

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

**Interkulturní kompetence v sociální práci s imigranty**  
Bakalářská práce

Autorka: Lucie Bilderová  
Studijní program: Sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách  
Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Lucie Bilderová

**Studium:** F20BK0035

**Studijní program:** B0923P240001 Sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce v preventivních službách

**Název bakalářské práce:** **Interkulturní kompetence v sociální práci s imigranty**

Název bakalářské práce AJ: Intercultural Competencies and Social Work Practice with Immigrants

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Práce se bude zabývat tím, jak sociální pracovníci v nestátních neziskových organizacích pracujících s imigranty v hlavní městě Praha reflektují své vlastní interkulturní kompetence a problémy, se kterými se při setkávání a komunikaci s klienty z jiných kultur setkávají. Pozornost bude věnována i procesu získávání interkulturních kompetencí v rámci vzdělávacího procesu, ale také v rámci dalšího profesního vzdělávání. Cíle bude dosaženo především za pomoci kvalitativního šetření mezi představiteli uvedených organizací. Využita bude i analýza relevantních dokumentů, studium odborné literatury a dalších zdrojů.

DEARDOFF, Darla K., ed. The SAGE Handbook of Intercultural Competence. Los Angeles, USA: SAGE Publications, 2009. ISBN 978-1-4129-6045-8. HLADÍK, Jakub. Multikulturní kompetence studentů pomáhajících profesí. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014. ISBN 978-80-7454-426-2. MLČÁK, Zdeněk, ed. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3. A další literatura dle studentkou provedených rešerší.

**Zadávací pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

**Oponent:** JUDr. et Mgr. Filip Rigel, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 15.6.2022

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

V Praze dne 13. dubna 2023

.....

Lucie Bilderová

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu práce Mgr. Michalovi Trousilovi, Ph.D. za odborné vedení práce a za cenné rady a připomínky, které mi poskytl.

Dále děkuji všem informantům a informantkám za jejich vstřícnost a ochotu při poskytnutí rozhovorů.

## **Anotace**

BILDEROVÁ, Lucie. Interkulturní kompetence v sociální práci s imigranty. Hradec Králové, 2023. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce).

Práce se zabývá tím, co jsou interkulturní kompetence v sociální práci s imigranty, jaká jsou specifika této cílové skupiny, jak jsou interkulturní kompetence reflektovány samotnými sociálními pracovníky a jaké obtíže řeší sociální pracovníci zabývající se touto cílovou skupinou. Pozornost je věnována i procesu získávání interkulturních kompetencí v průběhu vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Metodika zpracování je opřena o empirické šetření – polostrukturované rozhovory s vedoucími sociálními pracovníky pracujícími v nestátních neziskových organizacích v Praze. Dalším zdrojem práce je odborná literatura a další relevantní zdroje k tématu práce.

Klíčová slova: sociální práce s imigranty, interkulturní kompetence, nestátní neziskové organizace, specifika práce s imigranty

## **Annotation**

BILDEROVÁ, Lucie. Intercultural Competencies in Social Work Practice with Immigrants. Hradec Králové, 2023. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce).

The thesis deals with intercultural competencies in the social work with immigrants. The focus is given on specifics of this target group and the fact how are intercultural competencies seen by social workers themselves. Emphasis is given also on the difficulties that social workers deal in work with this target group and the process of achieving intercultural competencies during university studies and at the further education. The methodology is based on empirical research, semi-structured interviews with the Heads of Social Services at non-governmental organizations in Prague. Next source of information were academic resources.

