

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

**Terénní sociální práce jako jedna z možných forem
prevence sociálně patologických jevů se zaměřením na
cizince ze zemí mimo EU v oblasti města Plzně.**

Autor: Veronika Kapounová

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková

Studijní program Sociální pedagogika, specializace Výchovná a vzdělávací praxe

Datum odevzdání: 29. 3. 2013

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury.

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

25. březen 2013

.....

podpis

Poděkování:

Děkuji Mgr. Lucii Maliňákové za odborné a organizační vedení mé bakalářské práce.

ABSTRAKT

KAPOUNOVÁ, V. *Terénní sociální práce jako jedna z možných forem prevence sociálně patologických jevů se zaměřením na cizince ze zemí mimo EU v oblasti města Plzně*. Bakalářská práce. České Budějovice, 2013. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta, katedra pedagogiky a psychologie. Vedoucí práce Mgr. Lucie Maliňáková

Klíčová slova: Cizinec, cizinecké komunity, integrace, migrant, streetwork, menšiny, multikulturní poradenství, terénní sociální práce, terénní sociální pracovník.

Práce se zabývá metodou terénní sociální práce se zaměřením na cílovou skupinu cizinci ze třetích zemí. Práce má teoreticko-empirický charakter. Teoretická část vysvětluje základní pojmy související s touto problematikou, popisuje terénní sociální práci jako takovou, zabývá se její metodikou, cílovými skupinami, terénním sociálním pracovníkem, jeho kompetencemi a předpoklady. Významné jsou kapitoly věnované sociální práci s migranty a popisu cizineckých komunit. Empirická část práce je zaměřena na interpretaci praktických zkušeností s metodou terénní sociální práce s cizinci ze třetích zemí. Tato data vychází ze samotné realizace terénní sociální práce s imigranty v lokalitě města Plzně.

ABSTRACT

KAPOUNOVÁ, V. Street Social Work As One of Possible Forms of Precautions of Socially Pathological Phenomenon With the Specialization in Non-European Union Foreigners Living In the Area of Plzeň City. České Budějovice, 2013. Bachelor's Degree. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Education, Department of Pedagogy and Psychology. Supervisor Mgr. Lucie Maliňáková

Key words: Foreigner, foreigner communities, integration, migrant, streetwork, minorities, multicultural consulting, street social work, street social worker.

The work deals with the methodology of street social work with the specialization in target group of the Third World foreigners. The work has theoretical-empirical character. The theoretical part explains basic terms related with this issue, it describes the social work, concerns its methodology, target groups, street social worker and his authority and skills. The important chapters are dedicated to the social work with migrants and description of the foreign communities. Empirical part of the work is focused on the interpretation of practical experiences with the methodology of street social work with the Third World foreigners. These data are based on the implementation of the street social work with immigrants in the area of Plzeň city alone.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Definice základních pojmů	10
2 Terénní sociální práce	17
2.1 Nástin historie terénní sociální práce	17
2.2 Terminologie	19
2.3 Cíle a charakteristika terénní sociální práce	21
2.4 Terénní služby dle zákona	22
2.5 Obecná metodika terénní sociální práce	23
2.5.1 Typy činností a formy práce	23
2.5.2 Typy terénní práce jako takové	26
2.5.3 Desatero terénní sociální práce	26
2.5.4 Specifika terénní sociální práce	27
2.6 Cílové skupiny	28
2.6.1 Osoby ohrožené závislostmi	28
2.6.2 Osoby bez přístřeší	29
2.6.3 Osoby poskytující placené sexuální služby	29
2.6.4 Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy	29
2.7 Výhody a nevýhody terénní sociální práce	31
3 Terénní sociální pracovník	33
3.1 Komunikační dovednosti	33
3.2 Terénní sociální pracovník a jeho kompetence	34
3.2.1 Osobnostní předpoklady	34
3.2.2 Navazování kontaktu	34
3.2.3 Etické zásady terénní sociální práce při práci s klientem	35
4 Specifika sociální práce s migranty	36
4.1 Počátek sociální práce s migranty	38
4.2 Interkulturní komunikace	39
4.3 Proces integrace	41
4.4 Multikulturní poradenství	42
4.4.1 Sociálně pedagogický rámec	43
4.5 Sociální práce s imigranty a žadateli o mezinárodní ochranu v neziskových organizacích	45
4.5.1 Úrovně služeb v poradnách pro cizince	45

4.5.2	Vytváření sítí.....	46
4.5.3	Aktivní vyhledávání klientů a terénní sociální práce.....	46
4.5.4	Vybrané organizace pracující s migranty.....	47
5	Cizinecké komunity v plzni	51
5.1	Ukrajinská komunita	57
5.2	Ruská komunita.....	59
5.3	Vietnamci v České republice.....	61
	PRAKTICKÁ ČÁST.....	64
6	Vlastní průzkum.....	64
6.1	Cíl průzkumu.....	64
6.2	Výzkumné otázky.....	65
6.3	Metodologie.....	66
6.4	Výzkumný vzorek	67
6.5	Sběr dat.....	68
6.6	Vyhodnocení výsledků	69
6.6.1	Průběh terénní sociální práce a vyhodnocení výzkumného vzorku na základě získaných dat.....	69
6.6.2	Reakce oslovených cizinců, jejich zájem o NNO jako takovou a konkrétní zakázky	75
6.6.3	Lokality s častým pohybem cizinců - Výzkumná otázka č. 4	80
6.6.4	Závěrečné shrnutí výsledků průzkumu	82
7	Diskuze	84
	ZÁVĚR.....	86
	LITERATURA	87
	INTERNETOVÉ ZDROJE.....	94
	SEZNAM PŘÍLOH.....	95

ÚVOD

Metoda terénní sociální práce, známá také pod pojmem streetwork, je stále se rozšiřující nástroj prevence, který napomáhá předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, skupin nebo rodin. Terénní sociální práce má různé formy, metody a cílové skupiny, kterými se bude práce zabývat. Toto téma jsem si zvolila zejména proto, že přímo souvisí s výkonem mé profese a je mi tedy blízké.

Bakalářská práce má teoreticko-empirický charakter. Hlavním cílem teoretické části této práce je popsat terénní sociální práci jako jednu z významných forem prevence sociálně-patologických jevů, které se mohou ve společnosti vyskytovat v souvislosti s imigrací. Z literatury vyplývá, že odborníci se nejčastěji ve spojení s metodou terénní sociální práce věnují jiným cílovým skupinám, než jsou cizinci, a to jak po stránce teoretické, tak i praktické. Samotná široká veřejnost si pojem streetwork nejčastěji spojí například s osobami závislými na návykových látkách. Proto druhým neméně důležitým cílem teoretické části je zaměřit se na cizince jako další cílovou skupinu pro terénní sociální práci. Úkolem je tedy také objasnit specifika a možnosti sociální práce s migranty, popsat existující služby a v neposlední řadě charakterizovat vybrané cizinecké komunity žijící v Plzni.

Práce je cílena na imigranty z tzv. třetích zemí (cizinci ze zemí mimo EU), kteří se po příchodu do České republiky setkávají s řadou problémů, které zhoršují jejich integraci a celkovou sociální situaci. Rozšířeným fenoménem je využívání služeb zprostředkovatelů (klientský či mafiánský systém), kteří za vysoké finanční odměny vyřizují všechny potřebné záležitosti nutné k legálnímu pobytu v České republice. Tito zprostředkovatelé jim například organizují práci, protože se cizincům samostatně daří jen velmi těžko zakládat pracovní-právní vztahy. Jedná se většinou o krajany, kteří tady žijí delší dobu, znají jazyk, jsou schopni orientovat se na úřadech a vědí, jaké náležitosti je nutné vyřídit pro zajištění legálního pobytu v České republice (povolení k pobytu, pracovní povolení, komerční zdravotní pojištění apod.). Ti si ale účtují vysoké poplatky za své služby. Vedle finanční náročnosti se v tomto okamžiku naskýtá také vysoké riziko zneužití situace cizince, kterému je, jak píše Leontiyeva (2006), například

zatajena pracovní smlouva, zapíráno zdravotní pojištění nebo nejsou dodržovány pracovní podmínky. Žijí často v přesvědčení, že mají všechny náležitosti nutné k pobytu v České republice v pořádku. Realita však bývá jiná. To vše se děje i přesto, že v České republice funguje systém bezplatné pomoci, kterou zajišťují nestátní neziskové organizace a státní integrační centra. Cílem lidí, kteří s cizinci pracují, je zvyšování povědomí o těchto službách a zajištění jejich dostupnosti, a to mimo jiné formou terénní sociální práce. Mnozí cizinci totiž tento systém pomoci fungující v České republice buď neznají, nebo o něm nemají dostatečné informace.

Zejména empirická část práce se soustředí na lokalitu města Plzně. Průzkum proběhne formou aktivního vyhledávání cizinců z tzv. třetích zemí na území města Plzně a jejich následného dotazování. Dojde tedy přímo k realizaci terénní sociální práce s imigranty. Cílem je sledování reakcí cizinců ze zemí mimo EU na oslovení a nabídnutí služeb nestátní neziskové organizace (NNO), neboť se jedná o služby, které pravděpodobně ze své země původu neznají. Průzkum se bude dále orientovat na zjištění vybraných statistických dat zkoumaného vzorku. Nejvíce mne budou zajímat reakce cizinců na oslovení a nabídnutí poradenství, kolik z oslovených bude mít aktivní zájem o NNO jako takovou nebo zda požádají přímo o pomoc/radu. Doplnující metodou průzkumu je nezúčastněné pozorování, na základě kterého se vytipují konkrétní lokality v Plzni s častým pohybem cizinců ze zemí mimo EU. Průzkum by měl nastínit praktické zkušenosti s metodou terénní sociální práce s cizinci ze třetích zemí v konkrétní lokalitě.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Následující pojmy přímo souvisí s tématem práce a s některými je možné setkat se v průběhu textu, a tak pro snazší orientaci a porozumění jednotlivých kapitol jsou zde stručně vysvětleny.

Akulturace

Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2009) vysvětluje akulturaci jako proces, ve kterém kontakt mezi různými kulturními skupinami vede k osvojení nových kulturních vzorců, a to buď jednou, nebo oběma skupinami s tím, že jedna kultura může být pohlcena, nebo může vzniknout nová, případně se zachovají dvě oddělené kultury, které budou obohaceny o cizí prvky. Akulturace také znamená, jak je ve slovníku dále uvedeno, proces sociálního učení, kterým si jedinec osvojuje nové kulturní vzorce.

Asimilace

Jde o proces, během kterého přijímá jedna skupina normy, hodnoty a zvyklosti jiné skupiny. Asimilace může být dobrovolná, ale také vynucená (Matoušek 2008b). Dochází ke ztrátě původní etnické identity (Kjanová, 2009).

Cizinec

Slovník sociální práce (Matoušek, 2008) uvádí, že cizinec je člověk pocházející z jiné země nebo je příslušný k jiné kultuře. Matoušek (2008b) uvádí, že dle českých zákonů se cizinec, který pobývá na území ČR, dělí na cizince s povoleným pobytem a uprchlíky. Zjednodušeně řečeno je dle platných norem cizinec ten, kdo není občanem ČR.

Diskriminace

Odlišování, odlišný přístup, a to většinou ke skupinám lidí určitého věku, pohlaví, rasového nebo etnického původu, hlásícím se k určité kultuře či náboženství. Tyto skupiny mohou být zvýhodňovány nebo znevýhodňovány (Matoušek 2008b). Tento termín používáme obvykle v negativním slova smyslu, ale existuje také pozitivní diskriminace, která přináší pro určitou skupinu nějaké zvýhodnění (Kajanová, 2009).

Etnikum

Souhrn lidí, kteří mají společnou etnicitu. Jedná se tedy o vzájemně provázaný systém kulturních, rasových, jazykových a teritoriálních faktorů, mající společný historický původ (Velký sociologický slovník, 1996).

Etnocentrismus

Projev přeceňování své kultury a podceňování kultury jiné. Kritériem hodnocení cizosti je vlastní kultura, která je hodnocena jen pozitivně, připisují se jí nejlepší vlastnosti (Strasser, 2001). Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2009) uvádí, že egocentrismus může také znamenat snahu nadsazovat význam jedné skupiny nad skupiny jiné, přisuzovat jednotlivým rasám rozdílná lidská práva a přesvědčení o nadřazenosti vlastního kulturního prostředí.

Exkluze sociální

Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2009) vysvětluje, že se jedná o společenské vyloučení, nejčastěji na základě předsudků, což se týká etnických menšin.

Identita

Rozlišujeme identitu individuální, kolektivní, kulturní a etnickou. Individuální je chápána jako vědomí svébytné totožnosti, která je v čase stálá, nebo jako ztotožnění se s někým jiným. Kolektivní identita vychází z vědomí kolektivní stejnosti, kolektivní vědomí se prolíná s emocionální stránkou. Kulturní vyjadřuje přesvědčení postoje, které

lidé sdílejí o sobě jako členech určité kulturní skupiny. Projevuje se spíše při konfrontaci s jinou kulturou. Etnická identita znamená pocit sounáležitosti s určitým etnikem (Kajanová, 2009).

Inkluze

Jsou to postupy a strategie, které předcházejí sociálnímu vylučování. Cílem je zahrnout do společnosti lidi předtím vyloučené. Takto zahrnutý člověk do společnosti je touto společností přijímán a oceňován a může participovat na společenském životě dle svého rozhodnutí a schopností (Matoušek 2008b).

Integrace

Začleňování sociálně nebo zdravotně znevýhodněných lidí do společnosti (Matoušek 2008b). Nebo také znamená navazování kontaktů minority s majoritou s cílem začlenit jedince do společnosti a zachovat přitom jeho vnitřní identitu (Kajanová, 2009).

Kulturní šok

Reakce jednotlivců na náhlé přenesení z jedné kultury do druhé. V souvislosti s tím se může objevovat zmatenost, úzkosti a deprese. Je to důsledek ztráty domova a známého prostředí, přerušování kontaktu s blízkými a současně nutnost navazovat vztahy s neznámými lidmi, nejasnosti ve výkonu vlastních rolí a případně neschopnost tato očekávání naplňovat. Na vzniku kulturního šoku se podílí jazyková bariéra (Matoušek 2008b).

Marginální skupina

Osoby pohybující se na okraji společnosti a bývají většinou negativně vnímané. Marginalizovaný znamená odsunutý na okraj zájmu. Mezi takové skupiny můžeme zařadit například osoby bez přístřeší, uživatele návykových látek a osoby poskytující placené sexuální služby (Kajanová, 2009).

Menšina

Menšinou je nazývána skupina, která se určitým znakem odlišuje od ostatních občanů státu. Jde o znaky národnostní, náboženské a jazykové. Tyto znaky ji znevýhodňují v přístupu k významným rozhodnutím a v přístupu ke zdrojům (Matoušek, 2008b).

Migrace (imigrace, emigrace)

Stěhování obyvatel z jednoho regionu do jiného regionu, může tedy jít o jev vnitrostátní i mezinárodní. Rozlišujeme imigraci, což je přistěhovalectví, a emigraci, nebo-li vystěhovalectví. Mezi faktory vedoucí k migraci řadíme slabou ekonomiku, inflace, ekologické či politické důvody. Imigranti jsou přitahováni do určité země díky bohatství dané země, politické stabilitě nebo např. pracovními příležitostmi (Matoušek, 2008b). Dle Psychologického slovníku (Hartl, Hartlová, 2009) můžeme migraci dělit také na legální a ilegální.

Migrant

Osoba, která se přesouvá na jiné místo s úmyslem trvale nebo dlouhodobě se tam usadit. Za určitých okolností se může stát uprchlíkem. Uvnitř jednoho státu hovoříme o prostorové mobilitě obyvatelstva, která může být spojena s urbanizací, strukturou pracovních příležitostí nebo s válečnými konflikty (Matoušek, 2008b).

Multikulturalismus

Myšlenkový a politický směr. Dle něj je možné, aby v jednom demokratickém státě spolu žili nejen jednotlivci, ale i skupiny s různou kulturou. Klade důraz na prospěšnost kulturní rozmanitosti pro společnost a stát (Kajanová, 2009).

Národ

Velký sociologický slovník (1996) uvádí, že národ je osobité, uvědomělé, kulturní a politické společenství. Na jeho utváření mají vliv společné dějiny a společné území.

Národnost

V evropském kontextu národnost neoznačuje příslušnost ke státu. V České republice (ČR) rozhoduje občan o své národnosti sám (Matoušek, 2008b).

Národnostní menšina

Jedná se o společenství osob, které mají státní občanství státu, ve kterém žijí, a projevují vůli být považováni za národnostní menšinu. Tato společenství mají odlišné kulturní a etnické zvyklosti, které chtějí uchovat a zároveň je rozvíjet, ale současně mají vztah k většinové společnosti. Národnostní menšiny žijící v ČR jsou např. bulharská, německá, polská, romská, ruská, řecká nebo slovenská (Matoušek, 2008b).

Rasa

Rasa je soubor dědičně předávaných tělesných znaků a vyvinuly se pravděpodobně ze společného jednoho druhu lidského předka adaptací skupin lidí na rozdílné přírodní podmínky. Antropologové rozlišují tři hlavní rasy: kavkazskou (europoidní, indoevropskou), negroidní a mongoloidní (Matoušek, 2008b).

Rasismus

Jednou z mnoha definic může být například tato. Rasismus je způsob chování a argumentace, který vyzdvihuje rozdíly mezi etnickými skupinami. Rasismem může být označena jakákoliv teorie, která tvrdí, že některé rasy jsou podřadné a jiné nadřazené, a tím se dostává právo jednomu vládnout nad druhými nebo je dokonce vyhladit (Dvořáková, Mourečková, 2008).

Repartiacie

Znamená to návrat uprchlíků do země, odkud odešli. Měla by být dobrovolná (Matoušek, 2008b).

Segregace

Oddělování společenských skupin na podkladě zákona, jako zvyklost nebo jako důsledek společenské změny. Legislativa západních zemí toto nepodporuje, přesto fakticky existuje. Například zařazování romských dětí do zvláštních škol v ČR. Převrstvování společnosti ale může vést v některých městech ke vzniku chudinských ghett (Matoušek, 2008). Znamená také oddělení majority a minority, a to nejen prostorové (Kajanová, 2009). Dle Psychologického slovníku (Hartl, Hartlová, 2009) se jedná o diskriminující dělení společnosti na principu majetkovém, etnickém, rasovém, zdravotním a například kulturním.

Separace

O separaci mluvíme, pokud se imigrant vrací zpět ke své kultuře a odmítá přijmout novou, je to opak asimilace. K separaci dochází v případě, že v nové zemi vládne všeobecně odmítavý postoj vůči kulturní identitě imigrantů, nedostatek přátelskosti, a tak se imigranti spoléhají na svou kulturu, komunitu (Rothfus, et al., 2008).

Sociální práce

Je společensko-vědní disciplína, ale také oblast praktické činnosti. Cílem je odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy. Rozlišujeme sociální práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou a komunitou. Je realizována formou sociálních služeb (Pastrňák, 2008).

Uprchlík

Je to osoba, která opustila svoji vlast obvykle za mimořádných okolností a nemůže nebo nechce se do ní vrátit. Tito jedinci vyžadují zvláštní ochranu. Status uprchlíka se přiznává cizincům, kteří mají ve státě, kterého jsou občany, odůvodněný strach z pronásledování z důvodů rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo kvůli politickému přesvědčení (Matoušek, 2008b).

Xenofobie

V překladu strach z cizinců. Nesnášenlivost a předsudky vůči lidem z jiné země (Kajanová, 2009).

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

2.1 Nástin historie terénní sociální práce

Terénní sociální práce má své kořeny již v daleké minulosti, jak je níže uvedeno. Proto tato kapitola nabízí pouze stručný přehled o historii této metody práce s lidmi, a to se zaměřením zejména na 20. století, které je pro téma této práce nejdůležitější.

Sociální práce na ulici má hluboké kořeny. Počátky této metody lze spatřovat již v činnosti křesťanských duchovní, jeptišek či kněží, kteří navštěvovali chudinské čtvrti, sirotčince, špitály či starobince. Avšak o vzniku metody sociální práce na ulici hovoříme až na počátku 20. století (Zimmermannová, 2009). Také Bednářová, Pelech (2000) se shodují na tom, že díky dostupným pramenům lze tvrdit, že sociální práce na ulici vznikla na počátku 20. století v USA, a to důsledkem odklonu od tradičních metod sociální práce.

