například v identifikaci s určitými skupinami a tím tak posilují vazby a soudržnost s ostatními lidmi. Tato funkce je označována jako *sociální přizpůsobení*. Smith a kolektiv (1964) představují celkem tři funkce. Kromě již zmíněné se jedná o *hodnocení objektů*. Díky tomu můžeme při vystavení již známé situaci, reagovat na situaci na základě předchozí zkušenosti. Můžeme se jí také na základě našeho postoje záměrně vyhnout. Poslední zde představenou funkcí je *externalizace*. Tato funkce může být jednotlivcům do jisté míry skrytá, jelikož se zde promítají nevědomé procesy. V praxi to může znamenat, že si vytváříme nějaký postoj na základě našich vnitřních motivů či stavů. Stejní autoři také zmiňují, že aby se naše názory mohly vyvíjet a „zrát“, je důležitý přísun různorodých informací. Lidé totiž mají přirozenou potřebu rozumět světu, ve kterém žijí. Tato potřeba se tedy se zvyšujícími se konfrontacemi s různorodými pohledy zvyšuje (Heyes, 2013, s. 97, 98).

### 3.1.2. Předsudečný postoj

Předsudečný postoj neboli předsudek, můžeme označit jako hodnocení nebo tvorbu úsudku, která probíhá dopředu. Zároveň dotyčnému při posuzování chybí předchozí osobní zkušenost nebo informace. (Šmídová a kol., 2017, s. 18). Tuto definici bychom mohli snadno zaměnit s mylnou představou, která vzniká na základě nesprávných informací. Čím se předsudek odlišuje jsou situace, kdy jednotlivci nejsou ochotni svou představu změnit, i když vyšly najevo nové informace a aktivně se vůči nim vymezují. Allport uvádí konkrétní definici etnického předsudku, se kterou pracuje v dalších částech publikace. V tomto případě zde mluví o *antipatii* vůči skupině lidí nebo jednotlivcům, kteří k ní patří. Zároveň tak dotyční soudí ve spojitosti s výše uvedeným, tedy chybí vlastní zkušenost, informace a toto zobecnění odmítají opustit. Je důležité však uvést, že tento způsob uvažování o světě je přirozeným jevem. Lidé mají potřebu skutečnosti kategorizovat a tím také zjednodušovat. Při tvorbě předsudku vycházíme z vlastních hodnot. Může být tedy v negativním, až nenávistném zabarvení, ale také v pozitivním. (Allport 2004, s. 41, 58 a 9).

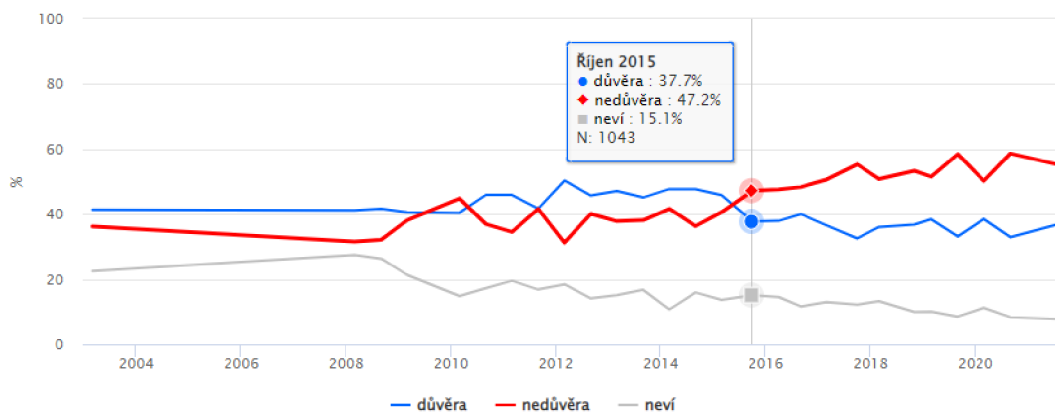
### 3.2. Image nestátních neziskových organizací

Jak uvádí Frič, důležitým ukazatelem obliby NNO je to, zda veřejnost vnímá aktivity organizací jako oprávněné a důvěryhodné. Autor zde zmiňuje, že v tomto procesu jde o to, do jaké míry jsou tyto organizace účelné v rámci zacílení své práce na problémy ve společnosti a jejich řešení. Ale také o to, jaké mají pracovníci kompetence a dovednosti při obhajování práv a zájmu obyvatel nebo oprávněnost požadavků při mediaci mezi politickými představiteli a zástupci některých skupin obyvatel. (Frič 2016, s. 60). Toto vysvětlení můžeme chápat také jako obhajitelnost aktivit nevládních organizací vůči veřejnosti.

Zmíněnou důvěru veřejnosti vůči neziskovým organizacím pravidelně sleduje Centrum pro výzkum veřejného mínění (CVVMAPP online). To ve svém grafu (Obrázek 3) uvádí, že od roku 2003 míra důvěry v NNO dlouhodobě převyšovala nad nedůvěrou obyvatel a měla tendenci spíše růst. Zlomovým šetřením je zde sběr dat v říjnu 2015, od tohoto období se pozice důvěry proměnila a převažuje mezi lidmi spíše nedůvěra, která se

mírně zvyšuje. Tato změna zde započala již v průzkumu v březnu 2015. Dlouhodobě také klesá počet lidí, kteří na tuto otázku nedokážou odpovědět. Nedůvěra je v tomto grafu proměnlivá také ve vztahu k pohlaví či věku. Nedůvěra se zvyšuje právě s rostoucím věkem a u mužského pohlaví.

## DŮVĚRA NEZISKOVÝM ORGANIZACÍM



Obrázek 2

Další ucelený průzkum nám nabízí Glopolis v rámci projektu NeoN, který byl uskutečněn v roce 2019 ve spolupráci s nezávislým sociologickým ústavem STEM a sociologickou organizací v oblasti výzkumu PAQ Research. Ten se zaměřoval nejen na důvěru k NNO, ale také na popsání vztahu a postojů české společnosti k těmto organizacím. Z výsledků vyplývá, že se jedná o komplexní problematiku. Na úvod uvádějí, že je velmi klíčové použití samotného označení nestátních neziskových organizací. U „neziskových organizací“, respektive „neziskovek“ se setkáváme s *etiketováním*<sup>7</sup> a odlišným výkladem napříč jednotlivci. Dalšími oblastmi, které mají vliv na postoje k NNO, je zaměření organizací, jejich velikost a transparentnost. Pozitivnější vnímání je zaznamenáno například u těch organizací, které jsou zaměřeny na humanitární pomoc, sociální služby či ekologii. Oproti obecnému názvu NNO je tento nárůst dvojnásobný. Více negativně vnímané NNO jsou ty, které se zaměřují na oblast migrace a integrace.

<sup>7</sup> Také „labelling“ vychází z teorie stigmatizace či etiketizační teorie. „Tyto teorie jsou odvozeny od pojmů ‚nálepka‘, ‚etiketa‘, ‚znak‘, ‚stigma‘. Nálepkování často vzniká na základě předsudků (jak etnických, tak sociálních, profesních, genderových apod.), soustředění se výhradně na vnější projevy chování jedince či skupiny, zkušenost s osobou či skupinou z minulosti a další.“ (Bělík V., Hoferková S. a kol. 2017, s. 90)

Kromě toho se postoje liší také v závislosti na časovém období či postojích k různým společenským tématům a důvěře v instituce. Postoje společnosti k NNO se také dle Hořejše odvíjejí od mediálního obrazu NNO a přístupu politických zástupců společnosti. (Glopolis, online)

Z výzkumu je zřejmé, že veřejnost můžeme dle jejich postojů rozlišit na pět skupin:

- **„Aktivní podporovatele v zásadě všech typů organizací“**
  - Tato skupina tvoří 26 %. Indikátorem je zde aktivní zapojení v rámci příspěvků či přímé účasti.
- **„Pasivní příznivce“**
  - Vnímají NNO pozitivně, nicméně se přímo neúčastní aktivit organizací či je jinak nepodporují. Tato skupina (20 %) je do značné míry tvořena lidmi, jejichž příjem, zájem o politiku a věci veřejné byl nižší.
- **„Rozlišující“**
  - 29% těchto lidí vnímá pozitivně organizace, které působí v oblastech sociální práce, humanitární pomoci nebo pracují s dětmi a dospívajícími či v oblasti vzdělávání. Vymezují se však vůči NNO zaměřující se na pomoc a integraci nově příchozím migrantům, menšinám nebo podporu demokracie ve společnosti.
- **„Odcizení“**
  - Tito lidé nejsou aktivní ve společenských tématech a nejeví o ně zájem. K NNO nezaujímají žádný postoj. Hovoříme zde o 13 %.
- **„Aktivní odpůrci“**
  - Tato skupina lidí je charakteristická negativními postoji vůči NNO, především zaměřující se například na migraci a integraci či podporu demokracie. Těchto 12% zastupuje spíše starší věková skupina a muži, převládají zde konzervativnější hodnoty.

Z uvedeného vyplývá, že i když důvěra v neziskový sektor obecně klesá, skupina lidí ve společnosti, která vystupuje proti těmto organizacím tvoří pouze 12 %. Pokud bychom zde však mluvili pouze o NNO pracujících v oblasti migrace a integrace, toto procento pravděpodobně vzroste.

V předchozí kapitole bylo mimo jiné zmíněno, že neziskový sektor a sociální služby v současné době zastávají řadu rolí, které bez diskuse fungují ve prospěch společnosti. Z výzkumu Glropolis je také patrné, že mnoho těchto oblastí je společností oceňováno. I Klečková zde nicméně upozorňuje na část veřejnosti, která navzdory těmto benefitům, vnímá NNO v posledních letech značně nepopulárně. Organizace a jejich pracovníci bývají útokem pravicově orientovaných extremistických uskupení či dezinformačních webů. K těmto postojům společnosti přispívá řada faktorů. (Klečková 2020, s. 14).

Jeden z možných vlivů na postoje veřejnosti může mít minulý komunistický režim. V tomto období centralizace moci fungovaly některé neziskové organizace na či za hranou zákona. V některých skupinách české společnosti tedy může být zakořeněná představa neziskového sektoru stále jako součást oblasti, která se od oficiální ideologie státu odlišuje a funguje do jisté míry skrytě. (Klečková 2020, s. 14). Frič dále hovoří, že během rozvoje v období po roce 1989, se setkávaly neziskové organizace v České republice s řadou překážek. Je zde myšlena především nepříliš vyjasněná představa společnosti, jakou roli by měly NNO ve společnosti zastávat. Narážely také na negativní postoje některých vrcholných politických představitelů. (Frič 2016, s. 60)

Politici a další významné osobnosti tvoří důležitou součást vlivu na postoje společnosti k NNO. Mezi těmito reprezentanty zaznamenáváme posun od vnímání neziskového sektoru jako rovnocenného partnera až po odmítající postoj označující NNO za nežádoucí. (Klečková 2020, s. 14). Frič zde upozorňuje na dlouholetý vývoj a také vliv například prezidentů České republiky. Václav Havel se od devadesátých let zasazoval o rozvoj občanské společnosti a vnímal důležitost zapojení neziskového sektoru do rozhodovacích procesů a demokratizace společnosti. Václava Klause můžeme označit za kritika neziskového sektoru, který upozorňoval zejména na jejich příliš velký dosah vlivu a možnost ovlivňovat politická rozhodnutí. Tento postoj se nezmírnil ani po vstupu České republiky do Evropské Unie. „*NGOismus, humanrightismus a enviromentalismus*“ označoval za „*zhoubu a degeneraci demokracie*“. Z průzkumů však vyplývá, že tyto postoje nebyly důvodem pro přímý a okamžitý pokles důvěryhodnosti NNO. Na rozvoj negativního obrazu o nestátních neziskových organizacích navázal také prezident Miloš



Zeman. Ten v minulosti kritizoval zejména závislost NNO na státních dotacích. Známým pojmem se zde stal termín „*dotační pijavice*“ (Frič 2016, s. 60, 61, 63).

Významným rokem pro rozvoj negativních postojů vůči NNO byl rok 2014. Stále více dezinformačních webů cílilo právě na neziskové organizace, které velmi často vystupovaly v pozici kritika těchto aktérů a zásadně se zapříčiňovaly v rozvoji programů zaměřujících se na mediální gramotnost a rozvoj dovedností uvažovat o informacích kriticky. (Klečková 2020, s. 14). Jak je známo z výzkumu CVVM, právě v roce 2015 naboural doposud rostoucí důvěru v NNO rozvoj uprchlické krize. Je tedy možné, že na pokles důvěry mohlo mít vliv šíření informací v médiích a na internetu zástupci extremistických skupin či občanů aktivně vystupujících proti islamizaci a uprchlíkům. NNO zároveň mohly být v rámci svého dobročinného charakteru automaticky stavěni do pozice přijímajících a tolerantních vůči nově příchozím. Setkáváme se v tomto kontextu s pojmy jako „*vítači uprchlíků*“, „*pravdoláskaři*“ či „*sluníčkáři*“ (Frič 2016, s. 64, 65, 66).