Keywords: social work with immigrants, intercultural competencies, non-profit organizations, specifics in social work with immigrants

<b>Obsah</b>	
Úvod .....	9
<b>I Cíl práce a metodika zpracování .....</b>	<b>11</b>
<b>II Teoretická část .....</b>	<b>13</b>
<b>1 Specifika sociální práce s imigranty .....</b>	<b>13</b>
1.1 Specifika na straně klienta .....	14
1.1.1 Trauma a traumatická zkušenost.....	15
1.1.2 Akulturační stres .....	15
1.1.3 Omezený přístup ke vzdělání a zaměstnání v hostitelské zemi .....	16
1.1.4 Kulturní odlišnost .....	17
1.2 Požadavky na sociálního pracovníka .....	17
1.2.1 Znalost legislativy .....	17
1.2.2 Reflexe tzv. opěrných bodů .....	18
1.2.3 Působení sociálního pracovníka směrem ke společnosti .....	19
1.2.4 Reflexe stereotypů .....	19
1.3 Důležitost aktéři v sociální práci s imigranty .....	20
1.3.1 Státní správa a samospráva .....	20
1.3.2 Nestátní neziskové organizace.....	22
<b>2 Interkulturní kompetence a jejich význam v sociální práci.....</b>	<b>24</b>
2.1 Vymezení pojmu interkulturní a multikulturní .....	24
2.1.1 Transkulturní a kulturně standardní přístup v sociální práci s imigranty ..	25
2.2 Přehled teorií interkulturních kompetencí.....	27
2.2.1 Pyramidový model interkulturních kompetencí .....	27
2.2.2 Kognitivní, afektivní a behaviorální kompetence.....	28
2.2.3 Interkulturní kompetence v kontextu interkulturní komunikace .....	30
2.2.4 Multikulturní poradenské kompetence .....	30
2.3 Interkulturní kompetence v sociální práci v ČR .....	31
<b>3 Příprava soc. pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí v ČR .....</b>	<b>34</b>
3.1 Minimální standard vzdělávání v sociální práci .....	34
3.2 Další vzdělávání sociálních pracovníků.....	35
<b>4 Shrnutí teoretické části.....</b>	<b>40</b>
<b>III Empirická část.....</b>	<b>42</b>
<b>5 Metodické ukotvení.....</b>	<b>42</b>
5.1 Hlavní cíl a výzkumné otázky .....	42
5.2 Metoda výzkumného šetření .....	43

5.3	Vymezení zkoumané oblasti a charakteristika výzkumného souboru .....	44
5.4	Sběr informací a průběh šetření .....	47
5.5	Způsob zpracování získaných dat .....	49
5.6	Etická rizika výzkumu .....	49
<b>6</b>	<b>Interpretace výsledků šetření.....</b>	<b>50</b>
6.1	Specifika sociální práce s imigranty .....	50
6.2	Reflexe interkulturních kompetencí .....	54
6.3	Význam interkulturních kompetencí v sociální práci s imigranty .....	58
6.4	Obtíže při práci s lidmi z odlišných kultur.....	59
6.5	Vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí .....	59
6.6	Vzdělávací potřeby sociálních pracovníků ve vztahu k interkulturním kompetencím v oblasti dalšího vzdělávání .....	62
<b>7</b>	<b>Shrnutí empirické části.....</b>	<b>64</b>
<b>Závěr</b>	.....	<b>70</b>
Seznam tabulek	.....	73
Seznam použité literatury	.....	74
Přílohy	.....	78