Z počátku se streetwork orientoval na pouliční gangy a dále na drogově závislou mládež. Rozvojem tohoto stylu práce se začal rozšiřovat na další cílové skupiny, jako jsou mladí delikventi, prostitutky nebo například děti a mládež na ulici. K rozšíření sociální práce na ulici do západní Evropy došlo v 60. letech. 90. léta znamenala expanzi práce na ulici i do bývalých totalitních zemí střední a východní Evropy (Bednářová, Pelech, 2000).

Před rokem 1989 byly v důsledku politického vývoje v ČSSR sociální problémy tabuizovány, sociální politika se dostala do pozadí, činnost nestátních organizací byla potlačena, sociální práce stagnovala, píše Bednářová, Pelech (2000) v knize „Sociální práce na ulici. Streetwork“. V důsledku změn politických a ekonomických a také sociálních podmínek v České republice po roce 1989 došlo ke změně hodnotové orientace společnosti. Změna režimu přinesla nové podmínky, ve kterých se lidé neorientovali, a tak se začaly prohlubovat sociální problémy (Matoušek, 2008a). Matoušek (2008a) dále uvádí, že v té době vzrůstala kriminalita a začaly se rozšiřovat znepokojující jevy postihující především mladou generaci. Věk pachatelů páchající

trestnou činností se snížil, brutalita se zvýšila, přibylo drogově závislých mladistvých. Bylo tedy nutné navrhnout nové metody sociální práce, neboť se vycházelo z toho, že je levnější nežádoucím jevům předcházet. Streetwork se stal v České republice jedním z článků prevence sociálně-patologických jevů.

Vzhledem k zaměření této práce je nutné uvést fakt, že po roce 1989 došlo k procesu usidlování nových cizineckých komunit, a tudíž také ke konfrontaci nejen s českou majoritou, ale i k vnitřní konfrontaci na bázi příslušnosti k jedné národnosti (popř. jazykové skupině). Existence cizineckých komunit na našem území vyvolal další procesy, jako například vrůstání do sociálních a kulturních struktur české společnosti (Bittnerová, Moravcová, 2010). *„Přítomnost národnostních menšin, cizineckých komunit s dlouhodobou kontinuitou života v české společnosti a komunit nově přichozích cizinců je realitou současnosti ČR.“* (Bittnerová, Moravcová, 2010, s. 11).

2.2 Terminologie

Mezinárodní terminologie související s terénní sociální prací na ulici není jednotná, jak uvádí Bednářová, Pelech (2000) v knize „Sociální práce na ulici. Streetwork“. Vysvětlují, že pojem streetwork se stal v oblasti sociální práce (konkrétně s mládeží) velmi populární a frekventovaný, a to jak ve světě, tak i v České republice. Používají se ale také další názvy s podobným významem. Bednářová, Pelech (2000) hovoří o práci na ulici, vyhledávací sociální práci, mobilní sociální práci nebo v německy mluvících zemích používají z angličtiny přejatý termín Streetwork nebo například mobile Jugendarbeit. Tito autoři následně vysvětlují, že samotný termín streetwork, se v anglicky mluvících zemích příliš nepoužívá. Nejčastěji hovoří o youth work (práce s mládeží), detached work (detašovaná práce) nebo field work (práce v „poli“ – terénu). Následně objasňují, že Česká republika převzala termín streetwork z Německa, od kterého se odvozuje označení pracovníka – streetworker. Nicméně podotýkají, že se vedle pojmu streetwork také používá český ekvivalent, a tím je sociální práce na ulici. Černá (2008) uvádí, že se můžeme setkat s označením terénní sociální práce pouze jako terénní práce, terénní programy, komunitní sociální práce a již zmiňovaný streetwork.

Jiní autoři, jako například Beňák a kol. (2002), rozlišují pojem streetworker a terénní sociální pracovník. Dle jejich definice je streetworker pracovník, který poskytuje služby klientům v prostředí, kde klient realizuje jednání, které je vnímáno jako důvod pro poskytování služby (sociálně-patologické jednání). Definici upřesňují tím, že streetworker poskytuje jen základní službu a doprovází klienty k dalším odborníkům. Naopak terénní sociální pracovník sice podobně jako streetworker dochází za klientem a poskytuje služby v přirozeném prostředí těchto klientů, ale toto prostředí není primárně patologické a řešené problémy mají charakter každodennosti a často se nejedná o sociálně-patologické jednání. Terénní sociální pracovník vyjednává s klientem kompletní způsob řešení daného problému a při jeho řešení mu poskytne doprovod a případně poté předá klienta dalším odborníkům.

Streetwork je součástí tzv. kontaktní práce tvořené nízkoprahově orientovanými službami. Metoda streetwork je aktivně vyhledávací, doprovodná a mobilní sociální práce, která zahrnuje sociální pomoc určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám vedoucím rizikový způsob života. Jsou to takoví klienti, u kterých se předpokládá, že potřebují sociální pomoc a sami ji nevyhledají. Pracovník je kontaktuje v místě a čase, kde se zdržují. Může se jednat například o ulice, restaurace, kluby, opuštěné domy, parky, sklepy apod. (Bednářová, Pelech, 2003).

S odlišnou terminologií se v praxi, jak poukazuje Černá (2008), setkáváme při označení člověka, který využívá sociální služby – uživatel/klient. Uživatelem označujeme osobu ve vztahu k poskytované sociální službě a ve vztahu k pracovníkovi používáme pojem klient. Vždy se ale jedná o téhož člověka.

Černá (2008) dále vysvětluje pojmy *terénnost* a *terén*. Terénnost označuje to, kde je sociální práce vykonávána. Jsou to služby, které neposkytuje institucionalizovaná síť sociálních služeb. Terén je vymezen místem, kde se s klienty setkáváme, kde se zdržují, kde bydlí. Terénem jsou myšleny jak domácnosti klientů, tak veřejná prostranství, jako jsou ulice, parky nádraží, kluby apod.

2.3 Cíle a charakteristika terénní sociální práce

„Cílem streetworku je oslovit ty skupiny, které potřebují socioterapeutickou pomoc, avšak samy ji nevyhledávají, případně ji odmítají, a poskytnout jim podporu při zvládnání života“ (Bednářová, Pelech, 2000, s. 7). Rhodes (1999, s. 11) poukazuje v souvislosti s metodou terénní práce na toto: *„Většina jiných způsobů intervence je institucionalizovaná a spoléhá na to, že jednotlivci sami „vyhledají pomoc“*. Dále upřesňuje, že cílem tohoto způsobu práce je vyjít vstříc dané cílové skupině.

Sociální vyloučení znemožňuje lidem být plnoprávními občany společnosti, a to zejména z toho důvodu, že jim tato situace brání zapojit se do aktivit společnosti, jako jsou ekonomické, politické či spotřební aktivity (Nedělníková, et al.).

Základními principy terénní sociální práce je nízkoprahovost, dobrovolnost, bezplatnost, důraz na důstojnost a lidská práva (Černá, 2008).

Mezi cíle terénní sociální práce řadíme prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevence sociálně rizikových jevů (volnočasové aktivity, nízkoprahová centra, přednášky na školách), sociální začleňování (podpora vzdělávání, podpora na trhu práce), zmírňování negativních důsledků a rizik plynoucích ze způsobu života klientů (informovanost o rizicích jejich způsobu života), podpora vzdělávání, pomoc při komunikaci s institucemi, pomáhat klientům získat nebo znovu nabývat sociální kompetence (návčky různých situací) a v neposlední řadě předávání informací, tj. poradenství (například v oblasti pojištění, sociálních a zdravotních záležitostech, exekuce) (Černá, 2008).

Konkrétní cíle si stanovuje ve spolupráci s pracovníkem uživatel sám. Podstatou je realizace osobních cílů uživatele s důrazem na zvyšování samostatnosti uživatele. Důležitá je důvěra a pocit bezpečí ve vztahu pracovník – klient. Terénní sociální práce působí v přirozeném prostředí uživatelů s cílem aktivizovat je k samostatnému řešení problémů. Celospolečenským smyslem terénní sociální práce je předcházení vzniku či rozšiřování sociálně-patologických jevů (Jabůrková, 2008).

2.4 Terénní služby dle zákona

Dle § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou za terénní služby považovány takové služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. § 69 popisuje terénní programy, což jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Terénní programy jsou určeny problémovým skupinám osob, uživatelům návykových látek, osobám bez přístřeší, osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách a jiným sociálně ohroženým skupinám. Cílem této sociální služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Tyto služby lze poskytovat anonymně. Mezi základní činnosti patří zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a podpora při obstarávání osobních záležitostí. Jedná se o služby sociální prevence, jejichž cílem je nejen napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace, ale také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

2.5 Obecná metodika terénní sociální práce

Streetwork je důležitou součástí preventivních aktivit, které zejména chrání společnost před šířením sociálně-patologických jevů a například šíření nakažlivých chorob. Činnost v rámci streetworku lze rozdělit do tří forem, a to na *přímou práci* (vlastní práce na ulici, v terénu a v nízkoprahovém zařízení), *nepřímou práci* (činnost spojená se zajišťováním a plánováním činnosti, administrativa, jednání s institucemi) a *přesahující práci* (vzdělávání, supervize, metodické vedení) (Bednářová, Pelech, 2003).

O metodice terénní sociální práce podrobněji pojednává následující kapitola.

2.5.1 Typy činností a formy práce¹

Tato stať vychází zejména z Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, jejímž zpracovatelem byla Ostravská univerzita v Ostravě. Jedná se o zdroj, který nabízí úplný výčet kompetencí terénních sociálních pracovníků, které je nutné v souvislosti s metodikou streetworku uvést.

Mezi soubory činností, které vykonává terénní sociální pracovník, patří:

- Přímá práce s uživatelem (bezprostřední kontakt s uživatelem).
- Nepřímé aktivity ve prospěch uživatele.
- Aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby.
- Metodické vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace.
- Aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

¹ NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) et al., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 201 s. Dostupné online z http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf (s. 15 – 22)

A) Přímá práce s uživatelem

Bednářová, Pelech (2003) ještě rozdělují přímou práci s uživatelem do tří skupin. Řadí do ní samotný *streetwork* (tj. monitoring, depistáže, kontaktování, doprovázení, snižování rizik,...); *individuální práci* (tj. sociální intervence, poradenství, socioterapie) a *skupinovou práci* (to může být psychosociální výcvik, přednášková činnost nebo například zážitková pedagogika).

Depistáž

Do přímé práce s uživatelem řadíme provádění depistáže. Depistáží se rozumí aktivní vyhledávání potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby.

Poradenství

Pracovník poskytuje *základní* a *odborné* sociální poradenství. Základní sociální poradenství obsahuje poskytování informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby. Terénní sociální pracovník poskytuje informace potřebné k rozhodování, pomáhá při stanovování, dosahování a vyhodnocování cílů uživatele. Pracovník informuje o možnostech výběru druhu sociálních služeb a o možnosti jiných forem pomoci (dávkový systém), informace o dalších sociálních službách. Dále sděluje informace o základních právech a povinnostech uživatele.

Odborné sociální poradenství obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb a kontaktů; sociálně terapeutické činnosti (poradenství v oblasti sociálního systému, práva, psychologie, vzdělávání); pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí doprovázení, zastupování na úřadu, podpora při obnovení/upevnění kontaktů s přirozeným sociálním prostředím).

Poskytování služby terénní programy

Základní činností této služby je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (vyřízení dokladů, obnovení/upevnění kontaktu s rodinou, sociálně terapeutická činnost, informace o rizicích, které souvisí se současným způsobem života a snižování takových rizik.

Case management

Je to další metoda, kterou může terénní sociální pracovník využívat. V rámci sociální práce je case management charakteristický tím, že se obrací jak na úroveň klienta a jeho rodiny, tak na systém, ve kterém se realizuje. O přímé práci s uživatelem se vede záznam v papírové nebo elektronické podobě, a to dle možností a vnitřních pravidel organizace.

B) Nepřímé aktivity ve prospěch uživatele

Terénní sociální pracovník mapuje situaci v daném prostředí. Vyhledává dostupné zdroje, mapuje rizika, iniciuje změny v zájmu cílové skupiny, účastní se procesů tvorby sociální politiky, a to zejména na lokální úrovni; věnuje se prevenci (vzdělávání, besedy, osvěta); spolupracuje s organizacemi.

C) Aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby

Spolupracovník se podílí na tvorbě projektů, poskytuje podklady pro rozvoj služby, věnuje se propagaci a medializaci aktivit organizace.

D) Aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Terénní sociální pracovník musí pracovat na své odborné způsobilosti, průběžně se vzdělávat, účastnit se supervizí apod. Nezbytné je dodržování povinnosti

mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišel do styku v průběhu své práce, a to i po skončení pracovního poměru.

2.5.2 Typy terénní práce jako takové

Rhodes (1999) uvádí tři typy terénní práce v souvislosti s užíváním návykových látek, a to *nezávislou* terénní práce, kterou popisuje jako práci nezávislou na institucích, tedy práce na ulici, v baru, klubu a na dalších veřejných místech. Dále je to terénní práce přímo v *domácnostech* cílových skupin nebo *komunální* terénní práce, která probíhá v institucích zřízených obcemi. Může se jednat o vězení, ubytovny, erotické kluby, školy nebo komunální sídliště. V praxi dochází obvykle ke kombinaci těchto tří strategií.

2.5.3 Desatero terénní sociální práce

- Aby byl terénní sociální pracovník úspěšný, měl by vykonávat svoji práci rád.
- Klienty přijímá takové, jací jsou a nestydí se za ně ani svoji práci.
- Pracovník si musí být vědom toho, že nespasí celý svět.
- Má znát své kompetence.
- Ví, jaké je jeho teritorium.
- Ví, pro jakou instituci pracuje a kdo je jeho přímý nadřízený.
- Dodržuje mlčenlivost o svých klientech.
- Pracovník je pro své klienty příkladem.
- Dokáže říci „ne, toto pro Vás nemohu udělat“.
- Nemůže slíbovat to, co nedokáže splnit (Beňák a kol., 2002).

2.5.4 Specifika terénní sociální práce

Základním specifikem je aktivní vyhledávání potenciálních uživatelů sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí. Setkání proto obvykle neprobíhá v organizaci poskytovatele této služby. Tento způsob práce přináší výhodu, a tou je možnost kontaktu s lidmi, kteří z různých důvodů sami pomoc nevyhledávají nebo ji odmítají. Návštěvy v domácnostech klientů navíc umožňují v rámci práce v přirozeném prostředí spolupracovat s celou rodinou. Naopak ve vyloučených lokalitách se otevírá možnost skupinové nebo komunitní práce. Tímto se naskýtá terénní sociální práci potenciál a příležitosti, které při práci s jednotlivcem v poradenském zařízení nebo na úřadě nejsou možné (Nedělníková, et al.).

2.6 Cílové skupiny

Dle Matouška (2008a) se streetwork v obecné rovině zaměřuje na specifické skupiny, které můžeme podle určitých znaků charakterizujících jejich životní styl rozdělit na děti a mladistvé trávící volný čas na ulici; specificky orientovanou mládež (skinheads, mladiství žijící ve squattech, punková mládež); osoby závislé na návykových látkách; patologičtí hráči; bezdomovci; prostitutky; sportovní fanoušci (hooligans).

Matoušek (2008a) dále vysvětluje členství v těchto skupinách. To bývá zpravidla dobrovolné, ale může být i vynucené sociální situací, jako je například bezdomovectví, nebo specifickou formou nátlaku, jakými jsou například vrstevnické skupiny nebo teror silnějšího.

Cílem následujících podkapitol je pouze pro úplnost stručně nastínit obsah práce s těmito vybranými cílovými skupinami, neboť tyto cílové skupiny nejsou hlavním předmětem práce.

2.6.1 Osoby ohrožené závislostmi

Jedná se o tzv. problémové uživatele návykových látek a experimentátory s injekčním užíváním tvrdých drog, se kterými se pracuje formou kontaktní a poradenské práce. Velký podíl práce s touto cílovou skupinou tvoří výměnný injekční program, poskytování zdravotnického materiálu, specifické poradenství. Důležitá je nízkoprahovost, tedy umožnění vstupu klientů do služby s co nejmenšími bariérami. Protože jsou uživatelé drog vysoce stigmatizovaní, je kladen velký důraz na anonymitu a bezpečné prostředí (Zajdřáková, 2008).

2.6.2 Osoby bez přístřeší

Cílem je vyhledávat osoby bez domova a minimalizovat rizika, která plynou z jejich způsobu života. Za typické úkony při práci s touto cílovou skupinou považujeme: vymezení lokality v terénu, depistáž; vyhodnocení, zda daná osoba patří k cílové skupině; odhadnutí možných rizik; nabídnutí návazných služeb a další (Hradecký, 2008).

2.6.3 Osoby poskytující placené sexuální služby

Malinová (2008) píše, že by terénní pracovník měl umět do prostituční scény zejména proniknout a odhadnout situaci na daném místě. Nezbytné je poskytnout klientkám informace, zejména o zdravotní prevenci (bezpečný sex, pohlavní choroby); dále informace sociálního charakteru (doklady, bydlení, zaměstnání) a soustředit se také na prostředky prevence násilí na ženách (osobní alarm, zařízení, kde mohou dostat pomoc). Terénní pracovník se také může setkat s obchodováním se ženami. Do těchto situací ale pracovník nezasahuje (pokud není život ohrožující), jen mapuje. Malinová (2008) vysvětluje, že se obvykle jedná o komplikované situace, na jejichž řešení se podílí nejen místní tým, ale také další organizace (La Strada) a policie.

2.6.4 Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Důležité je, jak uvádí Zimmermannová (2008), aby sociální pracovník jasně vymezil cílovou skupinu. Program by měl mít také určený věkový rozsah, na který se bude zaměřovat. Pracovník musí dále vycházet z potřeb místní komunity a etnické příslušnosti klientů. Jasně definovaná by měla být také lokalita působnosti.

Klienty této cílové skupiny nejsou všechny děti a mládež, které tráví svůj volný čas na ulici, proto je musí pracovník umět poznat. Je tedy nutné, jak už bylo zmíněno, jasně definovat cílovou skupinu. Cílem terénních programů není jen změna klienta. Důležitá

je snaha o zmírňování rizik, které plynou z chování uživatele, úsilí o změnu postojů veřejnosti a rozšiřování životních příležitostí (Zimmermannová, 2008).

2.7 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

Černá (2008) uvádí například tyto výhody a nevýhody:

Výhody terénní sociální práce:

- Možnost pracovat s jednotlivcem, rodinou i komunitou.
- Výhodou je přirozené prostředí, které umožňuje snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem.
- Pracovník má více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), může si lépe zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby daného klienta.
- Příležitost pro kontaktování klientů, kteří nevyhledají sociálního pracovníka v instituci.
- Pracovník bezprostředně vidí realitu, ve které klient žije.
- Nižší finanční náklady na službu.
- Možnost prevence a přímá pomoc v krizi.
- Dochází ke zmapování lokality a následně ke snazší orientaci v ní.
- Vyšší dostupnost služeb a intenzivnější kontakt s klienty.
- Pracovník má možnost získat důvěru dané komunity, klienta.
- Klient má pocit bezpečí, pokud je ve svém přirozeném prostředí.
- Možnost zachování anonymity klienta.
- Služby jsou bezplatné.
- A další.

Nevýhody terénní sociální práce:

- Může docházet ke zvýšenému riziku vzniku syndromu vyhoření.
- Nedotažení spolupráce ke konci, neochota spolupracovat ze strany klienta.
- Obtížněji udržitelné hranice profesionálního vztahu mezi klientem a pracovníkem.
- Zvýšená rizikovost při práci v terénu (kriminalita, nemoci).
- Chybějící zázemí (počítač, internet) znemožňuje vyřešení některých problémů na místě.

- Vysoká vyčíslenost pracovníků v terénu (je jich nedostatek).
- Nebezpečí snížené motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.).
- Práce ve složitých pracovních podmínkách (nelze odstranit rušivé podněty nebo prostředí nějak upravit).
- Může docházet ke střetům zájmů (klientů mezi sebou, úřady, jiné neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty...),
- A další (Černá, 2008).