### **3.3. Postoje společnosti k migraci**

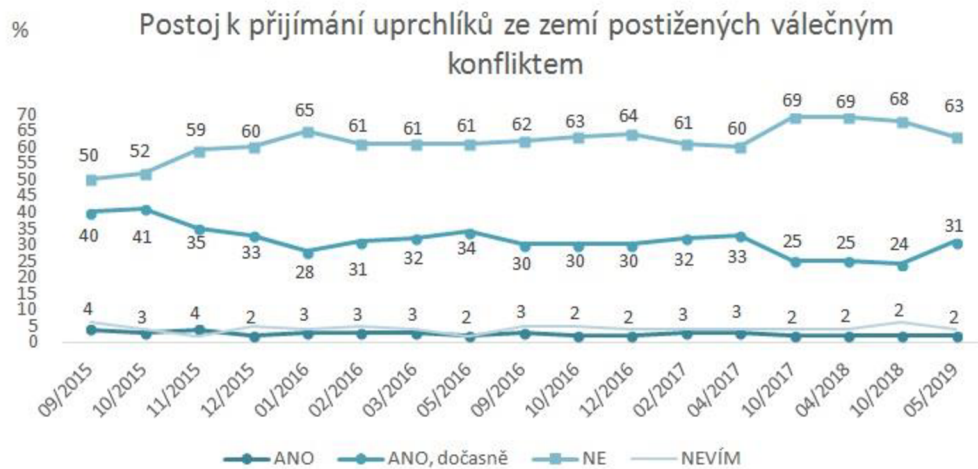
V předchozích letech můžeme zaznamenat, že se problematika migrace stala celospolečenským tématem, které prostupuje diskusemi nejen odborné, ale také laické veřejnosti. Právě na zmapování postojů české veřejnosti a citlivost tohoto tématu napříč společnostmi, se zaměřila řada průzkumů veřejného mínění. Kromě zmíněných postojů průzkumy také mapovaly celkové porozumění informacím prostřednictvím médií a politických zástupců v tomto kontextu. (MVČR, Postoje české veřejnosti k uprchlíkům..., online).

Ve srovnání se okolními státy, jako je Polsko, Slovensko či Maďarsko, dochází v polovině roku 2019 v Česku spolu s Polskem k prohloubení negativních nálad vůči migrantům. Naopak v ostatních dvou státech se tyto postoje posouvají k lepšímu. Výrazným faktorem přispívajícím k odmítavým postojům je zejména absence přímé zkušenosti a nedostatečná informovanost o tomto tématu. Češi až v 75 % uvádí, že pociťují nedostatek informací či jejich absenci. Jedním z důsledků je také, že obyvatelé zemí poté nedokážou reflektovat reálnou situaci např. v počtu migrantů v rámci specifických statutů

na jejich území. Velký vliv pak v tvorbě postojů hrají média a političtí představitelé. (MIGRACEONLINE, Aktualizovaná srovnávací zpráva... online).

Agentura STEM mapovala postoje veřejnosti k uprchlíkům z října 2018. Jejich výzkumy se zaměřovaly na obavy, které lidé z uprchlíků mají. Z výzkumu vyplývá, že více než 70 % obyvatel pocítuje strach vůči uprchlíkům. Důležitým ukazatelem těchto postojů může být také výsledek, který uvádí, že přibližně 86 % společnosti se obává především islámu a jeho rozšíření u nás. Tyto obavy prostupují různými věkovými skupinami ve společnosti, nejvýraznější jsou však mezi lidmi staršími 60 let. STEM realizoval výzkum také v září 2015, kdy byla na vrcholu tzv. migrační krize. Podle srovnání těchto výzkumů zde není i s odstupem času ve společnosti výrazný rozdíl. *„Naznačuje to, že obavy z uprchlíků i obecněji z migrace ze Středního Východu nevyplývají z naléhavosti situace a hlubší zkušenosti, ale mají spíše emotivní charakter, zrači strach z neznámého, potenciálního rizika.“* (STEM, Česká veřejnost... online).

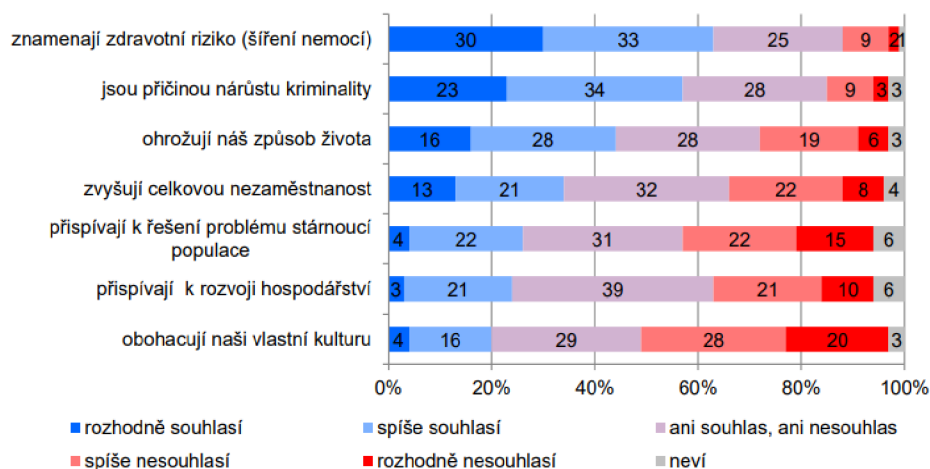
Téma migrace je do jisté míry, také z důvodu radikalizačních nálad a postojů některých politických představitelů či na některých místech mediálního prostoru, vnímána jako potenciální bezpečnostní hrozba. Centrum proti terorismu a hybridním hrozbám využívá také jako zdroj informací o situaci v České republice data z průzkumů Centra pro výzkum veřejného mínění. Zaměřili se zde na postoje české společnosti k přijímání uprchlíků a vnímání hrozby v nich samotných. Ze srovnání výzkumů od září 2015 do května 2019 (viz obrázek 4) je patrné, že i přes to, že nedocházelo k přímému dopadu na českou společnost, narostl počet lidí, kteří se k uprchlíkům staví odmítavě. O to zajímavější je dosazení důležitých a pozitivních momentů ve vývoji uprchlické krize, které na tyto postoje neměly vliv. Jedná se zejména o dohodu s Tureckem (2016) a dohodu o regulaci migračních toků na trase Libye – Itálie. Docházelo také k vítězným momentům v Sýrii, kde bylo potlačováno působení Islámského státu. Nepochota přijmout uprchlíky ze severní Afriky či Blízkého Východu je výrazná, jelikož jsou osoby z této oblasti často spojovány právě s hrozbou terorismu, negativní postoje společnosti tedy převládají. Současně pokud hovoříme o růstu negativních postojů vůči uprchlíkům, společnost se zároveň o toto téma méně zajímá. (MVČR, Postoje české veřejnosti k uprchlíkům..., online)



Obrázek 3

Pokud se podíváme celkově na cizince pobývající v ČR v průzkumu z března 2020 zjistíme, že podle více než 50 % společnosti představují cizinci v ČR problém a 40 % lidí si myslí opak. Rozdílná jsou čísla, pokud se zaměříme přímo na místo, odkud dotazovaní pocházejí. Zde problém v cizincích spatřuje pouze 24 %. Nejvýrazněji byly tyto obavy zaznamenány v letech 2003, 2009 a 2015. Naopak k poklesu docházelo v letech 2011 – 2012, 2016 a 2019. Ve výzkumu byly zkoumány také názory na cizince (Obrázek 5). O pozitivně zkoumané názory se jednalo o: cizinci jsou součástí řešení stárnoucí populace, obohacují naši kulturu a přispívají k rozvoji hospodářství. Negativní názory zahrnovaly: představují zdravotní riziko, zvyšují kriminalitu, ohrožují nám známý způsob života, a přispívají ke zvýšení nezaměstnanosti. Tyto názory jsou zkoumány od roku 2009. „průměrné hodnocení všech výroků je vůči cizincům dlouhodobě pobývajících v ČR nejpříznivější za celou dobu měření. Z tohoto pohledu bylo nejméně příznivé hodnocení v roce 2016“. (CVVM Tisková zpráva, Online)

Graf 3: Názory na cizince dlouhodobě žijící v ČR (v %)<sup>2</sup>



Obrázek 4

Člověk v tísní ve spolupráci s Median realizovali výzkum postojů společnosti pomocí *focus group*. Rok 2015 přinesl mnoho obav z velkého počtu přistěhovalců na našem území a negativní postoje ve společnosti vůči migrantům. I když v období tří let nedošlo k výraznější změně počtu uprchlíků na našem území, k této skupině se staví stále mnoho lidí odmítavě. Tyto negativní představy jsou stále často v rétorice populistických či pravicově orientovaných skupin a rozdmýchávají obavy společnosti z terorismu a ohrožení bezpečnosti obyvatel. Migranti a uprchlíci bývají často cílem nenávistných poznámek a urážek ve veřejné diskuzi. Kromě nich, jsou takto slovně napadáni i lidé, kteří je podporují. (Brožová, Jurečková, Pacovská, 2018, s. 18 )

Hrdina (2016) také ve své práci zmiňuje, že byla zaznamenána velká míra nenávistných komentářů na toto téma také na sociální síti Facebook. Z jeho práce je patrné, že jak už bylo zmíněno, jedním z důležitých zdrojů tvorby negativních postojů jsou populisté a extremisticky orientovaná hnutí. Co se týče komentářů na sociálních sítích, tyto osoby byly vnímány spíše jako inspirace a samotné projevy byly výsledkem jednotlivců. Mezi zjištění však také patří fakt, že těchto individuálních profilů nebylo velké množství a počty komentářů nebyly také tolik intenzivní, jak by se na první pohled zdálo. Jednalo se zejména o profily mužů pocházejících ze střední třídy ve věku mezi 35 – 60 lety. Nenávistné projevy se týkaly zejména migrantů, uprchlíků a muslimů, přičemž mezi nimi nebylo příliš rozlišováno, ale velmi často se jednalo o příspěvky s velkým emočním

nábojem. Takový obsah se dále šířil mezi podobně smýšlející osoby a tím se tato komunita snadno a rychle rozšiřovala. Poukazuje však na problém podchycení tohoto problému také z důvodu, že mnoho uživatelů se pohybuje v mezích zákona a je zde nutná spolupráce všech aktérů.

Ze zjištění práce Člověka v tísni a Medianu dále vyplývá, že je zde mezera v informovanosti osob o azylové a migrační politice a otázkách integrace. Na základě zjištění si stanovili následující doporučení a postupy. Jako NNO kladou důraz na spolupráci s médii, jako s důležitým aktérem v ovlivňování a tvorbě postojů společnosti. V rámci této spolupráce se snaží poskytovat relevantní informace a diskuze s odborníky na téma migrace a integrace. Dále je potřeba, aby lidé vystupovali ze svých „sociálních bublin“. Jedná se o to, že všichni máme tendenci sdružovat se do skupin podobně smýšlejících lidí. Pro minimalizaci negativních nálad ve společnosti je potřeba tyto bubliny různými příležitostmi „narušovat“, aby nedocházelo k rozdělení společnosti na dvě postojové odlišné skupiny. Také by bylo vhodné oslovovat i méně renomovaná média, která však také zásadně postoje ovlivňují. Organizace také oceňuje důležitý význam sdružování a spolupráci v rámci partnerských platforem. Tou je například Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty a uprchlíky. Vidí však potenciál v realizování platforem zahrnující i další subjekty kromě NNO. (Brožová, Jurečková, Pacovská, 2018, s. 18 – 20)

### **3.4. Shrnutí**

Jak bylo zmíněno, postoje získáváme v průběhu života a na jejich základě přistupujeme či reagujeme na vzniklé situace či podněty. Jejich typickou vlastností je hodnotící a emoční náboj. Mezi specifické postoje patří předsudky, které si vytváříme vůči tomu, s čím nemáme vlastní zkušenost či dostatek informací. Postoje mají tendenci být stálé a mohou stát za řadou našich reakcí na situace. Může také docházet ke střetu více postojů, které si mohou i rozporovat. Na postoje veřejnosti mají vliv také média a političtí představitelé či významné osoby. Nevládní organizace jsou společností vnímány spíše kladně či neutrálně. Je zde však rozlišováno, s jakou cílovou skupinou NNO pracují. Větší nárůst odpůrců vůči NNO zaznamenávají organizace pracující s migranty či uprchlíky. Klíčovým rokem byl rok 2015, od této doby dochází k narůstání a převaze nedůvěry vůči

nevládnímu sektoru. Migrace je ve společnosti téma, které je vnímané spíše nepopulárně. Lidé mají obavy z ohrožení bezpečnosti a rozšíření islámu. Ve společnosti jsou však vnímané i přínosy přistěhovalců pro společnost. Specifickou oblastí jsou zde sociální sítě. Zde nalezneme mnoho nenávistných komentářů a příspěvků proti migrantům či uprchlíkům. Je však patrné, že se jedná o práci jednotlivců, kteří jsou inspirováni rétorikou populistických politiků a extrémistických skupin. V rámci práce s postoji veřejnosti je zde významně vnímáno poskytování informací veřejnosti a její edukace a také spolupráce s médii.

## 4 Výzkumná část

V této části práce budou představeny hlavní výzkumné otázky a metody výzkumu, které byly použity a jejich charakteristika dle dostupné literatury. Důležitou součástí metodologie je také představení výzkumného vzorku, tedy s kým byl výzkum realizován a na koho cílil, také jeho etické aspekty a způsob analyzování dat. V další kapitole budou představeny výsledky práce. Interpretace zjištění bude dále rozpracována v diskuzi. Jak již bylo zmíněno, výzkum byl realizován v průběhu studia v roce 2019 v rámci projektu IGA<sup>8</sup> ve spolupráci s doktorkou Mgr. et Mgr. Agnieszkou Zogatou Kusz, Ph.D. Výstupem je tato diplomová práce a také článek zpracovaný uvedenou výzkumníci. Některá zásadní zjištění mohou být obsažena v obou těchto pracích.