## Úvod

Bakalářská práce se zabývá tím, co jsou interkulturní kompetence, jak je reflektují sociální pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou imigrantů, jaká jsou specifika této cílové skupiny a jaké klade práce s lidmi z odlišných kultur požadavky na dovednosti sociálních pracovníků. Pozornost, s ohledem na interkulturní kompetence, je věnována také procesu vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Důležitost tématu interkulturních kompetencí je úzce spojena s aktuální společenskou situací, kdy do České republiky přichází velké množství lidí z jiných zemí. Téma bylo zvoleno již před válkou na Ukrajině, neboť reflektuje fakt, že kvůli probíhající válkám na Blízkém východě a nestabilním politickým situacím, ještě větším chudnutím rozvojových zemí nebo v důsledku klimatických změn, se dává do pohybu stále více lidí. Současná demografická situace v České republice (stárnutí populace, odchod produktivních generací do důchodu) navíc ukazuje na nutnost se nejen o migraci zajímat, ale i aktivně pracovat s faktem, že v některých odvětvích bude (případně již je) ještě větší potřeba zahraničních pracovníků, než je nyní. Soužití lidí pocházejících z různých kulturních a náboženských prostředí přináší pro hostitelskou společnost nové výzvy – ve formě (oboustranné) tolerance, respektu a porozumění pro situaci nově příchozích, ale zároveň s sebou nese i negativní jevy jako jsou xenofobie a předsudečné násilí, které mohou v extrémních případech vyústit k vyčlenění a desocializaci příchozích na okraj společnosti (v podobě ubytoven na okraji měst, segregovaných škol apod.) a v důsledku toho může dopad imigrace být mnohem větším rizikem než imigrace jako taková.

Tento společenský kontext se promítá i do sociální práce. Mnozí příchozí, vzhledem ke svému postavení a složité situaci, jsou klientelou sociální práce. Je tak potřeba sociálních pracovníků, kteří jsou připraveni s nově příchozími pracovat.

Práce je zaměřena pouze na imigranty první generace, neboť není v rozsahu bakalářské práce zpracovávat i problematiku dalších generací. Situace druhých a třetích generací je totiž poměrně odlišná. Jedná se například o české občany, kteří nemají češtinu jako svůj mateřský jazyk, případně česky nemluví do určitého věku vůbec.

Jelikož pojem cizinec považuji za stigmatizující (obdobně jako Roubalová et al., 2005), v textu ho používám jen v přímých citacích odborné literatury, informantů nebo při zdůraznění pojmu jako právní kategorie (např. při odkazu na legislativu). Užívanou terminologii přibližuji v kapitole 1.

Jelikož sama působím v oblasti sociálního poradenství pro imigranty, výsledky empirického šetření (konkrétně vzdělávací potřeby sociálních pracovníků) jsou nabídnuty mému zaměstnavateli, který je institucí s akreditovaným seminářem pro další vzdělávání sociálních pracovníků a uvedená zjištění poslouží jako inspirační zdroj pro další připravovaná školení pro sociální pracovníky.

V kapitole 1 je text uveden výběrem specifík sociální práce s cílovou skupinou imigrantů. Vycházím z předpokladu, že specifčnost cílové skupiny klade určité požadavky na dovednosti sociálních pracovníků, kteří s imigranty pracují. Ty zmiňuji v následující kapitole. Jelikož do výzkumného vzorku byli zařazeni pracovníci nestátních neziskových organizací, uvádím v další části detailnější pohled na jejich činnost, zároveň stručně zmiňuji i ostatní důležité aktéry – stát a samosprávu. Přestože aktéru je mnohem více (např. média, veřejný ochránce práv, odborové svazy, zaměstnavatelé apod.) nebylo v možnostech práce se všem věnovat podrobněji.

V kapitole 2 uvádím přehled teorií interkulturních kompetencí jak z české, tak zahraniční literatury.

Kapitola 3 je věnována procesu vzdělávání s ohledem na interkulturní kompetence. Představuji Minimální standard vzdělávání v sociální práci a provedla jsem vlastní rešerši dostupných seminářů dalšího vzdělávání s tématem interkulturních kompetencí.

Pro zodpovězení výzkumných otázek a dosažení cíle práce je použita kvalitativní výzkumná strategie. Se sedmi informanty z nestátních neziskových organizací pracujících s imigranty v hlavním městě Praha byly vedeny polostrukturované rozhovory. Jejich analýzu, interpretaci a shrnutí uvádím v kapitolách 5-7.