3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Tato kapitola by měla objasnit, kdo se může stát streetworkerem, jaké musí mít vzdělání, jaké jsou jeho kompetence, co je náplní jeho práce a jaká etická pravidla by měl dodržovat.

Vykonávat pozici sociálního pracovníka může pouze osoba způsobilá k právním úkonům a dále musí splňovat podmínky bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a odborné způsobilosti. Za odbornou způsobilost je považováno vzdělání v těchto oborech: vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu, který je akreditován podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Nebo vysokoškolské vzdělání, které je získáno studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Povolání sociálního pracovníka může být vykonáváno po absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech výše uvedených, a to v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, které není výše uvedeno (Nedělníková, et al.).

3.1 Komunikační dovednosti

Chrenková (2008) poukazuje na to, že komunikační dovednosti jsou pro terénního pracovníka velmi důležité, protože je uplatňuje jak při přímé práci, tak také v rámci nepřímé práce s klientem. Pracovník ji využívá od prvního kontaktu s klientem, a aby byla tato komunikace účinná, musí pracovník znát dovednosti/návody, jak si porozumět. To je pro zmírnění či vyřešení problému klienta nezbytné.

3.2 Terénní sociální pracovník a jeho kompetence

3.2.1 Osobnostní předpoklady

Kromě teoretických poznatků a vzdělání v oboru musí mít terénní pracovník také určité osobnostní předpoklady, aby mohl tuto profesi vykonávat. Chrenková (2008) vymezila tyto předpoklady takto:

- Empatie, umění vcítit se do někoho.
- Respektovat druhého člověka, brát ho takového, jaký je.
- Opravdovost, chovat se dle toho, jací jsme.
- Flexibilita, navrhopvat nové způsoby řešení, schopnost přizpůsobit se situaci.
- Schopnost aktivního naslouchání.
- Komunikační dovednosti.
- Nestrannost.

3.2.2 Navazování kontaktu

Navazování kontaktu mívá různé podoby. Jedná se o aktivní oslovení jednotlivce či skupiny v terénu; vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovník tráví čas v její blízkosti a tím si získává důvěru. Kontakt může být zprostředkován třetí osobou, a tou se rozumí například jiný uživatel služby, rodinný příslušník nebo místní autorita. Kontakt ale také může být navázán nepřímo, a to formou letáků, jiných tištěných materiálů s nabídkou terénních služeb, které se umísťují na různá veřejná prostranství a instituce (Nedělníková, et al.).

3.2.3 Etické zásady terénní sociální práce při práci s klientem

Každý terénní pracovník musí znát základní etické zásady a v plném rozsahu se jimi řídit. Pro úplnost a přesnost uvádíme doslovnou citaci etických zásad dle Nedělníkové, et al.:

- *„Pracovník respektuje klienta jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy a povinnostmi.*
- *Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů a pomáhá stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Tento aspekt rovněž společensky prosazuje.*
- *Pracovník podporuje aktivní vtažení klienta do hledání řešení i jeho samostatnost v průběhu realizace klientem definovaného cíle. Pracovník nevnučuje klientovi svou perspektivu a řešení, nabízí však komplexní fakta a informace na kvalifikované úrovni, včetně vysvětlení důsledků a odpovědností vztahujících se k jeho jednotlivým rozhodnutím.*
- *Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Informace o klientovi a jeho osobní údaje požaduje s ohledem na jejich potřebnost pro poskytnutí služeb, na kterých se s klientem dohodne, a informuje jej o způsobu použití těchto informací a dat.*
- *Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu, s výjimkou případů stanovených zákonem. Pokud získané informace použije např. ke studijním účelům, ke statistickému zpracování nebo ke zpracování zpráv pro instituce, vždy garantuje anonymitu osobních údajů.“ (Nedělníková, et al., s. 45).*

4 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY

Sociální práci s národnostními, etnickými a rasovými skupinami obvykle souhrnně označujeme jako sociální práci s menšinami (Navrátil, 2003). Pokud hovoříme zejména o práci s etnickými menšinami, je třeba brát v potaz jejich zvyklosti, kulturu, být k nim vnímaví a citliví, protože tento druh sociální práce zvyšuje riziko paternalistického a direktivního přístupu. Právě z toho důvodu, že jsou tyto skupiny v menšinovém postavení, mají oproti většinové populaci nějaké nevýhody a často jim je upíráno nějaké právo. Cítí se být z majoritní společnosti vyčleněni a stávají se terčem předsudků a diskriminace (Elichová, 2009).

Navrátil (2003) upozorňuje na to, že při sociální práci nelze přistupovat k různým kulturním menšinám stereotypně. Vždy je nutné brát ohled na aktuální situaci klienta. Dle něj totiž zejména v případě migrace „...*dochází k bezprostřednímu styku odlišných kultur a často také k problematizaci (omezené použitelnosti) hluboce zažitých hodnot, představ a vzorů jednání, které byly součástí původní kulturní výbavy migrantů nebo většinové společnosti.*“ (Navrátil, 2003, s. 19). Střet různých kultur může být totiž v daném případě vnímán jako konfliktní, nebo naopak jako obohacující.

Sociální pracovník se při práci s menšinami musí zamýšlet nad tím, jaké požadavky prostředí jsou pro klienta obtížně zvládnutelné z důvodu jeho kulturní odlišnosti, jaké problémy z toho mohou plynout, nebo naopak které požadavky klient zvládá. Elichová (2009) zdůrazňuje, že by si sociální pracovník měl uvědomovat to, že členství v jedné skupině nemusí vylučovat členství v jiné skupině a ani to není nutný předpoklad pro vznik konfliktního vztahu mezi nimi. Menšinové skupiny tedy bývají vnitřně členitější a diverzifikovanější.

Příslušníci menšinových skupin často přichází k sociálnímu pracovníkovi v situaci, kterou vyostřily předsudky nebo přímá diskriminace většinové společnosti. Proto je práce s předsudky velmi důležitá během intervence prováděné sociálním pracovníkem (Navrátil, 2003).

Pokud bychom hledali nejvhodnější teoretické přístupy pro práci s menšinami, vybrali bychom, jak uvádí Elichová v knize „Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami“, ekologické koncepty a antiopresivní přístupy. Vysvětluje, že ekologické koncepty se jeví jako adekvátní, neboť dovolují věnovat pozornost individuálním potřebám klienta a současně poskytuje prostředky pro analýzu vlivu prostředí. Cílem takto orientované sociální práce je tedy podporovat adaptivní kapacity lidí, odstraňovat bariéry v prostředí a zlepšovat schopnost daného prostředí odpovídat na potřeby lidí s ohledem na zachování jejich hodnot.

Antiopresivní (antidiskriminující) přístup se zabývá různými formami útlaku příslušníků odlišných etnik, ras, náboženských či dalších sociálních a kulturních skupin (Navrátil, 2001). Tento přístup upozorňuje na důsledky společenského uspořádání, společenských stereotypů a konvencí a v neposlední řadě se je snaží ovlivňovat. Sociální pracovník pomáhá klientům, aby získali větší moc nad svými životy a životními podmínkami. Dochází tedy ke zmocňování klienta. Stěžejní je také apelovat na principy spravedlnosti, rovnosti a spoluúčasti (Elichová, 2009).

Pokud se chceme zabývat sociální prací s migranty, je třeba se zamyslet nad tím, jaké dopady má samotná migrace na jedince. Brnula (2008) uvádí, že všechny dopady, se kterými se migrant setkává, jsou individuální a je těžké je zobecnit, avšak následky bývají obdobné. Jedná se například o individuální psychické problémy spojené s deprivací a smutkem, které prožívá už během cesty do nové země. Tyto problémy ale často přetrvávají také během usídlování v cílové zemi. Tito lidé jsou vytrženi ze svého známého sociálního prostředí a musí si zvykat na „odlišný svět“. Dalším dopadem je ztráta sociálního statutu a ztráta životního stylu, který se najednou mění (Brnula, 2008).

Metody sociální práce ve spojení s imigranty lze dle Dvořákové (2008) rozdělit na obecné a speciální. Mezi obecné řadí interkulturní komunikaci (podrobněji viz kapitola 4.2) a aktivní boj s diskriminací. Do speciálních metod můžeme zařadit například vytváření sítě kontaktů (více viz kapitola 4.5.2), posilování klienta v integraci nebo sociální práce s klienty s post-traumatickou stresovou poruchou.

4.1 Počátek sociální práce s migranty

Počátek 90. let 20. století zaznamenal velký nárůst migrace. Stát zareagoval na přicházející vlny migrantů, uprchlíků a navrátilců zajištěním hmotných potřeb. Bylo ale také nutné vytvořit podmínky pro řešení sociálních problémů celých rodin (usídlení, zaměstnání, školní docházka). Vznikla tak zcela nová oblast sociální práce, která neměla na našem území tradici, ale vyžadovala pomoc kvalifikovaných sociálních pracovníků. Prioritou byla činnost sociálně výchovná. Jejím cílem bylo působit na tyto minoritní skupiny tak, aby se adaptovaly na nové prostředí. Nutné bylo působit také na majoritu, aby je přijala mezi sebe (Pastrňák, 2008).

Dvořáková (2008) upozorňuje na to, že integrační snahy České republiky procházely a prochází určitým vývojem. Tento vývoj ale zatím jen pomalu naplňuje představy o úspěšné integraci (vrůstání do společnosti). Právě vytváření a používání metod sociální práce, které mohou pomoci imigrantům, azylantům a jejich dětem začlenit se do společnosti, která může být odlišná například v oblasti tradic, kultury a zvyků, je důležité.

Jak již bylo v jiné kapitole zmíněno, sociální práce má své etické zásady. Sociální pracovník by měl chránit důstojnost a lidská práva všech svých klientů a pomáhat jim stejnou měrou. Zejména odborníci pracující s etnicky odlišnou klientelou, by měli brát v úvahu, že se potřeby klientů liší podle typu společnosti a například ideologického systému, ze kterého vzešli. V souvislosti s cizinci existuje celá řada předsudků a stereotypů. Od těch se musí pracovníci oprostit. Právě izolovanost našeho státu od okolního světa do určité míry zapříčinila téměř xenofobii, strach z odlišnosti životního stylu a kultur. Nicméně si můžeme všimnout, že mladé generace jsou tolerantnější a dokážou přijímat odlišnosti jiných kultur pozitivně (Pastrňák, 2008).

4.2 Interkulturní komunikace

Úspěšná komunikace mezi lidmi z různých zemí a kultur spočívá v tom, že vzájemně znají své kultury a jejich odlišnosti, které ovlivňují proces komunikace. Pastrňák (2008, s. 37) toto dále upřesňuje: „*Podmínkou uvědomění si jinakosti kultur, je dokonale znát vlastní kulturu, což je předpoklad sociálních kompetencí, které se díky globalizaci a zvyšujícího se objemu migrace rozšiřují i o schopnost komunikovat s cizinci.*“ Je nutné pochopit rozdíly ve způsobu myšlení, jednání ostatních lidí v globálním světě, aby došlo ke kvalitní multikulturní spolupráci. Nestačí se odlišný jazyk pouze naučit, ale současně je potřebné odlišnou kulturu poznat. Pastrňák (2008), autor knihy „Sociální práce s menšinami a migranty“, vysvětluje, že kultura není vrozená, ale naučená. Je tedy možné překvapením předcházet učením se jiným kulturám a efektivně komunikovat. Obdobný pohled má také Dvořáková (2008), která uvádí, že interkulturní empatie není pouze schopnost, ale také dovednost získaná vlastní aktivitou, tedy například sebevzděláváním, získáváním zkušeností s imigranty a členy jiných menšin.

Vývoj každého jedince je určen kulturou, ve které se narodil a je tedy determinován sociálně-kulturním prostředím. Je třeba si uvědomit, že to, co je v jedné kultuře považováno za normální, nemusí být normální v kultuře jiné (Brnula, 2008). Tuto skutečnost by měl brát v potaz každý, kdo pracuje s jedinci či skupinami z odlišného sociokulturního prostředí.

Fáze změny emocí při pobytu v cizí kultuře (Pastrňák, 2008):

- První fáze představuje krátké období natěšení, vzrušení a radosti z nového místa.
- Druhá fáze je období zmírněného kulturního šoku, dochází ke konfliktu představy jedince o správnosti jednání s představou jedince z druhé kultury.
- Třetí fáze je fází akulturace, což je proces učení se novým podmínkám a hodnotám, vytváří se nová sociální síť.

Kulturní šok a akulturace můžou trvat několik týdnů až několik měsíců, avšak existují jedinci, kteří se tím vším neztotožní a vrátí se zpět do své země původu. Pastrňák (2008)

uvádí další překážku v efektivní komunikaci a tím je *etnocentrismus*, který znamená hodnocení chování a hodnot cizince dle svých, které považuje za správné a neměnné.

Halo efekt představuje další bariéru v komunikaci. Důraz je kladen na první dojem, úsudek člověka je nepřiměřeně ovlivněn nějakým znakem druhého člověka, a tím dochází k zabarvení (pozitivní/negativní) ostatních charakteristik dané osoby. Velké nebezpečí přinášejí také stereotypy. Jedná se o tendenci připisovat lidem určité charakteristiky, a to jen na základě přiřazení osoby (kritérium etnické, profesní, demografické) do konkrétní sociální skupiny (Pastrňák, 2008).

Pastrňák (2008, s. 44) souhrnně uvádí, že *„interkulturní komunikace je součástí sociálních kompetencí a těmito kompetencemi je míněna schopnost či umění správně zacházet s protichůdnými tendencemi a konflikty mezi kulturami.“*

Imigrant se v procesu integrace snaží pochopit, jak lidé komunikují v jeho nové zemi. Je zřejmé, že způsoby komunikace jsou založeny na socio-kulturních pravidlech, která mohou být velice odlišná. Samotná kultura, která představuje systém hodnot, norem postojů a chování a přenáší se z generace na generaci, zvyšuje riziko neúspěšné komunikace mezi lidmi ze dvou odlišných kultur. Je tedy důležité vnímat tyto rozdíly a jejich možný vliv na myšlení a jednání. V sociální práci s migranty je důležité rozlišovat rozdíly v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a imigrantem a mezi imigrantem a původními obyvateli (Rothfus, Horská, 2008).

Matoušek (2003) uvádí, že při práci s uprchlíky je třeba brát tyto osoby zejména jako svéprávné a schopné samostatného rozhodování. Neboť právě tyto lidé museli být silně odhodláni a přesvědčeni, že obstojí i v neznámých a náročnějších podmínkách, když se rozhodli opustit svou vlast, domov a příbuzné. Dle něj by bylo ideální, kdyby jim potřebnou podporu poskytovali v našich podmínkách osoby, které dobře znají kulturu země, odkud uprchlíci přicházejí.

4.3 Proces integrace

Imigrace může mít trvalý dopad na identitu jednotlivce, protože opuštění vlastní země s sebou přináší ztráty, mnohdy přirovnatelné ke ztrátě blízké osoby. Tito lidé se vzdávají sociokulturních zvyklostí, domácí kuchyně, svého jazyka. Tento proces je definován jako psychologický proces akulturace (Rothfus, et al., 2008). Je tedy velmi důležitá znalost psychologie akulturačního procesu, kterým si imigranti procházejí, neboť samotná integrace s sebou přináší řadu problémů. V případě práce přímo s uprchlíky je třeba rozpoznat také signály traumatických symptomů (Logger, 2008). Imigrace způsobuje náhlou změnu. Znamé předvídatelné prostředí se mění na nepředvídatelné, vzniká tzv. kulturní šok, imigrant se dostává do stavu psychické nestability (Rothfus, et al., 2008).

Při integraci je důležité využívat regionálních zdrojů. *„Metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu je metoda, která má pomoci imigrantům začlenit se do společnosti. Je to obousměrný proces, který vytváří účinné spojení mezi potřebami, požadavky občanů-imigrantů a poskytovateli služeb v jejich obci. Cílem využití regionálních zdrojů v integračním procesu je zlepšit participaci občanů-imigrantů v komunitě obce.“* (Busscher, Westra, 2008, s. 259).

4.4 Multikulturní poradenství

Je důležité si uvědomit, že vlastní kultura každého pracovníka na multikulturním poli ovlivňuje jeho profesionální výkon a filtruje jeho vnímání cizinců a lidí, kteří patří do odlišné kultury. Jakmile komunikujeme s lidmi, které hodnotíme jako odlišné, odehrává se interkulturní komunikace. Naše komunikační tendence jsou ovlivňovány právě vnímáním kulturních odlišností. Pokud chceme pracovat s lidmi z jiných kultur, musíme se vyvarovat svých nevědomých reakcí, osobních a kulturních předsudků (Garcea, 2009). Multikulturní poradce by měl mít tyto kompetence: citlivost ke kulturním odlišnostem, cit pro etiku, altruismus a například schopnost posílit individuální růst klienta. Poradce by si měl být vědom svých kulturních předpokladů, které mohou zahrnovat také předpojaté názory, stereotypy a předsudky (Puukari, Launikari, 2009). „*Multikulturní poradenství patří k základním typům podpory v procesu přizpůsobení a integrace imigranta do nové společnosti.*“ (Batumubwira, 2009, s. 43). Rámec multikulturních poradenských kompetencí k nalezení v přílohové části (viz Příloha č. 2).

Mnoho migrantů se obává úřadů, úředníci v nich nevzbuzují důvěru, podezření vůči státní moci je silné. Proto se klient odhaluje pouze částečně, sděluje pouze informace, které jsou podstatné pro řešení aktuálních potřeb. Imigrant očekává od poradce vyřešení problémů nebo důkaz o tom, že k vyřešení směřují. Je důležité uvědomit si, že samotný imigrant žije přítomností, maximálně nejbližší budoucností. Klient očekává hmatatelné výsledky. Rodina a přátelé musí vidět, že sezení s poradcem přináší výsledky (Batumubwira, 2009).

Multikulturní poradenství je velmi náročné, jak uvádí Batumubwira (2009) a to jak pro klienta, tak pro poradce. Klienti totiž dlouhou dobu hledají důvěru v pracovníkovi, potom očekávají výsledky, které ovlivní jejich život. Poradce proto musí zprvu vysvětlit, co poradenství obnáší a jaká jsou jeho pravidla. Vždy však musí vnímat kulturu klienta a být k ní citlivý.

4.4.1 Sociálně pedagogický rámec

Sociální pedagogika se používá v řadě kontextů a má různé významy, proto je těžké stanovit jednoznačný sociálně pedagogický pracovní rámec pro různé oblasti sociální práce. Sociální pedagogika ale nabízí možnost spojit sociální a vzdělávací hlediska. Sociální pedagogika může být interpretována třemi způsoby (Hämäläinen, Puurunen, Määttä, 2009):

1) Pedagogická tradice.

Zdůrazňuje spojení sociální a vzdělávací dimenze v pedagogické teorii a praxi.

2) Odvětví studia.

Kombinuje sociální a pedagogické vědy, a to jak konceptuálně, teoreticky, tak i metodicky.

3) Strategie tendence v sociální práci.

Je založena na způsobu myšlení zdůrazňující vzájemné pronikání sociálních a pedagogických témat v pomáhajícím procesu.

Sociálně pedagogický rámec se zabývá procesy rozvoje člověka ve smyslu sociální účasti, začlenění a integrace. Sociální pedagogika bývá popisována z hlediska profesních společensko-vzdělávacích aktivit jako pedagogicky orientovaná sociální práce (pedagogická práce se společenskými cíli a záměry). Respektuje kulturní, sociální a politické atributy společností a systémů sociální péče. Tento rámec se vztahuje k aktivitám, které se soustředí na posílení schopností lidí potřebných k sociální integraci a řízení svého života. Zohledňují se přitom podmínky života lidí, kulturní prvky a sociální okolnosti. Podstatou je zvýšit povědomí lidí o tom, jaké příležitosti mají k řízení chodu svého života a ovlivňování sociálních podmínek, které určují jejich každodenní život (Hämäläinen, Puurunen, Määttä, 2009).

Sociální pedagogika se zabývá různými skupinami lidí a problémy, které se mohou vyskytovat v integraci a při zapojení do společnosti. Není primárně složena z metod a nepřináší nové metody například pro práci s rodinou nebo poradenské aktivity.