## 5 Cíl a výzkumné otázky

Cílem práce je zjistit, jaké role pracovníci NNO pracující s migranty a uprchlíky díky své práci zastávají a s jakými reakcemi okolí se setkávají v kontextu těchto rolí a postojů společnosti k migraci a NNO.

K naplnění tohoto cíle byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

**HVO: S jakými reakcemi okolí se setkávají pracovníci NNO pracující s cizinci a uprchlíky v kontextu postojů společnosti k migraci a NNO?**

**VVO: Jaké role přitom podle nich díky své práci zastávají?**

## 6 Metody výzkumu

V sociálně vědním výzkumu se využívá dvou základních metod – kvalitativní a kvantitativní. V této práci bylo využito kvalitativního přístupu, konkrétně metoda polostrukturovaných rozhovorů. Pro účely zmíněného článku předcházel tomuto výzkumu také dotazník exploračního charakteru. V rámci zpracování této práce zde tato fáze nebyla zahrnuta, jelikož dotazník zcela nenaplnoval stanovené výzkumné otázky. Cíl práce byl

---

<sup>8</sup> Studentská grantová soutěž

podrobně zkoumán právě v rámci polostrukturovaných rozhovorů s účastníky, kteří v rámci předchozího dotazování vyjádřili zájem.

## **6.1. Kvalitativní výzkum**

Hendl (2016, s. 45, 46) uvádí, že pozici tohoto typu výzkumu vnímá řada metodologů odlišně. Je možné se setkat s pohledy, které označují kvalitativní výzkum za přidanou hodnotu k výzkumu kvantitativním či jeho pravý opak. S postupem času však svou pozici mezi výzkumníky obhájil tak, že je vnímán jako plnohodnotná forma výzkumu. I když není znám pouze jeden univerzální způsob, kterým je možné tento typ výzkumu realizovat, výzkumníci dle některých autorů postupují následovně:

Nejprve dochází k výběru tématu, kterým se výzkumník chce zabývat a na jehož základě stanoví hlavní výzkumné otázky. Hendl zde uvádí, že je možné otázky doplňovat či upravovat během dalších fází výzkumu. Z tohoto důvodu je označován také jako „pružný výzkum“. Pracovník, který výzkum provádí, se snaží sesbírat a analyzovat všechna zjištění, která by mohla přispět k vysvětlení tématu. Pro tato zjištění je potřeba stanovit výzkumný vzorek, který bude zkoumat nebo také místo. Analýza dat mnohdy probíhá ve stejném období. Mezi základní metody toto přístupu patří *pozorování*, zkoumání *textů a dokumentů* či *audio /video záznamů* a *interview*. (Hendl, 2016, s. 46)

## **6.2. Polostrukturovaný rozhovor a rozhovor pomocí návodu**

Hendl (2016, s. 46, 168) označuje rozhovor za metodu, mezi jejíž vlastnosti patří její relativně nízká strukturovanost. Výhodou je zde především schopnost díky ní porozumět zkušenosti zkoumaného vzorku. Mezi nejrozšířenější výzkumné techniky sběru dat patří získávání odpovědí dotazováním a nasloucháním.

Rozhovor pomocí návodu je takový rozhovor, při kterém jsou k jeho realizaci připraveny zásadní otázky a témata, kterým je potřeba se během realizace věnovat. Formulace otázek nemusí být přesně daná a je možné je v průběhu přizpůsobovat potřebám výzkumníka. Takto připravený rozhovor umožňuje obsáhnout důležitá témata pro výzkum a zároveň umožňuje účastníkům přinést vlastní zkušenosti a nové perspektivy. (Hendl 2016, s. 178, 179)



Polostrukturovaný rozhovor je již metoda, která je mezi výzkumníky používána nejčastěji. Při srovnání s rozhovorem nestrukturovaným je zde nutná příprava, při které dochází ke stanovení témat, která výzkumník sleduje. Dále jsou zde stanoveny okruhy otázek s volným pořadím. Při polostrukturovaném rozhovoru je možné také využít tzv. „inguiry“, která upřesňuje a vysvětluje otázku, jak byla myšlena. Existuje zde tedy „jádro“ rozhovoru obsahující zásadní témata a otázky, ke kterému se poté přidružují témata a otázky doplňující. (Miovský 2006, s. 159 – 161)

### **6.3. Instrumentace**

Zpracování dat je důležitou součástí výzkumného procesu, která se skládá z řady kroků a má vliv také na fázi analýzy dat. Tyto jednotlivé činnosti a procesy, které integrují fáze sběru a analýzy dat metodologové označují jako „data management“. Jeden z nejpoužívanějších metod sběru a fixace dat patří audiozáznam. Pomocí tohoto záznamu je možné zachytit autentické výpovědi účastníků komplexně a nestranně. Získaná data je následně potřeba upravit do formy, ze které je možné provádět analýzu. V tomto případě se jedná o přepis rozhovorů. (Miovský 2006, s.195)

V tomto výzkumu bylo využito právě audio nahrávek, které byly následně přepsány do textových dokumentů a následně nahrány do softwaru pro analýzu dat. Z důvodu vzdálenosti mezi účastníky a výzkumníky a jejich omezenému času, byly rozhovory realizovány přes telefonický či Skypový hovor. Všem účastníkům však byla nabídnuta možnost realizovat rozhovor osobně, která jim však časově nevyhovovala. Tím, že bylo umožněno rozhovory realizovat „online“ bylo zajištěno větší množství účastníků. Kvalita nahrávek nebyla narušena.

### **6.4. Výzkumný vzorek**

Jako výzkumný vzorek byli stanoveni pracovníci NNO, kteří pracují s migranty. Takto vybraný vzorek tedy zahrnuje všechny pracovníky, kteří působí v neziskové organizaci pracující s lidmi, kteří migrují. Zcela záměrně nebylo cíleno pouze na sociální pracovníky. Práce s touto cílovou skupinou totiž vyžaduje také využití dalších odborníků, například v oblasti práva či psychoterapie. V neziskových organizacích se tedy často vyskytují multidisciplinární týmy. Vzorek byl označen jako *účastníci*.

## 6.5. Účelový výběr

Účelový, nebo také záměrný výběr je způsob výběru účastníků výzkumu na základě předem stanovených vlastností. Může se jednat například o příslušníky konkrétní skupiny či profese. Kritériem však může být i určitá vlastnost. Tyto účastníky je potřeba nejen nalézt a oslovit, pro realizaci je potřebný také jejich souhlas. Mezi druhy účelového výběru patří výběr prostý, stratifikovaný, kvóťový a výběr přes instituce. Mezi výhody posledně jmenovaného patří časová efektivita. Limitem může být, že jsou následný vzorek můžou tvořit lidé pouze z jedné oblasti a data nemusejí být komplexní.

Účastníci byli osloveni prostřednictvím komunikace v rámci Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty, které sdružuje 16 NNO pracujících s uvedenou cílovou skupinou. Jak již bylo zmíněno, nejprve se jednalo o získání účastníků pomocí dotazníku, na který navazoval rozhovor, o jehož realizaci vyjádřilo zájem 12 účastníků přechozího dotazování. Jelikož nebyl stanoven limit potřebné praxe, vzorek tvoří 5 relativně nově příchozích pracovníků (do 18 měsíců praxe), ale také pracovníci s dlouholetou praxí (3 – 17 let). Mezi účastníky převažují ženy (8) a profese sociální pracovník (8). Mezi další profese zde patří také právníci, psychoterapeuti a interkulturní poradci. Je zde zastoupeno celkem 6 organizací ze 4 krajů.

## 6.6. Etický rozměr výzkumu

Na průběh a výsledky výzkumu může mít vliv také tzv. „výzkumné pole“, kterým je dle Miovského (2016, s. 277) „fyzikální, biologický, psychologický a sociální prostor, v němž se výzkum odehrává (...). Výzkumník je součástí tohoto pole.“. Pro vytvoření bezpečného prostředí pro účastníky, ale také výzkumné osoby, slouží stanovená etická pravidla. Co se týče účastníků, jedná se o vyjádření souhlasu s výzkumem a případné omezení informovaného souhlasu, soukromí a ochrana citlivých dat, odměna a zamezení újmy či poškození. Pro výzkumníky zde platí také ochranná pravidla a hranice kontaktu.

Byli osloveni pouze ti účastníci, kteří vyjádřili souhlas s účastí na rozhovorech. Před samotným zahájením byla uzavřena také ústní dohoda a souhlas s nahráváním pouze pro účely výzkumu. Pro zachování anonymity a soukromí, byla data následně anonymizovaná tak, aby je nebylo možné z rozhovorů identifikovat. Byla vynechána jména

a konkrétní organizace či kraje, ve kterých pracovníci působí. K tomuto bylo přistoupeno také z toho důvodu, jelikož se jedná o poměrně citlivou tematiku. Odměna účastníkům nebyla poskytnuta. Právě anonymizování dat přispívá také k ochraně újmy těchto osob. Ze strany výzkumníků zde byla snaha o vytvoření komfortní atmosféry rozhovoru. Jelikož však byly rozhovory realizovány prostřednictvím telefonu či online komunikace, nebylo možné ovlivnit místo rozhovoru. Je zde tedy vycházeno z toho, co je vnímáno za bezpečné prostředí samotnými pracovníky. Zachování hranic mezi účastníky a výzkumníky bylo zde důležité vnímat nastavit již na začátku, jelikož výzkumnice znaly některé účastníky osobně. Samozřejmě mohlo dojít k určitému zkreslení informací, byla zde snaha ale o nevynechání zásadních informací o problematice i v případech, kdy byly tyto situace předem známé. Také v rámci následného zpracování bylo vycházeno pouze ze zaznamenaných dat.

## **6.7. Analýza dat**

Podle Miovského (2006, s. 219, 220) se jedná o jednu z nejnáročnějších fází výzkumu. Existuje velké množství možností, kterou metodu zvolit a jak je kombinovat. Při objasnění jednotlivých fází výzkumu zmiňuje autory Milese a Hubermana (1994), kteří uvádějí, že procesy v průběhu analytické fáze mohou probíhat vícekrát z důvodu nových zjištění ve výzkumu. Prochází si však těmito fázemi:

- *Kódování dat* – během tohoto procesu jsou k pasážím a slovům připojovány nadřazující klíčová slova nebo symboly, které dále usnadňují orientaci ve výsledcích.
- *Archivace kódovaných dat* – vytvoření databáze, která uchovává sesbíraná a analyzovaná data.
- *Propojování dat* – v této fázi jsou vytvářeny trsy a kategorie, do kterých se řadí zjištěná data.
- *Komentování a doplňování dat* – v průběhu analýzy je možné k určitým částem dopisovat také poznámky či komentáře.
- *Vyvozování závěrů a verifikace* – zde dochází již k interpretaci a ověřování platnosti závěrů.

- *Budování teorie* – zde již dochází k ucelenému představení zjištění, která jsou zde více popsána a objasněna.
- *Grafické mapování* – zkoumanou teorii je možné zaznamenat do grafů či diagramů.

**Metoda vytváření trsů** umožňuje vytvářet určité skupiny, které nám vyplývají ze zjištěných dat a kódů, které do nich řadíme na základě podobností či tématu. Podle Čermáka a Štěpaníkové (1998) je zásadním faktorem porovnání a shlukování analyzovaných dat. Dále je zde výrazně vnímána určitá posloupnost a hierarchie v řazení do zmíněných nadřazených skupin. Dostáváme se tedy od nejdetailejších bodům k obecným skupinám. (In Miovský 2006, s. 221).

Jak již bylo krátce zmíněno v instrumentaci, pro přípravu a samotnou analýzu dat byl využit počítačový software. Konkrétně se jednalo o MAXQDA 2022, který umožňuje analyzovat velkou škálu kvalitativních dat a nabízí řadu funkcí, který usnadňuje například systematizaci vytvořených trsů a jejich následných výstupů. V tomto programu docházelo ke zmíněnému kódování, komentování a propojování dat a s jeho pomocí také k následnému budování teorie a její ověřování v dalších částech práce - zjištění a diskuze.

## 7 Zjištění

Nejprve zde bude představena oblast rolí, respektive jaké role ve své práci spatřují samotní pracovníci. Další část bude věnována již konkrétním reakcím okolí pracovníků a jejich přímým zkušenostem. Tato oblast bude rozdělena do dvou částí – na pracovníky, kteří s cílovou skupinou pracují méně než rok a půl a na ty, kteří již mají mnoholeté zkušenosti.

### 7.1. Vnímání vlastních rolí

V této kapitole bude představeno, jak své role vnímají sami pracovníci, ale také příklady těchto rolí. Výzkum se zaměřoval především na role vycházející z jejich profese a specifického postavení ve společnosti. V této části budeme zodpovídat tedy VVO.

Všichni účastníci zmiňovali, že vnímají díky své profesi **více rolí**. Nejčastěji uváděli role ve vztahu k cílové skupině klientů – cizinců, migrantů, uprchlíků (dle zaměření služby). Druhá nejčastější oblast se vztahovala k působení na společnost. Jeden z účastníků charakterizoval různorodost rolí ve své profesi při otázce, jaká je jeho motivace pro práci s touto cílovou skupinou:

*„Přijde mi důležité dělat takovou sociální práci – na jedné straně pomoci lidem, kteří se v tom prostředí neorientují a na druhé straně působit i na většinovou společnost, aby se snažili empaticky podívat na tu problematiku a nejen nadávat. Například na to, že Ukrajinci chlastají apod. Takže je v tom i trochu nějaká advokacie.“ U2*

Při doplňující otázce, zda ve své pozici vnímá tedy více rolí uvedl, že vnímá mimo to také jejich různorodý dopad na společnost. V tomto kontextu rozvádí již zmíněnou tzv. **rolí advokační**.

