



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

**Synergie sociálních a interkulturních pracovníků v
interkulturním dialogu imigrantů a pracovníků
bezpečnostních složek**

Bakalářská práce

Studijní program

Sociální práce

Autor: Daniela Sahulová
Vedoucí práce: Mgr. Tereza Stacho

Olomouc 2024

Prohlášení

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

V Olomouci 25. 4. 2024

Daniela Sahulová

Poděkování

Na tomto místě chci upřímně poděkovat vedoucí práce, paní Mgr. Tereze Stacho za rady a připomínky, které mi v průběhu vedení věnovala a které mi byly přínosem. Děkuji také rodině, přátelům a spolužákům, kteří mě po celou dobu studia, a zvláště pak při psaní kvalifikační práce, podporovali. Chci vyjádřit taktéž poděkování a podporu pracovníkům neziskových organizací, kteří se jakýmkoliv způsobem zasazují o zlepšení životních podmínek lidí, kteří byli nuceni opustit své domovy a začít žít jinde ve světě.

Obsah

Anotace.....	9
Annotation.....	9
Úvod.....	10
1 Vysvětlení pojmů.....	11
1.1 Popis výchozího stavu	12
1.1.1 Cíl práce	12
1.1.2 Kompetence.....	13
1.1.3 Postoje, předsudky a stereotypy	13
1.1.4 Postoj a podpora majoritní společnosti k uprchlíkům	15
2 Aktéři	16
2.1 Uprchlíci z Ukrajiny	16
2.2 Celní správa České republiky a vzdělávání	19
2.3 Interkulturní pracovník.....	21
3 Propojení tématu s teoriemi sociální práce a etický pohled	23
3.1 Interkulturní profese	23
3.2 Interkulturní komunikace a psychologie	24
3.3 Antiopresivní přístupy při práci s uprchlíky.....	25
3.4 Etický pohled.....	26
4 Propojení tématu se sociální politikou.....	28
4.1 Funkce sociální politiky	28
4.2 Cíle sociální politiky.....	29
4.3 Nástroje sociální politiky.....	29
4.4 Integrace a integrační politika v ČR.....	30
5 Rešerše.....	31
6 Analýza potřebnosti.....	33
6.1 Příklad v ČR	33
6.2 Stanovení cílové skupiny.....	33
6.3 Analýza stakeholderů	34
6.4 Závěr potřebnosti.....	35
7 Workshop.....	37
7.1 Použité metody	37
7.2 Časové a prostorové zasazení	38
7.3 Lektoři	38
7.4 Stanovení cíle a Smart metoda	39
7.5 Cíle projektu	40
7.5.1 Co získají imigranti a interkulturní pracovníci?	40
7.5.2 Jaké přínosy mají celníci?	40

7.5.3 Jaký přínos má Celní správa?	41
7.6 Klíčové aktivity	41
7.7 Indikátory splnění klíčových aktivit.....	42
7.8 Vyhodnocení a zpětná vazba	43
7.9 Popis přidané hodnoty	43
7.10 Management rizik.....	44
7.11 Ganttův diagram	45
7.12 Rozpočet.....	45
7.13 Logframe projektu	47
Závěr.....	48
Bibliografie.....	49

Anotace

Tato práce se věnuje interkulturnímu dialogu jako nástroji pro efektivnější spolupráci mezi imigranty, bezpečnostními složkami, sociálními a interkulturními pracovníky. Práce identifikuje potřebu posílit interkulturní kompetence pracovníků bezpečnostních složek, konkrétně Celní správy České republiky, a poukazuje na rostoucí počet uprchlíků z Ukrajiny žijících v České republice. Práce zdůrazňuje potřebu kvalifikovaných interkulturních pracovníků, kteří by pomáhali imigrantům při vyřizování běžných záležitostí spojených s životem v nové zemi a jejich integraci do české společnosti.

Klíčová slova: Interkulturní dialog, Imigranti, Sociální pracovníci, Interkulturní pracovníci, Celní správa České republiky, Uprchlíci, Integrace.

Annotation

This thesis focuses on intercultural dialogue as a tool for more effective cooperation between immigrants, security forces, social and intercultural workers. The thesis identifies the need to strengthen the intercultural competences of the security forces, specifically the Customs Administration of the Czech Republic, and points to the growing number of refugees from Ukraine living in the Czech Republic. The thesis highlights the need for qualified intercultural workers to assist immigrants in dealing with routine matters related to life in a new country and their integration into Czech society.

Key words: Intercultural dialogue, Immigrants, Social workers, Intercultural workers, Customs administration of the Czech Republic, Refugees, Integration.

Úvod

Tato bakalářská práce, nazvaná „Synergie sociálních a interkulturních pracovníků v interkulturním dialogu mezi imigranty a pracovníky bezpečnostních složek“, má za cíl vytvořit projekt, který poskytuje nástroje pro posilování interkulturních kompetencí pracovníků bezpečnostních složek. V rámci této práce se zaměřuji specificky na pracovníky Celní správy České republiky, jelikož se dosud neúčastnili žádného školení nebo kurzu v této oblasti.

Projekt je zaměřen na praxi, a proto volím jasný a srozumitelný jazyk s ohledem na cílové skupiny. Provedla jsem rozhovory s pracovníky neziskových organizací, bezpečnostních složek a cizinci, abych zjistila, jaké mají potřeby a co jim chybí v komunikaci. Zjistila jsem, že existuje mnoho předsudků a stereotypů, které vedou k vzájemnému nepochopení. V dnešní době je téma migrace ve společnosti velmi diskutované a existují na ni různé názory a postoje. Mým cílem je motivovat zúčastněné k tomu, aby přemýšleli o tom, že svět se mění a vyvíjí. Chci jim otevřít mysl k tomu, že jejich dosavadní zkušenosti mohou odrážet jen úzký výřez reality.

Pokud se tento projekt úspěšně pilotně ověří, je možné ho implementovat i na ostatní bezpečnostní složky, jako je například Policie ČR nebo Vězeňská služba. Při této implementaci budu brát v úvahu specifika těchto složek a projekt upravím tak, aby odpovídal jejich pracovní náplni. Jak již název napovídá, projekt by měl představovat synergii, což je více než jen spolupráce. Jde o propojení všech aktérů ve vzájemném dialogu s cílem zlepšit komunikaci. Klíčovou roli zde hraje interkulturní pracovník, který zastupuje imigranty v mém projektu. Tento pracovník má osobní zkušenost s migrací, rozumí integračním procesům, pamatuje si své vlastní zvyky, ovládá oba jazyky a je schopen poskytnout náhled i tlumočení, jak je popsáno v úvodní části práce.

Projekt je založen na hodnotách jako je respekt k lidské důstojnosti, sociální spravedlnosti, rovnosti a empatii.

K tomuto tématu jsem se dostala, protože pracuji na mezinárodní analýze Národního situačního centra ochrany hranic (NSCOH), kde dochází k jedinečné spolupráci s Policií České republiky a Celní správy, což mě motivovalo v kontextu celé práce vypíchnout vzájemnou spolupráci.

„Nikdy nepochybujte, že by malá skupina angažovaných lidí nemohla změnit svět.

Je to totiž ten jediný způsob, který kdy uspěl.“ Margaret Mead, kulturní antropoložka

1 Vysvětlení pojmů

V této kapitole se zaměřím na definování klíčových pojmů. Představím, co znamená být cizincem, jak je definován uprchlík a co obnáší udělení dočasné ochrany. Dále objasním, koho mám na mysli, když mluvím o pracovních bezpečnostních složek. Vysvětlím také pojem integrace a představím, kdo je interkulturní pracovník. Nakonec popíši, jak se tato pozice vyvíjela v průběhu času.

Cizinec, který k nám přichází je definován českým právním řádem a rozumí se tím fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, a to včetně občana Evropské unie. (§ 1 odst. 2 zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR – aktuální znění od 01. 01. 2024)

Uprchlík je člověk, který nedobrovolně opustil svoji rodnou zem nebo stát, kde žil a má právo vyhledat a používat azyl (uprchlík politický, válečný, ekonomický). Osoba je uznána podle základní zásady Úmluvy o uprchlících z roku 1951. (UNHCR, b.d.)

Dočasná ochrana je krizový mechanismus EU upravený směrnicí o dočasné ochraně 2001/55/ES, který se aktivuje za výjimečných okolností v případě hromadného příchodu osob s cílem poskytnout jim kolektivní ochranu a zmírnit tlak na vnitrostátní azylové systémy zemí EU. Je podpořený zákonem č. 65/2022 Sb., známým jako Lex Ukrajina, se týká opatření v souvislosti s konfliktem na Ukrajině.

Integrace je dynamický, dlouhodobý a vícestranný proces začleňování cizinců do naší společnosti s předpokladem individuální osobní odpovědnosti, iniciativy a vůle zapojit se do společnosti, znalosti práv, plnění povinností, dodržování zákonů a respektování hodnot ČR i EU a k tomu je zapotřebí všech zúčastněných, tedy i podpora ze strany majoritní společnosti. (Čech Valentová, Eva, 2018, s.7)

Interkulturní práce: „Interkulturní práce je disciplína v rámci pomáhajících profesí, jejímž cílem je napomáhat odstraňovat sociokulturní a jazykové bariéry při jednání mezi veřejnými institucemi a migranty a přispívat k harmonickému a spravedlivému soužití v kulturně rozmanité společnosti.“ (Asociace pro kulturní práci, 2016, s.3)

Interkulturní pracovník: poskytuje asistenci při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů a také podporuje integraci migrantů do majoritní společnosti. (Palaščáková, 2014, s.75)

Bezpečnostní složky: se rozumí Policie České republiky, Hasičský záchranný sbor České republiky, Celní správa České republiky, Vězeňská služba České republiky, Generální inspekce bezpečnostních sborů, Bezpečnostní informační služba a Úřad pro zahraniční styky a informace. (§ 1 odst.1 zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů – aktuální znění od 01. 01. 2024)

1.1 Popis výchozího stavu

Téma mé práce vychází z myšlenky propojit sociální práci s prací bezpečnostních složek prostřednictvím interkulturního pracovníka, který pochází z Ukrajiny, integroval se do společnosti, a již ovládá dobře český jazyk. Interkulturní pracovník v neziskových organizacích často plně zastupuje roli sociálního pracovníka. Jedná se převážně o vysokoškolsky vzdělané ženy. Cizinec, který přichází do naší země, má svůj první kontakt většinou na Mezinárodním letišti Václava Havla nebo dočasně na hraničních kontrolách s pracovníky Celní správy. Cizinec přichází s předsudky z vlastní země na základě osobních zkušeností a kultury a nemá v celníky důvěru. Může je vnímat jako překážku na cestě za lepším životem. Na druhé straně i celníci mohou na uprchlíky pohlížet s předsudky, proto je důležité rozvíjet toleranci k jinakosti a kulturní odlišnosti. Interkulturní pracovníci byli dosud ve většině případů využíváni ke zjednodušení a zpříjemnění procesu začlenění do naší společnosti. Práce bezpečnostních složek zahrnuje především vyhledávání porušení zákona, defínování, podkládání důkazy, zajištění nápravy a trestání. Součástí jejich práce je tedy i odhalování nelegální migrace, zaměstnávání cizinců bez povolení, nebo několika osob na jedno povolení, obchod s bílým masem nebo jiné způsoby nelegálního získání statusu občana EU.

1.1.1 Cíl práce

Cílem této práce je vytvořit teoretický základ pro projekt, kde budu nabízet nástroje pro rozvoj interkulturních kompetencí pracovníků bezpečnostních složek. Hlavním cílem je zvýšit povědomí o probíhající integraci uprchlíků z Ukrajiny a odbourat dezinformace a předsudky, které mohou existovat mezi bezpečnostními složkami, konkrétně celníky a imigranty navzájem.

1.1.2 Kompetence

V tomto odstavci se zaměřím na vysvětlení, jak v této práci chápeme kompetence. Interkulturní kompetence znamenají vztah k hodnotám cizinců a jsou spojeny s respektem, otevřeností a zájmem o poznání nové kultury. Konkrétněji jde o schopnost efektivně komunikovat a integrovat lidi z různých kultur a pozadí. To zahrnuje porozumění, respektování kulturních rozdílů a předcházení vzájemného nedorozumění. Nemusíme vše vědět, důležité je se na to se zájmem zeptat, umět poslouchat, analyzovat, interpretovat.

Svobodová popisuje kompetence jako soubor vědomostí, dovedností a postojů důležitých pro individuální rozvoj a sociální integraci. Zásadní je schopnost se učit. Interpersonální, interkulturní, sociální a občanské kompetence zahrnují velké dovednosti, abychom mohli řešit konflikty a problémy ve svém osobním, rodinném a veřejném prostředí. Kulturní rozhled je zásadní pro projev tvůrčího vyjádření. Kompetence jsou důležité při integraci do společnosti a podporují angažovanost ve veřejném dění. Patří sem komunikativnost, řešení problémů, tvořivost, samostatnost, výkonnost, přijmout a nést osobní zodpovědnost, schopnost zdůvodňovat, hodnotit, přemýšlet a ochota učit se. (Svobodová, 2015, s. 51-55) Průcha tvrdí, že základem je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů. Lidé si obecně myslí, že jiní lidé se chovají stejným způsobem jako oni. Běžně totiž jedná s jedinci ze stejné kultury, a proto nemusí ustavičně čelit neočekávaným situacím svých kolegů. Naopak, vycházejí spolu dobře. Vycházejí z přesvědčení, že jejich vnímání světa, jak soudí své okolí, ovlivňují a řídí vše kolem sebe, je správné a přiměřené. Jiné formy jsou pro ně považovány za nesprávné, neúplné apod. (Průcha, 2011, s. 46) Zatímco Svobodová se zaměřuje na širokou škálu kompetencí potřebných pro sociální integraci a individuální rozvoj, Průcha se zaměřuje na základní roli jazyka a kulturního porozumění v interakci s ostatními. Oba pohledy jsou důležité pro pochopení komplexní povahy kompetencí.