Na druhou stranu nabízí způsob myšlení spojující sociální a vzdělávací dimenze lidského života a klade důraz na jejich vzájemné prolínání (Hämäläinen, Puurunen, Määttä, 2009).

„O sociální pedagogice se tvrdí, že poskytuje koncepční rámec, který spojuje dohromady pracovníky sociální péče a poradenství, kteří pracují s multietnickými souvislostmi z různých hledisek.“ (Hämäläinen, Puurunen, Määttä, 2009, s. 180).

Terénní sociální práce je metoda, která přímo souvisí se sociální pedagogikou. Jedním z cílů terénní práce ve spojení s tímto oborem je prevence vzniku sociálně-patologických jevů a sledování vzájemného vztahu mezi prostředím, ve kterém imigrant začíná nový život, a jeho vlivem na chování daného člověka. Následná cílená podpora ze strany potencionálního sociálního pedagoga ve formě asistence na úřadech, zvyšování orientace cizince v novém prostředí, realizace sociokulturních kurzů, kurzů českého jazyka a jiných aktivit vedoucích k integraci, pomáhají předcházet negativním sociálním jevům, které se mohou ve společnosti s příchodem imigrantů začít vyskytovat.

4.5 Sociální práce s imigranty a žadateli o mezinárodní ochranu v neziskových organizacích

Vedle pomoci, kterou poskytují zařízení zřízená Ministerstvem vnitra (Správa uprchlických zařízení), mohou cizinci využívat také služeb nestátních neziskových organizací (dále jen NNO). Jejich služby se zaměřují zejména na informovanost a konkrétní pomoc cizincům přicházejícím do nové země. Postupně vznikla celá řada českých organizací, které vedle mezinárodních organizací pomáhají cizincům v České republice (Pastrňák, 2008).

Toto sociální poradenství bývá poskytováno zadarmo. Vedle poskytování potřebných informací, zajišťují sociální pracovníci doprovody na úřady, instituce a základní psychosociální pomoc. Cílem poradenství a doprovodů je, aby si klient osvojil efektivní způsoby vyřizování svých záležitostí a aby se plně integroval do společnosti (Pastrňák, 2008).

Při sociální práci s imigranty je důležité získat si jejich důvěru, což je možné prostřednictvím rozhovoru. Sociální pracovník naslouchá klientovu příběhu a zaměřuje se na analýzu sociální a právní situace klienta. Pracovník zkoumá pracovní uplatnění, vzdělání, jazykové znalosti, bydlení a další překážky bránící v začlenění do majoritní společnosti. Častou překážkou v integraci jsou kulturní rozdíly, tj. pravidla chování v komunikaci, normy a hodnoty daného etnika. Dále je nutné zjistit typ pobytu imigranta. Terénní sociální pracovník by měl poskytnout základní sociálně-právní poradenství a dále zkontaktovat klienta s právníkem pracujícím obvykle v dané neziskové organizaci (Mourečková, Dvořáková, 2008).

4.5.1 Úrovně služeb v poradnách pro cizince

V organizacích, které poskytují sociální a jiné služby pro cizince, je základem samotné poradenství a poskytování informací. Většinou se jedná o takové situace, kdy jedinec je schopen svoji situaci řešit sám a potřebuje pouze poskytnout dané informace nebo kontakt na další instituce. V rámci sociálního poradenství získává klient informace

o svých právech a povinnostech, osvojuje si strategii pro jednání s úřady, součástí může být také právní poradenství. Důležitá je také terapie. Učí se překonávat problémy, učí se pracovat s pocity zmatku, beznaděje a v závažnějších případech je vhodné zprostředkovat odbornou pomoc (např. psychologickou). Další službou je doprovázení například na schůzky se zaměstnavatelem nebo na úřady. Neméně důležité jsou také vzdělávací, výchovné a aktivizační služby. Tím se rozumí bezplatné kurzy českého jazyka, doučování dětí imigrantů, zprostředkování rekvalifikace a jiné vzdělávací kurzy. Organizace pracující s cizinci pomáhají s integrací do lokální komunity a její struktury. Touto aktivitou se zabývají obvykle multikulturní centra (Hervertová, 2008).

4.5.2 Vytváření sítí

Pro imigranta je důležité vybudovat a udržet si síť lidí, kteří mu pomůžou k dosažení jeho cílů. Bez sociální sítě nemůže prakticky fungovat nikdo, protože všichni potřebujeme druhé pro praktickou pomoc, získání informací nebo pro emocionální útěchu. Síť kontaktů také napomáhá vyrovnat se se stresem. Tato síť je zejména v Evropě důležitá také proto, že více než polovina pracovních míst je obsazena na základě neformálně vytvořené sítě. Nezbytným krokem k integraci je tedy zapojení imigrantů do neformální sítě kontaktů. Tady mohou hrát velkou roli dobrovolníci, kteří nenásilně zapojují imigranta do vlastních sociálních sítí (Logger, et al., 2008).

4.5.3 Aktivní vyhledávání klientů a terénní sociální práce

Aktivní vyhledávání (depistáž) je založeno na přímé práci s klientem v jeho přirozeném prostředí a umožňuje tak pracovat přímo v dané komunitě. V rámci aktivního vyhledávání má sociální pracovník několik úkolů. Za prvé aktivně vyhledává oblasti, kde žije segregované obyvatelstvo, které se liší náboženstvím, rasou, sociálním statutem nebo národnostním původem. Zapojuje imigranty/uprchlíky do společnosti, spolupracuje se zaměstnanci sociálních služeb, informuje skupiny imigrantů (uprchlíků) o službách ulehčujících proces integrace, pomáhat jim založit nebo posílit spolupráci

s komunitními centry a dalšími neziskovými organizacemi, které se nachází v daném regionu (Mourečková, Dvořáková, 2008).

Terénní sociální pracovník musí dobře znát „terén“, ve kterém pracuje. Zároveň ale musí být schopen vytvářet vztahy se státními i nestátními institucemi. Kromě jiných metod, často používá metodu pozorování. Důležitým aspektem terénní sociální práce s imigranty (uprchlíky) je základní právní a sociální poradenství. Proto je nutné tyto pracovníky proškolen v oblasti legislativy a metod sociální práce (Mourečková, Dvořáková, 2008).

4.5.4 Vybrané organizace pracující s migranty

V současné době funguje celá řada organizací, které se zabývají různými formami pomoci migrantům, migrační politice a dodržování základních lidských práv. Zde jsou uvedeny pouze některé.

Charita České republiky

Jejími posláními je mj. pomáhat cizincům v obtížné životní situaci a má několik forem. Tvoří ji poradenské služby v šesti diecézních poradnách, aktivní pomoc je realizována v azylových zařízeních a v zařízení pro zajištění cizinců. Významné jsou jejich integrační aktivity, a to například ve formě kurzů českého jazyka. Pozornost věnují obětem obchodu s lidmi a práci s veřejností nad tématy migrace.²

Centrum pro integraci cizinců

Jedná se o občanské sdružení založené v roce 2003. Napomáhají imigrantům s integrací do české společnosti, a to formou sociálních služeb a dalšími vzdělávacími aktivitami.

² Charita České republiky, Činnost v ČR, *Pomoc cizincům v nouzi* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.charita.cz/cinnost-v-cr/pomoc-cizincum-v-nouzi-na-uzemi-cr/>>

Dále se snaží ovlivnit společenské a legislativní prostředí tak, aby bylo pro cizince přístupné a spravedlivé.³

Organizace pro pomoc uprchlíkům

NNO založená jako občanské sdružení v roce 1991. Tato organizace zajišťuje právní a sociální poradenství cizincům ze třetích zemí, bezplatné kurzy českého jazyka, ale i jiné vzdělávací aktivity, rekvalifikace, věnují se dobrovolnictví, pomáhají nezletilým uprchlíkům a cizincům bez doprovodu, realizují zahraniční projekty apod. Kromě samotné práce pro klienty se snaží působit na širokou veřejnost a odborníky formou vzdělávacích a osvětových aktivit.⁴

Centra na podporu integrace cizinců

Jsou zřízena Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR (SUZ). V roce 2012 zajišťuje provoz v osmi krajích. Poskytují sociální a právní poradenství, kurzy českého jazyka, tlumočnické služby, realizují sociokulturní kurzy, osvětové, kulturní a společenské akce.⁵

Lze uvést další příklady NNO zabývajících se pomocí cizincům v České republice: Poradna pro integraci, Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE), Kontaktní centrum pro cizince nebo například Konsorcium nevládních organizací pracující s migranty v České republice.

³ Centrum pro integraci cizinců, O nás, *Naše poslání* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.cicpraha.org/cs/o-nas/nase-poslani.html>>

⁴ Organizace pro pomoc uprchlíkům [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.opu.cz/>>

⁵ Centra na podporu integrace cizinců, O nás, *Informace o projektech* [online]. [cit. 2012-08-31]. Dostupné z <<http://www.integracnicentra.cz/Onas/informaceOProjektech.aspx>>

Mezinárodní organizace pro migraci (IOM)

Založena v roce 1951, sídlo Ženeva. V České republice působí od roku 1998. Jejími hlavními okruhy aktivit jsou:⁶

- **Dobrovolné návraty, reintegrace.**

Nabízí migrantům možnost dobrovolně se vrátit do země původu bez administrativních průtahů.

- **Migrace a rozvoj.**

Cílem je zdůraznit pozitivní vztah mezi migrací a rozvojem.

- **Pracovní migrace.**

Vzhledem k tomu, že cizinci často přicházejí do České republiky za prací, snaží se IOM, aby byl systém pracovní migrace nastavený ve prospěch cizinců, české společnosti, ale i zemím původu. Snaha o zamezení nelegálního zaměstnávání.

- **Prevence a potírání obchodu s lidmi.**

- **Budování kapacit v migračním managementu.**

- **Integrace cizinců v České republice.**

Amnesty International ČR

Tato organizace mj. chrání práva uprchlíků a snaží se zabránit jejich diskriminaci. Podávají zprávy a analýzy o situaci v zemích původu uprchlíků a tím se snaží pomáhat uprchlíkům k získání azylu v České republice. Dále zajišťují žadatelům o azyl přístup ke kulturním, sociálním a ekonomickým právům (Pastrňák, 2008).

Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR)

UNHCR má dva základní cíle, ochraňovat uprchlíky a pomáhat jim začít nový život v normálních podmínkách. Základním pilířem jejich činnosti je mezinárodní ochrana. Tím se rozumí dohled nad dodržováním základních lidských práv a záruku, že nikdo

⁶ International Organization for Migration, *Aktivity* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.iom.cz/aktivity/>>

nebude násilně navrácen do země, kde by mu hrozilo pronásledování. Podílí se na tvorbě mezinárodní smluv.⁷

⁷ Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky, *Základní informace* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://unhcr.dexusnet.cz/zakladni/?cid=33>>

5 CIZINECKÉ KOMUNITY V PLZNI

Tato práce se zaměřuje na cizince z tzv. třetích zemí, a proto bude pozornost věnována právě jim. Následující stať bude vycházet z šetření „Analýza sociální situace a potřeb cizinců v Plzni“, jehož řešitelem bylo Centrum aplikované antropologie a terénního výzkumu (CAAT). Cílem tohoto výzkumu bylo získat informace o sociálním postavení a potřebách cizinců z vybraných zemí, kteří žijí ve městě Plzni. Středem zájmu byla oblast bydlení, zaměstnání, vzdělání a přístup ke službám (zdravotním, sociálním). Je nutné podotknout, že jak sám autor výzkumu uvádí, výsledky tohoto šetření nejsou a ani nemohou být reprezentativní, neboť reprezentativní výzkum by vyžadoval jiný metodologický postup, který nebyl v tomto případě realizovatelný. Nicméně analýza poskytuje obraz o tom, jaké jsou motivy rozhodování respondentů, co očekávají od života v ČR a například jaké jsou jejich sociální potřeby (Toušek, 2009).

Tato kapitola má mj. za úkol nastínit charakteristiku (specifika) další možné cílové skupiny pro terénní sociální práci, kterou jsou právě cizinci ze třetích zemí, na které je tato práce zaměřena. Cílem je pochopit, v jaké situaci se nachází, s jakými problémy se setkávají. Následující stať by tak měla také usnadnit interpretaci a pochopení výsledků průzkumu, který je součástí práce a je podrobně zpracován v empirické části.

Protože jsou sociální potřeby imigrantů, kteří mají trvalý pobyt, vízum za účelem studia nebo jsou žadateli o azyl, odlišné a specifické od ostatních skupin, byli tito imigranti z výzkumu vyloučeni. Zahrnuti byli ale imigranti z Evropské unie a kritériem byl věk nad osmnáct let (Toušek, 2009).

Důvody příchodu

Motivem k migraci respondentů byly ekonomické důvody. Tím je myšlena nezaměstnanost, zaplacení studií pro děti, splácení dluhů, zajištění lepší lékařské péče apod. Do České republiky je přivedl zejména sociální kapitál této země, kulturní blízkost, politická blízkost před rokem 1989 nebo jim byla v České republice nabídnuta práce. Někteří respondenti nepřišli z důvodu ekonomických, ale důvodem byla touha po změně a nových zkušenostech (Toušek, 2009).

Náklady spojené s migrací

Příchod do České republiky byl nejnákladnější pro migranty z Mongolska a Vietnamu. Často se jednalo o celoživotní úspory a navíc se zadlužili u příbuzných či známých. Kromě samotné cesty platili také vysoké úplatky zprostředkovatelům za získání víz. Proto byli považováni v kontextu s ekonomickou krizí, a tedy propouštěním zahraničních dělníků, za sociálně nejohroženější skupiny. Také respondenti z Ukrajiny a Běloruska se setkali s úplatky za zprostředkování víza nebo za lístek do fronty na velvyslanectví (Toušek, 2009).

„Tak té mojí mafiánce, která mi dělala papíry, té jsem zaplatila 250 dolarů a pak ještě 50 dolarů na velvyslanectví... To bylo hodně peněz. Když jsem pracovala jako učitelka v mateřské školce, tak jsem dostávala 50 dolarů za měsíc, takže to pro měla, byla půlroční výplata... [S18]“ (Toušek, 2009, s. 10, 11).

Budoucnost

Pro plány do budoucna bylo u většiny respondentů rozhodující stabilita zaměstnání nebo zlepšení pracovních podmínek. Většina z nich by sice chtěla zůstat v České republice dlouhodoběji nebo trvale, ale nespokojenost se zaměstnáním je vedla k úvahám o návratu do své země původu. Zajímavé je, že jejich nespokojenost s prací nebyla spojována s ekonomickou krizí, ale obecně s pracovními podmínkami agentur (Toušek, 2009).

Agentury

Respondenti, kteří pracovali pro pracovní agentury, vykazovali nižší příjmy a problémy s nezaměstnaností, měli horší znalost českého jazyka, a to bez ohledu na délku pobytu v České republice, a nulové sociální interakce s majoritou. Z toho vyplývá, že u těchto imigrantů dochází k sociální izolaci a institucionální závislosti (Toušek, 2009).

„...my jsme Ukrajinci a máme tady ukrajinské mafiány. Když potřebujeme práci, tak jdeme za nimi, protože oni tady bydlí víc než deset let, znají lidi..., znají všechno... [S5]“ (Toušek, 2009, s. 13).

„Hodně pracujeme, plníme normy, abychom pak neměli problémy s vízem.... Řekli, že když vydržíme plnit normy, tak dostaneme za šest měsíců prodloužení [víza] ... [M8]“ (Toušek, 2009, s. 14).

Rodina

Přibližně polovina respondentů z Mongolska a Vietnamu měla před jejich příchodem příbuzné v České republice, a sehráli tak důležitou roli při jejich rozhodování. Děti respondentů v mnoha případech zůstaly v zemi původu, někteří neviděli své děti již pár let. Příbuzní navštěvovali respondenty velmi omezeně a ani samotní respondenti domů příliš nejezdili. Cizinci ze vzdálenějších zemí (Vietnam, Mongolsko) uváděli návštěvy jen výjimečně. Všichni ale udržují se svými rodinami intenzivní kontakt přes telefon nebo internet (Toušek, 2009).

Sociální interakce

Většina sociální interakce probíhala s krajany žijícími v Plzni a se kterými se potkali v práci nebo na ubytovně. Zejména Vietnamci se neformálně nestýkají s nikým mimo vlastní skupinu krajanů, což může být způsobeno jazykovou bariérou. Například respondenti z bývalého Sovětského svazu upřednostňovali sociální interakci s krajany, ale jejich sociální sítě (možná díky menší jazykové bariéře) byly otevřenější a stýkali se s ostatními cizinci. Naopak respondenti s nejvyšším socioekonomickým statutem se stýkali pouze s krajany, se kterými sdíleli obdobné pracovní pozice. Jinak preferovali styk s majoritou (Toušek, 2009).

Zaměstnání

Postavení respondentů na trhu práce ovlivňovalo to, zda pracovali přes agenturu nebo ne. Vliv má také vzdělání a znalost jazyka. Nejnižší příjmy uváděli cizinci z Mongolska

a Vietnamu. Všichni se shodovali na tom, že Češi mají vyšší mzdy než cizinci, a vysvětlují si to tím, že nepracují pro agentury, ale jsou kmenovými zaměstnanci. Vyjma respondentů s vyššími příjmy, se shodovali, že v Čechách si vydělají víc než v zemi původu, ale dodávali, že je to méně, než čekali (Toušek, 2009).

„V Mongolsku ukazovali v televizi Česko jako ráj na zemi, kde je hodně práce pro každého, kde si můžete vydělat hodně peněz...[FGDs1]“ (Toušek, 2009, s. 24).

„...jednou jsem dostal míň, než jsem měl. Zkoušel jsem se s agenturou dohodnout, ale řekli, že je to na mě, jestli chci pracovat nebo nechci pracovat. [V3]“ (Toušek, 2009, s. 23).

Bydlení

Cizinci, kteří se zúčastnili tohoto výzkumu, bydlí buď na ubytovně, nebo v podnájmu. Rozhodujícími faktory o formě bydlení jsou ekonomické, délka pobytu a rozsah známostí mezi cizinci. Respondenti bydlící na ubytovně měli tento způsob bydlení zprostředkovaný zaměstnavatelem, obvykle pracovní agenturou. Nebyli si vědomi toho, zda mají smlouvu o ubytování, případně jen potvrdili, že něco podepsovali, ale sami nevěděli, co (česky psaná smlouva). Cizinci bydlící v pronájmu hovořili o tom, že sehnat bydlení pro cizince v Plzni je velmi těžké. Jako důvod uvádí diskriminaci a xenofobii. Respondenti, kteří bydleli v pronájmu (podnájmu), získali toto bydlení buď přes zaměstnavatele, nebo prostřednictvím sociálních sítí (v rámci vlastní komunity). Zejména cizinci z Vietnamu uváděli, že si bydlení obstarali přes vietnamského zprostředkovatele (Toušek, 2009).

Zdravotní služby

Nejzávažnějším problémem cizinců, kteří žijí v České republice, je zhoršený přístup ke zdravotnickým službám. Problémem bývá to, že nemají často platné zdravotní pojištění. Samotný přístup ke zdravotní péči je ovlivněn také tím, zda cizinec pracuje přes agenturu (Toušek, 2009).

„Pokud má někdo problémy s pojištěním, tak to není jeho chyba, ale agentury. Ze zaměstnanců často tahají peníze, ale pak pojištění nevyřídí. Říkají, že to vyřídili, ale není to pravda a pak někomu dají jen nějaké číslo s tím, že s ním mají jít k doktorovi. Jednou se mi stalo, že jsem byl s někým u doktora překládat, a to číslo nebylo registrované. Z agentury nakonec řekli, že všechno zaplatí v hotovosti. Bylo pro ně výhodnější zaplatit jeden případ na místě, než platit pojištění stovce zaměstnanců. [R3]“ (Toušek, 2009, s. 28).

Zkušenosti se sociálními službami

Většina respondentů neměla zkušenost s poskytovatelem sociálních služeb a zároveň sdělili, že si nejsou vědomi toho, že by nějaká taková organizace v Plzni působila a že je to škoda (Toušek, 2009).