## **I Cíl práce a metodika zpracování**

Hlavním cílem bakalářské práce a empirického šetření je zjistit, jak sociální pracovníci v nestátních neziskových organizacích pracujících s imigranty v hl. m. Praha reflektují interkulturní kompetence a specifika sociální práce s imigranty a jak hodnotí svoji připravenost na práci s lidmi z odlišných kultur v rámci vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

K tomu, aby byl dosažen hlavní cíl, je potřeba zodpovědět následující výzkumné otázky (dílní cíle):

- 1. Jaká jsou specifika sociální práce s imigranty?**
- 2. Co jsou interkulturní kompetence?**
- 3. Jak sociální pracovníci definují interkulturní kompetence?**
- 4. Jaký význam mají interkulturní kompetence v sociální práci?**
- 5. Ve kterých oblastech při kontaktu s klienty z odlišného kulturního prostředí vnímají sociální pracovníci obtíže?**
- 6. Jakým způsobem jsou sociální pracovníci vzděláváni v oblasti interkulturních kompetencí ve vysokoškolském studiu a dalším vzdělávání?**
- 7. Jaké jsou vzdělávací potřeby sociálních pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí?**

Na výzkumnou otázku č.1 a 6 hledám odpověď prostřednictvím empirického šetření i studia odborné literatury a dalších relevantních zdrojů. Výzkumná otázka č. 2 je zodpovězena studiem odborné literatury a dalších relevantních zdrojů v teoretické části bakalářské práce. Na zbylé výzkumné otázky č. 3,4,5 a 7 hledám odpověď prostřednictvím empirického šetření.

Podrobný popis toho, jakým způsobem je postupováno v zodpovězení výzkumných otázek, je uvedeno v kapitole 5: Metodické ukotvení výzkumu.

Pro empirickou část práce byla vybrána metoda kvalitativního výzkumu, konkrétně polostrukturovaných rozhovorů s vedoucími pracovníky nestátních neziskových organizací pracujících s imigranty v Praze.

Pojem **interkulturní** je v textu uváděn ve smyslu existence více kultur ve stejném čase, kdy mezi kulturami existuje interakce (Hladík, 2014). **Kompetence** jsou chápány jako „(...) *projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž*

*součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“ (Havrdová, 1999:42).*

## II Teoretická část

### 1 Specifika sociální práce s imigranty

Vzhledem k procesu globalizace, válkám a konfliktům, zvyšující se chudobě rozvojových zemí a klimatickým změnám se dává do pohybu po světě mnoho lidí. Výjimkou není ani Česká republika, která se po revoluci nově stává cílovou zemí imigrace. Příchod imigrantů s sebou má v cílové zemi dopad především v oblasti (Trousil, 2011):

a/ ekonomické: příchozí zpravidla pracují v nízko kvalifikovaných profesích za nižší mzdové ohodnocení, přesto může být jejich výdělek v porovnání s příjmem v zemi původu lepší. Pro české zaměstnavatele představují imigranti důležitou pracovní sílu v oblastech, které nejsou pro občany hostitelské země zajímavé. Nemalou část peněz pak imigranti posílají do svých domovských zemí ve formě *remitencí*, které jsou zpoplatněny českým bankovním systémem a jsou tak příjmem i pro domácí ekonomiku. V případě, že jsou imigranti dobře integrováni do hostitelské společnosti a pobývají a pracují v zemi legálně, jsou dopady na hostitelskou společnost pozitivní. Dopad může být i negativní, jako je tomu v případě *neregulérních imigrantů*, kdy jejich pobyt a/nebo práce nejsou legalizovány a hostitelská společnost ztrácí například na odvodech na zdravotním a sociálním pojištění nebo dani z příjmu;

b/ politické: v případech, kdy domácí obyvatelstvo není v dobré situaci (je např. vysoká míra inflace nebo vysoká nezaměstnanost), může docházet k růstu pravicového extremismu či rasismu vůči imigrantům, posilované negativními až potenciálně nenávislnými projevy politiků. Velkým rizikem jsou imigranti, kteří jsou segregováni od majoritní společnosti a představují potenciální zdroj radikalismu;

c/ environmentální: z pohledu zemědělství se jedná o omezený přístup ke zdrojům jako je voda nebo výnosy ze zemědělské produkce. Z pohledu sociální ekologie může příchod příliš velkého množství lidí, který není regulován ze strany přijímacího státu, představovat ohrožení stability společenství.