1.1.3 Postoje, předsudky a stereotypy

V této kapitole se zabývám zkoumáním konceptů stereotypů a předsudků, jejich vývoje a vlivu na lidské chování a společnost. Důraz je kladen na práci teoretiků v oblasti sociální psychologie, jako jsou Smith, Bruner a White, a jejich přínos k porozumění těchto fenoménů. Jak se stereotypy a předsudky vyvíjejí, ovlivňují naše vnímání a interakci se světem. Zaměřuji se na ovlivnění našich postojů a jak se tyto postoje mohou měnit v čase. Nakonec zmíním specifické

aspekty těchto konceptů, jako je role minorit a segregace ve vývoji a udržování stereotypů a předsudků a jejich dopadu na naši společnost.

Postoje jsou základním prvkem stereotypů a předsudků a jsou často považovány za jejich varianty. Smith, Bruner a White (1964) tvrdí, že sociální strategie a sociální omezení ovlivňují vyjadřování postojů, takže spojení mezi vyjádřenými postoji a skutečnými postoji nemusí být totožné. Postoje jsou hlavními nástroji pro interakci s realitou. Popisují tři funkce postojů: hodnocení objektů, sociální adaptaci a externalizaci. Hodnocení objektů pomocí postojů nám umožní reagovat na věci a události v našem okolí bez nutnosti hledat vhodný způsob reagování pokaždé, když se s nimi setkáme. Pokud nám objekt v minulosti způsobil škodu, vyvineme negativní postoj, což nám umožní se mu v budoucnosti vyhnout a nemusíme tak pokaždé znovu zjišťovat jeho škodlivost. Postoje lze chápat jako osvojené pozitivní nebo negativní reakční sklony vůči něčemu nebo někomu. Jsou definovány na základě tří složek: kognitivní složky, která vyjadřuje, jak o daném objektu nebo osobě přemýšlíme, emocionální složky, která vyjadřuje sympatie, a nakonec behaviorální složky, která určuje, jak se k určitému objektu nebo osobě chováme. Postoje se vyvíjejí postupně na základě informací získaných prostřednictvím výchovy, obvykle v rodině, a následně od okolí, které nás obklopuje. Hrají roli v sociální adaptaci, při vyjádření názorů dochází k posilování sociálních vztahů a zvyšování skupinové soudržnosti. Názory mohou sloužit jako nástroj sociální adaptace, pomáhají utužovat soudržnost se skupinou. Pokud zastáváme určitý názor, může nám to pomoci při sociální identifikaci, která je ústřední součástí lidského bytí a soužití ve společnosti. Postoje jsou obecně odolné vůči změně a změny probíhají pozvolna. Vývoj přesvědčení závisí na tom, k jakým informacím má člověk přístup. Protože názory se vyvíjejí jako důsledek lidské touhy porozumět světu, dochází k “vyzrávání názorů”. Při konfrontaci s různými pohledy na svět a rozdílnými zdroji informací si formujeme vlastní názory. Pokud chceme u lidí podporovat zralost názorů, je důležité, aby se ve společnosti vyskytovaly různé zdroje informací a různé pohledy na svět (Hayesová, 2021, s. 95-115).

Podle Hnilici se stereotypy získávají předáváním z jedné osoby na druhou, ale mohou být také získány na základě individuální zkušenosti. Reprezentují část postojů, které vyjadřují, jak jedinec vnímá objekt, osobu nebo skupinu. Jsou sdíleny určitou skupinou lidí a musí obsahovat alespoň jednu informaci, která identifikuje určitý rys. Stereotypy jsou přirozené a jsou klíčovým nástrojem pro lidské vnímání a myšlení. Kognitivní procesy, které jsou součástí stereotypů, hodnocení, pomáhají k jednodušší orientaci ve složitém a komplikovaném světě. Mohou nám také pomoci vyhnout se potenciálně ohrožujícím situacím a udržovat pocit bezpečí a jistoty. Mohou být také chápány jako návyky, které se opakují. Tento návyk z jedinců dělá v určitém

slova smyslu mechanické stroje, které nemají velkou potřebu přemýšlet nad průběhem a důsledky svého jednání. Pokud mají stereotypy negativní náboj, je důležité s nimi pracovat. (Hnilica, 2010, s. 13) Stereotypy definuje rakousko-britská psycholožka M. Jahoda jako představy o skupinách jedinců, třídách nebo objektech, které jsou v zásadě šablonovitými způsoby vnímání a hodnocení toho, co je jejich cílem. Nejsou výsledkem přímé zkušenosti jednotlivce, jsou přejímány a udržovány tradicí. V kontextu emocionálního náboje jsou rozděleny na pozitivní nebo negativní. (Nakonečný 1997, s. 223-224) Hnilica definuje předsudek jako postoj, který je založen na hodnocení atributů stereotypu a na jeho valenci. Nejčastěji jsou za předsudky považovány negativní postoje. Autor kritizuje pojetí předsudku, který je pozitivně nebo neutrálně laděný, protože by pak byl identický se stereotypem. Neutrální náboj v podstatě popírá skutečnost, že jsou druhem postojů, které se v této formě prostě nevyskytují. Autor dále specifikuje definici předsudku na základě vnímání minority, kterou chápe na základě jejího umístění v sociální struktuře. Chování k minoritním skupinám se liší a má charakter segregace, vyloučení. (Hnilica, 2010, s. 17-18).

1.1.4 Postoj a podpora majoritní společnosti k uprchlíkům

Na úvod k postoji majoritní společnosti k uprchlíkům bych zmínila kvíz “Atlas předsudků”, který názorně demonstruje, jak se díky moderním technologiím šíří nepravdivé informace a předsudky vůči cizincům a uprchlíkům (atlaspredsudku.cz). Kvíz vytvořilo Integroční centrum Praha, o.p.s. (icpraha.cz) založené Magistrátem hlavního města Prahy. Podporuje rozvoj interkulturní práce a integrace již řadu let. Poskytuje služby nejen migrantům, ale i partnerským neziskovým organizacím a zároveň se podílí na ovlivňování lokální integrační politiky a spolupracuje s odborníky z různých oblastí. V Praze je velká podpora cizinců v jejich integraci, což je patrné na stránkách “Praha metropole všech” (metropolevseh.eu/cs/). Dezinformace často vznikají z pohodlného zjednodušení komplikované reality. Podle průzkumu STEM, jak uvádí Lucie Macková, jsou Češi otevřeni poskytnutí útočiště ukrajinským uprchlíkům, ale již nejsou nakloněni myšlence jejich dlouhodobého pobytu. Tento postoj je podobný jako v Polsku a na Slovensku. Ukrajinci jsou v Česku nejvíce přijímanou uprchlickou skupinou, což je dáno historickými a kulturními vazbami. Přestože Česko potřebuje pracovní sílu a ukrajinští uprchlíci jsou často více kvalifikovaní než česká populace, ve veřejném mínění převažuje názor, že by měli zůstat jen dočasně. Tento postoj může být ovlivněn “únavou z pomoci” a může se v budoucnu ještě zhoršovat. Délka pobytu uprchlíků také zvyšuje pravděpodobnost, že zde

zůstanou trvale a to závisí, jak se konflikt vyvine. Podle evropské směrnice mohou takto zůstat do března 2025, ale pak je to nejisté. (euroactiv.cz)

V České republice byla zpočátku velká solidarita s pomocí téměř 8 milionů žen a dětí, když utíkali a hledali pomoc v sousedních zemích. Pomoc byla a je obdivuhodná, ale narůstající počet uprchlíků začíná zatěžovat služby pro uprchlíky na všech úrovních, proto UNICEF vytvořil kancelář pro řešení uprchlické krize v ČR jako součást regionálního programu OSN. Hlavní prioritou je sociální soudružnost a rozvoj dospívajících. Kancelář spolupracuje s místní vládou a neziskovým sektorem a zaměřuje se na posilování kapacit pro poskytování služeb uprchlickým dětem v oblasti předškolního vzdělávání, zdravotní péče, sociální ochrany, duševního zdraví a psychosociální podpory. Jeho vliv je i na posílení infrastruktury služeb a prospívá všem dětem a rodinám v ČR (unicef.org.). Další podpora cizinců v ČR je také realizována prostřednictvím individuálních projektů právnických osob a veřejných služeb s cílem podpořit cizince při řešení každodenních záležitostí a kompenzovat případné bariéry při socializaci v novém prostředí a při integraci do majoritní společnosti (socialniprace.cz).

2 Aktéři

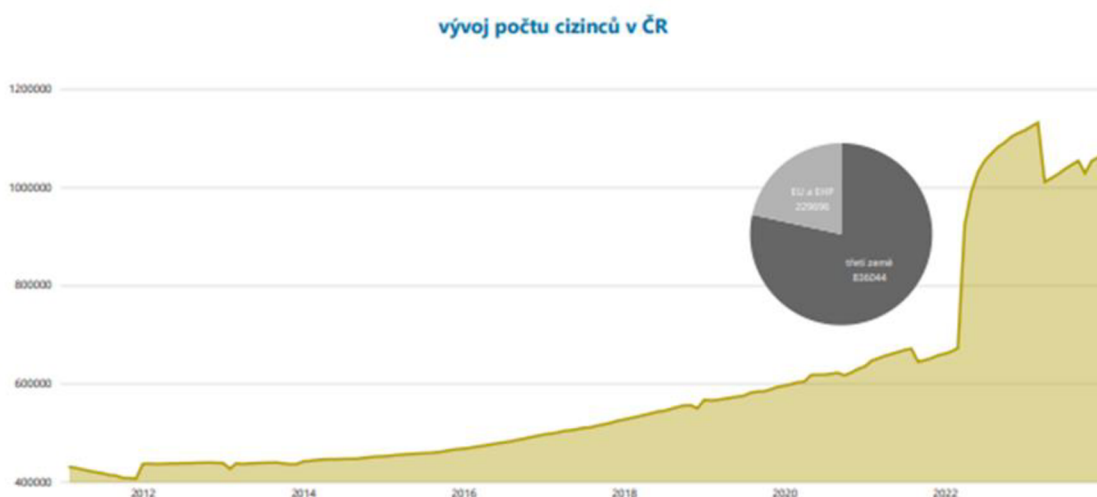
Tato práce se věnuje dialogu mezi imigranty, především uprchlíky, a pracovníky bezpečnostních složek. Uprchlíky v tomto dialogu reprezentuje interkulturní pracovník s migrantským původem, který je již integrován do naší společnosti. Pro konkrétnější zaměření se tato práce soustředí specificky na Celní správu České republiky jako reprezentanta bezpečnostních složek.

2.1 Uprchlíci z Ukrajiny

Tato kapitola poskytuje stručný přehled o příchodu uprchlíků z Ukrajiny, kteří hledají bezpečí a ochranu, a nabízí vhled do jejich situace v České republice. Mnoho z těchto uprchlíků tvoří rodiny s dětmi, mladí lidé a vzdělaní jedinci, kteří byli nuceni opustit své domovy a životy, které znali. Při procesu integrace čelí mnoha výzvám, mezi které patří především jazykové bariéry, obtíže při hledání zaměstnání a potřeba přizpůsobit se nové kultuře a společnosti. Navzdory těmto výzvám mnoho uprchlíků ukazuje odhodlání a odolnost při budování nového života v České republice. Grafy v této kapitole nastíní vývoj legální migrace a ukážou současná místa pobytu uprchlíků z Ukrajiny.

Válka na Ukrajině vypukla 24. 2. 2022, kdy Rusko napadlo suverénní stát Ukrajinu. Tento konflikt je prvním vojenským střetem na území Evropy po více než 20 letech. Jedná se o největší konflikt v Evropě od konce druhé světové války a o jeden z největších konfliktů na světě ve 21. stol. Válka je vyvrcholením rusko-ukrajinské krize. Za výrazným nárůstem počtu cizinců na našem území v porovnání s dobou před rokem 2022 stojí především udělování dočasné ochrany osobám, které uprchly z důvodu ruské válečné agrese na Ukrajině. K datu 31. 12. 2023 bylo v České republice celkem 375 021 aktivních registrací dočasných ochran. Od začátku konfliktu na Ukrajině bylo celkově evidováno 581 077 vydaných dočasných ochran. Tato opatření slouží k poskytnutí dočasného útočiště a ochrany těmto lidem v obtížné situaci. (Statistická příloha ke čtvrtletní zprávě o migraci IV. 2023)

Graf: Legální migrace v ČR



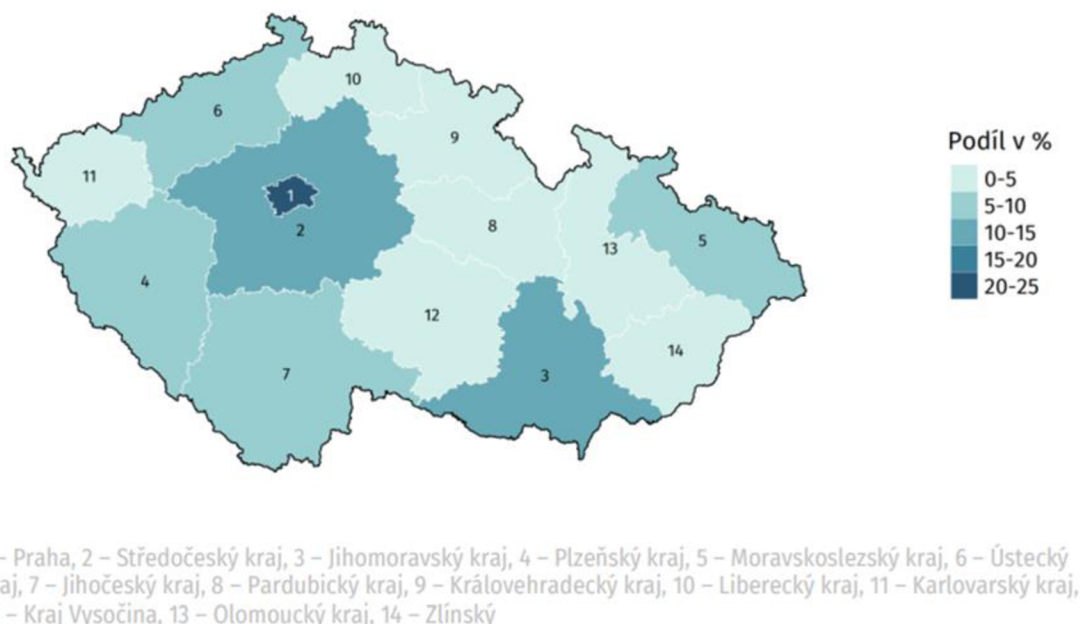
Rok	Počet	Rok	Počet
1993	77 142	2009	432 503
1995	159 207	2011	434 153
1997	210 311	2013	439 189
1999	228 862	2015	464 670
2001	210 794	2017	526 811
2003	240 421	2019	595 881
2005	278 312	2021	660 849
2007	392 315	2022	1 116 154
		2023	1 065 740

Zdroj:(mvr.cz[online]).