„Postrádám nějakou organizace jako je v Praze... Prostě nezisková organizace, ve které by mohli cizinci získávat důležité informace... a základní právní rady. A kde by uměli nějaký cizí řeči, rusky, vietnamsky, mongolsky... [M4]“ (Toušek, 2009, s. 30).

Největší zájem mezi respondenty bylo poskytování informací a pomoc s vyřizováním byrokratických úkonů, pracovní a právní poradenství a jazykové kurzy. Někteří však uvedli, že pro ně sociální služby nejsou potřebné, protože za ně vše vyřídí agentura nebo se obrací na placeného zprostředkovatele. Tuto strategii využívají zejména Vietnamci, kteří mají plně rozvinutou síť placených služeb, která podtrhuje uzavřenost této komunity (Toušek, 2009).

„Nic mi nechybí, protože ty služby [které nabízejí neziskové organizace], už mají Vietnamci zřízený. [V4]“ (Toušek, 2009, s. 31).

Znalost jazyka

Úroveň znalosti českého jazyka byla u respondentů různá. Hlavní faktor, který toto ovlivňoval, byl typ vykonávané práce, a tedy i to, zda pracovali pro agenturu nebo ne. Ti, kteří nepracovali pro agenturu a (nebo) zastávali kvalifikované pozice, měli lepší

znalost českého jazyka. Roli hraje samozřejmě také blízkost mateřského jazyka s českým jazykem. Proto mají nejvíce jazykových problémů lidé z Mongolska a Vietnamu. Někteří z respondentů, kteří pracovali na nekvalifikované pozici, zastávali názor, že znalost českého jazyka s ohledem na typ práce není potřebná. Naopak respondenti z Vietnamu považují neznalost českého jazyka za bariéru, ale v jeho studiu jim brání nedostatek času (Toušek, 2009).

Toušek (2009) závěrem uvádí, že rozdíly mezi imigranty z vybraných zemí EU a imigranty z tzv. třetích zemí primárně spočívají ve výši nákladů vynaložených k migraci. Za nejohroženější skupiny cizinců považuje Vietnamce a Mongoly, a to díky již zmiňovaným nákladům za migraci, ale také z důvodů postavení na trhu práce, kdy tyto dvě skupiny uváděly nejhorší pracovní podmínky a nejnižší mzdy.

Následující tři podkapitoly podrobněji pojednávají o třech cizineckých komunitách žijící v České republice, a tedy také v Plzni. Centrem zájmu je jejich charakteristika, kulturní odlišnosti nebo například možnosti/problémy v souvislosti s jejich integrací.

5.1 Ukrajinská komunita

Občany Ukrajiny lze považovat díky špatné ekonomické situaci na Ukrajině za skupinu ekonomických migrantů (Zilynskyj, Kočík, 2001). To, že příčinou jejich migrace, jsou ekonomické důvody, také popisují Kajanová a Urban (2009) v knize „Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami“.

Ukrajinci patří mezi nejpočetnější cizinecké komunity, což je dáno geografickou blízkostí a menšími jazykovými a kulturními bariérami. V České republice většinou nepracují v témže oboru jako na Ukrajině a uplatnění nachází v odvětví stavebnickém, potravinářském nebo lesnickém. Zajímavé je, že většina pracujících migrantů z Ukrajiny neplánuje zůstat v naší zemi natrvalo. Je to ale spíše dáno tím, že ukrajinská imigrace má do naší země krátkou historii. Přichází totiž fáze, kdy tito lidé získávají silnější vazby, rozhodují se tady zůstat a připravují tu podmínky pro usazování dalších krajanů (Zilynskyj, Kočík, 2001).

Leontiyeva (2006) uvádí, že Ukrajinci, kteří nově přicházejí, nežijí bohatým kulturním životem, neboť vzhledem k jejich vysokému pracovnímu vytížení, nemají prakticky žádný volný čas.

Hodnotový systém ukrajinských skupin v České republice nevykazuje zásadní odlišnosti. Lze uvést, že mají vyšší míru religiozity a národní hrdosti. Jejich zvyky a tradice souvisí s významnými církevními svátky a výročními dny výrazných osobností národní minulosti. Většina obyvatel českého státu si ale spojuje pobyt velkého počtu ukrajinských dělníků s nárůstem kriminality, vznikají xenofobní pocity (Zilynskyj, Kočík, 2001).

Specifikem ukrajinské pracovní migrace je tzv. *klientský systém*. Jedná se o systém podnikatelů a zprostředkovatelů práce pro dělníky, zařizující také povolení k pobytu, ubytování... Za své služby si ale strhávají třeba i polovinu vydělaného platu, objevují se často výhružky, dochází k zapírání zdravotního pojištění, nejsou dodržovány pracovní podmínky. Vystoupit z tohoto systému je ale složité, protože bývá spojeno se ztrátou nároku na práci a pobyt v ČR (Leontiyeva, 2006).

Pozitivní ovlivňování aspektů integrace Ukrajinců do české společnosti není jednoduché, protože převládá cirkulační charakter pohybů, což integraci brání. Důležité je permanentně a objektivně informovat českou veřejnost o tom, jaká pozitiva a negativa Ukrajinci české společnosti přinášejí (Drbohlav, Janská, Šelepová, 2001).

5.2 Ruská komunita

Drbohlav, et al. (2001) charakterizuje ruskou komunitu na základě výsledků dotazníkového šetření takto:

Vzhledem k historii (vpád sovětských vojsk v roce 1968) zaujímá česká veřejnost negativní postoj ke všemu ruskému. Další rys této komunity, který předurčuje její svébytné postavení je fakt, že se již i na našem území projevuje novodobá éra „ruského mafiánství“.

Důvodem mezinárodního pohybu Rusů je mj. socioekonomická situace v Rusku, kde je vysoká nezaměstnanost, kvalita života se snižuje, roste chudoba, nedostupnost lékařské péče, tím se zhoršuje zdravotní stav obyvatelstva a je tam také nízká dostupnost vzdělání atd.

Na základě výsledku výzkumu lze tvrdit, že významná část ruské imigrační skupiny v české republice jsou lidé v mladším nebo středním věku s poměrně vysokým vzdělanostním statutem, jsou vysoce ekonomicky aktivní (zaměstnanecký poměr i podnikání) a tak nemají výraznější problémy v materiálním zajištění rodiny. Důvodem opuštění Ruska neuváděli ekonomickou situaci, ale spíše důvody spojené s politickou nestabilitou své země a obavami o své bezpečí (ruská kriminalita).

Dalším charakteristickým rysem ruské komunity žijící v České republice je jejich uzavřenost vůči majoritní společnosti. Na základě výzkumů veřejného mínění patří občané bývalého Sovětského svazu a Ruska k nejméně oblíbeným cizincům v České republice. I přes značnou izolovanost ruské komunity jsou patrné určité integrační projevy. Pokud porovnáme oblast zaměstnanosti, vedou si ruští imigranti dobře. Nezaměstnanost není o moc vyšší než u majoritní společnosti a řada z nich se dobře uchytila v podnikatelské sféře. I když tyto podnikatelé nejspíše nevytvářejí pracovní místa pro Čechy, neboť většinou zaměstnávají své krajany.

Významným aspektem integrace, jak již bylo v této práci mnohokrát zmíněno, je znalost jazyka. Zájem učit se český jazyk ze strany ruské komunity je okrajový, sami raději navštěvují ruský hraná představení a další ruské kulturní a společenské akce. Přestože dle výzkumu jsou vztahy s Čechy uspokojivé, stýkají se převážně mezi sebou.

Jako problematické aspekty svého života v České republice v budoucnu uvádějí postrádání příbuzných, obavy z diskriminace a mezilidských vztahů ze strany majoritní společnosti. Týká se to zejména lokalit, kde se soustřeďuje ruská komunita (Drbohlav, et al., 2001).

5.3 Vietnamci v České republice

Silnou životní hodnotou Vietnamců je rodina a rodinné vztahy. Musí prokazovat úctu svým rodičům, učitelům a starším sourozencům, ale zároveň mají povinnost starat se o „níže“ postavené. K tradici slušného chování patří šetrné sdělování problémů, diskutování tak, aby druzí neztratili tvář. Důležité je pro ně vzdělání dětí, za které jsou schopni utratit veškeré úspory. Mezi další odlišné rysy chování a jednání patří například úsměv, který má v Asii kromě tradičního významu (pocit radosti, humoru), také další významy. V nepříjemné situaci se úsměvem zmírňuje fakt, že se svými problémy obtěžuje nebo je jím vyjádřena omluva. Dalším zvykem je podání rukou tak, že druhá ruka přikryje a stiskne obě první podávané ruce. Smrkání do kapesníku je považované za neslušné. Základem slušného chování je pohostinnost. Mlaskání je výrazem spokojenosti a pochvaly hostiteli. Slušně se chovat znamená chovat se umírněně a nedávat najevo své problémy, uctivé chování znamená klidné a pomalé pohyby, v klidu k druhým promlouvat (Kocourek, 2001).

Rodiny se snaží dodržovat společné stolování, vzhledem k pracovnímu vytížení alespoň večer. Vaří převážně vietnamskou kuchyni, večery tráví doma u televize při sledování vietnamské televize nebo sportovních přenosů. Ti, kteří umí česky, si nenechávají ujít hlavně zprávy. Vietnamci – muži vítají posezení u piva, hraní stolních her, ale vzhledem k nedostatku času jen výjimečně, a to pouze ve vietnamských restauracích. V neděli podnikají některé rodiny čas od času výlety do přírody s piknikem. Slovo dovolená jim příliš neříká, v ideálním případě by ji chtěli strávit v domovské zemi. To si však z pracovních a finančních důvodů nemohou všichni dovolit. Prázdniny tak tráví většina dětí v Praze (v místě bydliště) (Martínková, 2008).

Mezi další tradice, které jsou zachovávané i v České republice je příprava jídla, kterému je věnováno hodně času, také samotný oběd trvá dlouho a řeší se při něm nejdůležitější otázky domácnosti. V každé domácnosti najdeme oltář s klasickými atributy (ovoce, vonné tyčinky, fotografie), kterým jsou uctíváni předci. Děti jsou vedeny k tomu, aby si vážily své vlasti a zůstaly jí věrny (Kocourek, 2001).

Důsledkem různé míry integrace dětí a rodičů dochází k rodinným konfliktům. Hlavním důvodem je odlišné vnímání původu, domova... Na rozdíl od české rodiny, která se vyznačuje brzkou separací rodičů a jejich dětí (Důvodem je sociální pojištění a rozvoj dalších druhů důchodového pojištění, které zbavilo rodinu finanční zodpovědnosti za své starší členy.), tradiční povinností Vietnamců vždy bylo a je co nejlépe se postarat nejen o děti, ale i o své staré rodiče, protože sociální zabezpečení ve stáří není ve Vietnamu samozřejmostí. To vede k mezigeneračním neshodám, pokud dospívající potomek zatouží po osamostatnění a vlastním bydlení. U mladších dětí se může projevit kulturní dualismus -) ve škole a mezi kamarády se chovají jako čeští vrstevníci a před rodiči se snaží vyhovět kulturním vzorcům východu (Martínková, 2008).

Vietnamci mají velkou potřebu společenského života. V tomto ohledu to ale mají vietnamští imigranti v ČR ztížené, zejména v důsledku jejich pracovní vytíženosti. Řídké společenské kontakty rodičů se omezily na občanská setkání v lokálních skupinách vietnamských příbuzných. Díky školní docházce mají děti hodně českých kamarádů, ale jejich rodiče, přestože vůči majoritnímu obyvatelstvu nezaujímají negativní postoj, o větší kontakt s ní nestojí (Martínková, 2008).

Základním rysem vietnamské komunity je její uzavřenost. Je to dáno tím, že mají velice odlišnou kulturu a při příjezdu do České republiky prožívají kulturní šok. Dalším problémem je jazyková bariéra. To vše ve spojení s odděleností jejich života vede k předsudkům a pověrám (Kocourek, 2001). Barešová (2010) uvádí, že příčinou jejich uzavřenosti a izolovanosti je také jejich téměř permanentní pracovní nasazení.

Neznalost jazyka, kulturní odlišnost a nutnost komunikace s majoritou jim zajišťují zprostředkovatelé. Zprostředkovatelské služby poskytují firmy nebo živnostníci, kteří krajanům vyřídí za poplatek záležitosti na úřadech, vyhledávají bydlení, tlumočí... Vzhledem k tomu, že většina migrantů přijíždí z ekonomických důvodů, veškerý čas věnují práci a na doučení se českého jazyka nemají čas nebo motivaci - přijeli vydělat peníze, ne se usadit (Martínková, 2010).

Banánové děti

Děti vietnamských imigrantů navštěvují české školy, osvojují si český jazyk a učí se české kultuře. Vietnamské děti zapomínají nebo se nikdy nenaučily vietnamštinu, vietnamské písmo. „Banánové děti“ je označení pro vietnamské potomky, kteří jsou zvenku žlutí a zevnitř bílí. Jde o vnitřní konflikt, do jaké společnosti patří. Na jedné straně převzali hodnoty a styl života české společnosti (tím mají blíže ke svým vrstevníkům), na druhou stranu jsou nuceni dodržovat normy chování dané vietnamskou tradicí. Malí Vietnamci narození v ČR nemají k Vietnamu prakticky žádný vztah, nechtějí třeba ani mluvit vietnamsky a doma se cítí v ČR (Martínková, 2010).

PRAKTICKÁ ČÁST

6 VLASTNÍ PRŮZKUM

6.1 Cíl průzkumu

Cílem praktické části práce bylo načerpat praktické zkušenosti s terénní sociální prací s cizinci ze třetích zemí. Průzkum byl zaměřen zejména na zachycení reakcí cizinců na oslovení a nabídnutí služeb nestátní neziskové organizace. Předmětem zájmu byl také sběr určitých statistických dat zkoumaného vzorku. Průzkum je na závěr doplněn vytipováním konkrétních lokalit v Plzni s častým pohybem cizinců ze zemí mimo EU.

Tento cíl průzkumu jsem si zvolila zejména z důvodů vycházející z mé profesní praxe. Před dvěma a půl lety jsem byla přijata na místo terénního sociálního pracovníka s cizinci ze třetích zemí. Hned na počátku mi bylo sděleno, že terénní program je v této oblasti novinkou. Tato informace se již brzy potvrdila, neboť jsem postrádala jakékoliv vodítko, jak tuto práci dobře vykonávat a museli jsme s kolegou do určité míry tápat, co vlastně tato činnost obnáší. V té době bych velice ocenila jakýkoliv materiál, který by popisoval, buď zkušenosti jiných pracovníků s alespoň obdobnou činností, byť by byly subjektivní, nebo jakoukoliv metodiku vztahující se k terénní sociální práci s cizinci se zaměřením na jejich oslovování, vyhledávání a například jejich reakce na nabízení služeb nestátní neziskové organizace přímo v ulicích města. Takový materiál jsme ale k dispozici neměli. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla pro tento průzkum, jehož cílem je shrnout alespoň některé praktické zkušenosti s metodou terénní sociální práce s cizinci ve smyslu jejich aktivního vyhledávání a oslovování.

6.2 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka č. 1

Jak budou reagovat cizinci na oslovení pracovníkem nestátní neziskové organizace?

Výzkumná otázka č. 2

Jak intenzivní bude aktivní zájem o NNO jako takovou (tj. dotaz na službu, kontaktní údaje)?

Výzkumná otázka č. 3

O jakou pomoc/radu/službu budou mít oslovení zájem?

Výzkumná otázka č. 4

Jaké lokality ve městě Plzni jsou typické pro častější výskyt cizinců?

6.3 Metodologie

Ke zjištění cíle bakalářské práce byla použita metoda kvalitativního výzkumu. Typické u kvalitativního výzkumu je to, že se výzkumník seznamuje s novými lidmi a pracuje přímo v terénu. Hendl (2005, s. 50) dále uvádí toto: „*Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry.*“ Kvalitativnímu výzkumu je ale vytýkáno, že jeho výsledky jsou odrazem subjektivních dojmů, je těžké dané výsledky zobecnit, nevýhodou je jeho nízká transparentnost. Na druhou stranu jeho velkou výhodou je, že například získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události a že daný fenomén zkoumá v přirozeném prostředí (Hendl, 2005). Vzhledem k tomu, že průzkum proběhl formou realizace terénní sociální práce, stěžejní metodou bylo dotazování pomocí techniky polostrukturovaných rozhovorů. Jak píše Toušek (2012), polostrukturované dotazování sice může produkovat méně komplexní data, ale na druhou stranu v intenzivnější míře. Pro splnění dílčího cíle práce, kterým bylo vytipování konkrétních lokalit v Plzni s častým pohybem cizinců ze zemí mimo EU, byla použita metoda nezúčastněného pozorování. Je to metoda, pro kterou je typické, že „*Nezúčastněný pozorovatel minimalizuje interakci s pozorovanými subjekty a snaží se získat záznam chování jedince nebo jedinců ve skupině.*“ (Hendl, 2005, s. 201).

6.4 Výzkumný vzorek

Výběr vzorku byl proveden metodou nepravděpodobnostního účelového typu výběru. *„Základním znakem nepravděpodobnostních přístupů ke konstrukci vzorku je, jak vyplývá z jejich označení, že někteří členové zkoumané populace mají vyšší pravděpodobnost, že budou vybráni do výzkumu než jiní.“* (Toušek, 2012, s. 53). Účelový výběr je založený na výběru kritérií, které by informátoři (respondenti) měli pro účel daného výzkumu splňovat (Toušek, 2012). V případě tohoto šetření byli zkoumanou populací cizinci ze třetích zemí se všemi typy pobytů, starší 18 let a pohybující se ve městě Plzni.

6.5 Sběr dat

Průzkum proběhl ve spolupráci s Organizací pro pomoc uprchlíkům, o. s., pobočka Plzeň, ve které jsem zaměstnána, a to v období červen – srpen 2012. Při dotazování jsem vycházela ze své pracovní pozice terénního sociálního pracovníka a při rozhovorech byl vždy přítomen také můj asistent. Oslovení bylo vždy zahájeno pozdravem, informací, z jaké NNO jsme, a jaké služby jim můžeme poskytnout. Sledovala jsem reakce a chování imigrantů během rozhovorů a do záznamového archu (viz Příloha č. 1) jsem zapisovala zjištěné údaje. Osnovu rozhovoru tvořila tato dvě základní témata: charakteristika cizince (např. země původu, typ pobytu, pohlaví) a jeho případné problémy, potřeby (tj. zakázka směřující k terénnímu sociálnímu pracovníkovi). Cílem bylo oslovit 100 cizinců ze třetích zemí v ulicích města Plzně za časovou jednotku 3 měsíce. V průběhu těchto tří měsíců proběhlo také mapování terénu v lokalitě Plzeň a metodou nezúčastněného pozorování došlo k vytipování míst s častým výskytem (pohybem) cizinců ze třetích zemí.

6.6 Vyhodnocení výsledků

Vyhodnocení výsledků průzkumu bylo zaměřeno na zjištění cíle práce, který byl definován. Stěžejním bylo realizovat a v praxi otestovat metodu terénní sociální práce s cizinci ze zemí mimo EU. Vzhledem k tomu, že jsem průzkum prováděla v rámci své profese a pod záštitou konkrétní organizace zabývající se problematikou imigrantů, lze říci, že skutečně došlo k výkonu terénní sociální práce. Hlavním cílem bylo sledovat reakce oslovených cizinců, jak se chovají, jak komunikují, jak reagují na naše oslovení na ulici a zda využijí služeb NNO, které jim byly v terénu přímo nabízeny. Pro přehlednost a lepší srozumitelnost vyhodnotím před interpretací těchto dat vybrané statistické údaje o výzkumném vzorku a na závěr zpracuji poslední část průzkumu, a tím je vytipování konkrétních lokalit v Plzni s častým pohybem cizinců ze třetích zemí na základě nezúčastněného pozorování.

6.6.1 Průběh terénní sociální práce a vyhodnocení výzkumného vzorku na základě získaných dat

V rámci průzkumu bylo nepravděpodobnostním účelovým typem výběru kontaktováno 100 cizinců ze zemí mimo EU. Průzkum byl prováděn v dopoledních a odpoledních hodinách v ulicích města Plzně, zejména v centru a okolí, ale také v jiných městských částech. Poměrně významnou lokalitou se stala Americká třída (nákupní zóna, nedaleko náměstí, významná dopravní tepna) a Slovanská alej, kde sídlí Odbor azylové a migrační politiky. Jedná se o instituci, která je významná pro vyřizování pobytových záležitostí cizinců. Výpis lokalit, kde byli imigranti, se kterými jsme hovořili, osloveni, nabízí Tabulka 1.