(Trousil dále uvádí i dopad psychosociální, který ve výčtu neuvádím a vybírám jen ty dopady, které jsou na úrovni celé společnosti.)

Migrace se tak stává důležitým tématem pro sociální práci, protože nedopadá jen na jednotlivce, ale na celou společnost. U jednotlivce má migrace přímý vliv na jeho psychický stav (např. stres z nové situace a nejistoty toho, co bude), na úrovni společnosti mohou migraci doprovázet nacionalismus, rasismus, xenofobie a další jevy. Sociální

práce by tak neměla být omezena na práci pouze na jedné rovině, a měla by se soustředit jak na jednotlivce, tak na společenské jevy, které migraci doprovázejí. (Trousil, 2007)

Sociální práce je v textu pojímána v souladu s definicí americké Národní asociace sociálních pracovníků z r. 1973 jako „*profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl*“ (Navrátil in Matoušek, 2007:184).

Pro potřeby této práce je jako cíl sociální práce s imigranty chápána integrace příchozích do majoritní společnosti, která spočívá v zajištění bydlení, práce, vzdělání a pomoci s osvojením českého jazyka (Günterová in Matoušek, 2005) a práce na individuální situaci klienta a prevenci konfliktních situací ve společnosti, které může imigrace způsobovat (Trousil, 2007).

Pojmy *imigrant* a *příchozí* používám jako synonyma pro ty, kteří překročí hranice národního státu a jejich pobyt na území České republiky je míněn na dobu delší jak jeden rok a jejich příchod je dobrovolný (Dohnalová in Palašáková, 2014).

Pro účely této práce neužívám termín *migrant*, neboť označení zahrnuje osoby, které migrují cirkulárně a v případě, že chápeme cíl sociální práce s imigranty jako jejich integraci, dává smysl věnovat se pouze skupině těch, kteří se plánují zdržet. Slovo *cizinec* vědomě neužívám, protože ho považuji za stigmatizující a podprahově druhého člověka označující jako něco cizího, nevhodného (Roubalová et al., 2005). Termín používám pouze při odkazování na českou legislativu a dokumenty státní správy, tedy jako právní kategorii, podle které je cizinec: „*fyzická osoba, která není občanem České republiky, včetně občana Evropské unie*“ (§ 1, zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky).

Pro to, aby mohl sociální pracovník dobře posoudit situaci klienta (imigranta) a z ní vyplývající potřeby, potřebuje pochopit specifika, která utváří klientovu situaci a reflektovat roli, ve které se vůči cílové skupině imigrantů nachází a která na něj klade určité požadavky. Obojí uvádím v další kapitole.

### 1.1 Specifika na straně klienta

Při výběru a popisu specifík vybírám ta, která odlišují cílovou skupinu imigrantů od jiných cílových skupin sociální práce. Uvedený výběr není kompletní, uvědomuji si, že nelze životní situaci klienta paušalizovat a je u každého potřeba jeho situaci důsledně a

individuálně posoudit. Taktéž reflektuji fakt, že „imigranství“ není jedinou klientovou identitou. Zároveň existuje i rozmanitost mezi samotnými imigranty, kdy se dokonce hovoří o *super-diverzitě* (Vertovec, 2007).

Přes vědomí těchto limitů i toho, že níže uvedený výběr není kompletní, se domnívám, že může být pro sociální pracovníky určitým vodítkem, který jim pomůže pochopit situaci jejich klientů a lépe posoudit jejich sociální situaci. Uvedený výběr vychází z odborné literatury a vlastní praxe v oblasti sociální práce s imigranty. (Konkrétně se jedná o pozice lektorky a metodičky globálního rozvojového a interkulturního vzdělávání, kterým se s přestávkami věnuji od roku 2007. Od května 2022 pracuji jako poradkyně v oblasti vzdělávání pro imigranty v nestátní neziskové organizaci).