Graf znázorňuje vývoj legální migrace v České republice od roku 1993 do roku 2023. Vývoj počtu cizinců v České republice rapidně vzrostl v důsledku války na Ukrajině.

Na stránkách MVCR jsou evidovány statistiky cizinců s povoleným pobytem od roku 2007 a již tehdy vedla Ukrajina mezi ostatními státy s celkovým počtem 104 734 osob v ČR. Z celkového počtu jich byla v Praze třetina osob. Během dvou let na konci roku 2023 se počet Ukrajinců na našem území ustálil na 574 447 uprchlíků z Ukrajiny. Mapa níže znázorňuje současný pobyt uprchlíků v procentech na našem území. Je zde patrné, že Praha vede spolu se Středočeským a Jihomoravským krajem. (Cizinci s povoleným pobytem, mvcr.cz[online]).

Graf: Současné místo pobytu uprchlíků z Ukrajiny



Zdroj:(mvcr.cz[online]).

V červnu 2022 provedlo Ministerstvo práce a sociálních věcí masivní šetření mezi desítkami tisíc Ukrajinců a došlo k výsledkům, že uprchlíci jsou převážně mladí a vzdělaní. Vysokoškoláci jsou mezi uprchlíky dvojnásobně zastoupeni oproti české populaci. Nejčastěji přišly matky s jedním dítětem potom samostatně žijící dospělý, a nakonec ženy se dvěma dětmi. Nejvíce to jsou rodiny s malými dětmi do 5 let, a to klade požadavky na veřejnou infrastrukturu a služby, které jsou klíčové pro úspěšnou integraci uprchlíků. Většina uprchlíků bydlí v solidárních domácnostech (44 %) zdarma. Zapojení uprchlíků na trh práce, je relativně vysoké, ale nevyužívá dovedností a vzdělání. Více než polovina uprchlíků je ekonomicky aktivní, a ¾

z nich vnímají svoji práci jako stálou. Nejvíce z nich působí v nízkokvalifikovaných profesích (80 %), a to bez ohledu na jejich vysoké vzdělání a předchozí praxi (není doloženo vzdělání nebo dochází k jazykové bariéře). Nezaměstnanost je podle průzkumu MPSV výrazně vyšší, protože většina uprchlíků, kteří sami o sobě tvrdí, že jsou nezaměstnaní, se neregistruje na Úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání. Nejvíce je potřebná pomoc s výukou češtiny, ale téměř 1/3 uprchlíků již částečně češtinu ovládá. (KLIMEŠOVÁ, Magdaléna a kol. Situace uprchlíků z Ukrajiny, 2022, MPSV, s.38-40)

2.2 Celní správa České republiky a vzdělávání

Celní správa ČR je bezpečnostní sbor, který se řídí vlastním zákonem č. 17/2012 o Celní správě České republiky. Ve svých řadách má téměř šest tisíc pracovníků. Hlavním zaměřením je zboží, a proto nespadá jako ostatní bezpečnostní sbory pod Ministerstvo vnitra, ale pod Ministerstvo financí. Celníci ve služebním poměru se řídí zákonem o služebním poměru příslušníků ozbrojených sborů, konkrétně zákonem č. 361/2003 Sb. Celní správa je rozdělena na dva stupně. Na jedné straně je Generální ředitelství Cel, které sídlí v Praze, a na druhé straně jsou Celní úřady, které jsou rozmístěny v krajích České republiky. Jedním z nich je i Celní úřad Ruzyně v Praze, který se nachází na Letišti Václava Havla. Kompetence Celní správy se dělí na oblast celní, daňovou, dohledovou, oblast dělené správy a statistiky mezinárodního obchodu. Primárním cílem je zajištění plynulého toku zboží. Při vývozu, dovozu nebo průvozu zboží přes hranice EU, Celní správa dohlíží na zákazy a omezení bezpečnostního charakteru v oblasti s vojenským materiálem a dalšími zákazy. Její kompetence jsou široké a zahrnují i kontrolní činnosti v terénu, například kontrolu nelegálního zaměstnávání cizinců, kontrolu mýta a elektronických dálničních známek, a také kontroly zaměřené na odhalování drog a jejich prekurzorů nebo vybraných výrobků (celnisprava.cz, o nás).

Podle Šrámkové se v celní oblasti nejedná jen o clo, ale také o ochranu spotřebitele a bezpečnost výrobků, ochranu životního prostředí a politicko-bezpečnostní opatření. Vybrané clo v České republice, které činí ročně přibližně 9 miliard Kč, se dělí na dvě části. 80 % jde do Evropské unie a 20 % zůstává v našem rozpočtu. Oblast ochrany spotřebitele má za cíl zabránit propuštění nebezpečného zboží na volný trh. V oblasti ochrany životního prostředí se zaměřuje na obchod s CITES (ochranu druhů volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin), problematiku obalů, odpadů a ochranu ovzduší. V oblasti politicko-bezpečnostních opatření jde o omezení terorismu, tedy primárně o zabránění obchodování se zbrojním materiálem a šíření jaderného nebo zbrojního materiálu do nestabilních oblastí ve světě. V oblasti kulturního dědictví brání

vývozu zboží kulturního vlastnictví, jako je národní kulturní poklad na základě umělecké, historické nebo archeologické hodnoty. Při kontrole duševního vlastnictví se aktivně zapojuje do boje proti padělání zboží a pirátství. (Šrámková, 2012, s. 31-99) V daňové oblasti se řeší spotřební daň z minerálních olejů, lihu, piva, vína, meziproductů a tabákových výrobků. Dále se zabývá ekologickou daní, ze zemního plynu, pevných paliv, elektřiny a správou DPH. (Šrámková, 2012, s. 125-176)

Se vstupem do Evropské unie Celní správa opustila hraniční přechody z důvodu volného pohybu zboží v rámci unie a vznikly skupiny mobilního dohledu. Tyto skupiny vykonávají kontrolní činnosti a pátrají po zboží ve vnitrozemí. Příslušníci mají oprávnění ke kontrole osob, zboží i dopravních prostředků. (Šrámková, 2012, s. 177-182)

Česká republika sousedí se zeměmi Evropské unie, ale hlídaná “vnější” hranice, která je mezinárodní Letiště Václava Havla. Zde probíhá biometrická kontrola, letištní kontrola a kontrola, zda máme něco k proclení. Další letiště, kde se můžeme setkat s celníky, jsou v Karlových Varech, Pardubicích, Brně a Ostravě (Intranet Celní správy ČR, interní materiál). Celníci v terénu se často setkávají s cizinci, kteří při kontrolách odmítají spolupracovat, kladou odpor a často si z těchto setkání odnášejí více negativních zážitků než pozitivních. Z vlastní praxe tedy mají jen úzký pohled na realitu. Proto je mým cílem oslovit nově příchozí celníky, kteří jsou na počátku své kariéry, a upozornit je na důležitost interkulturní citlivosti při komunikaci s cizinci. Tito celníci jsou otevřenější novým informacím, postupům a na začátku své kariéry si formují pracovní návyky a postupy. Nemusí tedy mít pevně zakořeněné stereotypy nebo předsudky a investice do vzdělávání může mít dlouhodobý dopad, protože tyto dovednosti budou využívat po celou dobu své kariéry.

Vzdělávání v rámci Celní správy je rozsáhlé a specifické. Celní správa prochází transformací, kdy starší zaměstnanci odcházejí do důchodu a noví celníci, kteří nastupují do služebního poměru, musí absolvovat dva základní kurzy – Základní odbornou přípravu a Základní celní kurz. Bez absolvování těchto kurzů nemohou pokračovat v dalších specializovaných kurzech. Struktura přípravy umožňuje celníkům získat potřebné dovednosti a znalosti pro výkon své služby, což je základem pro jejich kariérní růst. Systém je založen na principu celoživotního vzdělávání. Cílem profesní přípravy je zajistit všem stejné podmínky pro jejich celkový odborný rozvoj, získání základních poznatků nezbytných pro výkon služebních a pracovních povinností a udržení jejich fyzické kondice. Výuka se zaměřuje na celní a daňovou agendu, celní politiku a tarify, mobilní dohled, pátrání a kontrolní a správní činnosti (celnisprava.cz, vzdělávání).

Základní odborná příprava (ZOP) se skládá z následujících částí:

Pořadová příprava, kde je důraz na vystupování celníka a dodržování ústrojové kázně.

Tělesné přípravy, které jsou charakteristické pro ozbrojené složky.

Řízení motorových vozidel ve vyšších rychlostech, pronásledování, statické a dynamické zastavování vozidel.

Donucovací prostředky a sebeobranu.

Střeleckou přípravu, kde je klíčová bezpečná manipulace se zbraní.

Zdravotní přípravu a první pomoc.

Celková časová dotace je 3 týdny a cílem je fixace získaných základních poznatků a praktických návyků nezbytných pro výkon služebních povinností. (Intranet Celní správy ČR, interní materiál)

Základní celní kurz (ZCK) je rozdělen na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se účastníci kurzu věnují celnímu, daňovému, správnímu a trestnímu právu. Praktická část se zaměřuje na celní řízení, daňové právo, kontrolní činnosti a mobilní dohled. Kurz má celkovou časovou dotaci 5 týdnů. Cílem je fixace získaných základních poznatků a praktických návyků nezbytných pro výkon služebních povinností, a motivace účastníků kurzu k samostatnému profesnímu vzdělávání.

Aplikovaná forma kurzů představuje soubor více lekcí, přednášek a seminářů, které jsou vedeny lektory a jejichž obsah je řízen učebním plánem. Kurz je zakončen zkouškou, při které zkušební komisi pro každou jednotlivou agendu tvoří dva zkoušející a třetí člen, který zastává funkci předsedy komise. Každá zkouška je dokumentována protokolem a následně je účastníkovi vydáno osvědčení nebo certifikát. (Intranet Celní správy ČR, interní materiál)

Vzdělávání Celní správy je obsáhlé, ale nezaměřuje se na interkulturní kompetence, které jsou pro celníky při práci s cizinci klíčové. Efektivní interkulturní komunikace může přispět k lepšímu porozumění a řešení případných problémů. Jak poznamenala Lukešová, interkulturní kompetence se nevyvíjejí samy od sebe, ale vyžadují cílené vzdělávání a praxi. To může zahrnovat formální vzdělávací programy, workshopy, kulturní výměny nebo jiné zkušenosti, které umožňují jedincům interagovat s lidmi z různých kultur. (Lukešová, 2015, s. 98-108)

2.3 Interkulturní pracovník

Dalším aktérem mého projektu je interkulturní pracovník, s nímž jsem měla osobní zkušenost v Organizaci pro pomoc uprchlíkům (opu.cz), a to ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Tato spolupráce zahrnovala konzultace s nově přichozími nebo stávajícími klienty z Ukrajiny,

kde interkulturní pracovník plnil roli tlumočnicka při zjišťování potřeb klientů. Tyto potřeby se týkaly sociální prevence, poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství i sociální rehabilitace.