*„naše organizace má dopad i advokační, snaží se o změnu legislativy, nebo se snaží působit tak, aby byla efektivně nastavena a aby tu danou legislativu nevykládal každý po svém a byla naplněna práva“. U2*

Jsou zde zmíněny tedy role, při kterých pracovník **poskytuje služby a pomoc klientům**, ale také **působí na veřejnost, na její postoje a informovanost**. Specifickou rolí

je **advokační činnost**. Nyní zde budou uvedeny další příklady a pohledy účastníků, které se vztahují k těmto rolím.

### **Práce s veřejností a osvěta**

Co se týče oblasti působení na veřejnost, další účastnice ji pojmenovala jako **roli společenské osvěty**, při které se snaží o přiblížení problematiky v rámci příkladů z praxe. Zároveň podle ní pracovníci dále poskytují pomoc v rámci **integrace** migrantů.

*(osvěta) „Ta role mi pořád přijde důležitá, ať už pro cizince nebo pro společnost. Často dávám příklad, ať si představí, že přijedou do nějaké země se svou rodinou, neumí jejich jazyk, nerozumí zákonům té země, neví, jak vyřídít zdravotní pojištění, neví, jak dítě dát na školu apod. Proto jsem tady pro tyto lidi, jsou často v tom systému úplně bezbranní. A přijde mi, že na tom příkladu to lidé většinou chápou, proč tady jsme.“ U4*

Práce s veřejností a přinášení relevantních informací, se pro mnohé stalo významnou součástí jejich profese zejména v důsledku „zpopularizování“ tématu migrace ve společnosti a na politické scéně.

*„... téma migrace. Že se z ní stalo politické téma, které získává hlasy, podporuje veřejné mínění, je to postavené čistě na emocionálních, iracionálních podnětech, což mi přijde zvláštní. Přišlo mi fajn se v tomto angažovat, abych to v rámci svých možností nějak vyvažoval.“ U5*

*„V období, kdy se tohle téma ve společnosti mlelo, i když to nebylo přímo v období uprchlické krize. Já jsem vnímala jako důležité být součástí řešení. Dělali jsme hodně osvětových akcí apod. Vnímala jsem to jako **poslání** v práci, snažit se toto téma zpřístupnit lidem.“ U4*

Pracovníci tedy poskytují informace nejen svým klientům, ale také české společnosti, kterou mohou zároveň edukovat. Na společnost však nepůsobí jenom v rámci osvětových aktivit pro veřejnost, ale také v rámci svých každodenních kontaktů v soukromí. Účastnice, která v této oblasti působí přes rok zmiňuje také svou rodinu a přátele, kterým svou pozici může objasňovat.

*„Já se vnímám jako někdo, kdo zprostředkovává informace cizincům, aby mohli na základě toho udělat rozhodnutí, které chtějí. Je taky pravda, že se trochu snažím o tom mluvit s českou společností, třeba rodina nebo mí přátelé, tam, kam dosáhnu. I to беру jako součást své role. U6*

Nutné podotknout, že ztotožnění se s touto rolí a její naplňování je individuální záležitostí pracovníka. Ne všem je daná pozice komfortní, někteří ji však přijímají jako součást profese či přímo její poslání. U8 například uvádí, že být aktivní na sociálních sítích a upozorňovat na tuto problematiku vnímá jako součást občanské angažovanosti. Stejně tak jako chodit k volbám či na demonstrace.

*Není to pokaždé příjemné, mít tu odpovědnost na sobě. Na druhou stranu, jak jsem zmínila, je to určitým způsobem i naše poslání edukovat tu společnost v tomto tématu. U3*

*„Já se do médií nevyjadřuji, s lidmi, se kterými se setkám, tak nevystupuji v roli, kterou zastupuji v práci. Většina lidí neví, kde pracuji. Ale jako občan nebo člověk se snažím aspoň uvádět věci na pravou míru, když vidím, že nějací známí, ale klidně i neznámí, mají nějaký názor nebo filtrují nějaké své domněnky na veřejnosti, tak se jim snažím nějak mírumilovně naznačit, že nejsou třeba úplně založené na realitě nebo se snažím v tomto směru malinko usměrnit to jejich smýšlení, aby to bylo založené alespoň na racionálních podkladech.“ U5*

I zde je tedy uvedeno, že působit na společnost je možné na více úrovních a nedochází tak pouze na veřejných akcích či v médiích. V soukromé oblasti pracovníci vystupují v jiných než ve svých profesních rolích.

Oproti tomu vystupování na veřejnosti a advokacie je však mnohdy spojená právě s určitou pozicí, zejména vedoucí. Jak již bylo zmíněno, osobní nastavení pracovníků a jejich zkušenosti v této oblasti také ovlivňují, do jaké míry se v dané roli cítí komfortně.

*Je to pozice ředitele navenek a přiznám se, že v tom nefunguji nějak aktivně. Je to do jisté míry ovlivněno mým osobním nastavením a zároveň, že to je funkce, se kterou sám nevím, jak se popasovat. Je to další pole, které se otevírá, ale já jsem do té pozice nastupoval primárně proto, že jsem se chtěl věnovat organizaci jako takové, nevstupoval jsem do toho s tím, že by mým cílem byla advokacie či ovlivňování veřejného mínění. U12*

Všechny zmíněné role jsou však stanoveny také státní integrační politikou, jak uvádí jeden z účastníků s více než patnáctiletými zkušenostmi se zmíněnou cílovou skupinou. Podle něj se nacházíme v situaci, kdy má česká společnost na výběr, jak se k nově příchozím postaví. Jako překážku integrace považuje odmítavé postoje společnosti. *„My máme možnost tyto cizince přijmout nebo ne. Když se budeme proti nim stavět a budeme vystupovat, jakože my jsme my a oni jsou oni. Tak oni zůstanou..“* U11 NNO a jejich pracovníci by se tedy měli angažovat nejen v pomoci cizincům v průběhu integrace, ale také v působení na společnost a jejímu přijetí fenoménu migrace jako reality dnešní doby. Tím tak předcházet problémovým situacím a konfliktům mezi přijímající společností a nově příchozími.

*„My tu naši práci vnímám tak, že se tohle snažíme nějakým způsobem změnit, když už tady cizinci přicházejí. Což vůbec není naše rozhodnutí, ale rozhodnutí vlády, MV. Je to věc, která probíhá od roku 1990 i před tím. Ti lidi tady jsou a budou a naše práce jako organizace je pomáhat jim v tomto procesu. Aby se z toho cizince stal co nejdříve našinec. Aby nedošlo k tomu, že se někde bude cítit izolovaný, nepřijatý/a a bude dělat nějaké divočiny. Aby ten cizinec měl tu znalost českého prostředí a mohl se nějakým příjemným způsobem integrovat a aby to ta společnost zvládla a přijala ten fakt, který je nezvratný, že ti cizinci tady jsou a budou. U11*

### **Advokační činnost**

Co se týče **advokační role**, jak již bylo uvedeno, velmi často se týká právě konkrétní pracovní pozice a v organizacích můžou být rozděleny. Účastnice U4 například působí v rámci ovlivňování legislativy na komunitní a lokální úrovni, na státní úrovni figuruje její vedoucí. Specifickým příkladem advokační činnosti je zde přínos právních poradců organizací. V tomto případě bylo možné připomínkovat některou legislativu a vyjádřit svůj odborný pohled či podávat trestní oznámení v situaci nenávistných komentářů na internetu, podněcující nenávist či násilí.

*Byly teď navrhované změny v migračních zákonech, tak k tomuto jsem jim poskytl svůj názor, ale nebylo to dá se říct pro-migrační, ale týkalo se to toho, aby naše zákony malinko více dodržovaly svobodu nebo spravedlnost a spravedlivý proces. U5*



*A už to přesáhlo takovou jistou míru, kterou vnímám jako přijatelnou. Tak jsem si sedl a pár minut jsem sepisoval nějaké podání a poslal jsem to na státní zastupitelství a na policii.. U5*

## **Provázanost rolí**

Z uvedeného tedy vyplývá, že aktivity organizací a role jednotlivých pracovníků jsou vícečetné. Dle některých účastníků bychom však neměli opomenout také jejich **vzájemný vztah a návaznost**. U1 například zmiňuje obecný pohled na činnost neziskových organizací.

*„pokud budou mít lidi nějaké problémy a nebudou spokojeni, tak se to pak bude odrážet i celkově ve společnosti.“ U1*

Právě tento vliv jednotlivých rolí potvrzuje další účastník (U7). Ten nejprve uvedl, že vnímá zejména advokační, respektive **obrannou** pozici ve společnosti. Podle něj je důležité z hlediska integrace také spolupráce s dalšími subjekty. Spojením těchto rolí dochází k působení na větší množství lidí.

V rámci kombinace více rolí, se pracovníci mohou dostat do pozice **zprostředkovatele či mediátorů**. Specifičnost jejich role se odvíjí navíc od profesního zaměření. Účastník 12 zde hovoří o dialogu. Tento pohled podle něj můžeme vztáhnout také na sociální práci v jiném odvětví, nicméně v sociální práci s cizinci vnímá tuto pozici zesíleně díky kulturním rozdílům. *„Myslím si, že je jedno s jakou cílovou skupinou sociální pracovník pracuje... i tak tam skrze něj si myslím, že nějakým způsobem probíhá dialog mezi jedincem a společností. U12* Dle U12 právě sociální práci od role ve společnosti nelze odtrhnout. Roli zprostředkovatele je možné výstižně popsat tímto obrazným přirovnáním:

*„Naše role je pomáhat uprchlíkům a cizincům v ČR a být **mostem mezi českou společností a nově příchozími.**“ U10*

## **Reprezentant společnosti**

Více účastníků vnímá, že v procesu integrace mohou vystupovat také v pozici reprezentanta české společnosti. U7 tuto svou roli popisuje takto: *„jsem takový první hráč v*

*té integraci počáteční. Myslím si, že jsme ti první, na koho narazí, první, kteří jim otevřou dveře k tomu, jak se dál integrovat.“ U7. Dle U4 však mají nově příchozí často již nepříjemné pocity z důvodu předchozího kontaktu například s cizineckou policií. Vnímá tedy potřebu se těmto jejich obavám věnovat a nabídnout jim podporu a možnost sdílení. Velmi často jim pomáhá také poskytnutí základních důležitých informací k následujícímu pobytu. Pokud však zůstaneme u role zprostředkovatele v této své pozici vědomě pracuje také U5.*

*Určitým způsobem vnímám, že pro ně můžu být jeden z představitelů kultury, do které přišli. Jeden z mnoha lidí, se kterými se setkají, jsem já, tak je potřeba na to myslet, aby si neodnesli úplně špatný obrázek, když už čelí nenávisti například ve veřejném prostoru, tak aby věděli, že to není všeobecný jev, snažím se být tedy laskavý (...). U5*

Dle U3 je kromě reprezentanta společnosti také důležité zprostředkování našeho způsobu života. Důležitost této činnosti také potvrzuje U11, který se snaží své klienty připravit na možné situace. V předchozí části účastník uváděl zejména negativní zkušenosti jeho klientů s některými lidmi v České republice. Během spolupráce se jim tedy snaží přiblížit také českou kulturu a její specifika, aby nebyli při střetu s ní překvapeni. *„Často jsou tady krátce a ještě nevědí, co je čeká, tak už je na to předem upozorňuji, na tu možnost. Já neříkám, že to tak zákonitě musí proběhnout.“ U11.* Tuto roli označuje také jako **interkulturní**:

*„(..) upozorňuji je na odlišnosti české kultury vůči té jejich kultuře. Dávám jim návody k tomu, jakým způsobem přistupovat k české kultuře, jak přistupovat k Čechům. Když budeme vycházet z toho, že česká kultura má nějaké vlastnosti, které se nezmění, které dlouhodobě trvají, tak že jedna či jediná z možností, která tady je, je vzít tu naši českou kulturu na vědomí a přizpůsobit se jí.“ U11*

## **Odpovědnost vůči klientům**

V neposlední řadě jsou zde velmi zásadní role, které vnímají pracovníci vůči svým klientům. Z hlediska právního poradenství se jedná o roli asistenta při poskytování

informací o legislativě. „Jsem pro ně někdo, kdo jim zprostředkuje znalosti, které potřebují mít k tomu, aby tady dodržovali zákony a aby vůbec tyto zákony znali.“ U5

Další profesní role je spojená s poskytováním bezplatné psychologické pomoci, která je obecně velmi nákladná. U11 přínos právě této služby vnímá také z pohledu integrace do společnosti ale také: „z hlediska přijetí té nové situace, ve které se nalézají, když jsou tady mezi cizími lidmi a nikoho tady neznají.“ U11 Tento účastník vnímá svou pozici také jako provázejícího pracovníka, jehož klienti si procházejí velmi náročnou životní situací. (..) *můžu pomáhat lidem, kteří by jinak vůbec žádnou pomoc nedostali. U11* Pohled na tuto problematiku tedy neovlivňuje pouze pohled českého občana, ale také na ni nazírá „očíma terapeuta.“ U11

## **Konflikt rolí**

Jak bylo uvedeno, role pracovníků neziskových organizací při své práci zastávají různou škálu nejen profesních rolí. Přirozeně tedy může dojít k jejich vzájemným střetům. Je možné zde vyzdvihnout právě roli, při které během práce s cílovou skupinou cizinců, jsou pracovníci zároveň součástí české společnosti. Účastníci během výzkumu zmiňovali zejména konflikty těchto rolí, z důvodů některých negativních postojů společnosti vůči migrantům a uprchlíkům. U1, která v organizaci v době sběru dat působila sedm měsíců uvedla:

*„Musím se přiznat, že někdy mám pocit, že jsem tak trošku proti vlastnímu státu, proti českým lidem, že tady podporuji něco, co většina nechce, něco, co si myslí, že není dobré, že bych měla hájit spíš zájmy českých občanů než nějakých přistěhovalců.“ U1*

Tento pocit umocňuje příklad negativních postojů společnosti, při kterých dle U5 označovali na sociálních sítích organizace pracovníky za „zrádce národa“.