### 1.1.1 Trauma a traumatická zkušenost

Za traumatizované nelze považovat jen ty, kteří migrují nedobrovolně (např. žadatele o mezinárodní ochranu, kteří jsou oběti mučení nebo nelidského zacházení v zemi původu), ale veškeré příchozí, neboť „(...) každá emigrace, bez ohledu na to, zda byla provázena traumatizujícím zážitkem (...), je traumatizující ve svých důsledcích“ (Novák dle Kuric, 1997:11). Přicházející lidé, přestože jejich odchod ze země není nucený, ztrácí základní pocit jistoty a uspořádání světa, na které jsou zvyklí ze své země původu. Trauma se může projevit se zpožděním ve formě posttraumatické stresové poruchy a symptomaticky se projevuje jako soubor příznaků mezi něž patří např. vysoká míra stresu, trýznivé vzpomínky, noční můry, úzkosti a podrážděnost (Walmd, Oxenberg, 2007).

Úkolem sociálních pracovníků při práci s traumatizovaným jedincem je traumatu porozumět, a zároveň se na trauma jako takové nesoustředit příliš. Sociální pracovníci mají vystupovat jako *manažeři traumatu*, což znamená, že se nemají v rozhovoru zabývat jen tímto tématem, protože je pro příchozího potřeba nejprve si zorganizovat materiální existenci v nové zemi (bydlení, příjem, příp. školu pro děti). Úkolem sociálního pracovníka je tedy zabývat se celkovou situací klienta. (Hendriks, 1994)

### 1.1.2 Akulturační stres

Dalším faktorem, který je specifický pro skupinu imigrantů, je *akulturační stres*. V odborné literatuře se objevuje termín *kulturní šok*, nicméně termín stres považují za vhodnější, jelikož klade důraz na zátěž, která je na jednotlivce kladena a zároveň připouští i možnost toho, že se jedinec s příchodem do nové kultury vyrovná pozitivně (Morgensternová, Šulová, 2007). Akulturační stres označuje „*proces, který lidé*

*podstupují jako odpověď na změněný kulturní kontext“* (Berry et al., 2002 dle Morgensternová, Šulová, 2007:88).

Reakce na příchod do nové kultury se u jednotlivců liší: lidé, kteří mají tendence tolerovat neznámé, jsou zvědaví a flexibilní, prožívají akulturační stres méně intenzivně než jedinci, kteří takoví nejsou. V krajním případě může dojít až k odmítnutí nové kultury, přičemž odmítnutí může mít různé podoby – od nadávání na novou kulturu, idealizaci země původu, psychosomatické potíže až po těžké deprese, sociální izolaci, nenávistné projevy k nové kultuře až ztrátě identity. (Morgensternová, Šulová, 2007)

Tomu, jak se jednotlivci vyrovnávají s příchodem do nového kulturního prostředí, lze porozumět prostřednictvím *akulturačních strategií*, kterými jsou (Berry et al., 2002; Bhawuk et al., 2006 dle Morgensternová, Šulová, 2007):

1. asimilace (jednotlivec splývá s kulturou v nové zemi a potlačuje kulturu své země původu);
2. separace (jedinec se izoluje od nové kultury a snaží se zachovat si kulturu vlastní);
3. marginalizace (jedinec se neidentifikuje ani s jednou kulturou – ani s kulturou hostitelské země ani s kulturou své země původu);
4. integrace (jedinec přijímá kulturu země, do které přišel a zároveň si zachovává svou původní).