Když začal konflikt na Ukrajině, došlo k velkému vytížení všech zaměstnanců a bylo nezbytné přijmout nové interkulturní pracovníky, které byly okamžitě nasazeny do práce. Tyto pracovnice, které byly v této organizaci všechny ženy, svou úlohu zvládly více než dobře. Při výběru interkulturních pracovníků se klade důraz na ochotu vzdělávat se, empatii, spravedlnost, objektivitu, přehled o dění ve světě, ale také na respektování hodnot a cílů této organizace. Všechny interkulturní pracovnice z Ukrajiny, které jsou v této organizaci, jsou vysokoškolsky vzdělané, a kromě svého rodného jazyka ovládají i velmi dobře češtinu. Pravidelně navštěvují kurzy češtiny a absolvují odborná školení (minimálně 24 hodin ročně) a supervize dle stanoveného plánu nebo na požádání (minimálně 2 ročně). Organizace pro pomoc uprchlíkům je nezisková, nevládní a humanitární organizace, která již od roku 1991 pomáhá uprchlíkům. Poskytuje bezplatné právní a sociální poradenství, pořádá osvětové akce, a především vzdělávací programy pro laickou i odbornou veřejnost na podporu integrace cizinců (opu.cz). I když by interkulturní pracovník byl schopen poskytnout základní sociální a právní poradenství samostatně, svou práci vykonává pod dohledem sociálního pracovníka. Interkulturní pracovník se zaměřuje na odbourávání předsudků a stereotypů, které se mezi cizinci a majoritní společností často objevují. (Palašáková, 2014, s.74-78) Podle Bejčka se interkulturní pracovník prosadil až v roce 2014, a to i s nově vzniklými kvalifikačními standardy. Do té doby byli interkulturní pracovníci nejčastěji využíváni ve školách, na pracovištích ministerstva vnitra v oboru azylové a migrační politiky (OAMP), ale již pronikli do státní správy i zdravotnictví. (Bejček, 2021) Profil a kompetence interkulturního pracovníka (Asociace pro interkulturní práci), jak je definováno v Národní soustavě kvalifikací a Národní soustavě povolání, jsou následující: Interkulturní pracovník zprostředkovává efektivní komunikaci při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty. Poskytuje základní sociální a právní poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce. Klíčové je orientovat se ve specifických potřebách cílové skupiny migrantů v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU. Zaměřuje se na prevenci a řešení konfliktů, zejména mezi migranty a majoritou, a podporuje přátelské soužití. Sítuje a spolupracuje s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti. Primární je orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce. Kvalifikační standardy interkulturního pracovníka uvádějí, že co se týče jazykové vybavenosti, je požadována úroveň C1 jak pro český, tak pro cizí jazyk. Dále

je nutné absolvovat pomaturitní krátkodobé vzdělání (NSP 5). Z toho vyplývá, že interkulturní pracovník může být integrovaný cizinec, ale i český občan, pokud k tomu má předpoklady (nsp.cz). Podle Dohnalové má interkulturní pracovník odbourávat negativní stereotypy, které vychází z nedostatečných znalostí a předsudků vůči cizincům. (Dohnalová, 2014, s.75)

3 Propojení tématu s teoriemi sociální práce a etický pohled

Zde se zaměřím na vývoj interkulturní profese a propojení interkulturní komunikace s teoriemi a metodami sociální práce. První část věnuji, jak profesionálové mohou efektivně pracovat v různých kulturách. Druhou část zaměřuji na kulturní normy, které ovlivňují komunikaci, chování a myšlení. Ve třetí části popisuji antiopresivní přístup k cizincům. Strategie a metody, které mohou pomoci překonat diskriminaci a nespravedlnost. Poslední část nahlíží na práci z etického pohledu.

3.1 Interkulturní profese

V této části bych ráda zmínila vývoj interkulturní profese v našich podmínkách a její teoretické ukotvení v souvislosti s teoriemi sociální práce.

Během posledních třiceti let prošla Česká republika v oblasti migrace transformací. Z původního Československa se stala zemí, kam přichází mnoho cizinců. Tento vývoj ovlivnily mnohé historické události, jako rozpad socialistického Československa, válka v Jugoslávii a vstup České republiky do Evropské unie. (Čech Valentová, 2018, s.11) V roce 2006 se začaly vyvíjet nové přístupy k práci s migranty, zejména v nevládních organizacích. Tyto přístupy reagovaly na potřebu profesionálních služeb, které by pomohly překonávat jazykové a sociokulturní bariéry a zlepšily komunikaci v interkulturním prostředí. Cílem bylo vytlačit komerční interkulturní zprostředkovatele, kteří nabízeli služby nízké kvality a snažili se udržet klienta v závislém postavení za účelem zisku. Postupně tak vznikla profese interkulturního pracovníka, která pomohla zvýšit dostupnost veřejných institucí pro migranty, kteří nemluví česky. (Asociace pro interkulturní práci)

Profese interkulturního pracovníka byla zařazena do katalogu Národní soustavy povolání a Národní soustavy kvalifikací, čímž získala institucionální zakotvení. Byly stanoveny kompetence, činnosti pracovníka a možnost složit kvalifikační zkoušku. (Asociace pro interkulturní práci) Jako průkopnickou nevládní organizaci bych zmínil Inbázi

(inbaze.cz/historie/), která vznikla v roce 2005 jako komunitní centrum pro migranty a českou veřejnost. Tato organizace nyní školí interkulturní pracovníky a stále se rozrůstá.

Interkulturní práce je dynamicky se rozvíjející profese, která se stává součástí vysokoškolských a odborných studijních programů. Hlavními výzvami jsou systémové ukotvení interkulturní práce jako pomáhající profese v rámci zákona o sociálních službách a zajištění kontinuálního vzdělávání. Otázkou zůstává, zda by měla být interkulturní práce omezena pouze na sociální práci, nebo zda existují i jiná řešení, která by zohledňovala její multidisciplinární charakter. (Asociace pro interkulturní práci)

Interkulturní práce s uprchlíky využívá metody a techniky podobné těm, které se používají v sociální práci v interkulturním kontextu. Práce s jednotlivcem / případová práce – poradenství, doprovázení, psychosociální práce, interkulturní práce, krizová intervence, materiální pomoc, síťování, volnočasové aktivity. Dále komunitní práce/ práce se skupinou. Využíváme především metody a techniky poradenského rozhovoru. Důraz je kladen na kritické myšlení, což znamená pohlížet na situaci z různých úhlů, z více perspektiv a neupínat se na pevné šablony. Kritické myšlení je proces, který umožňuje analyzovat informace, vyvozovat z nich závěry a vytvářet si vlastní názory. V kontextu interkulturní práce se často musí zvažovat složité a citlivé otázky, které vyžadují schopnost vidět věci z různých úhlů pohledu a diskutovat o nich. Je třeba zvážit kulturní, sociální, politické a právní aspekty situace uprchlíka, stejně jako jejich osobní zkušenosti a potřeby. Dále je třeba podrobněji se zabývat antiopresivními přístupy a diskriminací cizinců. Někdy se můžeme setkat s nepřátelstvím vůči Ukrajincům, a to kvůli kultuře, jazyku a určitým stereotypům.

3.2 Interkulturní komunikace a psychologie

V této kapitole nastíním, jak je klíčová znalost komunikace, význam slov, gest z jiné kultury, a že bariéry mohou být v akcentu, intonaci či používání hovorových výrazů. Poukážu na to, že interkulturní komunikace odráží naše hodnoty, postoje, přesvědčení vůči lidem, kteří mají jiné etnické hodnoty. Zásadní je rozvinout oboustranný dialog, odložit stranou ostych a vzájemně se doptávat, pokud něčemu nerozumíme. Jsem přesvědčena, že získávání vědomostí je úspěšná cesta k zvládnání společenských problémů a boření bariér a předsudků. Jde o prosté vysvětlování, rozvoj kritického myšlení a tolerance.

Průcha popisuje, že podstata sociální komunikace byla známa již před sto lety z knihy „Obcování s lidmi“ od autora Adolfa Knigge, která zde byla přeložena roku 1874. Autor již tehdy prakticky popisoval, jak komunikovat v zahraničí nebo s cizinci, aby nedocházelo ke konfliktům a dvojsmyslům. Zmiňuje, že od počátků lidské civilizace se lidé odlišovali nejen rozdílnými jazyky, ale i postoji a předsudky, stejně jako je tomu dnes. (Průcha, 2011, s.11-14) Interkulturní komunikace se projevuje v různých profesích a je běžné, že i podniky jsou řízeny manažery z jiných zemí a zaměstnávají pracovníky z různých národností. To vede k interakci, komunikaci mezi lidmi z odlišných kulturních skupin, což někdy způsobí potíže v pracovním i mimopracovním styku. Proto se rozvíjí i oblast interkulturní psychologie, která zahrnuje interkulturní komunikaci, management a marketing s respektem a znalostí kulturních specifík jednotlivých etnik. (Průcha, 2007, s.12-13) Interkulturní psychologie zkoumá součást naší identity, ovlivňuje naše chování a postoj k ostatním skupinám. Zabývá se “postojem k cizincům” a “rasovými předsudky”, což jsou formy diskriminace vedoucí k nerovnému zacházení. Porozumění těmto pojmům nám lépe pomůže chápat hodnoty jako “vlastenectví” a postoj Čechů k různým etnikům a národům. Česká historická věda se zaměřuje na etnické problémy spojené se vznikem a rozvojem našeho státu. Výzkum se zaměřuje na středověk a novověk a zkoumá fenomény spojené s kulturou a psychologií českého etnika. Klíčovým faktorem při formování kultury etnika je interakce s jinými kulturami. (Průcha, 2007, s.24-25)

Interkulturní psychologie je nejen teoretická disciplína, ale má také praktické uplatnění. Je důležitá v edukaci, kde se interkulturní aspekty začleňují do školních osnov. Pomáhá při integraci různých kultur v jedné zemi a při řešení konfliktů v multikulturních společnostech. Hraje klíčovou roli při začleňování migrantů do nové společnosti, pomáhá sociálním pracovníkům identifikovat a řešit problémy jako jsou akulturace a stereotypy. Její poznatky jsou také důležité v lékařství, kde různé kultury mají odlišné pohledy na hodnotu zdraví. (Průcha, 2004, s.23)

3.3 Antiopresivní přístupy při práci s uprchlíky

V navazujícím projektu by mělo dojít k vzájemnému uznání, tak aby atmosféra byla příjemná, přívětivá, otevřená, pomocná a spolupracující. Je důležité si uvědomit, že oprese je často zakořeněna hlouběji v kulturních a sociálních institucích a v myšlenkách lidí. Někteří Ukrajinci čelí diskriminaci na trhu práce a mají problémy s nalezením nájemního bytu, protože když mluví do telefonu s přízvukem, jsou odmítáni. Proto je důležité zaměřit se na myšlenky a

podpořit kladné sebehodnocení, které pomůže jednotlivci převzít plnou kontrolu nad svým životem.

Antiopresivní přístupy (AOP), jak uvádí Matoušek, se začaly upevňovat v průběhu 90. let a stávají se klíčovým tématem nerovného společenského postavení utlačovaných skupin a nerovné distribuce moci. Cílem těchto přístupů by měla být eliminace utlačování menšin a zaměření na důstojnost člověka. (Matoušek a kol., 2013, s. 92)

Začaly se prosazovat antidiskriminační a antiopresivní přístupy jako reakce na konfliktní vztahy různých etnických menšin a kulturních skupin (Navrátil, 2001, s. 139-142). To znamená, že podstatou je zabránění opresi, utlačování a diskriminaci. (Fabián, 2021)

Při práci s cizinci využíváme AOP, které se zaměřují na boj proti útlaku a diskriminaci na základě rasy, pohlaví, postižení, sociální třídy, sexuální orientace a dalších faktorů. Tyto přístupy jsou důležité při práci s cizinci, kteří často čelí nerovnému přístupu v oblastech jako je práce, bydlení a vzdělání. Hlavním cílem AOP je nahradit diskriminační vztahy rovnoprávnými a umožnit jednotlivcům i skupinám vyjádřit své potřeby. Diskriminaci vnímáme jako základní rys situace klienta a lze ji odstranit nebo posílit. Dohnalová považuje za důležitý koncept patření (belonging). Každý chce někam patřit, být součástí nového prostředí, být přijatý, chtěný a najít bezpečí a důvěru. (Dohnalová, 2014, s. 66-69)

Thomson zdůrazňuje tři imperativy pro boj proti opresi, a to spravedlnost, rovnost a spoluúčast (participace). Je nezbytné usilovat o spravedlivé zacházení a odstranění nerovností, což zahrnuje respektování práv všech lidí bez ohledu na jejich rasu, etnický původ, pohlaví, věk, zdravotní postižení nebo sexuální orientaci. Rovnost by měla zahrnovat i specifické potřeby jednotlivců. Klienti by měli být aktivně zapojeni do procesu řešení svých problémů a rozhodování o svém osudu. (Fabián, 2021, s.172)

3.4 Etický pohled

Etika je zásadní pro profesionální výkon každého pracovníka, který musí nalézt spojení mezi svou osobností, hodnotami a postoji a svou profesní rolí. Toto spojení umožňuje etické vykonávání profese a efektivní pochopení etických zásad ostatních. V rámci interkulturní práce je důležité působit eticky na obě strany a pomáhat s vysvětlováním i složitých etických otázek týkajících se zásadních témat života, jako je láska, věrnost, sexuální vztahy, smrt atd. Etika a

aplikovaná etika, včetně práva, jsou zásadním základem a oporou každého pracovníka. Etický kodex pro interkulturní pracovníky zatím nebyl vytvořen.