Také U2 mluví o tom, že jako součást české veřejnosti může být ovlivněna předsudečnými postoji vůči nově příchozím. V těchto situacích se však snaží pracovat s dostupnými informacemi k dané situaci, se kterými tento postoj konfrontuje. Zároveň zmínil specifickou situaci spojenou s vyloučenou lokalitou v místě působnosti jejich organizace. Cítí, že na ni pohlíží z více úhlů, které mohou být v konfliktu.

*„Tak samozřejmě když tam vidím partičku cizinců, kteří popíjí a dělají bordel, tak z pohledu většinové společnosti vidím, že to není dobře a takhle by to nemělo být. Na druhou stranu se na tu situaci dívám téma "sociálníma očima", že byl vlastně hned problém na začátku, když tam ty lidi sestěhovali. Takže tohle se ve mě může trochu bít.“ U2*

I mimo pracovní dobu se pracovník může být vystaven situacím, kdy jejich nejbližší zmiňují postoje, které jsou v konfliktu s pohledem pracovníků, jako profesionálů.  
U12

## **Shrnutí**

Pracovníci ve svých pozicích vnímají, že při své práci zastávají mnoho profesních rolí. Část z nich se zaměřuje na pomoc klientů a část také na práci s veřejností a na tvorbu jejich postojů. Mezi nejvíce zmiňované role, které pracovníci uváděli patří role advokační, při které dochází k obhajobě práv klientů a změny legislativy, dále je to osvětová činnost a edukace veřejnosti. Právě práce s veřejností v rámci vystupování v médiích je dotazovaným více či méně blízká. Účastníci také vnímají, že jsou součástí české společnosti a uvědomují si svou specifickou pozici. Zmiňují, že zde vystupují jako most mezi českou společností a nově příchozími, ale také mediátoři či reprezentanti společnosti. Vnímají jako důležité předat svým klientům informace o české kultuře a zároveň jim dát dobrou zkušenost se společností skrze ně samotné. Vnímají se ale také jako odborníci, kteří skrze svou profesi působí na klienty a poskytují jim pomoc a asistenci v nové situaci nebo zastávají rozhodovací role jako vedoucí. Podle účastníků jsou jednotlivé role spolu úzce spjaté a působení v rámci jedné se odráží také v ostatních oblastech. Co se týče jejich soukromého života, někteří vnímají, že pracují s veřejností také v běžných kontaktech, zejména v rámci poskytování informací. Jiní naopak zmiňují, že v soukromí ve svých pracovních rolích snaží nevystupovat.

## **7.2. Zkušenosti s reakcemi společnosti**

Výkon profese v NNO, která se zaměřuje pomoc migrujících osob v České republice a na práci s českou společností, přináší pracovníkům řadu situací, při kterých může dojít ke konfrontaci s postoji společnosti vůči migraci či neziskovému sektoru. Ve

výzkumu zde byly zkoumány zkušenosti pracovníků s reakcemi společnosti na různých úrovních v rámci HVO. Tato oblast zde byla rozdělena na zkušenosti pracovníků, kteří s cílovou skupinou migrantů a uprchlíků pracují méně než 18 měsíců a na ty, kteří s ní pracují již řadu let.

### **7.2.1. Zkušenosti nových pracovníků**

Tuto část pracovníků zde tvoří celkem pět účastníků, kteří s cílovou skupinou pracují méně než rok a půl. Jedná se pouze o sociální pracovníky. Všichni tito účastníci zmiňují, že se reakce odvíjí od toho, v jaké skupině lidí se pohybují, kde k reakcím dochází a vůči komu jsou mířeny.

#### **Blízcí vs. nové kontakty a veřejnost**

Účastníci zde nejčastěji především uváděli, že se pohybují především mezi lidmi, kteří mají podobné hodnoty, postoje nebo jsou sami kolegové z oboru. Reakce na jejich profesi či téma migrace bývají spíše pozitivní či neutrální. Mezi těmito lidmi se nejčastěji setkávají s podporou a pochopením jejich profese, nebo je alespoň možná diskuze. I v rámci rodiny se však setkávají se členy, kteří mají své postoje nastaveny kriticky vůči zmíněné cílové skupině, se kterými se neztotožňují.

U1 charakterizuje tuto skupinu lidí jako (sociální) bublinu a mimo ni o své profesi příliš nemluví: *„nikdy jsem se nesetkala s tím, že by mě někdo přímo odsuzoval nebo napadal. Je pravda, že veřejně to úplně nehlásím. Ví to o mě mí nejbližší přátelé, moje rodina a ti jsou s tím v pohodě nebo mě v tom respektují. Ale možná je to i tím, že žiju v nějaké bublině, že mám zrovna to štěstí, že moje nejbližší okolí cizince až tak moc neodsuzuje nebo k nim má neutrální vztah.“*

U2 se pohybuje zejména mezi lidmi se stejnými postoji k tématu migrace a práci s touto cílovou skupinou. Jeho zkušenosti tedy mohou být zkreslené oproti obecným postojům společnosti a cítí se od ní odtržený. Konflikty s jinými názory tedy zaznamenává jen v malé míře. Co se týče rodiny, zmiňuje rozpor v postojích s jedním rodinným

příslušníkem. Tento zcela odlišný pohled na situaci a následná výměna názorů na sociálních sítích měla vliv na jejich vztah. Popisuje zde, jak je právě komunikace s rodinným příslušníkem pro něj náročná a jak je pro něj těžké diskutovat s lidmi se zcela odlišným názorem. *„nenechá si to vysvětlit a kydá na neziskovky, na celý tento sektor a je to hrozně těžké s tím pracovat. Když se to týká rodiny, tak na to vůbec nemám nervy.“* V tomto případě se jednalo o sdílení článků na sociálních sítích. Snažil se mu poskytnout podložené informace ke sdíleným tématům, vztahujících se k migraci či uprchlictví. Popisuje, že reakce člena rodiny nejprve nepřicházela či probíhala ve slušných mezích, ale nakonec jeho aktivita nebyla přijata kladně, což se dotklo také jejich vztahu.

*„bylo mi až bytostně nepříjemné, že tohle může sdílet někdo z mých rodinných příslušníků, ani ne komentovat, což mi přijde ještě více tristní, že se k tomu ani nijak nevyjádříš (.). Tak jsem to komentoval, pak jsme si o tom i psali, snažil jsem se mu i poslat nějaké statistiky, data např. z UNHCR, ze kterých můžeš docela jasně vyčíst a zjistit spoustu informací. Ale to nikam nevedlo, prostě ignorace nebo nějaké takové slušné odmítnutí. Tak jsem v tom ještě chvíli pokračoval, až se mi dostalo takové nepříjemné odpovědi a od té doby jsem skoro přerušil styk jak na facebooku, tak možná to zasáhlo i ten vztah obecně, už ho беру s rezervou trošku.“*

Také U4 zmiňuje, že i její širší rodina je postojově odlišná, s čímž se však smířila. Nedochozí zde však k takovému ovlivnění vztahů, jako u předchozí situace, či vyhraňování se vůči její osobě. Poukazuje ale na to, že ji nevnímají jako odborníka, který by jim mohl poskytnout informace k tomuto tématu a raději volí sledování médií a populistických zdrojů. V kontrastu zmiňuje také pozitivní zkušenost jejích rodičů při návštěvě práce a při setkání s klientem, což ovlivnilo jejich postoj: *„maminka byla za mnou jednou v práci (...) a já jsem tam měla klienta, který byl muslim. A ona s udivením pronesla "aha, vždyť on byl úplně vlastně normální". To si myslím, že je ta jedna z nejzásadnějších věcí, propojovat lidi na té face to face úrovni. Když viděla, že ten vztah je úplně normální, tak začala uvažovat trochu jinak.“*

Pro U6 je rodina a blízcí přátelé velmi důležitou skupinou a záleží jí na jejich názoru. Vnímá z jejich strany otevřenost a přijetí, pochopení. *„Tady v tomto úzkém okruhu*

*lidí se mi daří velice dobře vysvětlovat, o co se jedná, co to všechno obnáší a co všechno děláme. Mám štěstí, že mám kolem sebe lidi, kteří to chápou.“*

U8: Když lidem ve svém okolí více přiblíží svou práci, setkává se s pozitivními reakcemi a oceněním smyslu její práce. I ona zmiňuje bublinu svých blízkých, ve které se pohybuje. Blízcí jí také podporují a jsou otevření diskuzi: *„v současné době to může být palčivé téma, ale nemyslím si, že je to až tak špatné. Alespoň ze svého okolí vím. Vždy, když tam bylo nějaké negativní vymezení, tak se to vždy vyjasnilo. Vyjasnilo se, co dělám, jak to dělám. Myslím si, že jsem měla zatím vždy zkušenost s tím, že tam byl prostor pro komunikaci. Osobně nemám zkušenost se špatným vymezením.“*

Co se týče **reakcí mimo tuto oblast nejbližších**, propojují je účastníci zejména s negativními postoji společnosti vůči migraci či neziskovým organizacím. Jedná se o kontakty, které jsou součástí také jejich osobního života, ale také o reakce veřejnosti na různých platformách.

Reakce vůči pracovníkovi, organizaci či klientům/cílové skupině. U1 například zmiňuje různorodost situací. S obavami lidí či odporem spojeným s prací s cizinci se setkala také v situaci při nástupu do pracovní pozice u obvodní lékařky. *„když jsem zmínila, že budu pracovat v organizaci pro pomoc uprchlíkům, tak ty pohledy byly všelijaké, trochu údiv a otázky ohledně toho, že budu pracovat s cizinci. Tak v této situaci jsem cítila odpor ze strany lékařky, což mě dost udivilo, protože od takového člověka bych to nečekala. Dále jsem si vzpomněla na situaci, kdy se mě jedna známá ptala na to, jestli nemám strach, což mě docela pobavilo (smích)“*. Podle ní se však reakce odvíjí od toho, jak jsou lidé ochotni její práci přijmout. Pokud mají otevřený přístup, velmi často její práci oceňují. Oproti tomu ti, kteří se drží svého kritického postoje, mohou její práci hodnotit jako činnost vystupující proti české společnosti a potenciální zdroj problémů ze strany cizinců.

U2 vnímá obecně tuto cílovou skupinu jako diskriminovanou část obyvatel, která je mnohdy vystavena *„negativním konotacím a vyhraňováním se vůči ní“*. Jak bylo již zmíněno, s lidmi, kteří se takto vyhraňují neudrží běžný kontakt. Pokud se však dostane

do konfrontace, obvykle vyjádří svůj názor, ale zároveň respektuje pohled druhých. Zmiňuje situaci, že byl vystaven „posměchu“ v rámci výkonu profese sociálního pracovníka. Další specifickou oblastí je podle něj také situace na internetu a sociálních sítích, která bude rozvedena v další části. Obecně zde zaznamenává vysokou míru negativních, až nenávistných komentářů.

U4 vnímá, že její profese není ve společnosti brána za příliš populární, což však nikdy nemělo vliv na její rozhodnutí s touto cílovou skupinou pracovat. Nikdy se zároveň nedostala do situace, ve které by proti ní někdo vystupoval nenávistně. Nejčastěji se setkává se situacemi, kdy je vystavena nepochopení problematiky a statutu jednotlivých migrantů. *„Laici si velmi často myslí, pokud řeknete, že pracujete s migranty, že to znamená uprchlíci. V podstatě v tom mají rovnítko, nerozumí tomu, kdo to migrant je. To je první věc, kterou se snažím jim vysvětlit. Když jim řeknu, že pracuji s migranty, tak je jejich reakce, „vždyť tady žádní nejsou“, nerozumí tedy tomu statusu.“*

Co se týče nových kontaktů a vzdálenějších přátel, setkává se U6 občas s opovržením a je pro ni náročné svou práci dobře popsat. Pokud se jí to podaří, vnímá také nezájem o další informace. Při vyostřenějších diskuzích měla potřebu svou práci obhajovat, kladla si však otázky, zda má právě taková její reakce smysl. Negativní reakce či postoje zaznamenala vůči cizincům, sociální práci a neziskovým organizacím. *„Ono to začíná už i s tím, že to je sociální práce. S tím se taky pojí dle mého určité přesvědčení. Lidé mají představu o tom, co sociální pracovník dělá.“*

*„Když si vzpomenu, kde jsem byla na praxi před dvěma nebo třemi lety, řekla jsem, že dělám v neziskovém sektoru, tak se mě všichni ptali „no jo to je tam, kde se perou peníze a kde získáváte peníze na různé politické aktivity atak“. Teď si myslím, že to už není tak silné, ta negativní spojitost, když někdo pracuje v neziskovce.“*

Vnímá ale změnu postojů společnosti k lepšímu, osobně se spíše setkává s neutrálními postoji, protože se jí daří svou práci ve své sociální bublině vysvětlovat. Ne vždy však má energii zabíhat do diskuzí mimo tuto bublinu, a proto volí strategii zmiňovat



pouze profesi sociálního pracovníka. Zmiňuje také specifické reakce obyvatel vesnice a jejich až předsudečné postoje vůči cizímu.