Tabulka 1 – Výpis lokalit

Lokalita:	Celkem oslovených:
Slovanská alej	21
Americká třída	19
Tesco, Americká třída	18
ulice Bedřicha Smetany	6
Kopeckého sady	5
Borská pole (obchodní centrum)	4
Náměstí Republiky	4
Doudlevecká ulice	4
Skvrňany (nákupní zóna)	2
Kaufland (Roudná)	2
nám. Milady Horákové	2
Veslavínova ulice	1
Sirková ulice	1
Masarykova třída	1
Makro	1
ulice Edwarda Beneše	1
Vrchlického ulice	1
vlakové nádraží	1

Mikulášské náměstí	1
Tylova ulice	1
Dlouhá ulice	1
Křižíkovy sady	1
nám. Míru	1
Slovanská třída	1

Zdroj: vlastní výzkum, N = 100

Na základě našich zkušeností je prvním úskalím terénní sociální práce samotné vytipování cílové skupiny. Zejména není jednoduché vždy rozeznat od majoritní populace imigranty například z Ukrajiny, Ruska, Běloruska a tím dochází ke snížení efektivity práce, neboť se může stát, že nebudou vytipováni pracovníkem, a tudíž ani osloveni. Tyto situace jsme se snažili minimalizovat některými námi zvolenými strategiemi. Jednou z nich bylo mluvené slovo. Cílem bylo odposlouchat přízvuk, pokud s někým hovořili, a to buď přímo na ulici, nebo přes telefon. Další strategií byla samotná zkušenost terénních pracovníků. Vzhledem k tomu, že před průzkumem jsem tuto profesi vykonávala již rok, mohla jsem využít svých zkušeností. Lze totiž vypozařovat určité indicie, jako jsou některé rysy v obličeji nebo způsob oblékání, které napoví, že se jedná o jedince spadající do naší cílové skupiny. Avšak nejspolehlivější je skutečně jejich řeč. Často se totiž stávalo, že by daná osoba nebyla identifikována jako cizinec, kdybychom neslyšeli její přízvuk. „Ztrátovost“ u imigrantů z těchto zemí může být při realizaci terénní práce proto poměrně vysoká a je nutné také počítat s tím, že dojde k oslovení osoby české národnosti nebo imigrantů ze zemí Evropské unie. V případě takové situace jim bylo obvykle vysvětleno, že se pravděpodobně nejedná o službu pro tohoto člověka. Nicméně také český občan může být nějakým způsobem v kontaktu s cizinci, a tak i pro ně můžou být informace o možné bezplatné pomoci pro cizince důležité. Naopak snadno rozeznatelní jsou nepřekvapivě imigranti z Asie, například z Vietnamu, Mongolska, Thajska, nebo z Afriky.

Druhým úskalím terénní sociální práce s cizinci ze zemí mimo EU je jazyková bariéra. Pro kvalitně odvedenou sociální práci je komunikace a porozumění s klienty stěžejní. Tuto situaci lze řešit vybaveností cizích jazyků terénních pracovníků nebo využít tlumočnicka. Vždy je ale potřeba brát v úvahu, že nemáme kontrolu nad tím, co a jak je skutečně klientovi tlumočeno. Na druhou stranu velkým překvapením bylo zjištění, že s většinou oslovených nebyl problém dorozumět se česky. Znalost češtiny oslovených cizinců a způsob komunikace je více popsán v kapitole 6.6.2.

Rozhovor s vytipovanými cizinci byl vždy zahájen pozdravem a vysvětlením důvodu, proč byla daná osoba oslovena. Toto sdělení obsahovalo, z jaké organizace jsme, avšak obvykle jsme na úvod nejmenovali přímo název organizace (Organizace pro pomoc uprchlíkům), neboť toto konkrétní označení u některých oslovených vyvolalo reakce typu „Ale já nejsem žádný uprchlík“. V případě takové situace jsme museli vysvětlovat, že naše služby jsou určeny všem cizincům a že název organizace pouze souvisí s dobou založení, což bylo již v roce 1991, kdy se tato organizace skutečně zabývala zejména pomocí uprchlíkům. Tato samotná skutečnost obvykle narušila další pokračování rozhovoru. Proto jsme v úvodu obvykle sdělili zobecněnou informaci, a to, že jsme z organizace, která v Plzni pomáhá cizincům. Poté jsme si ověřili, zda se skutečně jedná o jedince, který spadá do našeho průzkumu. Následovala otázka: „Můžeme se zeptat, z jaké země pocházíte?“. Se situací, že by oslovený cizinec na tuto otázku neodpověděl, jsme se nesešli. Po ověření, že se jedná o cizince ze třetích zemí, jsme dále pokračovali informací, jaké služby nabízíme s důrazem na bezplatnost služeb a možnost anonymního poradenství. Každému z dotazovaných byl předán informační leták, a to v několika jazykových mutacích, které dopomáhaly k porozumění v případě jazykové bariéry. Dále dle situace byly pokládány otázky typu, zda nemají nějaký problém, zda nepotřebují s něčím poradit nebo se na něco zeptat, jestli by měli zájem o kurzy češtiny apod. Záleželo na reakcích a případné zakázce oslovených cizinců.

Celkem byli osloveni imigranti z deseti různých zemí původu. Největší část, a to téměř přesnou polovinu všech dotazovaných (51), tvořili imigranti z Vietnamu. Je to dáno pravděpodobně jejich snadnou identifikací, tedy rozpoznatelností od české populace, ale také jejich celkově vysokým počtem mezi cizinci žijícími na území města Plzně (viz Příloha č. 3). Obdobně tomu tak bylo u imigrantů z Ukrajiny, kteří patřili mezi druhou

nejpočetnější skupinu oslovených (29). Rozhovor byl také veden s osobami ruské a mongolské národnosti. Po jednom byli dotazováni také cizinci z Thajska, Ghany, Nigérie, Jemenu a Indie. Dvakrát jsme oslovili Chorvaty. Přehled zemí původu ukazuje Tabulka 2. Mezi oslovenými mírně převažovaly ženy. Dotazovali jsme se 56 žen a 44 mužů. Na otázku, kolik let již pobývají na území České republiky, odpovědělo jen 43 oslovených, z toho 28 žen a 15 mužů. Nejkratší byla doba dvou let a nejdelší 20 let pobytu na území České republiky. Průměrný počet let strávených v České republice činil u cizinců, kteří na tuto otázku odpověděli, 6,88 let.

Tabulka 2 - Země původu

Země původu:	Celkem:
Vietnam	51
Ukrajina	29
Mongolsko	7
Rusko	6
Chorvatsko	2
Thajsko	1
Ghana	1
Nigérie	1
Jemen	1
Indie	1

Zdroj: vlastní výzkum, N = 100

Dále jsme se zajímali o typ pobytu, na základě kterého legálně pobývají na území České republiky. Typ svého pobytu nám sdělilo celkem 51 imigrantů. 25 oslovených uvedlo trvalý pobyt, 8 osob uvedlo dlouhodobý pobyt za účelem podnikání, 2 imigranti sdělili dlouhodobý pobyt za účelem zaměstnání, 15 dotazovaných uvedlo pouze dlouhodobý pobyt bez specifikace jeho účelu, jedna osoba uvedla jako typ pobytu studijní vízum. Výčet typů pobytu a jejich frekvenci s ohledem na zemi původu znázorňuje Tabulka 3. Je nutné upozornit na to, že data nemusí být přesná, protože můžeme vycházet pouze z výpovědi dotazovaných, kteří často přesné označení svého povolení k pobytu nedokážou správně pojmenovat. Tato informace vyplývá ze zkušeností lidí, kteří dlouhodobě pracují s cizinci.

Tabulka 3 – Typy pobytu

Typ pobytu:	Počet imigrantů:	Výčet zemí původu⁸:
Trvalý pobyt	25	16x VTN, 7x UKR, 1x MNG, 1x Jemen
Dlouhodobý pobyt	15	9x VTN, 5x UKR, 1x Nigérie
Dlouhodobý pobyt za účelem podnikání	8	4x UKR, 3x MNG, 1x VTN
Dlouhodobý pobyt za účelem zaměstnání	2	1x UKR, 1x MNG
Studijní vízum	1	1x Ghana

Zdroj: vlastní výzkum, N = 51

⁸ VTN – Vietnam, UKR – Ukrajina, MNG – Mongolsko,

6.6.2 Reakce oslovených cizinců, jejich zájem o NNO jako takovou a konkrétní zakázky

Následující podkapitola vyhodnocuje výzkumné otázky 1 – 3.

Jak již bylo zmíněno, terénní průzkum byl realizován v rámci terénní sociální práce v Organizaci pro pomoc uprchlíkům, o. s. V rámci zásady bezpečnosti se v terénu pohybujeme vždy ve dvojici, a tak byla cílová skupina oslovována za přítomnosti mne a mého asistenta. Tuto skutečnost uvádím zejména proto, že je pravděpodobné, že to, jakým způsobem bude oslovený reagovat, může do určité míry ovlivnit, zda ho osloví dvě ženy, žena a muž, dva muži nebo jednotlivec.

Dříve než se zaměřím na vyhodnocení chování a reakcí oslovených cizinců během průzkumu, je třeba reflektovat zjištěná data týkající se jejich zájmu o nestátní neziskovou organizaci jako takovou a zájmu o pomoc nebo konkrétní informaci. Zájmem o NNO jako takovou byl pro účel tohoto průzkumu myšlen aktivní zájem oslovených o kontaktní údaje organizace (tedy adresa, telefon a otevírací doba) a případně dále dotazy na základní informace o organizaci (tj. státní/nestátní, bezplatnost služeb, anonymní poradenství).

Lze konstatovat, že zájem o kontaktní údaje Organizace pro pomoc uprchlíkům byl poměrně velký, neboť 76% dotazovaných se zajímalo o adresu kanceláře této organizace a telefonní spojení. Tyto údaje byly všem sděleny ústně a ukázány, kde jsou sepsány na informačním letáku. Avšak zájem o další informace týkající se této neziskové organizace, mělo jen 13 z nich, tedy pouze 17,1%. Pokud se podíváme na to, z jakých zemí původu měli imigranti zájem o tyto podrobnější informace o organizaci, ukazuje se, že se jednalo zejména o cizince ukrajinské (7x) a vietnamské národnosti (3x), dále pak o jednu osobu z Ruska, Mongolska a Nigérie.

Nyní se zaměřím na zjištěná data, která jsou jedna z nejdůležitějších pro terénní sociální práci, a to zda měli, případně o jakou pomoc nebo informaci, oslovení zájem. Ze stovky dotazovaných imigrantů si v rámci terénního poradenství přímo v ulicích města zeptalo na konkrétní informaci nebo projevilo zájem o konkrétní službu 29 z nich, s tím,

že někteří se informovali současně o dvou tématech/službách. Nejfrekventovanější byly dotazy na kurzy českého jazyka, a to kdy a kde probíhají a zda jsou bezplatné. Tyto informace si vyžádalo 19 dotazovaných. Druhým nejčastějším sdělením byla fakta týkající se trvalého pobytu, a to jak, kdy a kde žádat, náležitosti žádosti a že jim lze v této věci za pomoci pracovníků organizace asistovat. Toto bylo sděleno 11x. Vedle informací o trvalém pobytu se 7 dotazovaných dále informovalo o povinné zkoušce z českého jazyka, jejíž úspěšné složení je jednou z podmínek pro případné udělení trvalého pobytu. Podávali jsme informace o tom, kde lze zkoušku vykonat, jak se na ni přihlásit, kolik je či není třeba za ni zaplatit. Tři oslovení projevíli zájem do budoucna o tlumočení, další tři se zajímali o možnost využít služeb našeho právníka, jeden z dotazovaných vyžadoval asistenci při telefonickém objednávání na Odbor azylové a migrační politiky a jeden se zajímal o možnost podnikat v České republice. Tabulka 4 znázorňuje výčet těchto témat, o kterých jsme s oslovenými hovořili, a jejich četnost.

Tabulka 4 - Témata poskytovaných informací

Téma:	Počet sdělení:
Kurzy českého jazyka	19x
Informace o trvalém pobytu	11x
Zkouška z českého jazyka	7x
Tlumočení	3x
Právní poradenství	3x
Domluvení schůzky na úřadu	1x
Podnikání v České republice	1x

Zdroj: vlastní výzkum, N = 45

Pokud bych měla obecně zhodnotit postoj a reakce oslovených, které převládaly, jednalo se zejména o projev nedůvěry, obavy, někdy také zaujímali odmítavý postoj, aniž by si poslechli nabídku služby. Těžko pochopitelná pro ně byla bezplatnost našich služeb. Mnozí jsou ze své země původu zvyklí, že se za vše platí, na našem území se také setkali s uplácením, a tak ona bezplatnost se v očích některých jevila jako podezřelá. Podrobnější popis reakcí oslovených uvádím níže.

Ženy versus muži

Během průzkumu nebyly zaznamenány zásadní odlišnosti v reakcích na naše oslovení, pokud bychom přihlédli k pohlaví. Určité rozdílné postoje se objevovaly, ale je nutné podotknout, že se jednalo spíše o jednotlivce a ne o reakce, které by byly obecně platné pro tento výzkumný vzorek. U žen byly častěji pozorovatelné odezvy vyjadřující strach, nedůvěru. To se obvykle projevovalo mimikou, odstupem nebo úplným okamžitým ústupem a odchodem z místa kontaktu. Velký vliv na jejich chování mělo také to, zda byly osloveny samostatně nebo s nimi někdo v danou chvíli byl. Mezi oslovenými převažovali imigranti z Vietnamu a Ukrajiny. Pokud bych měla porovnat odlišnosti v chování ženy Vietnamky a ženy Ukrajinky, reakce vyjadřující nedůvěru a strach se objevovaly u obou těchto národností. Avšak některé rozdílnosti, či typické znaky v chování vůči nám jako pracovníkům nestátní organizace, se daly také vyzorovat. Charakteristické nejen pro vietnamské ženy, ale Vietnamce obecně, je jejich úsměv. Většina z nich reaguje úsměvem, přikyvováním a obvykle vřelým poděkováním. Nicméně nebylo často patrné, zda vůbec rozuměli a pochopili, co jsme se jim snažili sdělit a nabídnout. Někteří naopak reagují velice překvapeně, jsou šokováni a zdá se, že situaci vůbec nerozumí, a tak takové setkání obvykle končilo jejich odchodem a následným pročítáním letáku. Samotný letáček se základními informacemi o organizaci, a to v různých jazykových mutacích nám obvykle sloužil pro lepší porozumění a pochopení během celého průzkumu. Stávalo se také, že vietnamská žena, ale také muž si okamžitě vzali letáček a začali si ho pročítat a na naše další dotazy či sdělení buď absolutně nereagovali, nebo nám sdělili, že nerozumí a že si tedy vše přečtou sami. Muž Vietnamec (někdy i žena) často tuto situaci zakončil úsměvem a slovy: „Když já problém, zavolat.“

U žen z Ukrajiny se mnohdy objevovalo chování, které jednoznačně vyjadřovalo nelibost, že jsme je jako cizinky identifikovali („odhalili“). Bylo to možné pozorovat na základě jejího postoje těla, mimiky a verbálního projevu. V těchto případech obvykle došlo pouze ke sdělení základních informací a z jejich strany nebyl žádný zájem o služby nestátní organizace. Ostatní ukrajinské ženy s námi obvykle nějakým způsobem komunikovaly. Někdy si pouze vyslechly základní informace, některé se dále informovaly o našich službách.

Prakticky u žádného muže jsme se neseťkali s viditelným strachem, což je do určité míry logické. Avšak nedůvěru bylo možné pozorovat také u nich. Někteří muži ukrajinské národnosti se nenechali ani zastavit a oslovit, jiní si nás sice vyslechli, ale v jejich výrazu bylo čitelné, že nám příliš nevěří a informace si pouze vyslechli a šli dále. Někteří ale byli ochotni o sobě něco sdělit a přímo na místě se na potřebné informace zeptat.

Země původu a znalost češtiny

Mnohem výraznější a častěji se vyskytující odlišnosti v reakcích oslovených imigrantů byly patrné v kontextu jejich národnosti. Opět se budu nejvíce soustředit na ukrajinskou a vietnamskou národnost, neboť jsou v rámci tohoto průzkumu nejvíce zastoupeny.

Vietnamci měli častěji problém s porozuměním, spíše jen přikyvovali a kromě dotazu na kontaktní údaje (telefon, adresa kanceláře) a případně informace o kurzech českého jazyka se na nic dalšího neptali. Jsou zvyklí vše řešit přes svoji komunitu. Nejsou tedy příliš sdílní a jen stěží jsme se od nich dovídali alespoň délku pobytu v České republice. Občas některý oslovený měl obavy a nenechal se oslovit, výjimečně před námi dokonce utekli. Jinak jsou poměrně vřelí. Neseťkali jsme se s tím, že by se k nám chovali nepřátelsky nebo například arogantně. Na druhou stranu jen velmi ojediněle projevíli skutečný zájem o naši organizaci či služby. Na začátku kontaktu mnohdy tvrdili, že nerozumí, ale díky letáku ve vietnamském jazyce, a tedy podrobnějším informacím se snažili dorozumět. Pochopili totiž, že se jim snažíme nabídnout nějakou pomoc a že nejsme z komerčního sektoru, ani že je nechceme kontrolovat (obavy, že patříme k represivním orgánům). Během komunikace s Vietnamci jsme nejčastěji naráželi

na jazykovou bariéru. Avšak pokud dotyčný chtěl, bylo možné se s ním domluvit. Pomůckou pro nás byl, jak jsem již několikrát zmínila, informační leták ve vietnamštině. Zajímavé je, že jejich znalost češtiny často neodpovídala délce pobytu v České republice. Stávalo se, že jsme se snažili domluvit s Vietnamcem, který je na našem území již deset let, ale on prakticky česky neuměl. Na druhou stranu jsme se setkali s tím, že ten, který tady pobývá tři/čtyři roky, česky uměl poměrně dobře.

Ukrajinci jsou taktéž navyklí obracet se na své krajany, řešit problémy skrze ně. Nicméně někteří využívají i služeb nestátních neziskových organizací. Bylo zřejmé, že se spíše snaží v prostředí splynout, proto bylo někdy cítit jejich rozladění až pohoršení z toho, že jsme je „objevili“ a oslovili. Často jsme cítili nedůvěru z jejich strany. Při delším kontaktu většinou zájem projeví, někdy měli zájem také o konkrétní radu, pomoc. Obecně se více zajímali o konkrétnější informace o službách organizace, kurzech českého jazyka nebo jiných způsobech pomoci z naší strany. Někteří nás ale také striktně odmítli a neměli zájem ani o obecné informace. U několika jedinců jsme se setkali s arogantním postojem. S jazykovou bariérou jsme se v kontaktu se zástupci této národnosti prakticky nesetkali. S většinou jsme se byli schopni domluvit česky. Někteří uměli náš jazyk lépe, jiní hůře, ale v komunikaci nám to nebránilo. Naopak pokud jsme se snažili dorozumět rusky, mnohdy nám sami sdělili, že chtějí komunikovat česky a že není nutné používat ruský jazyk.

Dále jsme hovořili se šesti zástupci ruské národnosti. Přestože se jedná pouze o malý vzorek, ráda bych uvedla, že imigranti z této země na nás působili ještě více uzavřeně, než Ukrajinci. Reagovali mnohem striktněji a odmítavěji. Tři z nich nás nenechali v podstatě ani stručně sdělit kdo jsme a proč je oslovujeme, zbylí tři si pouze relativně s nezájmem vyslechli základní informace a odešli.

Oslovili jsme také sedm osob pocházející z Mongolska. Pro ně bylo naopak typické to, že je zajímala naše organizace a poskytované služby, projevíli zájem o kurzy českého jazyka, poradenství a jiné informace. Vždy se s námi snažili dorozumět.