Pro praxi sociální práce je uvedenému potřeba porozumět tak, aby i sociální pracovníci uměli poskytnout pomoc, která spočívá nejen v podpoře materiální existence, ale i v podpoře sociálních kontaktů nově příchozího – např. znalostí nabídek integračních volnočasových aktivit, dobrovolnických programů a zájmových kurzů, kam se může jednotlivec zapsat. (Hendriks, 1994)

### 1.1.3 Omezený přístup ke vzdělání a zaměstnání v hostitelské zemi

V oblasti přístupu ke vzdělání se objevují problematické body v oblasti uznávání vzdělání ze země původu (nostrifikace), u oborů, které nemají v českém prostředí obdobu anebo není vystudovaný obor vůbec uznán. Další obtíží spojenou se vzděláváním je neznalost českého jazyka a s tím spojené obtíže a omezené možnosti při hledání zaměstnání. Překážkou při hledání zaměstnání je i nedostatek informací o trhu práce, kde vedle výše zmíněné neuznané kvalifikace ze země původu mohou působit i negativní stereotypy ze strany zaměstnavatelů (Günter, 2006).



#### 1.1.4 Kulturní odlišnost

Podle Hendriks (1994) je nejčastější příčinou nedorozumění mezi sociálním pracovníkem a klientem nepochopení odlišných sociokulturních vzorců chování při komunikaci, na základě kterých může dojít k tomu, že jsou komunikační strategie (na obou stranách) mylně interpretovány. Předpokladem porozumění lidem z odlišných kultur je reflexe vlastních zvyků, norem, názorů a stereotypů vůči příchozím ze strany sociálních pracovníků. Zejména vhodná pro práci s imigranty je reflexe vlastní pozice a tím prevence etnocentrického jednání vůči klientům. Jde o prozkoumání podvědomého vnímání toho, že na uspořádání světa pohlížíme samozřejmě, z úhlu vlastní kultury, kterou považujeme za přirozenou; z této perspektivy potom cokoliv, co nezapadá do rámce je vnímáno jako odchylka od normy. (Hendriks, 1994)

Kulturní odlišnost se (mimo jazykové bariéry) projevuje i nízkou orientací a neporozumění hostitelské společnosti. Mezi další faktory, které řadí imigranty mezi cílové skupiny sociální práce, jsou nízká nebo žádná znalost českého jazyka, nízká orientace v české společnosti a jejich institucích, dále pak absence sociálního kapitálu. Jak dále uvádí Jelínková (2022a), významnými specifiky, které hrají roli v sociálním vyloučení imigrantů, jsou i nízká informovanost o neplacených službách a celkově nízká důvěra k institucím, která vychází z kulturní odlišnosti ze země původu.

#### 1.2 Požadavky na sociálního pracovníka

Situace klientů přicházejících z jiných kultur klade na sociálního pracovníka určité požadavky. Níže uvádím některé z nich, které jsou platné i v sociální práci s jinými cílovými skupinami, nicméně v sociální práci s imigranty mají vysokou důležitost. Jsou jimi především potřeba orientace ve vysokém počtu právních norem a jejich novelizací, potřeba reflexe vlastní pozice (opěrného bodu) a reflexe stereotypů. Vzhledem k tomu, že sociální práce je chápána tak, že bez práce na úrovni makrosystému není možné udržitelně pracovat s jednotlivcem, je jeden z požadavků věnován i působení sociálního pracovníka na hostitelskou společnost, do které imigranti přicházejí.

##### 1.2.1 Znalost legislativy

Protože součástí práce s imigranty je poskytování sociálně právního poradenství, je potřeba, aby sociální pracovník znal příslušnou legislativu. Na úrovni mezinárodního práva jde především o Úmluvu o právním postavení uprchlíků (tzv. Ženevskou úmluvu o uprchlících) a činnost Úřadu Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky, jehož činnost

Úmluva definuje. Na úrovni práva Evropské unie lze zmínit například o tzv. Dublinský systém. V rámci národního práva jde potom o zákony č. 325/1999 Sb., o azylu, č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců (tzv. cizinecký zákon) a č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců. S problematikou jsou ale spojeny další zákony, mezi něž patří např. zákony č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), č. 262/2006 Sb., zákoník práce, č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, č. 500/2004 Sb., správní řád, č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon. Dále jde o vyhlášky, vládní nařízení, opatření obecné povahy.