Etika je soubor norem a pravidel, které nám umožňují rozeznat mravné od nemravného. Definiuje cílové hodnoty jako spravedlnost, laskavost a respekt, které by měly ovlivňovat naše rozhodování a chování. Poskytuje rámec pro reflexi a kritické myšlení o našem chování a umožňuje nám hodnotit a zlepšovat náš morální charakter. Etika je dynamická disciplína, jejíž normy a hodnoty se mohou vyvíjet v reakci na nové výzvy a sociální změny. Je důležité být otevřený novým perspektivám a být ochotný se učit a růst jako morální bytosti. (Kutnohorská, 2011, str.13) Matoušek dále uvádí, že etika se zabývá vědeckým zkoumáním morálky jako integrální součásti lidského společenského života. Její zaměření spočívá v analýze původu a charakteru mravního vědomí a chování. Při tomto zkoumání se neuplatňuje pouze racionální uvažování, ale také intuice. Hlavním cílem etiky není pouze poznání, ale také podpora uvědomělejšího a odpovědnějšího jednání. Přestože etika neposkytuje konkrétní návod k jednání v různých situacích, zůstává důležitou součástí našeho obecného vnímání morálních otázek. (Matoušek a kol., 2013, s. 21-22) Při práci s cizinci je zásadní dodržování profesní etiky. Pokud cizinec opustí svou zemi a ztratí důvěru v instituce, je důležité obnovit jeho důvěru v zemi, kterou si vybral pro svůj nový život. Je tedy nezbytné dodržovat a respektovat rovnost a lidskou důstojnost všech osob a ctít etický kodex sociálních pracovníků. Při práci s cizinci je nutné zachovávat mlčenlivost, nepřijímat dary a vždy se chovat s respektem a profesionalitou. (Maslen, Brnula, 2004, s 99) Důležitá je také orientace v prostředí, znalost zákonů, jazyků, náboženství, projevování respektu a úcty a pochopení pro jakoukoli odlišnost. (Matoušek a kol., 2005, s. 333) Matoušek píše, že sociální pracovníci se mohou setkat se dvěma situacemi, které vyžadují řešení, a to s etickým problémem, když rozhodnutí je v rozporu s jeho osobním přesvědčením a etickým dilematem, který vede k rozporu s morálními zásadami. (Matoušek, 2003, str. 24) Etické teorie podle Nečasové, která uvádí: „Obeznamenost s etickými teoriemi pomáhá sociálnímu pracovníkovi v tom, aby mohl učinit informované morální rozhodnutí.“ Utilitarismus, který hodnotí etickou správnost akce na základě toho, jaký přínos nebo škoda z ní plynou. Žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. Hédonistické chápání dobra (slast, radost, štěstí) jednat tak, aby svým jednáním vytvářel větší množství dobra. Cílem je maximalizovat užitek nebo užitečnost pro největší počet lidí. Podle Immanuela Kanta, bychom měli plnit svou povinnost sociálního pracovníka a neohlížet se na důsledky. Pátrat po okolnostech, souvislostech a pak zvážit, zda jednání bude šetrné a výhodné. Motivace a rozum

vyplývá z rozumové povahy člověka. Kant vychází z předpokladu, že správné jednání je to, co odpovídá univerzální a nezměnitelné pravdě. Nemá rád lhaní. (Nečasová, 2001, s. 23)

Při řešení můžeme kombinovat různé aspekty různých teorií a hledat vyvážený přístup, který respektuje autonomii a zohledňuje kontext uprchlického života a minimalizuje negativní dopady na rodinu a zároveň splňuje etické povinnosti.

4 Propojení tématu se sociální politikou

Sociální politika je komplexní oblast, která se zabývá mnoha aspekty společnosti. Jejím hlavním cílem je systematické úsilí o rozvoj a podporu sociálních systémů, které podporují sociální stabilitu a pomáhají lidem v různých životních situacích. Cizincům, kteří přicházejí do země se snaží zajistit spravedlivé a důstojné zacházení. A to může zahrnovat politiky týkající se imigrace, azylu, integrace a sociálních služeb pro cizince.

4.1 Funkce sociální politiky

Sociální politika je propojená a ovlivňuje různé skupiny. Její dopad je různorodý a globální, odráží potřeby a výzvy jednotlivců a skupin ve společnosti. Funkce sociální politiky se vyvíjely v čase a prostoru a jejich sladění je pro stát, který hraje klíčovou roli v sociální politice, komplikovanou výzvou. Často zmiňované funkce jsou: **Ochranná funkce** sociální politiky, která se zaměřuje na zmírnění nevýhod pro jednotlivce nebo skupiny. Jako tradiční a stabilní pilíř sociální politiky je jejím cílem odstranit negativní dopady těchto situací. **Rozdělovací a přerozdělovací funkce** sociální politiky určuje, jak se jednotlivci podílejí na ekonomické aktivitě a bohatství společnosti. Zahrnuje otázky přerozdělení příjmů, integrace do společnosti a rozdělení zdrojů pro zlepšení kvality života. **Homogenizační funkce** sociální politiky, se zaměřuje na vyrovnání příjmů, snižování sociálních rozdílů a eliminaci nerovností. Cílem je vytvořit uniformitu ve splňování základních životních potřeb. **Stimulační funkce** sociální politiky motivuje jednotlivce a skupiny k požadovanému chování, podporuje ekonomickou aktivitu, sociální soudržnost a další pozitivní aspekty. Snaží se ovlivnit směr sociálních a ekonomických procesů pro udržitelný rozvoj a zlepšení kvality života. V praxi to zahrnuje finanční pobídky, vzdělávací programy a politiky rovných příležitostí. **Preventivní funkce** sociální politiky se zaměřuje na proaktivní opatření proti potenciálním negativním dopadům, jako je chudoba nebo nezaměstnanost. Cílem je minimalizovat riziko těchto situací a jejich

dopad na společnost. To zahrnuje vzdělávací programy, zdravotní prevenci a strategie pro podporu zaměstnanosti a finanční stabilitu. (Krebs, 2015, s. 56-63)

4.2 Cíle sociální politiky

Základním cílem sociální politiky je zajistit důstojné životní podmínky a rovné příležitosti pro všechny občany. To zahrnuje adaptaci na společenský vývoj, řešení ekonomických a sociálních výzev a vytváření podmínek pro rozvoj jednotlivců a skupin. Důležitým cílem je zajištění obecného blahobytu, včetně přístupu ke vzdělání, bezpečnosti, bydlení a zdravé stravě. Dělíme je na krátkodobé a dlouhodobé. (Duková, 2013, s. 49-50)

4.3 Nástroje sociální politiky

Sociální pracovníci, jako hlavní aktéři v sociální politice, se adaptují na měnící se cíle a potřeby společnosti pomocí různých nástrojů. Právní rámec a vzdělávací aktivity jim umožňují šířit osvětu a měnit veřejné názory. Jejich identita je utvářena závazkem k ochraně zranitelných a podpoře spravedlnosti, a schopností využívat různorodé nástroje. Ve své praxi balancují mezi legislativou, potřebami klientů a výzvami společnosti, podporují sociální změny a přispívají k spravedlivějšímu a inkluzivnějšímu prostředí. Například: **Právní nástroje** zahrnují normativní předpisy jako Ústavu ČR, Listinu základních práv a svobod, zákony, nařízení vlády, vyhlášky ministerstev, státních orgánů, místní samosprávy a kolektivní smlouvy. **Ekonomické nástroje** sociální politiky, jako jsou rozpočtové alokace, daňové úlevy a sociální dávky, jsou klíčové pro dosažení sociální spravedlnosti a rovnosti. Umožňují státu a místním orgánům reagovat na sociální potřeby, snižovat nerovnosti a podporovat inkluzi. Sociální pracovníci, kteří tyto zdroje směřují k potřebným, hrají zásadní roli v podpoře sociální a ekonomické stability. Tyto nástroje tvoří základ pro budování spravedlivější společnosti a ovlivňují směřování sociální politiky a praxi sociálních pracovníků. **Fiskální nástroje** sociální politiky, jako transferové platby a daňové úlevy, jsou klíčové pro podporu sociální spravedlnosti. Umožňují přerozdělování zdrojů pro zmírnění nerovností a podporu stability zranitelných skupin. **Úvěrové nástroje** sociální politiky, jako zvýhodněné půjčky, řeší specifické sociální situace a podporují významné události pro určité skupiny. Zaměřují se na podporu ekonomického rozvoje a sociální stabilizace těch, kteří nemají přístup k tradičním finančním zdrojům. **Cenová politika** prostřednictvím regulace cen určitých statků a služeb usiluje o stabilizaci nebo snížení cen, aby zpřístupnila základní potřeby širšímu spektru obyvatelstva a

chránila před inflací nebo cenovými šoky. **Sociální dokumenty**, jako koncepce, plány a programy, definují cíle sociální politiky a strategie. Jsou klíčové pro plánování, implementaci a hodnocení intervencí, které řeší sociální problémy, podporují začleňování a zlepšují kvalitu života. **Nátlakové akce** jako stávky a petice jsou strategie, kterými sociální skupiny vyjadřují své zájmy. Slouží k upozornění na společenské problémy a nespravedlnosti, které nebyly dostatečně řešeny běžnými dialogy. (Krebs, 2015, s. 64-69)

4.4 Integrace a integrační politika v ČR

Při integraci uprchlíků z Ukrajiny do naší společnosti je důležité si uvědomit, že je nemůžeme nutit k integraci, pokud sami nechtějí. Místo toho bychom je měli motivovat a podporovat k tomu, aby se sami rozhodli začlenit, a především se naučit jazyk. Integrace je vždy lepší řešení než vznik komunit, protože pokud vzájemné soužití funguje, nevzniká paralelní svět, což je přínosné i pro majoritní společnost.

Po opuštění rodné země musí uprchlíci procházet změnami, které ovlivňují mnoho aspektů jejich života. (Bejček, 2016) Sociální politika se vyznačuje systematickými snahami různých sociálních aktérů o transformaci, změnu, nebo o zachování a zajištění funkce jejich vlastního nebo jiného státního, samosprávného či soukromého sociálního systému. (Tomeš, 2010, s. 155) V našem kontextu můžeme konstatovat, že integrační politika státu ovlivňuje postoje společnosti vůči uprchlíkům, a to jak v rámci lokality, tak i v rámci sociálních vazeb.

Dohnalová uvádí, že od roku 1999 se postupně začíná tvořit současná integrační politika České republiky. Začaly se vytvářet první strategie pro integraci, podporovat výzkum a sběr dat v této oblasti a rozvíjet aktivity nevládních a migrantských organizací. Současně se začaly vytvářet webové portály a příručky pro zvýšení informovanosti cizinců. (Dohnalová, 2012, s. 43)

Hlavním koordinátorem integrační politiky v ČR je Ministerstvo vnitra, které současně definuje migrační a integrační strategii (MVCR), konkrétně Obor azylové a migrační politiky (OAMP). Na meziresortní spolupráci se podílí spolu s Ministerstvem vnitra i Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo zahraničních věcí, ale i nevládní neziskové organizace, které pracují s migranty a centra na podporu integrace cizinců. (Bejček, 2019, s.11-12)

Co se týče Ukrajinců, tak jejich oprávnění k pobytu je zde upraveno od roku 2022 tzv. „dočasnou ochranou“ uvádí Matějková v článku na internetovém portálu Právní prostor. Dočasná ochrana byl spící zákon, který se aktivoval Evropskou komisí v momentě, kdy azylový systém nebyl schopen zvládnout vysoký počet příchozích lidí a hrozilo jeho zhroucení. Dočasná

ochrana je upravena zákonem č. 221/2003 Sb. o dočasné ochraně cizinců a poskytuje se na omezenou dobu, po dobu trvání nepříznivé situace a je určena migrantům, kteří *“masově opustili svůj stát kvůli ozbrojenému konfliktu, občanské válce, trvalému násilí, přírodní katastrofě nebo systematickému pronásledování z důvodů národnosti nebo náboženství.”* Od 22. 3. 2022 vydává v České republice odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra a policie víza za účelem dočasné ochrany. Jedná se o víza umožňující pobyt delší než 90 dní za účelem strpění pobytu na území. (Matějková, 2022)

Integrační nástroje mohou využívat i občané EU, držitelé mezinárodní ochrany a osoby s dočasnou ochranou. Zvláštní pozornost je věnována integraci zranitelných skupin, jako jsou ženy, děti, mládež, senioři s důrazem na účast v integračních aktivitách pro snížení rizika izolace. Znalost jazyka hostitelské země je prioritou, protože bez ní nemohou efektivně komunikovat a rozumět informacím. Úroveň znalosti češtiny ovlivňuje sociální a pracovní potenciál cizinců, kvalitu interakce s majoritou a možnosti jejich integrace do společnosti. Cílem je, aby cizinci byli schopni samostatně zabezpečovat své životní potřeby pomocí vlastních příjmů z práce nebo podnikání, a nemuseli spoléhat na státní pomoc. Pro ekonomickou soběstačnost a nezávislost je zásadní dostatečná informovanost o svých právech, povinnostech a podmínkách života v ČR (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2023, MVCR, s.7)

5 Rešerše

První informace k tématu byly čerpány z knižních zdrojů z katalogu Clavius Městské knihovny Vlašim a Souborného katalogu knihovny UPOL. Elektronické literární zdroje byly vyhledávány prostřednictvím databází Discovery a Medvik. Byly vyhledávány výrazy jako interkulturní, migrace, uprchlíci, integrace, interkulturní komunikace, interkulturní pracovník, bezpečnostní složky, dočasná ochrana. Relevantnost zdrojů byla hodnocena podle názvu a obsahu. Využila jsem i studie, které vypracovaly odborníci z oboru z neziskových organizací zabývajících se tématem uprchlictví v České republice. Informace byly čerpány i z webových stránek, legislativních dokumentů České republiky a konkrétních stránek organizací. Byly provedeny rozhovory s cizinci, pracovníky bezpečnostních složek, sociálními a interkulturními pracovníky. V rámci dalšího výzkumu je třeba se zaměřit na konkrétní strategie a metody, které by mohly přispět k lepšímu porozumění a komunikaci mezi různými kulturami. Je také důležité zkoumat, jak mohou být tyto strategie implementovány do praxe a jak mohou přispět k lepší integraci cizinců do české společnosti.

6 Analýza potřebnosti

Bartoňková uvádí, že analýza nám umožní zjistit, zda je možné řešit identifikovaný problém, tedy rozdíl mezi současným a požadovaným stavem, prostřednictvím vzdělávání. Obsah vzdělávání je odvozen ze stanovených cílů. Dále se definuje profil účastníka a určuje se, jak se posune jeho znalost, schopnost a dovednost po skončení akce. Studijní plán je logicky uspořádaný systém disciplín, který stanovuje vzájemné proporce, časové dotace jednotlivých disciplín, posloupnost nasazení jednotlivých disciplín a způsob jejich ukončení, například certifikací. (Bartoňková, 2010, s. 146)

6.1 Příklad v ČR

Nevládní nezisková organizace Slovo 21(slovo21.cz), která působí v Praze již od roku 1999, se zaměřuje na boj proti stereotypům a podporuje vzdělávání a sebevědomí menšin. Tato organizace bude školit pracovníky veřejné správy a bezpečnostních složek. Celkem 800 úředníků, policistů, strážníků nebo hasičů proškolí ve zlepšení jejich komunikačních dovedností při práci s cizinci z třetích zemí. Dvoudenní workshop získal akreditaci Ministerstva práce a sociálních věcí. Organizace se práci s úředníky věnuje už od roku 2011. Od té doby proškolili 1 300 osob. Workshop bude určen zaměstnancům Policie ČR, Cizinecké policie, Městské policie, Hasičského záchranného sboru, Úřadu práce ČR, OAMP nebo Státního úřadu inspekce práce. Projekt nese název: Posílení interkulturních kompetencí, Slovo21, publikováno 28. 3. 2024 (slovo21.cz [online])

V rámci mé práce se zaměřím specificky na pracovníky Celní správy ČR, kde dosud neproběhlo žádné podobné vzdělávací školení.