Počet let strávených v České republice

Myslím si, že to, jakým způsobem dotazovaní reagovali, ovlivnil také počet let strávených v České republice. Je zřejmé, že cizinci, kteří tu jsou již poměrně dlouho, lépe se orientují, vykazovali menší obavy a více naslouchali. Naopak ti, kteří tu byli jen krátce, vyjadřovali více pochybností.

6.6.3 Lokality s častým pohybem cizinců - Výzkumná otázka č. 4

Během realizace tohoto průzkumu jsme se pohybovali po městě Plzni. Na základě pozorování zde mohu vytipovat několik míst, která se ukázala jako významná pro terénní sociální práci, neboť je v těchto místech vyšší pravděpodobnost, že bude mít pracovník možnost onu cílovou skupinu oslovit. Na druhou stranu jsme neobjevili žádnou lokalitu, kde by se cizinci ze zemí mimo EU konstantně vyskytovali a případně pobývali na tomto místě nějaký čas. Typické u jiných cílových skupin terénní sociální práce je to, že se tito potencionální klienti zdržují/scházejí na nějakém místě, jako například osoby závislé na návykových látkách nebo osoby poskytující placené sexuální služby. To znamená, že je lze na daném (vytipovaném) místě v konkrétní čas (denní dobu) s určitou pravděpodobností potkat, a tedy zkontaktovat. Jedná se o metodu přirozeného kontaktu, která patří, jak uvádí Rhodes (1999), mezi jednu z hlavních metod navazování kontaktů v terénu. Znamená to, že terénní pracovník se stane známým mezi cílovou skupinou, tráví čas v místech, kde se schází. Tímto způsobem je snazší získat důvěru, zejména proto, že se časem stane terénní pracovník známým mezi cílovou skupinou (Rhodes, 1999). Obdobné chování jsme ale u cizinců během průzkumu nezaznamenali. Jejich pohyb odpovídá chování majoritní společnosti, tzn. cesty do a z práce, na nákup, do školy, za rodinou... Fakt, že jsme nevytipovali místo, kde by se pravidelně na veřejném místě zdržovali, nám (případně dalším terénním pracovníkům) bránilo v tom, abychom s nimi mohli přicházet pravidelně do kontaktu a získat si tak jejich důvěru. A jak už bylo výše uvedeno, vzájemná důvěra je velice důležitá pro další intervenci. Nemožnost navázat tuto důvěru mohlo ovlivnit to, zda nebo jak s námi oslovený komunikoval. Metodou navazování kontaktů v terénu se tak

pro nás stal tzv. bezprostřední kontakt, který Rhodes (1999) popisuje jako navazování kontaktů s novými a neznámými lidmi a snahu o zahájení konverzace.

Nejvyšší frekvenci pohybu cizinců jsme zaznamenali v blízkosti Odboru azylové a migrační politiky (Slovanská alej). Je to dáno tím, že se jedná o místo, kde si cizinci musí vyřizovat náležitosti nutné k legálnímu pobytu v České republice. Významná se zdála být také prostranství okolo firem, které cizince zaměstnávají. Jedná se například o firmu Tatung a Yazaki na Borských polích (průmyslová zóna), ve kterých pracuje velké množství Vietnamců. Je ale nutné zjistit čas, kdy začínají nebo končí směnu. Na základě naší zkušenosti je efektivnější vytipovat konec směny, neboť před směnou se nechtějí zdržovat a spěchají do práce. Také obchodní centra se stala místem, kde bylo možné v jejich blízkosti oslovit některé cizince. V Plzni se jednalo zejména o obchodní dům Tesco na Americké třídě nebo obchodní centrum na Borských polích. Obecně celá Americká třída (jedna z hlavních tříd, v centru města) znamenala ulici s častým pohybem cizinců. Podstatné byly také některé zastávky, zejména frekventované, v místech dopravních uzlů. Nicméně se nám toto prostředí neosvědčilo jako vhodné a přínosné pro terénní sociální práci. Prvním problémem byl fakt, že oslovený čekal na spoj, který právě přijížděl, tudíž chyběl čas a prostor pro další navazování kontaktu. Toto prostředí se nám také nejevilo vhodné z důvodu nedostatku soukromí. Zastávky jsou plné lidí, kteří stojí blízko u sebe. Naše oslovení upoutalo pozornost a vzhledem k malým vzdálenostem mezi lidmi, mohlo být slyšet, co nám dotyčný sděluje. A to k vzájemné důvěře nepřispělo. Dalšími místy, kde bylo možné cizince oslovit, byly ulice v centru města, a to samotné náměstí Republiky a jeho okolí. Jakmile jsme se pohybovali v městských částech, jako je například Lochotín, Skvrňany nebo Doubravka, dostávali jsme se do situací, kdy se nám prakticky nepodařilo nikoho oslovit, neboť jsme v danou dobu na těchto místech žádné cizince neidentifikovali.

Pravděpodobně každé město má svá specifika a je odlišné, proto je potřeba brát v úvahu, v jakém městě byl průzkum prováděn.

6.6.4 Závěrečné shrnutí výsledků průzkumu

Metoda terénní sociální práce v oblasti cizinecké problematiky se zdá být vhodná a přínosná. Aktivní vyhledávání potencionálních klientů a preventivní šíření důležitých informací, které jsou pro imigranty žijící v České republice nesmírně důležité, znamenají hlavní přínos této metody. Lze tak předcházet situacím, kdy se cizinec buď vlastní nevědomostí, nebo jeho uvedením v omyl dostává do tíživé životní situace, která má dopad nejen na něj, ale celé jeho okolí a potažmo i na stát, ve kterém se usídlil. Otázkou však zůstává, jak zajistit její co možná nejvyšší efektivitu? Jak již bylo nastíněno, velkým problémem u této cílové skupiny je získání si jejich důvěry. Mnoho z nich systém nestátní sociální pomoci nezná, a tak je často těžké dojít k vzájemnému pochopení, protože si pracovníky můžou plést se státními institucemi, které pro ně znamenají spíše problémy a neochotu. Toto nedorozumění se dle mého názoru odehrálo například u několika Vietnamců, kteří při naší snaze, sdělit jim potřebné informace, utekli. Problém vidím také v tom, že tyto služby pro cizince přišly poměrně pozdě. Svě problémy a nesnáze v nové zemi museli tito lidé řešit v prvních migračních vlnách sami. A zejména metoda terénní sociální práce zaměřená na cizince je novinkou. Proto je důležitá všeobecná osvěta pro tuto cílovou skupinu, aby nejpozději po příchodu do České republiky, byli neustále a různými způsoby informováni o nestátních neziskových organizacích, které jim mohou pomáhat se vším, co souvisí s životem v České republice. Je potřeba, aby se k nim dostaly informace o tomto systému pomoci, který mohou bezplatně a bez rizik využít.

Terénní sociální pracovník musí počítat s tím, že je to způsob práce, kde je velmi malá zpětná vazba. Bude se pravděpodobně setkávat s odmítnutím, apatií a dalšími negativními projevy ze strany oslovených. Tento krátký průzkum ukázal to, že jen velmi málo jedinců se osmělilo a sdělilo pracovníkovi nějakou zakázku. Je možné, ale poměrně těžko dohledatelné, že někteří z oslovených následně ambulantně navštívili pobočku organizace a bylo jim poradenství poskytnuto. Efektivita této metody práce je v neposlední řadě ovlivněna schopností pracovníka tyto jedince vytipovat a oslovit.

Nepopíratelnou výhodou terénní sociální práce je zejména možnost anonymní a okamžité pomoci, což by mělo být u této cílové skupiny, která má z institucí obavy,

přínosné. Je možné potencionálního klienta doprovodit na úřad, sdělit mu na místě potřebné informace, případně se domluvit, že pracovník danou věc zjistí a následně mu domluveným způsobem data sdělí. Nejdříve je však nutné zvýšit povědomí cizinců o těchto službách a způsobech pomoci.

7 DISKUZE

Metoda terénní sociální práce jako taková je velice rozšířenou a uplatňovanou metodou sociální práce. Nicméně odborná literatura ji popisuje obvykle z pohledu jiných cílových skupin, než jsou cizinci ze třetích zemí, a to například z pohledu drogové problematiky, jako je kniha „*Terénní práce s uživateli drog. Zásady a praxe.*“ (Rhodes, 1999). Širokou škálu odborné literatury lze dohledat v souvislosti s obecnou metodikou terénní sociální práce, ze které jsem také sama čerpala. Jako příklad lze uvést „*Sociální práce na ulici.*“ (Bednářová, Pelech, 2000), „*Úvod do terénní sociální práce.*“ (Beňák a kol., 2002), „*Profesní dovednosti terénních pracovníků.*“ (Janoušková, Nedělníková, 2008). „*Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.*“ (Nedělníková, et al.) nebo například „*Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork.*“ (Klíma, et al., 2009). Avšak nalézt literaturu týkající se přímo uplatnění metody terénní sociální práce, která by popisovala specifika, rizika, výhody a nevýhody jejího využití při práci s cizinci, je velice těžké. Pastrňák (2008) do své knihy „*Sociální práce s menšinami a migranty*“ sice zařadil krátkou kapitolu týkající se terénní sociální práce, ale opět se věnuje pouze popisu této metody obecně.

Velmi poučné jsou také například knihy „*Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi.*“ (Dvořáková, et al., 2008), „*Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*“ (Kajanová, et al., 2009) a „*Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století.*“ (Šišková, 2001). Tyto tituly nás komplexně uvedou do problematiky integrace a práce s lidmi z odlišného sociokulturního prostředí. Jsou to cenné a potřebné informace při sociální práci s cizinci. Avšak opět nenabízí metodiku terénní sociální práce zaměřenou na cizince. Existuje také mnoho studií a výzkumů, které se zabývají problematikou cizineckých komunit. Nicméně obvykle se věnují jejich postojům, vzájemnému soužití s majoritní společností, jejich problémy či potřebami, motivacemi k migraci nebo jejich strategiemi při zvládání obtížných situací souvisejících například s bydlením, trhem práce, znalostí jazyka apod. Jako příklad je možné uvést tyto knihy a studie: „*Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů (Slováci, Ukrajinci, Vietnamci a Romové).*“ (Leontiyeva, et al., 2006), „*Etnické*

komunity v kulturní a sociální různosti.“ (Bittnerová, Moravcová, 2010), „*Strategie zvládání obtížných situací cizinci z Ukrajiny a Mongolska.*“ (Topinka, Janoušková, Kliment, 2010) a dále „*Analýza sociální situace a potřeb cizinců žijících na území města Plzně*“ (Toušek, 2009). Z těchto a dalších zdrojů je možné načerpat mnoho zkušeností a informací důležitých pro získání povědomí o cizincích jako cílové skupině pro sociální práci, avšak *nehovoří se v nich o zkušenostech s výkonem terénní sociální práce s cizinci.*

Přestože rozsah mého průzkumu v rámci bakalářské práce není široký, domnívám se, že přinesl alespoň soupis prvních poznatků vztahujících se k přímé realizaci terénní sociální práce s cizinci ze třetích zemí. Jak jsem v předchozím odstavci naznačila, nemám možnost srovnat své závěry průzkumu s odbornou literaturou či jinými výzkumy. Nepodařilo se mi najít zdroje, které by se zabývaly popisem praktických zkušeností s přímým výkonem terénní sociální práce s cizinci. Domnívám se, že taková metodika chybí. Toto tvrzení mohu doložit také na základě mé účasti na konferenci „*Terénní sociální práce s cizinci*“ konané 31. 10. 2012 v Olomouci, kterou pořádalo Centrum na podporu integrace cizinců v Olomouckém kraji. Na základě příspěvků účastníků konference a diskuze se ukázalo, že nejen terénní, ale také obecně sociální práci s cizinci, se doposud příliš pozornosti nevěnovalo, a tak pro ni chybí dobrá metodika a celkový koncept. Během konference se spíše kladly otázky, na které je třeba teprve odpovědi nalézt, ale také se dané problémy, které vznikají při sociální práci s cizinci, pojmenovávaly. Účastníci se shodli, že je následně třeba hledat vhodná řešení a vytvářet kvalitní metodiku. Proto se domnívám, že výsledky mého průzkumu, přestože svým rozsahem nejsou nikterak velké, mohou být pro praxi prospěšné a přinést tak první pohledy a zkušenosti na realizaci terénní sociální práce s cizinci se zaměřením na jejich aktivní vyhledávání a oslovování. Cílem této metody je zvýšit povědomí o systému sociální pomoci v České republice, zvyšovat informovanost, orientaci a samostatnost cizinců v novém prostředí, a tím působit preventivně a zmírňovat tak případné negativní dopady související s imigrací.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo popsat metodu terénní sociální práce jako takovou a následně se zaměřit na cílovou skupinu, kterou jsou cizinci ze zemí mimo Evropskou unii. Teoretická část práce se tedy zabývá nejen popisem metody terénní sociální práce, ale také poměrně velký prostor byl věnován pro vymezení specifik práce s touto cílovou skupinou, neboť se jedná o data, ze kterých musí každý sociální pracovník pracující s migranty vycházet. Zaměřila jsem se na oblast multikulturního poradenství, interkulturní komunikaci, proces integrace a například úrovně služeb v poradnách pro cizince. Domnívám se, že by sociální pracovník měl do určité míry znát své potenciální klienty, lépe řečeno charakteristiku dané cílové skupiny, které se věnuje. Z tohoto důvodu jsem jednu kapitolu věnovala také popisu některých konkrétních cizineckých komunit žijících v České republice se zaměřením na jejich kulturu, tradice a možné problémy související s jejich integrací. Myslím si, že veškerá uvedená fakta jsou nezbytnou výbavou odborníka pracujícího s lidmi z odlišného sociokulturního prostředí.

Praktickou část jsem zaměřila na lokalitu města Plzně a jejím cílem bylo realizovat terénní sociální práci s cizinci v praxi a při tom vypořádat další poznatky o této cílové skupině a jejím chování. Jsem přesvědčena, že tento cíl byl naplněn. Výzkumné otázky byly zodpovězeny a výsledky průzkumu naznačily míru využitelnosti a efektivnosti metody terénní sociální práce s cizinci ze třetích zemí. Hlavním cílem této metody je, aby se imigranti dokázali v novém prostředí sami orientovat a v případě potřeby využili bezplatný systém sociální pomoci, a tak se odpoutali ze závislosti na klientském (zprostředkovatelském) systému, který může jejich situaci využívat ve svůj prospěch a přinášet jim mnohá rizika. Vzhledem k tomu, že z průzkumu vyplynula také úskalí této metody obzvláště v souvislosti s onou cílovou skupinou, je zřejmé, že je do budoucna potřeba se tímto tématem podrobněji zabývat. Uvědomuji si, že nebylo možné v rámci bakalářské práce vyčerpat toto téma absolutně. Nicméně věřím, že tato práce přinesla určitá fakta a souhrn poznatků, která mohou sloužit jako odrazový můstek například pro další studenty zabývající se touto problematikou.

LITERATURA

BAREŠOVÁ, I. *Současná problematika východoasijských menšin v České republice*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, 2010. 126 s. ISBN 978-80-244-2645-7 s. 73

BEDNÁŘOVÁ Z., PELECH L. *Sociální práce na ulici*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1 s. 7, 9 – 13, 23

BEDNÁŘOVÁ Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8 s. 7, 44 - 46

BEŇÁK, D. a kol. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: Drom, romské středisko, 2002. 51 s. s. 22, 46

BITTNEROVÁ, D., MORAVCOVÁ, M. Sociální a kulturní různost v mezietnickém soužití. In BITTNEROVÁ, D., MORAVCOVÁ, M. (Eds.) *Etnické komunity v kulturní a sociální různosti*. 1. vydání. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010. s. 9 – 18. ISBN 978-80-87398-08-1

BRNULA, P. *Sociálna práca so žiadateľmi o azyl a azylantmi*. 1. vydání. Prešov: Akcent print, 2008. 88 s. ISBN 978-80-89295-10-4 s. 15, 16, 18, 67

BUSSCHER, F., WESTRA, L. Využití regionálních zdrojů v integračním procesu. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 259 – 286. ISBN 978-80-7387-097-3

ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In JANOUŠKOVÁ K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 9 – 23. ISBN 978-80-7368-503-4

DRBOHLAV, D., et al. Ruská komunita v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturální společnosti 21. století*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 73 – 79. ISBN 80-7178-648-9

DRBOHLAV, D., JANSKÁ, E., ŠELEPOVÁ, P. Ukrajinská komunita v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturální společnosti 21. století*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 89 – 97. ISBN 80-7178-648-9

DVOŘÁKOVÁ, J. Sociální práce s uprchlíky, imigranty a jejich dětmi. In MOJŽIŠOVÁ, A. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vydání. České Budějovice: JČU, Zdravotně sociální fakulta, 2008. s. 64 – 68. ISBN 978-80-7394-074-4

DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. 365 s. ISBN 978-80-7387-097-3

DVOŘÁKOVÁ, J., MOUREČKOVÁ, H. Boj s diskriminací. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 299 – 317. ISBN 978-80-7387-097-3

ELICHOVÁ, M. Specifika sociální práce s menšinami. In KAJANOVÁ, A., et al. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2009. s. 61 - 65. ISBN 978-80-7394-181-9

GARCEA, E. A. A. Kultura jako východisko a rámec pro poradenství – základní koncepty a perspektivy. In LAUNIKARI, M., PUUKARI, S. *Multikulturální poradenství. Teoretické základy a osvědčené postupy v Evropě*. Praha: Dům zahraničních služeb MŠMT pro Centrum Euroguidance, 2009. s. 47 – 59. ISBN 978-80-87335-07-9

HÄMÄLÄINEN, J., PUURUNEN, P., MÄÄTTÄ, M. Sociálně-pedagogický rámec pro multiprofesní spolupráci při podpoře lidí v multikulturálním kontextu. In LAUNIKARI, M., PUUKARI, S. *Multikulturální poradenství. Teoretické základy a osvědčené postupy*

v Evropě. Praha: Dům zahraničních služeb MŠMT pro Centrum Euroguidance, 2009. s. 170 – 183. ISBN 978-80-87335-07-9

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vydání. Praha: Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2 s. 50, 52, 201

HERVERTOVÁ, V. Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 151 – 169. ISBN 978-80-7387-097-3

HRADECKÝ, I. Základní činnosti terénního pracovníka. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 327 – 352. ISBN 978-80-7368-503-4

CHRENKOVÁ, M. Komunikační dovednosti. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 209 – 229. ISBN 978-80-7368-503-4

JABŮRKOVÁ, V. Základní činnosti terénního pracovníka. In JANOUŠKOVÁ K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 327 – 352. ISBN 978-80-7368-503-4

KAJANOVÁ, A. Definice základních pojmů. In KAJANOVÁ, A., et al. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2009. s. 7 – 15. ISBN 978-80-7394-181-9

KAJANOVÁ, A., URBAN, D. Vybrané menšiny v České republice v současné době – stručný přehled. In KAJANOVÁ, A., et al. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. České Budějovice: Jihočeská

univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2009. s. 25 - 29. ISBN 978-80-7394-181-9

KOCOUREK, J. Vietnamci v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 99 – 105. ISBN 80-7178-648-9

LAUNIKARI, M., PUUKARI, S. Multikulturní poradenství: východiska a perspektivy. In LAUNIKARI, M., PUUKARI, S. *Multikulturní poradenství. Teoretické základy a osvědčené postupy v Evropě*. Praha: Dům zahraničních služeb MŠMT pro Centrum Euroguidance, 2009. s. 26 – 38. ISBN 978-80-87335-07-9

LEONTIYEVA, Y. Ukrajinská menšina a migranti v ČR. In LEONTIYEVA, ET AL. *Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů (Slováci, Ukrajinci, Vietnamci a Romové)*. 1. vydání. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2006. s. 32 – 45. ISBN 80-7330-098-2

LOGGER, C. Koučování. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 83 – 105. ISBN 978-80-7387-097-3

LOGGER, C., et al. Vytváření sítí. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 211 – 229. ISBN 978-80-7387-097-3

MALINOVÁ, H. Základní činnosti terénního pracovníka. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 327 – 352. ISBN 978-80-7368-503-4

MATOUŠEK O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. vydání. Praha: SLON, 2003. 161 s. ISBN 978-80-7367-502-8 s. 144 - 146

MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008a. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8 s. 169 - 173

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

MARTÍNKOVÁ, Š. Sociabilita vietnamského etnika v Praze. In UHEREK Z., KORECKÁ Z., POJAROVÁ T. A KOL. *Cizinecké komunity z antropologické perspektivy: vybrané případy významných imigračních skupin v České republice*. Praha: Etnologický ústav AV ČR, 2008. s. 167 – 210. ISBN 978-80-87112-12-0

MARTÍNKOVÁ, Š. *Vietnamská komunita v Praze*. 1. vydání. Praha: Muzeum hlavního města Prahy, 2010. 48 s. ISBN 978-80-85394-72-6 s. 24, 35 – 37

MOUREČKOVÁ, H., DVOŘÁKOVÁ, J. Aktivní vyhledávání klientů. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 287 – 298. ISBN 978-80-7387-097-3

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0 s. 140

NAVRÁTIL, P. Menšiny. In NAVRÁTIL, P. A KOL. *Romové v české společnosti*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 16 – 29. ISBN 80-7178-741-8

NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.), et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 201 s. Dostupné online z http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf (s. 9, 11 – 22, 45)

PASTRŇÁK, R. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava: Optys, 2008. 67 s. ISBN 978-80-85819-69-4 s. 30, 31, 36 – 38, 44, 46, 54 - 56

RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog – zásady a praxe*. Boskovice: Albert, 1999. 72 s. ISBN 80-85834-71-5 s. 11, 22, 34

ROTHFUSZ, J., et al. Migrace: Možnosti a problémy související s integrací. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 35 – 49. ISBN 978-80-7387-097-3

ROTHFUSZ, J., HORSKÁ, J. Interkulturní komunikace v sociální práci. In DVOŘÁKOVÁ, J., et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. S. 73 -74. ISBN 978-80-7387-097-3

STRASSER, M. Pokus o objasnění základních pojmů. In MACHALOVÁ, T., et al. *Lidská práva proti rasismu*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2001. s. 22 – 28. ISBN 80-7239-099-6

TOPINKA, D., JANOUŠKOVÁ, K., KLIMENT, P. *Strategie zvládání obtížných situací cizinci z Ukrajiny a Mongolska*. SocioFactor, 2010. 69 s. Dostupné online z http://aa.ecn.cz/img_upload/224c0704b7b7746e8a07df9a8b20c098/strategie_zvladani_obtiznych_situaci.pdf

TOUŠEK, L. Zpráva z šetření „Analýza sociální situace a potřeb cizinců žijících na území města Plzně“. Plzeň: CAAT, 2009. 45 s. (s. 5 – 11, 13, 14, 17, 18, 21, 23, 25 - 34)

TOUŠEK, L. Vybrané aspekty metodologie aplikované antropologie. In HIRT, T. A KOL. *Vybrané kapitoly z aplikované sociální antropologie*. 1. vydání. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. s. 25 – 73. ISBN 978-80-261-0122-2

Velký sociologický slovník. Sv. 1, A-O. Praha: Karolinum, 1996. 747 s. ISBN 80-7184-164-11 s. 276, 277, 668, 669

ZAJĎÁKOVÁ, S. Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 353 – 405. ISBN 978-80-7368-503-4

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ZILYNSKYJ, B., KOČÍK, R. Ukrajinci v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 81 – 87. ISBN 80-7178-648-9

ZIMMERMANNOVÁ, M. Základní činnosti terénního pracovníka. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 327 – 352. ISBN 978-80-7368-503-4

ZIMMERMANNOVÁ, M. Historie terénní sociální práce. In KLÍMA, P., et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 299 – 302. ISBN 978-80-254-4001-8

INTERNETOVÉ ZDROJE

Centrum pro integraci cizinců, O nás, *Naše poslání* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.cicpraha.org/cs/o-nas/nase-poslani.html>>

Centra na podporu integrace cizinců, O nás, *Informace o projektech* [online]. [cit. 2012-08-31]. Dostupné z <<http://www.integracnicentra.cz/Onas/informaceOProjektech.aspx>>

Český statistický úřad, Vydáváme, *Cizinci v ČR 2012* [online]. [cit. 2013-01-04]. Dostupné z <[http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/CB00457FE3/\\$File/141412_t1-03.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/CB00457FE3/$File/141412_t1-03.pdf)>

Charita České republiky, Činnost v ČR, Pomoc cizincům v nouzi [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.charita.cz/cinnost-v-cr/pomoc-cizincum-v-nouzi-na-uzemi-cr/>>

International Organization for Migration, *Aktivita* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.iom.cz/aktivita/>>

Organizace pro pomoc uprchlíkům [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://www.opu.cz/>>

Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky, *Základní informace* [online]. [cit. 2012-08-30]. Dostupné z <<http://unhcr.dexusnet.cz/zakladni/?cid=33>>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1	Vzor záznamového archu ⁹
Příloha č. 2	Rámec multikulturních poradenských kompetencí ¹⁰
Příloha č. 3	Statistické údaje ¹¹

⁹ Zdroj: vlastní

¹⁰ Zdroj: LAUNIKARI, M., PUUKARI, S. *Multikulturní poradenství. Teoretické základy a osvědčené postupy v Evropě*. s. 160 - 161

¹¹ Zdroj: Český statistický úřad, Vydáváme, *Cizinci v ČR 2012* [online]. [cit. 2013-01-04]. Dostupné z <[http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/CB00457FE3/\\$File/141412_t1-03.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/CB00457FE3/$File/141412_t1-03.pdf)>

Příloha č. 2 Rámec multikulturních poradenských kompetencí

Tabulka 1

Rámec multikulturních poradenských kompetencí (upraveno podle Sue a kol. 1992)

A. Názory a postoje	1. Uvědomění vlastních předpokladů, hodnot a přesudků	2. Porozumění světovému názoru kulturně odlišného klienta	3. Rozvoj odpovídajících intervenčních strategií a technik
	<p>1. Poradci jsou si vědomi svého kulturního dědictví a hodnot a respektují odlišnosti.</p> <p>2. Poradci si uvědomují, jak jejich kulturní zájmy ovlivňují psychologické procesy.</p> <p>3. Poradci jsou schopni rozpoznat limity svých kompetencí a odbornosti.</p> <p>4. Poradci nemají obíže s odlišnostmi, jež mezi nimi a klienty existují v oblasti etnicity, kultury a víry.</p>	<p>1. Poradci jsou si vědomi svých negativních emočních reakcí vůči jiným rasovým a etnickým skupinám, které mohou jejich klientovi v rámci poradenství uskodit. Jsou ochotni porovnat vlastní názory a postoje s převládajícím svých odlišných klientů nepředsudčným způsobem.</p> <p>2. Poradci jsou si vědomi svých stereotypů a přesudků, které mohou mít vůči jiným rasovým a etnickým menšinám.</p>	<p>1. Poradci respektují klientovo náboženské přesvědčení a hodnoty týkající se tělesné a duševního fungování.</p> <p>2. Poradci respektují domokodé praktiky pomoci a respektují vnitřní pomáhající systémy menšinové komunity.</p> <p>3. Poradci oceňují bilingvismus a nevidí cíť řeč jako překážku poradenství.</p>
B. Znalosti	<p>1. Poradci mají specifické znalosti o svém rasovém a kulturním dědictví a o tom, jak ovlivňuje jejich definice a zkrslení o normalitě/abnormalitě v poradenském procesu.</p> <p>2. Poradci mají znalosti a rozumějí tomu, jak utlak, rasismus diskriminace a stereotypizování ovlivňují je osobně i v jejich práci.</p> <p>3. Poradci vědí o svém sociálním vlivu na druhé. Vědí o rozdílech v komunikačních stylech a jejich dopadu na klienty z menšin.</p>	<p>1. Poradci mají znalosti a rozumějí tomu, jak mohou rasa a kultura ovlivnit utváření osobnosti, profesní volby, projevy psychologických poruch, hledání pomoci a přijatelnost poradenských přístupů.</p> <p>2. Poradci rozumějí tomu, jak mohou rasa a kultura ovlivnit utváření osobnosti, profesní volby, projevy psychologických poruch, hledání pomoci a přijatelnost poradenských přístupů.</p> <p>3. Poradci vědí o mzdých zřetelných hodnotách nášp a používají postupy a intervence výsledky s vědomím kulturně a jazykových charakteristik klientů.</p> <p>4. Poradci znají rodinné, spáky menšin, hierarchie, hodnoty a přesvědčení stejně jako vst a zdroje menšinové komunity.</p> <p>5. Poradci si uvědomují, jak diskriminací praktiky, jež mohou ovlivnit psychologické procesy populace, které jsou služby poskytovány</p>	<p>1. Poradci mají znalosti a rozumějí tomu, jak různé poradenské praktiky vyhovují kulturně odlišnému klientovi.</p> <p>2. Poradci jsou si vědomi institucionálních bariér, které brání menšinám využívat podpůrné služby.</p> <p>3. Poradci vědí o mzdých zřetelných hodnotách nášp a používají postupy a intervence výsledky s vědomím kulturně a jazykových charakteristik klientů.</p>
C. Dovednosti			
	<p>1. Poradci hledají vzdělávací, konzultační a výzkové zkušenosti, aby obohatili své znalosti a posílili účinnost práce s kulturně odlišnou populací.</p> <p>2. Poradci se snaží porozumět sobě samým jako rasovým a kulturním bytostem a aktivně hledají neaistickou identitu.</p>	<p>1. Poradci by se měli obeznámit s relevantními výzkumy. Měli by aktivně hledat vzdělávací zkušenosti, které obohatí jejich znalosti, porozumění a mezikulturní dovednosti.</p> <p>2. Poradci se aktivně zajímají o jedince z menšin i mimo poradenskú situace.</p>	<p>1. Poradci jsou schopni využívat šklu verbálních a neverbálních postupů pomoci a při volbě opatření brát ohled na jejich kulturně vázanou povahu.</p> <p>2. Poradci užívají intervence pro podporu klienta, pomáhají mu zjistit, kdy tkví problémy v přesudcích a rasismu a ne v klientovi.</p> <p>3. Poradci nejsou proti vyhledání konzultace s tradičními léčiteli a náboženskými vůdci a praktiky z komunity kulturně odlišných klientů, pokud je to vhodné.</p> <p>4. Poradci používají jazyk požadovaný klientem. Pokud je třeba, vyhledají tlumočnicka nebo klienta předají kvalifikovanému bilingvnímu poradci.</p> <p>5. Poradci jsou experty v použití tradičních hodnotních a restovačích nástrojů a jsou si též vědomi jejich kulturních omezení.</p> <p>6. Poradci by měli dohlížet a pracovat na odstranění zaujatých, přesudčných a diskriminujících postupů.</p> <p>7. Poradci přijímají odpovědnost za vzdělávání svých klientů v procesech psychologických intervencí, jako jsou cíle, očekávání, zákonná práva a poradenskú orientace.</p>

Příloha č. 3 Statistické údaje

1-3. 5 nejčastějších státních občanství cizinců podle oblasti, kraje a okresu v letech 2010-2011 (31.12.)^{*)}

Foreigners: top 5 of citizenship: by area, region and district in 2010-2011 (31 December)^{*)}

Pramen: Ředitelství služby cizinecké policie
Ministerstva vnitra ČR

Source: Directorate of Alien Police,
Ministry of the Interior of the CR

Oblast, kraj, okres Area, region, district	31. 12. 2010				31. 12. 2011				
	Slovensko	Vietnam	Rusko	Polsko	Ukrajina	Slovensko	Vietnam	Rusko	Polsko
ČESKÁ REPUBLIKA CZECH REPUBLIC	71 780	60 289	31 807	18 242	118 932	81 253	58 205	32 376	19 058
PRAHA (NUTS2)	17 570	10 706	18 703	1 955	49 695	22 408	11 001	19 587	2 489
Hlavní město Praha (NUTS3)	17 570	10 706	18 703	1 955	49 695	22 408	11 001	19 587	2 489
Praha 1	370	102	486	42	447	429	112	566	45
Praha 2	654	276	1 046	87	1 536	873	286	1 137	126
Praha 3	1 155	359	969	127	3 123	1 441	357	1 139	150
Praha 4	3 513	5 177	2 245	409	8 404	4 667	5 431	2 271	560
Praha 5	2 696	848	4 789	392	8 232	3 328	854	4 982	466
Praha 6	1 601	386	2 587	159	3 595	2 009	385	2 672	232
Praha 7	618	455	699	40	1 502	806	487	701	46
Praha 8	1 482	544	1 337	145	5 033	1 761	527	1 392	174
Praha 9	2 790	1 128	2 259	288	11 535	3 555	1 069	2 432	326
Praha 10	2 567	1 381	2 197	254	5 911	3 388	1 430	2 164	358
Praha	124	50	89	12	377	151	63	131	6
STŘEDNÍ ČECHY (NUTS2)	12 814	6 160	4 220	2 245	18 159	14 569	5 657	4 127	2 411
Středočeský kraj (NUTS3)	12 814	6 160	4 220	2 245	18 159	14 569	5 657	4 127	2 411
Benešov	384	267	62	129	644	452	246	68	133
Beroun	809	358	199	47	785	895	343	204	49
Kladno	1 367	695	641	124	1 729	1 498	635	561	130
Kolín	951	472	96	118	988	977	370	99	116
Kutná Hora	378	277	34	72	527	417	270	34	78
Mělník	727	303	263	87	2 910	945	302	197	92
Mladá Boleslav	3 354	989	147	1 120	1 914	3 690	851	150	1 246
Nymburk	779	257	351	82	1 146	814	268	355	81

Praha - východ	1 720	668	793	164	3 766	2 358	542	822	180
Praha - západ	1 564	528	1 351	158	2 130	1 692	531	1 356	164
Příbram	503	293	202	44	889	544	323	199	43
Rakovník	278	1 053	81	100	731	287	976	82	99
JIHOZÁPAD (NUTS2)	7 584	8 441	826	975	10 238	8 108	7 953	810	1 011
Jihočeský kraj (NUTS3)	2 588	2 594	542	302	4 288	2 747	2 521	537	315
České Budějovice	925	526	304	39	1 517	949	552	302	43
Český Krumlov	332	527	112	70	630	348	477	113	69
Jindřichův Hradec	276	556	32	53	257	288	537	33	54
Písek	218	141	24	31	283	234	179	18	39
Prachatice	150	442	30	25	225	148	380	31	22
Strakonice	328	260	11	46	820	368	240	12	46
Tábor	359	142	29	38	556	412	156	28	42
Plzeňský kraj (NUTS3)	4 996	5 847	284	673	5 950	5 361	5 432	273	696
Domažlice	481	886	18	27	322	491	908	19	28
Klatovy	473	522	20	60	514	507	469	20	61
Plzeň	2 354	2 353	165	358	3 529	2 531	2 195	159	374
Plzeň - jih	356	285	15	50	412	381	232	14	47
Plzeň - sever	411	177	7	68	356	437	181	9	70
Rokycany	336	155	30	42	401	378	125	23	45
Tachov	585	1 469	29	68	416	636	1 322	29	71
SEVEROZÁPAD (NUTS2)	4 835	16 624	4 972	1 372	8 339	5 317	15 827	4 705	1 398
Karlovarský kraj (NUTS3)	1 495	8 082	3 051	208	2 507	1 650	7 606	2 914	220
Cheb	520	4 458	344	64	849	577	4 241	345	69
Karlovy Vary	531	2 951	2 571	75	1 344	605	2 671	2 430	81
Sokolov	444	673	136	69	314	468	694	139	70
Ústecký kraj (NUTS3)	3 340	8 542	1 921	1 164	5 832	3 667	8 221	1 791	1 178
Děčín	391	1 881	120	448	457	423	1 797	119	434
Chomutov	637	1 617	114	202	950	699	1 526	109	209
Litoměřice	394	494	105	89	1 276	464	468	76	115
Louny	475	332	78	63	426	512	362	76	62
Most	413	1 100	76	152	341	463	1 096	80	151

Teplice	507	1 895	977	64	837	542	1 801	946	60
Ústí nad Labem	523	1 223	451	146	1 545	564	1 171	385	147
SEVEROVÝCHOD (NUTS2)	8 100	5 565	954	4 721	13 830	8 487	5 223	916	4 649
Liberecký kraj (NUTS3)	3 296	2 240	474	1 515	5 412	3 484	2 133	465	1 489
Česká Lípa	464	548	113	265	471	488	537	97	256
Jablonec nad Nisou	866	597	71	429	1 149	918	516	77	422
Liberec	1 639	947	241	563	3 160	1 738	911	239	566
Semily	327	148	49	258	632	340	169	52	245
Královéhradecký kraj (NUTS3)	2 282	1 641	287	1 971	4 819	2 334	1 611	273	1 911
Hradec Králové	633	606	111	186	2 081	658	557	107	183
Jičín	498	307	52	126	1 036	507	281	51	129
Náchod	333	342	48	609	636	331	361	43	598
Rychnov nad Kněžnou	346	132	27	351	320	358	150	24	336
Trutnov	472	254	49	699	746	480	262	48	665
Pardubický kraj (NUTS3)	2 522	1 684	193	1 235	3 599	2 669	1 479	178	1 249
Chrudim	301	282	27	40	597	324	273	26	40
Pardubice	1 253	1 001	95	143	1 911	1 329	830	91	161
Svitavy	235	163	23	84	430	256	171	22	79
Ústí nad Orlicí	733	238	48	968	661	760	205	39	969
JIHOVÝCHOD (NUTS2)	8 817	5 864	1 136	899	14 093	9 563	5 879	1 248	931
Kraj Vysočina (NUTS3)	1 613	1 259	146	199	2 495	1 742	1 195	138	202
Havlíčkův Brod	396	260	43	61	263	414	246	43	59
Jihlava	486	286	26	37	745	518	273	23	40
Pelhřimov	265	158	23	33	599	318	151	25	34
Třebíč	220	370	33	31	492	223	357	28	31
Žďár nad Sázavou	246	185	21	37	396	269	168	19	38
Jihomoravský kraj (NUTS3)	7 204	4 605	990	700	11 598	7 821	4 684	1 110	729
Blansko	471	109	28	53	503	499	114	37	53
Brno-město	3 273	2 848	634	401	7 609	3 613	2 838	761	418
Brno-venkov	990	485	128	89	2 113	1 105	469	122	93
Břeclav	804	286	30	33	408	843	286	30	38
Hodonín	974	209	44	39	178	1 010	234	43	41

Vyškov	360	108	30	20	560	381	121	30	22
Znojmo	332	560	96	65	227	370	622	87	64
STŘEDNÍ MORAVA (NUTS2)	5 879	2 191	481	861	3 094	6 181	2 122	490	895
Olomoucký kraj (NUTS3)	2 677	1 288	248	539	2 057	2 826	1 281	246	570
Jeseník	161	156	22	97	31	169	146	22	117
Olomouc	1 432	483	136	145	853	1 473	493	138	151
Prostějov	329	117	18	42	468	350	108	21	40
Přerov	512	332	59	78	407	557	336	52	83
Šumperk	243	200	13	177	298	277	198	13	179
Zlínský kraj (NUTS3)	3 202	903	233	322	1 037	3 355	841	244	325
Kroměříž	330	307	60	46	290	340	239	53	48
Uherské Hradiště	1 093	191	49	54	208	1 131	173	53	54
Vsetín	601	82	17	128	160	635	88	19	124
Zlín	1 178	323	107	94	379	1 249	341	119	99
MORAVSKOSLEZSKO (NUTS2)	6 181	4 738	515	5 214	1 484	6 620	4 543	493	5 274
Moravskoslezský kraj (NUTS3)	6 181	4 738	515	5 214	1 484	6 620	4 543	493	5 274
Bruntál	262	113	8	155	55	280	126	8	160
Frýdek-Místek	1 027	203	43	830	167	1 089	213	51	796
Karviná	1 572	236	104	3 300	142	1 661	248	76	3 349
Nový Jičín	579	317	35	128	108	592	346	32	128
Opava	343	477	37	254	98	371	375	38	242
Ostrava-město	2 398	3 392	288	547	914	2 627	3 235	288	599
Nezjištěno / <i>Not identified</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

¹⁾ údaje nezahrnují cizince s platným azylem na území ČR

^{*)} Data do not include foreigners with valid asylum on the territory of the CR