*„U nás si teď otevřel jógové centrum jeden pán z Pákistánu a je to neskutečně povytržení po celém městě. „Co tam chce, on tady předcvičuje našim manželkám, a to je neslýchané a nikdo mu nerozumí atd.“ (...) Ale samozřejmě záleží na tom, když to neodborně řeknu, o jaké cizince se jedná. Většinou lidé klasifikují cizince vzhledem k zemi původu. Když je to někdo z Vietnamu nebo z Ukrajiny, tak je to v pořádku, protože ty už nějak znají a mají s nimi zkušenost. Ale když je to učitel jógy z Pákistánu, tak se jim to už nezdá.“* V tomto kontextu zmiňuje, že vnímá rozdíl ve zkušenostech s cestováním a jinými národnostmi ve svém blízkém okolí a mezi lidmi, kteří její rodnou vesnici prakticky neopouští.

### **Přímá zkušenost vs. internet a sociální sítě**

Sociální sítě a různé internetové platformy nabízí mnoho příležitostí k vyjádření svého osobního názoru či postoje. Zároveň se zde nachází řada „trollů“, kteří pod anonymním profilem mohou diskuze nenávistně podněcovat. Co se týče reakcí, se kterými se pracovníci setkávají ohledně zkoumaného tématu, jedná se zejména o velmi negativní postoje veřejnosti.

Účastnice U1 se pokud možno sama diskuzemi na internetu nezabývá a není aktivní ve sdílení různých informací. Uvádí, že ji různé diskuze na toto téma na internetu nejsou příjemné a rozčilují ji. Vnímá zde totiž prostor pro zvýšenou míru urážlivých komentářů, jelikož jsou lidé skrytí anonymitou internetu. Negativní komentáře zaznamenala zejména na stránkách organizace, kde se někteří nevybíravě vyjadřovali proti cizincům. Ona sama na komentáře v příspěvcích nereaguje a nevidí v tom význam.

Další účastník zde zaznamenává velké množství nenávistných komentářů směřujících zejména na cílovou skupinu migrantů a uprchlíků, ale také na neziskové organizace. Na nenávistnou vlnu není těžké narazit. I on vnímá, že reagování ve fórech na tyto příspěvky je bezvýznamné a že se zde vyskytují „trollující lidé“. On sám se dostal do

situace, kdy byl cílem negativních reakcí na internetu. Zmiňuje článek, který vyšel o průběhu zahraničních praxí během studia a jedna informace z rozhovoru eskalovala v nenávistné komentáře vůči jemu, spolužákům, škole a neziskovým organizacím.

*„Já jsem zmínil svůj osobní názor, že si myslím, že mohla ČR v té nejkřizovější době přijmout více lidí, kteří potřebovali doplňkovou ochranu, což se nedělo. (...) a strhlo to lavinu nenávistných komentářů a „hejtů“ potom, co se to sdílelo na Facebooku. Nadávali tam na nás, jací jsme parchanti apod. jako odporové věci, už si to moc nepamatuji všechno. Zároveň mi psali úplně cizí lidi, jestli jsem vůbec někdy pracoval, co já o tom vím atd., to bylo docela nepříjemné, hodně nadávek.“*

U8 v této oblasti uvádí, že podobné útoky na sociálních sítích směřují zejména na její kolegy, kteří jsou právě aktivní v médiích nebo přímo na celou organizaci. Podle U4 však není reálné všem těmto negativním reakcím na sítích předejít. „Mám pocit, že jakékoli počínání podobných organizací je předem odsouzeno kritice.“

Osobní zkušenosti s reakcemi byly popsány v předchozích částech a další budou uvedeny v části následující. Jak bylo ale zmíněno, reakce se odvíjí od skupiny lidí, se kterými se pracovník dostává do kontaktu.

### **Reakce na klienty a cílovou skupinu, organizaci či profesi**

Již z uvedeného je možné zmínit, že mnohé reakce společnosti směřovaly jak na samotné pracovníky a výkon jejich profese, tak i přímo na organizaci. Další oblastí, na kterou reakce cílí, je cílová skupina, se kterou tyto organizace pracují. Účastníci kromě již zmíněného uvádí konkrétní situace s jejich klienty.

U1 se setkala s neadekvátními reakcemi zaměstnavatelů, v rámci pomoci klientům při hledání zaměstnání, které byly směřovány vůči nim a cizincům. Také U6 uvádí, že se během práce setkala s diskriminací a negativními narážkami na klientky ze strany úředníků Úřadu práce. *„byli jsme na (...) s mou klientkou, která je původem ze Somálska a má české občanství několik let, a paní měla nutkavou potřebu říci, že nebude žít celou Afriku“.* *„Pořád dokola hledali důvody, proč to nejde. Paní už tam byla několikrát, takže bylo na*

*místě tam jít s ní taky a zjistit, jaký je ten problém a co můžeme spolu pro to udělat. Byla to dost nepříjemná reakce.*“ Někteří pracovníci však reagují i pozitivně, když se pracovníci NNO schůzek s klienty účastní, jelikož proces usnadňují.

Samotní klienti se při integraci setkávají s vlivem médií a jsou jimi v postojích ovlivněni: *„Já se často setkávám i s tím, že i naši klienti se vymezují vůči ostatním cizincům. To je taky častá věc. Často povídají o tom pohledu na migraci, na cizince, to, co převzou z médií. Už jsou tady tak dlouho, že sami občas zapomenou, že jsou toho součástí. To se stává také.“* U6

### **7.2.2. Zkušenosti pracovníků s víceletou praxí**

Tato část účastníků má v této oblasti zkušenosti od tří až do sedmnácti let a působí v řadě aktivit organizací, včetně vedoucích pozic. Jedná se o odborníky z řad sociálních pracovníků, právníků a psychoterapeutů.

#### **Sociální bublina**

Toto označení bylo již často skloňováno při popisu zkušeností předchozích účastníků. Také pracovníci s víceletými zkušenostmi zmiňovali její roli v rámci reakcí společnosti. Účastník 5 zde mluví opět zejména o pozitivních reakcích, které vycházejí právě nejčastěji od jeho blízkých. Zde zmiňuje osoby, které do ní zahrnuje: *„moje sociální bublina se skládá z lidí se stejnými hodnotami a sociálním smýšlením, takže je to i tím. Rodina, část rodiny, nejbližší lidé jsou nejčastěji ti, co mě v tom podporují nebo mají stejný názor a pak ještě malá část náhodných lidí, kteří ale taky sdílí tyto hodnoty, se kterými se náhodně setkám a pokecám a zjistím, že tohle podporují. Že ve smýšlení dospěli do stejného bodu. S lidmi s podobnými názory jsem se setkával během studia, celou praxi, v práci.“* U5

Také U7 uvádí, že právě díky tomu, že se v takové bublině nachází, nesetkává se s reakcemi, které by konfrontovaly její postoje. Právě z důvodu, že se v ní nachází lidé se stejným nastavením. Už tak časté podporující a pozitivní názory nevnímá. Za celou dobu výkonu své profese se setkala pouze s jednou opravdu negativní reakcí. Tento člověk měl přímou velmi negativní zkušenost ze zahraničí, při které přišel o blízkou osobu. Dalším

aspektem je zde fakt, že různé postoje se v jejich rodině vyskytují, včetně partnera. Nicméně mají komunikaci nastavenou tak, že ke konfliktům nedochází. V rodině jsou schopni se bez konfliktů také bavit o situacích, které umocňovaly strach z islámu. Například při bombových útocích ve Francii a v Belgii.

O něco méně se s kladnými reakcemi na jeho práci setkává U12. Ten je ve větší míře vystavován spíše negativním postojům společností právě z důvodu, že často vystupuje v médiích. Pokud však někdo zmíní, že jeho práce je zajímavá, bude tato reakce pocházet právě ze skupiny lidí s podobnými názory. *„Zpravidla to bývají lidi z té, jak se říká, moji bubliny, kteří mají podobné názory jako já a zdá se jim ta práce prospěšná. Jak možná víte, tak ty bubliny bývají dost malé.“ U11*

Okolí pracovníka však nemusí být pouze podporující složkou, která nabízí pochopení a důvěru v rozhodnutí věnovat se právě této profesi. I ve svém soukromí se setkávají s konfrontačními postoji a strachu z cizinců. Jsou pak vnímáni právě ve spojitosti se svým zaměřením. U12 toto spojení charakterizuje takto: *„dost často jsme od okolní společnosti nebo od rodiny vnímáni jako, že s touto cílovkou pracujeme, tak jsme ambasadoři této práce a cizinců a stáváme se někdy cílem a někým, na kom si to okolí testuje ty své názory a hypotézy, které na tato témata má.“*

### **Reakce veřejnosti a sociální sítě**

Zneužití tématu migrace, jeho zpolitizování a podněcování iracionálních nálad ve společnosti může být jedna z motivací pro výkon této profese. Svým přispíváním se tak dle U5 snaží o vyvažování těchto nálad. Sám se angažoval při podávání trestního oznámení na negativní komentáře v diskuzích, vyvolávajících nenávist a násilí.

*„V sobotu jsem si četl noviny (...), že tam zastavili kamion s migranty a okamžitě se tam začali řešit ve fóru uprchlíci a cizinci atd. Jako občas si pročítám diskuse, spíše sonduju, co tam zaznívá za názory. Ale pak jsem tam našel nějaké extrémní názory, že by se měli nahnat do autobusů a zapálit. Někdo té paní oponoval, že tam byly děti a ona no a co, že z nich stejně vyrostou teroristi. A už to přesáhlo takovou jistou míru, kterou vnímám jako přijatelnou.“*

Osobně, tedy s mířenými na jeho osobu, se s kritickými komentáři příliš neseťkává. I on ale zmiňuje, že se mu již několik takových zpráv a označení „zrádce národa“ v emailu a na sociálních sítích objevilo. *„valná většina, což vyplývá i z toho, co jsem tam odpovídal, tak probíhá z komunikace na dálku. Hlavně na internetu, to je z 90 % internet, kde jsou nějakí anonymní lidi. Těžko říct, jestli jsou to reální lidi nebo nějakí trollové, aktivní jedinci, kteří si myslí, že tím brání náš stát nebo nějakou jejich představu o našem národu, nevím. Hlavně z této strany jdou kritické nebo nesouhlasné názory.*

Pár jeho kolegů se objevilo dokonce na seznamech na White Media<sup>9</sup>. *„bylo tam hodně vulgárních popisů, včetně jejich osobních údajů, čemu se věnují. Kolegyně dělala programy na školách, tak tam popisovali, jak tam chodí s opicemi, jako s Afričanem, že tam chodí indoktrinovat studenty...“* U5

Zároveň však uvádí, že s větší mírou nenávistných komentářů na webu se setkávají v mnohem větší míře organizace, které velmi často mediálně vystupují. To potvrzuje také U10, který je sám v této roli aktivnější. Není mnoho pracovníků, kteří by tuto činnost chtěli vykonávat, jelikož se obávají právě některých reakcí. On sám se setkává především s útoky na sítích či na organizaci. Zmiňuje, že policie vyšetřovala několik incidentů. Jedním z nich bylo obdržení zásilky s bílým práškem adresované z Ameriky. Dochází také k házení exkrementů či psaní nápisů u sídla organizace. Co se týče jeho osoby, je podáno trestní oznámení na ty, kteří vyzývali k jeho likvidaci. Výsledek těchto vyšetřování je ale velmi často bezvýsledný. Po vystoupení na veřejnosti zaregistroval telefonáty od nespokojených spoluobčanů také U12.

Kromě mediálně aktivních pracovníků jsou ohroženější skupinou také ti, kteří přenášejí na školách nebo ti, kteří pracují se sociálními sítěmi organizace. U10

S výhrůžkami a dalšími kritickými komentáři v elektronické podobě se setkává i U11. Opět jsou cíleny zejména na ty, kteří pracují s veřejností v mediálním prostoru a

---

<sup>9</sup> Web White Media byl provozován extremistickými skupinami. Mimo jiné se zde vedl seznam „zrádců“, na kterém byly zveřejňovány adresy, jména a další citlivé údaje osob, proti kterým tento web vystupoval. Objevovali se zde také lidé, kteří se veřejně vyjadřovali podporu migrantům či za ně byli sezdaní. Ale také osoby podporující sociální témata či svazky homosexuálů. Web fungoval od roku 2009 a v lednu 2019 byl ukončen. (Kottová, 2019 online)

celkově na organizaci. Často čtou věty „*Jako "vyhazujete naše peníze", "jděte dělat něco pořádného", "vemte si ty migranty, uprchlíky domů"*“ **nebo** *"to bych nemohl dělat" takového typu reakce. Nebo píšou, dostávám různé nenávistné dopisy, kde lidi píšou "jděte k čertu"*“.

Dochází ale také ke zlepšení reakcí veřejnosti. Dle U3 je to spojené především s tématem, kterému se organizace věnuje a je lépe společností vnímáno. Pokud zaznamenává negativní reakce, jsou opravdu ojedinělé a vyskytují se v komentářích na sociálních sítích vůči cílové skupině cizinců či organizaci. Pamatuje si jednu situaci, kdy jí „hejtr“ napsal email, aby si vzala uprchlíky domů.

### **Reakce v klientské práci**

Pracovníci také často zmiňovali situace, ve kterých se negativní postoje veřejnosti dotýkají samotných klientů. U3 v malé míře zaznamenává situace, kdy je potřeba mediace a řešit konflikty mezi přijímající společností a integrujícími se lidmi.