6.2 Stanovení cílové skupiny

Cílovou skupinou tohoto workshopu jsou nově příchozí celníci, kteří právě absolvují Základní profesní přípravu. Tato příprava je zaměřena na získání teoretických a praktických dovedností v odborných předmětech a v oblasti komunikace s cizinci. Dalšími účastníky budou interkulturní pracovníci z Ukrajiny, kteří budou spolu s lektory rozděleni do skupin.

6.3 Analýza stakeholderů

Analýza stakeholderů je zásadní pro úspěch jakéhokoli projektu, včetně workshopu. Tato analýza nám pomáhá identifikovat a porozumět zájmům, očekáváním a vlivu jednotlivých stakeholderů. Stakeholder je osoba, instituce nebo organizace, která může ovlivnit workshop nebo je jím ovlivněna. Mezi stakeholdery mohou patřit investoři, zaměstnanci, zákazníci, obchodní partneři, zástupci státní správy, média, odbory, mezinárodní organizace a další. V kontextu našeho workshopu se jedná o:

Účastníky workshopu – celníci chtějí zlepšit své komunikační dovednosti a porozumění kulturám lidí, se kterými se setkávají v rámci své práce. Očekávají, že workshop jim poskytne užitečné nástroje a strategie.

Lektoři a interkulturní pracovníci mají zájem sdílet své znalosti a zkušenosti. Očekávají, že budou moci přispět k rozvoji účastníků workshopu, a že jejich práce bude oceněna.

Organizátor workshopu má zájem o úspěch workshopu a o to, aby byl pro účastníky užitečný. Očekává, že účastníci ocení úsilí, a že workshop přinese pozitivní výsledky.

Celní správa ČR má zájem o zlepšení dovedností svých zaměstnanců a o to, aby byli lépe připraveni na interakci s lidmi z různých kultur. Očekává, že workshop přispěje k dosažení těchto cílů. Chce mít vliv na obsah workshopu a jak bude prezentován.

Neziskové organizace pracující s uprchlíky mají zájem o zlepšení situace uprchlíků a o to, aby byli lépe chápáni a respektováni. Očekávají, že workshop přispěje k dosažení těchto cílů.

Uprchlíci samotní mají zájem o lepší porozumění a respekt ze strany celníků. Očekávají, že workshop přispěje k dosažení těchto cílů.

Každý z těchto stakeholderů má různý stupeň vlivu na workshop a jeho výsledky. Je důležité tyto zájmy a očekávání zohlednit při plánování a provádění workshopu. Na základě předchozích kroků vypracujeme strategie pro řízení vztahů se stakeholdery. To může zahrnovat pravidelnou komunikaci s účastníky workshopu, zajištění kvalitních lektorů a interkulturních pracovníků, spolupráci s Celní správou ČR a dalšími relevantními organizacemi atd. Tato analýza by měla být průběžně aktualizována a přizpůsobována v průběhu celého projektu. Je důležité si uvědomit, že stakeholderů je mnoho a jejich zájmy a očekávání se mohou lišit, proto je důležité s nimi efektivně komunikovat a řídit jejich očekávání.

6.4 Závěr potřebnosti

Pro sběr potřebných dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který se mi zdál vhodnější než dotazníková forma, jelikož umožňuje položit dodatečné otázky. Rozhovory probíhaly převážně telefonicky, ale také při osobních setkáních přímo v organizacích. Každý respondent byl na začátku rozhovoru informován, že rozhovor bude sloužit jako podklad k závěrečné práci. Respondenti byli ujisti o anonymitě rozhovoru a o tom, že délka rozhovoru není časově omezena, takže si mohou odpovědi v klidu promyslet.

Nejprve jsem se obrátila na tři neziskové organizace, které pracují s uprchlíky z Ukrajiny, abych zjistila, jaké mají zkušenosti s celníky. Otázky zodpovídali, jak čeští sociální pracovníci, tak interkulturní pracovníci pocházející z Ukrajiny. Položila jsem následující otázky:

1. Máte osobní zkušenost s pracovníky Celní správy?
2. Je vaše zkušenost spíše pozitivní nebo negativní?
3. Jaká je Vaše zkušenost s pracovníky Celní správy na Ukrajině?
4. Co by se dalo zlepšit na vzájemné komunikaci?

Další dotazování probíhalo přímo s celníky, kteří pracují v terénu jako Dohled. Kontrolují na vozidlech dálniční známky, pátrají po zboží uniklém celnímu dohledu. Zde jsem pokládala tyto otázky:

1. Jaká je vaše pracovní zkušenost s uprchlíky z Ukrajiny?
2. Je patrný rozdíl v chování během posledních dvou let?
3. Jaký máte názor na momentálně diskutované téma, že do služebního poměru budou moci vstoupit i cizinci po splnění určitých podmínek?
4. Co by se dalo zlepšit na vzájemné komunikaci?

Z rozhovorů, kterých se zúčastnilo 15 respondentů z neziskových organizací a 15 celníků, vyplývá, že by workshop měl být realizován. Důvody jsou následující:

Pracovníci z neziskových organizací na první otázku: Máte osobní zkušenost s pracovníky Celní správy? odpověděli všichni kladně. Nejčastěji uvedli, že celníky viděli na letišti, ale

kontrola zavazadel neproběhla. Další zkušenost byla při zadržení balíku, kde bylo nutné doplatit clo. Viděli je také při kontrolách spolu s Policií ČR na hranicích a stát u dálnic.

Na druhou otázku: Je patrný rozdíl v chování během posledních dvou let? odpověděli neutrálně. Spíše negativně vnímají hon na migranty, kde jsou odchyťováni jako lovná zvěř, ale osobní zkušenost nemají. Osobní negativní zkušenost mají s lidmi z úřadů, ale ne s celníky.

Na třetí otázku: Jaká je Vaše zkušenost s pracovníky Celní správy na Ukrajině? odpověděly interkulturní pracovníce, že celníci z Ukrajiny berou peníze a žijí korupcí, a proto je nemají rádi, ale osobně to nezažily. Všichni se shodli na tom, že by chtěli zlepšit vzájemnou komunikaci, protože zde je mnoho předsudků, stereotypů a že přístup celníků by měl být více chápavý a empatický.

Celníci na první otázku: Jaká je vaše pracovní zkušenost s uprchlíky z Ukrajiny? uvedli, že se setkali s problémy spojenými s ujížděním od kontrol, zejména v souvislosti s dechovou zkouškou. Dále bylo zmíněno arogantní chování ze strany majetnějších Ukrajinců. Nicméně, většinou převažovaly odpovědi typu: přešůpek byl uznán a pokuta byla zaplácena bez problémů.

V odpovědi na druhou otázku: Je patrný rozdíl v chování během posledních dvou let? se shodli na tom, že uprchlíci z Ukrajiny se již integrovali, naučili se, co a jak, a přešůpky při zpoplatnění komunikací jsou nyní výjimkou. To se obvykle týká nově příchozích, kteří nemají informace o nutnosti zaplatit za použití dálnice.

S třetí otázkou: Jaký máte názor na momentálně diskutované téma, že do služebního poměru budou moci vstoupit i cizinci po splnění určitých podmínek? nikdo nesouhlasil, z důvodu, že by tři roky by byly nedostatečné. Tato otázka vyvolala velkou diskusi.

Poslední otázka: Co by se dalo zlepšit na vzájemné komunikaci? byla zodpovězena půl na půl. Jedna polovina se přikláněla k otevřené diskusi, že vylepšit se dá vždy vše. Také vnímání uprchlíků z Ukrajiny bylo pozitivní, v tom smyslu, že je vidět značná integrace a snaha o začlenění mezi majoritní společnost. Bylo uvedeno, že nám jsou blízcí, ale neznají naše zákony a žijí v prostředí korupce. Je to proces krok za krokem. Jsou učeníví a mají zájem se zlepšit, potenciál zde je. Druhá polovina byla jednoznačně negativní, v tom smyslu, že není co vylepšovat, protože jsme represivní složka. Z toho vyplývá, že v běžné populaci se postojové vnímání značně liší.

7 Workshop

V rámci mého bakalářského projektu budu realizovat pilotní workshop, který je v rámci Celní správy ojedinělý. Tento workshop je navržen pro nově příchozí celníky, kteří pracují ve služebním poměru, jako součást jejich povinné výuky. Hlavním cílem je zvýšit povědomí o probíhající integraci uprchlíků z Ukrajiny a odbourat dezinformace a předsudky, které mohou existovat mezi bezpečnostními složkami, konkrétně celníky a imigranty. Interkulturní pracovník z Ukrajiny, který se již integroval do naší země, bude zastupovat imigranty. Díky tomuto workshopu budou moci obě strany vyjasnit určité stereotypy, které mají ve vzájemném vnímání, dostat se k podstatě těchto stereotypů, vidět věci z jiného úhlu pohledu, a především posílit své osobní a morální sebevědomí. Tento kurz je určen pro jednotlivé běhy Celních vzdělávacích kurzů. Workshop se bude konat přímo ve Školícím středisku v rámci probíhajícího kurzu Základní profesní přípravy, který má za cíl poskytnout nové poznatky nezbytné pro výkon služebních povinností celníka. Workshop bude zařazen do povinné výuky, takže není potřeba žádné předchozí propagace této činnosti. Workshop má kapacitu až 30 účastníků, kteří se rozdělí do dvou skupin pro lepší vzájemnou spolupráci. Pokud se ukáže, že workshop je úspěšný, plánuje se jeho rozšíření i pro služebně starší celníky, kteří jsou ve služebním poměru delší dobu. Tato činnost by byla považována za obnovení dovedností v interkulturní komunikaci. V současné době se připravuje zákon, který by umožnil cizincům vstoupit do služebního poměru v České republice. Tento krok by byl dalším příkladem rozvíjející se interkulturní spolupráce, ke které bych chtěla tímto projektem přispět. Jednou z podmínek je, že žadatel o tuto pracovní pozici musí složit zkoušku z českého jazyka a musí zde žít minimálně 3 roky. Podmínka státního občanství je v návrhu zrušena. (ceska-justice.cz) Tak se nám nabízí možnost zaměřit se na člověka jako takového. Jaké má morální vlastnosti, jaký je jeho charakter, jaký je odborník v dané oblasti nebo jaký je vyjednávač. Ať už jde o muže, ženu nebo cizince, to není podstatné. Zásadní je vzájemná komunikace a společný cíl.

7.1 Použité metody

Workshop bude interaktivní, s využitím různých metod. Přístup bude teoreticko-praktický a vzdělávání bude interaktivní. Většina témat bude probíhat formou praktických cvičení, řízených diskusí, inscenačních vyučovacích metod a samostatné i skupinové práce. Bude využita metoda zážitkové pedagogiky, která klade důraz na využití vlastních zkušeností a

prožitků ve vzdělávání. Cílem je osvojení si nových dovedností, jako je efektivní komunikace s cizinci, prohloubení porozumění některým postojům, vnímání hodnotových odlišností, porozumění a odbourávání předsudků a práce se zapojením empatie. Účastníci budou rozděleni do skupin, kde bude využita metoda skupinové a hromadné diskuze. Účastníci budou mít možnost sdílet své zkušenosti a názory na dané téma. Tento přístup umožňuje účastníkům aktivně se zapojit a přispět k diskusi svými jedinečnými pohledy.

7.2 Časové a prostorové zasazení

Plánovaná délka workshopu je jedno dopoledne. Každá vyučovací hodina bude trvat standardních 45 minut. Celkem budou realizovány čtyři vyučovací hodiny, které zahrnují přestávky, včetně obědové přestávky. Poslední hodina je určena pro konzultace a diskusi.

Workshop se bude konat ve Školícím středisku Celní správy ve Středočeském kraji, které je určeno pro různé vzdělávací akce, konference, porady, školení, ozdravné pobyty celníků a další aktivity. Adresa je: ŠS CS Jíloviště, Všenorská 180, PSČ 25202.

Učebna ve vzdělávacím centru je standardně vybavena stoly a židlemi pro vzdělávání. Lektorský stůl je vybaven stolním počítačem a možností připojení vlastního notebooku pomocí VGA kabelu, který je k dispozici vedle stolního počítače. V případě, že notebook nemá VGA výstup, je možné použít HDMI převodník. Připojení k internetu je zajištěno přes wifi „WILAN9000“. K dispozici je také prezentér Genius (s USB přijímačem u baterky), dálkový ovladač k projektoru a interaktivní tabule, která reaguje na dotek pouze při použití pevného počítače.

Pro potřeby workshopu budou lavice odsunuty, aby vznikl volný prostor pouze se židlemi. Účastníci budou rozděleni do dvou kruhů.

7.3 Lektori

Lektori mají na starosti přípravu svého výkladu, technických pomůcek, obsahu a prezentace. Během workshopu ověřují porozumění předaných informací pomocí kontrolních otázek. Výběr lektorů pro workshop je ovlivněn finančními aspekty, ale hlavní důraz je kladen na odborné znalosti potřebné k naplnění obsahu kurzu.

Ačkoli interní lektor má výhodu v tom, že zná prostředí a účastníky, v tomto případě je volba zaměřena na externí lektory spolu s interkulturními pracovníky. Ti povedou celníky k porozumění mechanismů, které vedou k vzniku negativních stereotypů. Výběr bude proveden řádným výběrovým řízením.