U5 zmiňuje také například pozici soudů. Soudci a pracovníci jsou také součástí přijímající společnosti a mohou být ovlivněni médii a postoji, které aktuálně ve společnosti U5 vnímá, že *„ne vždycky souhlasí s názorem soudu, který by měl být nezávislý, založený na nějakém ratiu. Často vidím, že tito lidé mají předsudky, ačkoli jsou soudci, což mi přijde úplně bizarní. Ne, že by mě to ovlivňovalo v konkrétních věcech, spíše mě dost demotivuje vidět právě tu veřejnou debatu.“* U5

U11: Setkává se s velmi negativními reakcemi na jeho klienty a nepřijetí společností, někteří se zde necítí bezpečně.

*„Může to probíhat třeba tak, že moje klientka jede v tramvaji a telefonuje v ruštině a jde kolem paní a vrazí do ní loktem, až třeba skoro upadne. Nebo jim nadávají "jděte si do té své země", "jste v česku, tak mluvte česky", to je takové úplně nejčastější.“* U11

Zároveň se však objevují i pozitivní reakce na cizince. Dle U7 veřejnost dobře přijímá cizince z Ukrajiny a jejich působení si chválí.

Podle U10 se reakce vyostřují v posledních letech. *„Do roku 2015-2016 to veřejnost nezajímalo. V době, kdy tady byli uprchlíci z Bosny, nebo s uprchlíky z Kosova,*

*když jsem začínal, tak spíše jsme se setkávali s pomocí lidí, různé sbírky oblečení či hraček. I firmy dávaly mnohem víc hmotných věcí. Přišlo mi, že to bylo v klidu a nikoho ta problematika nezajímala. Až 2015, 2016 nebo v roce 2017, kdy se to politizovalo a medializovalo, tak přibylo dost negativních reakcí. Řekl bych 23 let klid a poslední čtyři pět let je to vyhrocenější.“ U10*

## **Shrnutí**

V obou skupinách zaznívá, že sociální bublina kontaktů, ve které se pohybují zapřičiňuje, že jsou obklopeni lidmi s podobnými názory a postoji. Pro každého tato bublina může být různě velká. Pro většinu je však charakteristické, že právě uvnitř této bubliny se setkávají s pozitivními či neutrálními postoji k jejich práci a tématu migrace. Zároveň je pro ně velkým zdrojem opory. Mnozí se díky tomu, že z ní příliš nevystupují, s negativními postoji příliš neseťkávají.

Naopak uvnitř rodiny či kruhu známých může docházet i ke konfrontaci postojů. Poté tedy záleží, jakou strategii účastníci a jejich blízcí volí. Někteří se s tímto faktem smířili či se jim daří problematiku vysvětlit. Pro některé je diskuze s blízkým člověkem opravdu náročná.

S největší mírou negativních či kritických reakcí se účastníci setkávali na poli sociálních sítí a internetu. Tyto komentáře cílili jak na organizaci, ve které pracují, tak na pracovníky samotné či cílovou skupinu migrantů a uprchlíků. Mnozí z nich však příliš do těchto diskusí nevstupují. Někteří reagují či sdílejí obsah k objasnění problematiky. Někteří na tvůrce komentářů podali trestní oznámení.

Co se týče pracovníků, kteří jsou v praxi déle, setkávají se dle jejich výpovědí s extrémnějšími formami nenávistných projevů vůči organizaci či přímo jejich osobě. Je to dáno také jejich pozicí a častějším vystupováním na veřejnosti.

I u novějších pracovníků došlo k cílenému kontaktování a sdílení negativních reakcí na jejich osobu. Někteří také zmiňují, že je pro ně někdy obtížné svou pozici novým kontaktům popsat, či se obávají negativní reakce a sdělují pouze okrajově, v čem pracují.

V jejich profesi není výjimkou, že se setkávají s projevy nevhodných komentářů a předsudečných postojů ze strany veřejnosti vůči svým klientům. Tyto postoje zaznamenávají nejen u náhodných kontaktů, ale také v institucích či na úřadech.



## 8. Diskuse

Cílem práce bylo zjistit, jaké role pracovníci NNO pracující s migranty a uprchlíky díky své práci zastávají a s jakými reakcemi okolí se setkávají v kontextu těchto rolí a postojů společnosti k migraci a NNO.

K naplnění tohoto cíle byla stanovena hlavní a vedlejší výzkumná otázka. Nejprve zde bude představena a rozebrána HVO, a poté VVO.

### **HVO: S jakými reakcemi okolí se setkávají pracovníci NNO pracující s cizinci a uprchlíky v kontextu postojů společnosti k migraci a NNO?**

Postoje veřejnosti k migraci a NNO je důležitou součástí práce neziskových organizací pracujících s migranty a uprchlíky. Byť jsou obecně neziskové organizace, i přes negativní hodnocení ze strany politiků, vnímány ve společnosti poměrně kladně, netýká se to všech organizací. Z průzkumů vyplývá, že společnosti již rozlišuje, čemu se daná organizace věnuje. Nejvíce se staví odmítavě právě k těm, které se zaměřují na pomoc uprchlíkům či celkově migrantům. To potvrzují také výsledky rozhovorů s pracovníky NNO. Ti uvádějí, že oproti ostatním organizacím jsou pro společnost větším „červeným hadrem“. Účastníci také uvádějí, že větší riziko negativních reakcí nesou ty organizace, které jdou nejvíce vidět v médiích. K těmto reakcím přispívá také fakt, že ve společnosti stále panují obavy z migrace a uprchlíků, zejména z Blízkého Východu a severní Afriky.

Ve výzkumu byly zkoumány reakce společnosti, které do značné míry mohou být ovlivněny právě postoji panujícími ve veřejném prostoru. I jedna ze složek postojů je právě behaviorální. Jak bylo ale již zmíněno, může dojít k tomu, že lidé volí mezi více postoji. Uvedené reakce tedy nejsou obrazem reálných postojů osob, ale mohou z nich vycházet. Měření postojů by bylo předmětem jiného zkoumání.

V teorii bylo dále uvedeno, že jsou postoje vázány na hodnotový systém člověka a pomáhají nám v identifikaci s určitými skupinami. Díky nim dochází k upevnění těchto

vazeb a větší soudržnosti. Právě tuto identifikaci a stejné hodnotové nastavení zmiňovali účastníci v souvislosti se svou sociální bublinou. Ta je mnohdy tvořena právě nejbližšími osobami z rodiny, přátel či kolegů, kteří podobně smýšlejí. Podle některých účastníků nemusí být příliš velké. K popsání reakcí v rámci určitých skupin či oblastí je zde využito rozdělení ekologické perspektivy na mikro mezzo a makro úroveň. Nejedná se o rozdělení okruhů v pravém slova smyslu tohoto přístupu, jelikož se jedná o specifické skupiny. Toto využití je však tímto konceptem inspirováno.

Pokud tedy hovoříme o sociální bublině jako prostředí lidí s nám nejbližšími postoji a zájmy, můžeme si je označit jako *mikro úroveň*. Zde se účastníci setkávali především s podporujícími reakcemi či neutrálními. S negativní reakcí zde přicházeli do styku pouze minimálně. Jedná se zároveň o skupinu lidí, se kterými jsou účastníci v kontaktu nejčastěji, a proto mají také velký vliv na množství a intenzitu reakcí společnosti. Jedná se také o důležitý zdroj pro výkon profese a získání podpory.

Do *mezzo úrovně* můžeme zařadit reakce, které se vycházely od lidí z širšího kruhu osob v rodině či přátel, ale také v pracovním procesu. Ve více případech se objevovaly situace, ve kterých docházelo ke střetům postojů v rodině či s novými lidmi v soukromém životě. V některých případech došlo dokonce k narušení vztahu mezi členy rodiny z důvodu rozdílnosti postojů vůči migraci. V jiných případech dokáží rodiny spolu fungovat i v takto rozdílných názorech. Co se týče pracovního procesu, účastníci nejčastěji zmiňovali předsudečné chování a negativní poznámky na jejich klienty. Účastníci zmiňovali nespravedlivé zacházení ze strany úřadů, ovlivnění nezaujatosti soudců nebo útoků na cizince ve veřejné dopravě.

*Makro úroveň* zde představují již zmiňované reakce na sociálních sítích a internetu a také při práci s veřejností. Oblast sociálních sítích a internetu je velkým zdrojem nenávistných komentářů a postojů na toto téma. Podle účastníků je zatím také anonymita internetu, za kterou se mohou tito „hejtři“ ukrýt. Téměř všichni účastníci zmínili tuto oblast jako problematickou či kde se setkávají s kritickými komentáři k organizaci či přímo k jejich osobě. Zejména v případě, pokud vystupují na veřejnosti. Dostávají poté nenávistné zprávy a emaily. Prostředí internetu kromě anonymity nabízí také mnoho způsobů pro šíření různého obsahu. Někteří pracovníci se dostali na seznam na stránkách

extremistických hnutí, kde byly zveřejněny jejich osobní údaje pod označením zrádci národa. Z teoretické části je však patrné, že se v této oblasti negativních reakcí realizují pouze jednotlivci a množství není tak markantní, jak by se zdálo. Účastníci také zmiňují, že pod komentáři se mohou skrývat také nepravé profily osob za účelem podněcování nenávistných diskusí. Pokud se zaměříme na práci s veřejností i mimo online prostor, organizace často působí také v rámci besed či návštěv škol. Právě edukace a poskytování různorodých informací je jedním ze základních nástrojů pro narušení předsudečných postojů. Účastníci zároveň zmiňovali, že se jim v rámci debat daří s lidmi vést dialog a některým postoje zcela převrátit. Z některých „aktivních odpůrců“ se tedy mohou stát „podporovatelé“.

Důležitým aspektem je právě přiblížení problematiky skrze *osobní zkušenost*. Pracovníci uváděli, že je to právě ta činnost, která se jim při práci s veřejností nejvíce osvědčila. Když se zaměříme na charakteristiku předsudku, jedním z aspektů je právě absence vlastní zkušenosti. Tu zmiňují také účastníci. Kromě ní ale také nedostatečné informace o cílové skupině migrantů a uprchlíků. Mnoho lidí právě v těchto termínech nedokáže rozlišovat či je zaměňují.

### **VVO: Jaké role přitom podle nich díky své práci zastávají?**

Teoretická část uvádí, že jednou z rolí, kterou NNO zastávají je ochrana zájmů utlačovaných skupin ve společnosti. Cílová skupina migrantů a uprchlíků jimi opravdu může být. Zmíněné organizace působí zejména v servisní a advokační rovině. Tzn., že poskytují odborné služby a poradenství klientům, a zároveň působí v oblasti obhajování jejich oprávněných nároků. Stejně role vnímají také účastníci. Mezi služby, které poskytují řadí kromě sociálního poradenství také právní a psychologickou pomoc. Podle terminologie můžeme označit tyto organizace jako „nové servisní či advokační organizace“. Pracovníci by měli působit také při integraci cizinců a adaptaci na novou roli. Právě s očekáváním společnosti podle účastníků mnohdy svým klientům pomáhají a snaží se jim českou kulturu přiblížit.

Mnohdy můžou být zprostředkovatelé komunikace mezi přistěhovalci a přijímající společností. Také se můžou ocitnout v situaci, kdy takto působit i na neveřejné osoby. Tyto

situace popisovali účastníci také jako běžné. Dokonce mohou být v dané situaci jediní. Ve výzkumu zaznívaly všechny role pracovníků dle rozdělení Kurice: reprezentant společnosti, obhájce klienta a zprostředkovatel. Za důležitou roli považují účastníci také osvětovou činnost a edukaci veřejnosti. Množství pracovníků, kteří však takto mají zájem působit může být omezené. Také z hlediska souvisejících negativních reakcí.

Díky tomu, že působí v tolika profesních rolích, mohou se pracovníci snadno dostat do konfliktu či napětí. Někteří to právě popisují tak, že na jednu stranu vykonávají svou práci a pomáhají marginalizované skupině, na druhou stranu jdou proti části společnosti, která je nastavená proti migraci. Do konfliktu rolí se může dostat také osoba, která není zcela ztotožněna se všemi činnostmi pracovní pozice. Tuto situaci popisoval také účastník, kterému není blízké vystupování v médiích a na veřejnosti, ale je to součástí jeho práce. Jedná se o konflikt „Já – role“. Napětí a konflikt rolí přináší s sebou riziko vzniku syndromu vyhoření.

### **Limity, přínosy práce a její využitelnost**

Jelikož byla práce realizována za účelem více výstupů, vzniklo velké množství dat a bylo nutné opravdu vyfiltrovat ta, která odpovídá na výzkumnou otázku. Limitem práce může být zde považováno negativní zabarvení popisu zkušeností pracovníků. Je to dáno ale především tím, že se jednalo o reakce v kontextu postojů veřejnosti. Podle nich je poté logické, že velké množství zkušeností, které pracovníci popisovali, se dotýkalo právě negativních situací. Otázka je, zda ještě nemohly být do větší míry zkoumány i pozitivně laděné situace.

Zároveň jsou zde reflektovány pouze profesní role. Do působení pracovníků však mohou zasahovat také role další, jako například role matky, rodiče či studenta.

Tato práce nereflektuje aktuální situaci a příliv uprchlíků z Ukrajiny. Je to dáno především tím, že sběr dat probíhal v roce 2019 v průběhu studia a také v současnosti nejsou dostupné aktuálnější výzkumy veřejného mínění než ty, které byly představeny. Tuto práci to však nemusí snižovat, naopak ukazuje, že toto téma je stále živé a aktuální. Jak se dle prezentace médií, rétoriky politiků a zapojení české společnosti zdá, lidé se

k přílivu uprchlíků staví zcela odlišně. Bylo by jistě zajímavé nabídnout srovnání s aktuálním vývojem a tuto domněnku zkoumat.