Důraz je kladen na rozvoj tzv. soft skills, jako jsou komunikační dovednosti, týmová spolupráce, flexibilita, samostatnost, řešení problémů a zvládání zátěže. Toto jsou klíčové dovednosti, které pomáhají účastníkům efektivněji se vyrovnat s různými situacemi v interkulturním kontextu.

7.4 Stanovení cíle a Smart metoda

V této kapitole se zaměřím na cíle projektu, které by měly splňovat základní kritéria metody SMART. Cíl projektu je stav, který plánujeme dosáhnout a který by měl být co nejpřesněji definován, aby bylo možné ověřit jeho dosažení. Akronym SMART popisuje, jak by měly být cíle formulovány. Doležal a Krátký (2017, s.36) popisují následující kritéria:

S: Specific (specifický, konkrétní)

Cíl by měl být jasně definovaný, což usnadní jeho realizaci.

M: Measurable (měřitelný)

Je důležité určit, jakými měřitelnými ukazateli budeme hodnotit, zda jsme dosáhli stanoveného cíle.

A: Achievable (dosažitelný)

Je důležité stanovit cíl, který je dosažitelný pro všechny zúčastněné strany a je zároveň realistický.

R: Real (reálný)

Reálný cíl je takový, který je v souladu s organizací a je relevantní.

T: Time-bound (časově vymezený)

Je nutné stanovit časový rámec, do kdy má být cíl splněn.

7.5 Cíle projektu

Hlavním cílem tohoto projektu je vytvořit nástroje pro posilování interkulturních kompetencí pracovníků bezpečnostních složek, konkrétně pracovníků Celní správy České republiky. Projekt se zaměřuje na propojení všech aktérů ve vzájemném dialogu s cílem zlepšit vzájemnou komunikaci. Klíčovou roli zde hraje interkulturní pracovník, který zastupuje imigranty a je schopen poskytnout náhled i tlumočení. Pokud se tento projekt úspěšně pilotně ověří, je možné ho implementovat i na ostatní bezpečnostní složky. Projekt je založen na hodnotách jako je respekt k lidské důstojnosti, sociální spravedlnosti, rovnosti a empatii.

Hlavním cílem projektu je posílit interkulturní kompetence celníků prostřednictvím čtyřhodinového workshopu. Tento workshop se zaměří na rozvoj komunikačních dovedností a pokusí se ovlivnit postoje vůči ukrajinským přistěhovalcům.

Dalším cílem je sledovat zájem o workshop prostřednictvím zpětné vazby v dotaznících.

Projekt také hodlá spolupracovat s Celní správou ČR na úpravě obsahu workshopu, aby lépe vyhovoval potřebám celníků v praxi.

Do jednoho roku od spuštění projektu je plánováno rozšíření workshopu na celodenní program, kterého se budou moci zúčastnit všichni celníci napříč celou organizací.

7.5.1 Co získají imigranti a interkulturní pracovníci?

Tento projekt je pro ně začátkem vzájemného dialogu. Interkulturní pracovník zde má příležitost uvést na pravou míru nebo vyvrátit možné dezinformace, které mohou celníci mít a které jim mohou zkreslovat pohled na situaci, ale hlavně jde o obohacení a vžití se do role toho druhého. Reflektuje to princip oboustrannosti.

7.5.2 Jaké přínosy mají celníci?

Díky interaktivním aktivitám, které apelují na emoce, se mohou ocitnout v roli cizince. Toto může ovlivnit jejich postoj vůči cizincům a pomoci jim lépe porozumět jejich situaci.

7.5.3 Jaký přínos má Celní správa?

Celníci v terénu v uniformách reprezentují stát. Získané znalosti a dovednosti jim pomohou v jejich práci. To přispěje k pozitivnímu vnímání Celní správy, zejména v přístupu k uprchlíkům z Ukrajiny, kteří se již integrují do naší společnosti.

Celkově tento workshop přispěje k efektivnější práci, usnadní řešení interkulturně složitých situací a přispěje k zvýšení vzájemné tolerance, respektu a porozumění

7.6 Klíčové aktivity

V této kapitole představím klíčové aktivity projektu s časovým vymezením a harmonogramem. Každá klíčová aktivita se skládá z dalších činností, které vedou k naplnění cíle. Aktivity popíšu postupně, logicky jdoucí za sebou.

KA01 (Leden-Březen 2024) Analýza potřebnosti provedena formou rozhovorů.

KA02 (Březen–Duben 2024) Oslovení Celní správy ČR a vytvoření projektového týmu: Na základě analýzy potřebnosti oslovím Celní správu ČR s mojí vizí a vytvořím projektový tým, kde si nastavíme pravidla spolupráce. Po schválení žádosti můžeme pokračovat k dalším krokům.

Žádost bude postoupena na Generální ředitelství cel, protože dohled nad vzdělávacími akcemi u Celní správy a odborný garant je Generální ředitelství cel, Odbor 40, oddělení 401, psychologické pracoviště, odbor vzdělávání

-Organizační garant: GŘC 4, odd. 403, Institut vzdělávání

-Odborný garant workshopu: nprap. Daniela Sahulová

-Lektorské zastřešení: externí forma

-Způsob ověření znalostí: skupinová diskuse

-Certifikace: ANO

-Termín realizace: 1 rok

-Místo realizace: ŠS CS Jíloviště, Všenorská 180, PSČ 25202

KA03 (Duben-Květen 2024) Výběr lektorů a interkulturních pracovníků a domluva na průběhu workshopu: Po vybrání lektorů a interkulturních pracovníků dojde k domluvě, jak workshop bude probíhat a co bude jeho součástí. Následně dojde k uzavření pracovních smluv.

KA04 (Květen–Červen 2024) Vytvoření pilotního návrhu workshopu

KA05 (Červen 2024) Kontrola prostorů: Provedeme kontrolu prostorů, které nám budou zpřístupněny, zda vše odpovídá našim potřebám nebo je třeba dovybavit, například flipchart, fixy, papíry atd. Záleží na dovednostech lektorů, jaké techniky budou používat, aby to zvýšilo efektivitu workshopu.

KA06 (Červenec–Září 2024) Realizace pilotního workshopu: Workshop bude rozdělen do čtyř vyučovacích hodin a dvou skupin.

KA07 (Říjen 2024) Zpětná vazba – vyhodnocení dotazníků.

7.7 Indikátory splnění klíčových aktivit

Zrealizovat workshop do jednoho roku od podání žádosti na GŘC.

Sestavený tým lektorů a interkulturních pracovníků

Vytvoření pilotního projektu, spolu s metodikou

Zajištěny prostory k workshopu

Realizace pilotního workshopu, s presenční listinou

Vyhodnocení dotazníků, úprava obsahu workshopu ve spolupráci s Celní správou

Celníci upevnili své interkulturní dovednosti, zlepšili postoj k cizincům

Zlepšení sebeprezentování Celní správy v práci v terénu

Pozitivní vnímání Celní správy, zejména v přístupu k uprchlíkům z Ukrajiny

Interkulturní pracovníci vyvrací dezinformace

7.8 Vyhodnocení a zpětná vazba

Workshop je pouhá ochutnávka určená k zamyšlení nad našimi postoji k cizincům, jde o to mít čas zastavit se a popřemýšlet. Tento workshop má motivovat nováčky ve služebním poměru, vzbudit v nich zájem o toto téma, protože pokud nás něco zaujme, tak si informace dohledáme rádi sami. Workshop je primárně zaměřen na budování interkulturní citlivosti.

„Evaluace (hodnocení) měří hloubku znalostí a dovedností... Správně provedená evaluace inspiruje, motivuje, dodává zpětnou vazbu, která je podstatná pro zaměřování rychlé korektivní pomoci.“ (Petty, 2013, s. 457). Evaluace v rámci workshopu je proces, který má za cíl posoudit jeho efektivitu a kvalitu a bude realizována dotazníkem s otázkami:

Co mě ve workshopu překvapilo?

Co si budu pamatovat?

O čem chci víc přemýšlet?

Čím se program lišil od ostatní výuky?

Zvýšila se informovanost o interkultuřitě?

Jak hodnotí lektora?

Jak hodnotí interkulturního pracovníka?

Jak hodnotí organizaci workshopu?

7.9 Popis přidané hodnoty

Workshop nabízí jedinečnou příležitost pro synergii sociálních a interkulturních pracovníků v interkulturním dialogu mezi imigranty a pracovníky bezpečnostních složek. Celníci zde mají možnost rozvíjet své interkulturní kompetence a komunikační dovednosti, což jim může pomoci lépe porozumět a komunikovat s lidmi z různých kultur. To může vést ke zlepšení jejich pracovního výkonu a spokojenosti. Lektoři a interkulturní pracovníci mají platformu pro sdílení svých znalostí a zkušeností. Mohou také získat cennou zpětnou vazbu a učit se od celníků, což může přispět k jejich profesnímu rozvoji. Celní správa ČR může očekávat zlepšení dovedností a kompetencí svých zaměstnanců, což může vést k vyšší efektivitě a produktivitě a přispět k

dosažení jejich cílů. Uprchlíci mohou lépe porozumět respektu ze strany celníků, což může zlepšit jejich zkušenosti a životní podmínky. Celkově může workshop přispět k vytváření otevřenější a inkluzivnější společnosti tím, že zvyšuje povědomí a porozumění různým kulturám. To může vést k lepšímu soužití a sociální soudržnosti.

7.10 Management rizik

Management rizik je důležitý prvek úspěšného průběhu workshopu, který se zaměřuje na změnu postojů k cizincům a boji proti dezinformacím. Hlavní riziko vidím, že někteří účastníci mohou nesouhlasit s cíli workshopu, nebo mít předsudky vůči diskutovaným tématům. To může vést ke konfliktům nebo negativní atmosféře. Proto je důležité představit cíle workshopu hned na začátku a vysvětlit, proč je toto téma zásadní. Vytvořit bezpečné prostředí, kde mohou účastníci otevřeně diskutovat o svých názorech. Pokud všichni aktéři nejsou dostatečně zapojeni do workshopu, může to omezit jeho účinnost. Proto je vhodné využít interaktivní aktivity a diskuse, aby byli účastníci zapojeni. Poskytnout jim příležitost k vyjádření svých názorů a myšlenek. Během diskusí mohou účastníci šířit dezinformace, takže je důležité mít připravené ověřené informace a zdroje, které můžeme použít k vyvrácení dezinformací. Vysvětlíte účastníkům důležitost kritického myšlení a ověřování informací. Během workshopu, který je řízený je možné zajít i do témat, kde lektori nebudou dostatečně připraveni nebo nebudou schopni efektivně komunikovat, i to může omezit účinnost workshopu. Nesprávné pochopení obsah workshopu, může to vést k nedorozumění i konfliktům. Zajistíme jasnou a srozumitelnou komunikaci a po každé části poskytneme prostor pro otázky a odpovědi. Pokud není dostatek času na pokrytí všech témat, tak to může omezit jeho účinnost. Předem pečlivě naplánovat časový harmonogram a dodržovat ho. Pokud je to nutné, upravte obsah workshopu tak, aby odpovídal dostupnému času. Nepodcenit dostatečnou přípravu a školení lektorů. Připravit si plán B pro případ, že by lektor nemohl workshop vést. Pokud při workshopu budeme využívat technologické nástroje, mohou technické problémy omezit jeho průběh. Vhodné je mít v záloze připravenou osobu schopnou řešit technické problémy. I zde platí připravit plán B pro případ technických problémů. Pokud vedení organizace nebude dostatečně podporovat workshop, může to značně omezit jeho úspěch. Proto je důležitá komunikace s vedením organizace a vysvětlit jim význam a přínosy workshopu. Získat jejich podporu a zapojení do plánování a realizace workshopu. Tyto strategie managementu rizik mohou pomoci zajistit hladký průběh workshopu a dosáhnout jeho cílů. Je důležité průběžně monitorovat a hodnotit rizika během celého workshopu a přizpůsobovat strategie řízení rizik podle potřeby.

7.11 Ganttův diagram

Ganttův diagram popisuje harmonogram klíčových aktivit, které vedou k vytvoření workshopu.

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Analýza potřebnosti	■	■	■									
Oslovení Celní správy ČR			■	■								
Výběr lektorů a interkulturních pracovníků				■	■							
Vytvoření pilotního návrhu workshopu					■	■						
Kontrola prostorů a dovybavení						■						
Realizace pilotního workshopu							■	■	■			
Zpětná vazba – vyhodnocení										■		

Tabulka 1: Ganttův diagram

7.12 Rozpočet

Tento workshop je určen pro jednotlivé běhy Celních vzdělávacích kurzů.

Workshop se bude konat ve vlastním školícím středisku Celní správy, které pokrývá všechny související náklady. K dispozici bude plně vybavená učebna. V rámci kurzu budou působit dva lektori specializovaní na interkulturní komunikaci a dva interkulturní pracovníci, kteří pocházejí z Ukrajiny, úspěšně se integrovali a ovládají češtinu.

Honorář pro jednoho lektora je stanoven na 600 Kč za hodinu a pro interkulturního pracovníka na 400 Kč za hodinu. Tyto částky budou vynásobeny počtem hodin strávených ve školícím centru. K výukovým hodinám budou připočítány i dvě hodiny na přípravu. Cestovní náhrady nebudou vyplaceny, ale stravování a občerstvení je zajištěno přímo ve školícím středisku bez vyčíslených nákladů.

Celkové náklady na externí pracovníky budou činit 7 200 Kč za dva lektory a 4 800 Kč za dva interkulturní pracovníky. Celkové náklady za jeden workshop tak budou 12 000 Kč. K těmto nákladům budou připočítány hodiny věnované přípravě projektu.

Odměna bude všem vyplacena na základě faktury převodem na bankovní účet do tří pracovních dnů po skončení workshopu.