Co se týče využitelnosti v praxi, vnímám dvě různé úrovně využití. Z této práce vyplývá, že výkon profese v této oblasti nemusí končit pouze odchodem z práce, ale může se promítat také do osobních životů pracovníků. Výkon práce v neziskovém sektoru je úzce spjatý s hodnotovým systémem člověka, někteří jej vnímají také jako poslání. Od osobního života se tedy nelehce odděluje. Pokud tedy nastává podobná situace, jako s migrační tematikou, pracovníci se mohou setkávat s větší mírou rozprav na toto téma i ve svém soukromí. První úroveň vnímám z hlediska nových zaměstnanců, kteří ve větší míře zmiňovali situace konfliktů v rolích či postojích a náročností komunikace s blízkými. Což zvyšuje riziko také rozvoje syndromu vyhoření a bylo by vhodné tyto pracovníky ošetřit. Druhou skupinu představují pracovníci, kteří jsou mediálně aktivní a vystupují na veřejnosti či ve školách. Ti také plní role, díky kterým se setkávají s nepopulárním hodnocením. Je zde tedy potřeba zdůraznit, že pracovníci mohou být také zranitelnou skupinou, od které je vyžadována velká odolnost.

## Závěr

Cílem práce bylo tedy zjistit, jaké role pracovníci NNO pracující s migranty a uprchlíky díky své práci zastávají a s jakými reakcemi okolí se setkávají v kontextu těchto rolí a postojů společnosti k migraci a NNO.

Ze zjištění vyplývá, že pracovníci těchto NNO zastávají velkou škálu rolí, na základě kterých působí jak na cílovou skupinu migrantů a uprchlíků, tak na přijímající společnost. Tyto role však s sebou nesou řadu rizik. Zejména pokud se jedná o vystupování v médiích a práci s veřejností. Tyto osoby se častěji dostávají do situací, ve kterých jsou vystavení negativním reakcím a verbálním útokům na jejich osobu či organizaci.

Je to dáno také tím, že ve společnosti stále panuje strach z uprchlíků a Islámu. Tyto postoje tedy stále ve společnosti rezonují a jsou podporovány médii, populistickými představiteli a extrémistickým hnutím.

Kromě těchto negativních reakcí jsou ale pracovníci ve větší míře v kontaktu právě s lidmi, kteří jim naopak vyjadřují podporu. Také postoje veřejnosti k neziskovým organizacím je kladné a mnoho lidí vnímá jejich přínos.

Specifickou oblastí je zde online prostor, zejména sociální sítě, které umožňují anonymnější prostor pro vyjádření nenávistných projevů vůči pracovníkům, migrantům či organizacím s nimi pracujících. Pro lepší podchycení této oblasti je potřeba kooperace všech důležitých subjektů.

## Seznam použité literatury

ALLPORT, G., W., 2004. O povaze předsudků. Překlad GEISLER E.. Praha: PROSTOR, nakladatelství s.r.o.

BENEŠ V. 2010. *Teorie rolí: konceptuální rámec pro konstruktivistickou analýzu zahraniční politiky / Role theory*. Mezinárodní vztahy / International Relations [online]. Dostupné dne 8. 6. 2021 z: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AB4zUGa7lzsJ:https://mv.iir.cz/article/view/388/396+&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

BENEŠOVÁ A. 2013. *Role advokační funkce v nevládních neziskových organizacích v české republice*. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně. Dostupné z: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aCUJbeO8IkcJ:https://a.doc.tips/download/role-advokani-funkce-v-nevladnich-neziskovych-organizacich-v.html+&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

BĚLÍK L., HOFERKOVÁ S., KRAUS B. a kol. 2017. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada Publishing, a.s.

BROŽOVÁ K., JUREČKOVÁ A., PACOVSKÁ A. 2018. *The wages of fear attitudes towards refugees and migrants in Czech republic*. Warsaw: Foundation Institute of Public Affairs/Fundacja Instytut Spraw Publicznych [online]. Dostupné dne 12. 4. 2022 z: <https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/954/file/czech-pop.pdf>

CENTRUM PRO VÝZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ. *Časové řady vybraných otázek z výzkumu naše společnost* [online]. Dostupné dne 4. 4: 2022 z: <https://cvvmapp.soc.cas.cz/>.

CENTRUM PRO VÝZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ. *Tisková zpráva. Postoje české veřejnosti k cizincům – březen 2020* [online]. Dostupné dne 8. 4. 2022 z:

[https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c2/a5203/f9/ov200430b.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5203/f9/ov200430b.pdf)

FRIČ, P., KATUŠČÁK T., MIČKA P. a SKÁLA V. 2016. *Občanský sektor v ohrožení?* Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), Studijní texty.

GLOPOLIS. *Odolná občanská společnost. Většina nevládních organizací má v Česku větší podporu, než to vypadá. Aktivních odpůrců je 12 %* [online]. Dostupné dne 4. 4. 2022 z: <https://www.glopolis.org/odolna-obcanska-spolecnost/vetsina-nevladnich-organizaci-ma-v-cesku-vetsi-podporu-nez-to-vypada-aktivnich-odpurcu-je-12/>

GOFFMAN E. 2018. *Všichni hrajeme divadlo: sebereprezentace v každodenním životě*. Praha: Portál s.r.o.

GOODE, W., J. 1960. *A Theory of Role Strain*. American Sociological Review, 25 (4), str. 483–96. Dostupné dne 10. 4. 2022 z: <https://www.jstor.org/stable/2092933?origin=crossref&seq=4>

GÜNTEROVÁ T. 2010. *Sociální práce s uprchlíky*. IN: MATOUŠEK O. a kol. 2010. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha:Portál s.r.o.

HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. 2010. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál.

HENDL J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, s.r.o.

HEYES N. 2013. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 7. Přeložil Irena ŠTĚPANÍKOVÁ. Praha: Portál.

HOWSON, A. 2021. *Role Conflict and Role Strain*. Salem Press Encyclopedia [online]. Dostupné dne 8. 6. 2021.

HRDINA, M. 2016. *Identita, aktivismus a nenávisť – Nenávistné projevy proti migrantům na Facebooku v České republice v roce 2015*. Naše společnost 14 (1): 38-47, (Angl.) Dostupné dne 10. 4. 2022 z:



[https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c3/a2089/f28/NS16-1\\_Identity,%20Activism%20and%20Hatred-Hate%20Speech%20against%20Migrants.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c3/a2089/f28/NS16-1_Identity,%20Activism%20and%20Hatred-Hate%20Speech%20against%20Migrants.pdf)

IOM. 2020. World Migration Report 2020. Geneve: International Organization for Migration [online]. Dostupné dne 5. 3. 2021 z: [https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr\\_2020.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020.pdf).

JUŘENÍKOVÁ P. 2019. *Kvantitativní výzkum*. In: BEHARKOVÁ N., DOLANOVÁ N. a kol. 2019. *Metodika ke zpracování závěrečné práce pro vybrané nelékařské zdravotnické obory*. Brno: Masarykova Univerzita. [online]. Dostupné dne 5. 5. 2021 z: [https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/lf/js19/metodika\\_zp/web/index.html](https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/lf/js19/metodika_zp/web/index.html).

KAPPALA K. 2013. *Imigranti*. In: MATOUŠEK O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., str. 344.

KIVAK, R. 2020. *Role (sociology)*. Salem Press Encyclopedia [online]. Dostupné dne 6. 6. 2021.

KLEČKOVÁ A. 2020. *Fenomén jménem neziskovky. Policy paper*. [online]. Dostupné dne 6. 6. 2021. <https://www.politikaspolecnost.cz/wp-content/uploads/2020/04/Fenom%C3%A9n-jm%C3%A9nem-neziskovky-IPPS.pdf>.

KOTTOVÁ, A. 2019. *Čeští úředníci nechali vypnout extremistický web White Media, který vedl ‚seznamy zrádců‘* [online]. Praha: Český rozhlas. Dostupné dne 14. 4. 2022 z: [https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/white-media-seznam-info-nefunguje-2019\\_1901141814\\_ako](https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/white-media-seznam-info-nefunguje-2019_1901141814_ako)

KUBÁNKOVÁ I. 2017. *Prožívání profesní role sociálního pracovníka v naší společnosti vybranými sociálními pracovníky*. Diplomová práce. Brno: Masarykova Univerzita. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/pl6t3/Diplomova-prace-Iva-Kubankova.pdf>

KURIC A. 1997. *Uprchlíci a sociální práce: (studijní text)*. Brno: [s.n.]. Dostupné dne 14. 6. 2021 z <https://docplayer.cz/2495128-Uprchlíci-a-socialni-prace.html>.

MAROON, I. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál s.r.o.

MIGRACEONLINE. *Aktualizovaná srovnávací zpráva: uprchlíci v Česku a V4* [on-line]. Dostupné dne 15. 4. 2022 z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/aktualizovana-srovnavaci-zprava-uprchlici-v-cesku-a-v4>

MVČR. *Postoj české veřejnosti k uprchlíkům v průzkumech veřejného mínění CVVM v širším kontextu* [on-line]. Dostupné dne 3. 6. 2021 z: <https://www.mvcr.cz/cthh/clanek/postoj-ceske-verejnosti-k-uprchlikum-v-pruzkumech-verejneho-mineni-cvwm-v-sirsim-kontextu.aspx>.

MVČR. *Slovníček pojmů*. [on-line]. Dostupné dne 4. 3. 2021 z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx>.

NAVRÁTIL P. 2013. *Sociální fungování a životní situace*. In: Matoušek O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., str. 226-231.

NAVRÁTIL P., MATOUŠEK O. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Social work with members of minority groups*. Sborník prací Fakulty sociálních studií Brněnské Univerzity. [on-line]. Brno: Masarykova Univerzita v Brně. Dostupné dne 10. 4. 2022 z: [https://is.jabok.cz/el/jabok/zima2020/S302/080404095539\\_Socialni\\_prace\\_s\\_prislusniky\\_mensinovyh\\_skupin-1.pdf](https://is.jabok.cz/el/jabok/zima2020/S302/080404095539_Socialni_prace_s_prislusniky_mensinovyh_skupin-1.pdf)

POŘÍZKOVÁ H. 2011. *B. Funkce úřadů práce při regulaci zahraniční zaměstnanosti a integraci cizinců na trh práce*. In: TRBOLA R., RÁKOCZYOVÁ M. (Eds.), 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II. Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. Brno: Barrister & Principal

SALAMON L. M., ANHEIER H. K. 1999. *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector* [online]. Dostupné dne 10. 6. 2021 z <http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/08/Global-Civil-Society-I.pdf>.

SKOVAJSA M. a kol. 2010. *Občanský sektor. Organizovaná společnost v České republice*. Praha: Portál, s.r.o.

ŠMÍDOVÁ M., VÁVRA M., ČÍŽEK T. 2017. *Inventura předsudků*. Praha: Academia.

TOMEŠ I. 2012. *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: Matoušek a kol., 2011. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o.,

TRBOLA R. 2011. *C. Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců*. In: TRBOLA R., RÁKOCZYOVÁ M. (Eds.), 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II. Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. Brno: Barrister & Principal

TYLER S. 2020. *Human Behavior and the Social Environment I. The Person in Environment*. University of Arkansas Libraries [online]. Dostupné dne 1. 4. 2022 z: <https://uark.pressbooks.pub/hbse1/part/main-body/>.

VALTONEN K. 2008. *Social Work and Migration. Immigrant and Refugee Settlement and Integration*. Farnham: Ashgate. Contemporary social work studies.

## **Anotace**

Tato práce se zaměřuje na situaci pracovníků nevládních neziskových organizací (NNO), kteří pracují s migranty a uprchlíky v České republice. Zejména od vypuknutí tzv. uprchlické krize se setkáváme s odmítavými postoji společnosti vůči migraci a lidem, kteří v této oblasti pracují. Pracovníci NNO hrají řadu důležitých rolí v procesu integrace, ale také při práci s veřejností. Teoretická část je věnována zejména tématu rolí pracovníků a postojů veřejnosti. Kromě vymezení pojmů jsou zde představeny specifické role v rámci neziskových organizací a při práci s migranty a uprchlíky. Jsou zde představeny postoje veřejnosti k migraci a NNO a jejich vývoj v čase. Výzkumná část z těchto poznatků vychází a snaží se zmapovat zkušenosti pracovníků s reakcemi lidí ve svém okolí. I oni se setkávají s různými postoji veřejnosti nejen při své práci, ale také ve své sociální bublině.

**Klíčová slova:** migrace, uprchlíci, cizinci, integrace, postoje veřejnosti, role, sociální fungování, nevládní organizace, hate speech (nenávistný projev), sociální bublina, předsudky.

## **Abstract**

This thesis focuses on the workers of non-governmental organizations (NGO's) working with migrants and refugees in the Czech Republic. Particularly since the refugee crisis, we have been facing the society's rejection of migration and people involved in any form of help. NGO workers holds various important roles in the integration process, but also in dealing with the public's majority attitude to the topic of migration. Besides defining basic terms connected to subject, the theoretical part describes the specific roles of NGO workers and the public attitudes towards migration and their development over time. The research builds on these findings and tries to map the experiences of workers with the reactions of people around them until 2019. They too encounter different public attitudes and reactions not only in their work but also in their social bubble.

**Keywords:** migration, refugees, aliens, integration, public attitudes, roles, social functioning, non-governmental organizations, hate speech, social bubble, prejudices.