Položka	Počet jednotek	Cena za jednotku (Kč)	Celková cena (Kč)
Lektoři	12 hodin	600 Kč	7 200 Kč
Interkulturní pracovníci	12 hodin	400 Kč	4 800 Kč
Odměna celkem			12 000 Kč
Školící středisko	6 hodin	300 Kč	1 800 Kč
Stravování a občerstvení	34 osob	300 Kč	10 200 Kč
Ostatní náklady		500 Kč	500 Kč
Příprava projektu		1 500 Kč	1 500 Kč
Náklady na provoz			14 000 Kč

CELKOVÉ NÁKLADY PROJEKTU	26 000 Kč
---------------------------------	------------------

Tabulka 2: Rozpočet projektu

Tato tabulka poskytuje jasný přehled nákladů na jednotlivé položky projektu. Celkové náklady jsou uvedeny na konci tabulky.

Vzhledem k financování projektu prostřednictvím prostředků Celní správy jsou v rámci rozpočtu zahrnuty pouze náklady spojené s realizací projektu a nejsou řešeny zdroje projektu.

7.13 Logframe projektu

	Logika intervence	Objektivní ověřitelné ukazovatele úspěchu	Zdroj a prostředky pro ověření	Předpoklady a rizika
Záměr projektu	Záměrem projektu je posílení interkulturních kompetencí pracovníků Celní správy ČR	Pokud workshop bude realizován, tak počet proškolených celníků	Počet uskutečněných workshopů	Předpoklady: Dlouhodobá spolupráce s Celní správou ČR. Rizika: Nezájem o workshop ve spolupráci s cílovou skupinou.
Cíle projektu	Rozjet workshop na 4 vyučovací hodiny pro nově příchozí celníky a rozšířit ho na celodenní workshop dostupný pro všechny celníky ve služebním poměru.	Pokud workshop bude realizován, tak počet proškolených celníků.	Počet uskutečněných workshopů.	Předpoklady: Rozšířit workshop i pro ostatní bezpečnostní složky. Rizika: Nebude zájem o spolupráci s cílovou skupinou.
Výstupy projektu	Vylepšené postojové vnímání všech aktérů.	Kladné reference na spolupráci všech zainteresovaných aktérů.	Evaluační dotazníky.	Kvalita workshopu a zájem o vzdělávání i v jiných bezpečnostních složkách.
Aktivity v projektě	Aktivity zahrnou rozvoj dovedností: empatie, komunikace, týmová práce, ale i diskuse o jiné kultuře a způsob, jak lépe porozumět a respektovat rozdíly.	Prostředky – projektová vedoucí, lektori, interkulturní pracovníci, celníci.	Harmonogram: 03/2024-06/2026	Vstupní podmínky: Potvrzení analýzy potřebnosti s odborníky.

Tabulka 3: Logframe projektu

Závěr

Bakalářská práce na téma „Synergie sociálních a interkulturních pracovníků v interkulturním dialogu imigrantů a pracovníků bezpečnostních složek“ se zabývala cílem „Navrhnout projekt nabízející nástroje k posilování interkulturních kompetencí pracovníků bezpečnostních složek.“

Práce je rozdělena do dvou částí, v teoretické části byly, za pomoci odborné literatury a dostupných zdrojů popsány hlavní aktéři čtyřhodinového vzdělávacího projektu. V praktické části je provedeno dotazníkové šetření a následně podle odpovědí byl obsah workshopu přizpůsoben zkušenostem respondentů, jejich dovednostem, schopnostem a požadavkům. Na základě průzkumu byl stanoven rozsah jednotlivých částí workshopu. Cílem projektu byla především jeho využitelnost v praxi a přínos pro všechny aktéry. Workshop lze efektivně začlenit do aktivit Celní správy, ale i po tomto pilotním projektu ho aplikovat na jiné bezpečnostní složky. Workshop by představoval možnost vzdělávání pro ty, kteří chtějí mít svou pracovní cestu méně komplikovanou a chtějí se zdokonalit ve svých dovednostech a schopnostech i v běžné komunikaci.

Tento projekt pomůže zvýšit povědomí o probíhající integraci uprchlíků z Ukrajiny, ale také přispěje k odbourání dezinformací a předsudků, které mohou existovat. Díky tomuto projektu mohou posílit své osobní a morální sebevědomí.

Bibliografie

BARTOŇKOVÁ, Hana, 2010. Firemní vzdělávání. Vyd. 1. Praha: Grada. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5

DOHNALOVÁ, Eva, 2012, Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice. Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-02-2

DUKOVÁ, Ivana; DUKA, Martin a KOHOUTOVÁ, Ivanka, 2013. Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2

FABIÁN, Petr, 2021, Možná to jde i jinak: Teorie a metody v sociální práci. Pardubice: Univerzita Pardubice, ISBN 978-80-7560-368-5.

HAYESOVÁ, Nicky, 2021. Základy sociální psychologie. (8. vyd.). Portál. ISBN 978-80-262-1850-0

HNILICA, Karel, 2010. Stereotypy, předsudky, diskriminace. Karolinum. ISBN 978-80-246-1776-3

KUTNOHORSKÁ, Jana; ČICHÁ, Martina a GOLDMANN, Radoslav, 2011. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013, Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008, Slovník sociální práce/Oldřich Matoušek Vydání 2. Praha: Portál s.r.o. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2003, Metody a řízení sociální práce/Oldřich Matoušek a kol. Vydání 1. Praha: Portál s.r.o. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MASLEN, Jozef a Peter BRNULA, 2004. Sociálna práca s utečencami: Jozef Maslen, Peter Brnula. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca. Edícia sociálna práca – sociálna politika. ISBN80-89185-06-1.

NAKONEČNÝ, Milan, 1997, Encyklopedie obecné psychologie. (2. prep. vyd.). Academia. ISBN: 80-200-0625-7

NAKONEČNÝ, Milan, 2015. Obecná psychologie. Triton. ISBN 978-80-7387-929-7

NAVRÁTIL, Pavel, 2001. Teorie a metody sociální práce, Brno: Marek Zeman. ISBN80-903070-0-0.

NEČASOVÁ, Mirka, 2001. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-1

PALAŠČÁKOVÁ, Dita (Ed.), 2014, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR. Praha: InBáze. ISBN 978-80-905759-0-5

PETTY, Goeffrey, 2013. Moderní vyučování. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-427-4

SVOBODOVÁ, Dagmar, 2015. Profesní poradenství: vybrané kapitoly. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5092-7

PRŮCHA, Jan, 2004. Interkulturní psychologie. Praha: Portál. ISBN 80-7178-885-6

PRŮCHA, Jan, 2007. Interkulturní psychologie, 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-280-5

PRŮCHA, Jan, Interkulturní komunikace / Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 9788024730691

SVOBODOVÁ, Dagmar, 2015. Profesní poradenství: vybrané kapitoly. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5092-7

TOMEŠ, Igor. 2010, Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-680-3

TOMEŠ, Igor 2011, Obory sociální politiky. 1. vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-868-5

ŠRAMKOVÁ, Dana, 2012, Celní správa ve funkčním pojetí. Brno: Masarykova univerzita, ISBN 978-80-210-6063-0

Seznam internetových zdrojů:

ASOCIACE PRO INTERKULTURNÍ PRÁCI, Interkulturní práce v České republice. (interkulturniprace.cz[online] [citováno 2024-03-18]).

Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/co-je-interkulturni-prace/ip-v-ceske-republice/>

ASOCIACE PRO INTERKULTURNÍ PRÁCI, Interkulturní práce v České republice. (interkulturniprace.cz[online] [citováno 2024-03-22]).

Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/nase-cinnost/vzdelani/>

ASOCIACE PRO INTERKULTURNÍ PRÁCI (AIP). Doporučení pro rozvoj interkulturní práce v ČR. Praha, 2016

BEJČEK, Jan, Matěj, 2021, Rozhovor s Janem Matějem Bejčkem o interkulturní práci, 10.11.2021 (migracnikonsorcium.cz [online] [citováno 2024-03-16])).

Dostupné z: <https://migracnikonsorcium.cz/cs/rozhovor-s-janem-matejem-bejckem-o-interkulturni-praci/>

BEJČEK, Jan, Matěj, 2019, Migrace a integrace v České republice In Interkulturní práce s dětmi a žáky s odlišným mateřským jazykem v mateřských a základních školách. Praha: InBáze,z.s. , ([online] [citováno 2024-03-15])

Celní správa ČR, O nás, (www.celnisprava.cz, [online] [citováno 2024-02-02])

Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/Stranky/celni-sprava.aspx>

Celní správa ČR, Vzdělávání, (www.celnisprava.cz, [online] [citováno 2024-04-01])

Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/nase-ukoly/Stranky/vzdelavani.aspx>

Cizinci s povoleným pobytem. Ministerstvo vnitra České republiky ([online] [citováno 2024-04-24])

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx>

Česká justice, Cizinci se budou moci stát příslušníky policie a bezpečnostních sborů, plánuje vnitro, 13. 3. 2024 (www.ceska-justice.cz [online] [citováno 2024-04-25])

Dostupné z: <https://www.ceska-justice.cz/2024/03/cizinci-se-budou-moci-stat-prislusniky-policie-a-bezpecnostnich-sboru-planuje-vnitro/>

Čtvrtletní zpráva o situaci v oblasti migrace-IV.2023, (statistická příloha). www.mvcr.cz, ([online] [citováno 2024-03-24])

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace.aspx>

ČECH VALENTOVÁ, Eva, 2018, Integrace cizinců v Česku pohledem nevládních organizací. Praha: Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, z. s., ([online] [citováno 2024-01-11])

Dostupné z: https://migracnikonsorcium.cz/wp-content/uploads/2020/12/integrace-z-pohledu-nno_publikace.pdf

Intranet Celní správy ČR, portál.cs.mfcr.cz ([online] [citováno 2024-04-23])

Inbáze [online]. © 2024 [citováno 2024-01-04]. Dostupné z: www.inbaze.cz

Integrační centrum Praha [online]. © 2024 [citováno 2024-01-04]. Dostupné z: www.icpraha.com

Integrační centrum Praha (atlaspredsudku.cz[online] [citováno 2024-03-21])

Dostupné z: <https://www.atlaspredsudku.cz/ukrajinska-uprchlicka-krize>

Jak jednat s cizinci. Slovo 21 proškolí 800 úředníků, policistů nebo hasičů v interkulturní komunikaci, 14.3.2024, (www.slovo21.cz [online] [cit. 2024-03-28])

Dostupné z: <https://www.slovo21.cz/news/posileni-brezen>

Kancelář UNICEF pro podporu řešení uprchlické situace v České republice, UNICEF, ([online] [citováno 2024-02-20])

Dostupné z: <https://www.unicef.org/eca/cs/kancel%C3%A1%C5%99-unicef-pro-podporu-%C5%99e%C5%A1en%C3%AD-uprchlick%C3%A9-situace-v-%C4%8Desk%C3%A9-republice>

Když se řekne „Interkulturní práce“, 25. 12. 2020 (www.socialni prace.cz, [online] [citováno 2024-03-21])

Dostupné z: <https://socialni prace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/kdyz-se-rekne-interkulturni-prace/>

KLIMEŠOVÁ, Magdaléna a kol. Situace uprchlíků z Ukrajiny, 14.7.2022, Ministerstvo práce a sociálních věcí ([online] [citováno 2024-01-01])

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/2786931/Analyza_situace_uprchliku_CENSUS_14072022.pdf/1650e3f6-8c1f-a2af-5f3a-b1acdb0bd0ee

LUKEŠOVÁ, Michaela, 2015, Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci, Sociální práce/Sociální práce, č.1, 2015, s.98-108, ISSN 1805-885X ([online] [citováno 2024-03-01])

Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-1.pdf>

MATĚJKOVÁ, Eva. Institut dočasné ochrany v kontextu aktuální situace válečného konfliktu na Ukrajině. Právní prostor [online]. 2022, 10. 3. 2022 [citováno 2024-03-25]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/mezinarodni-a-evropske-pravo/institut-docasne-ochrany-v-kontextu-aktualni-situace-valecneho-konfliktu-na-ukrajine>

Ministerstvo vnitra ČR, (mvcr.cz, [online] [citováno 2024-03-04])

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>

Národní soustava povolání. Interkulturní pracovník. (nsp.cz [online] [citováno 2024-04-07]). Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>

Nedostatek interkulturních pracovníků pomáhá řešit nový e-learningový kurz, InBáze, z.s. , ([online] [citováno 2024-02-01])

Dostupné z: <https://inbaze.cz/kurzy-pro-interkulturni-pracovniky/>

Organizace pro pomoc Uprchlíkům, OPU, (www.opu.cz [online] [citováno 2024-03-31])

Dostupné z: <https://www.opu.cz/o-nas/>

Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2023, USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 14. prosince 2022 č. 1051, MVCR, ([online] [citováno 2024-03-21])

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zakladni-dokumenty-k-integracni-politice-ke-stazeni.aspx>

Posílení interkulturních kompetencí, Slovo21, publikováno 28. 3. 2024(www.slovo21.cz [online] [cit. 2024-04-25])

Dostupné z: <https://www.slovo21.cz/projects/posileni-interkulturnich-kompetenci>

PRAHA/ Metropole všech([online] [citováno 2024-04-21])

Dostupné z: <https://metropolevsech.eu/cs/>

Řešení neregulární migrace? Více legálních cest do Evropy, říká expertka Macková, 3.10.2023 (www.euractiv.cz[online] [citováno 2024-03-21])

Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/vnitro-a-spravedlnost/interview/reseni-neregulerni-migrace-vice-legalnich-cest-do-evropy-rika-expertka-mackova/>

UNHCR. What we do. In: [unhcr.org](https://www.unhcr.org) [online]. © UNHCR 2001-2023. [citováno 2024-03-30].
Dostupné z: <https://www.unhcr.org/what-we-do>