Při sečtení právních norem týkajících se rasismu a diskriminace, který provedla Frištenská v r. 2008, a změn legislativy v cizinecké oblasti, které učinil Čížinský v r. 2011 vychází číslo 51 právních norem, které potřebuje sociální pracovník znát nebo se v nich alespoň orientovat. (Trousil, 2011) K tomuto číslu je potřeba ještě připočíst novelizace (např. novelu cizineckého zákona z r. 2021) a nově přijaté zákony (např. tzv. Lex Ukrajina).

### 1.2.2 Reflexe tzv. opěrných bodů

Při kontaktu s imigranty sociální pracovník často představuje první a mnohdy i jediný kontakt s hostitelskou společností a zároveň vystupuje v několika rolích: „(...) může být poskytovatelem informací a materiální pomoci, doprovázející osobou, zprostředkovatelem a vyjednavatelem, obhájcem klientových práv, naslouchajícím terapeutem, právním poradcem, (...)“ (Günterová in Matoušek, 2005:333).

Kuric (1997) zužuje role sociálního pracovníka do tří rovin, které odpovídají třem aktérům (sociální pracovník, stát a imigrant). V Kuricově pojetí se jedná o uprchlíka, nicméně model lze aplikovat na imigranty obecně: „(...) první z nich je role reprezentanta společnosti (státu), dále role „obhájce“ klienta vůči společnosti, třetí pak role zprostředkovatele mezi uprchlíky a majoritou, role předpokládající vyváženost mezi loyality ke klientovi a loyality ke státu, resp. společnosti“ (Kuric, 1997:12).

Kuricovo vymezení lze chápat jako obdobu tzv. opěrných bodů I. Úlehly (1999), kdy sociální pracovník v roli obhájce klienta používá svou odbornost k hájení zájmů klienta; v roli agenta společnosti sociální pracovník zastupuje normy společnosti a ve třetím případě je prostředníkem mezi klientem a normami společnosti. Důležité je tak reflektovat polohu, ve které se sociální pracovník nachází, např. proto, že v různých

opěrných bodech, na kterých sociální pracovník podle Úlehly stojí, používá různé metody: buď pomoc (v případě obhájce klienta), kontrolu (v případě agenta společnosti), případně obojí (v případě prostředníka). „*Rozhodujícím faktorem, určujícím pracovníkovu pozici, je jeho reflektování, tedy soustavné a disciplinované pozorování, co dělá, kde se nalézá*“ (Úlehla, 1999:26). Ideálem, ke kterému je vhodné směřovat, je potom úloha sociálního pracovníka jako prostředníka, který stojí mezi tím, jaké nároky na klienta klade společnost a tím, co klient řeší, protože v pozici obhájce klienta, může klesat schopnost sociálního pracovníka odlišit, kdy je potřeba ukončit užívání pomoci (Úlehla, 1999).

### 1.2.3 Působení sociálního pracovníka směrem ke společnosti

Důležitou rolí sociálního pracovníka pracujícího s imigranty je podílení se na zvyšování povědomí české veřejnosti o situaci nově příchozích, upozorňování na nedostatky systému a dopadů některých legislativních opatření (Günterová in Matoušek, 2005).

Součástí je i porozumění problémům majority, do které imigrant přichází a sociální pracovník tak potřebuje „*(...) reflektovat problémy na straně většinové společnosti, která na imigranty nějakým způsobem reaguje. (...) v rámci sebereflexe dané společnosti si uvědomuje negativní dopady politických rozhodnutí ohledně integrace cizinců (...)*“ (Trousil, 2007:106).

Protože cílem sociální práce není pouze případová práce, ale v souladu s definicí Národní asociace sociálních pracovníků je rolí sociálního pracovníka působit na celou společnost a společenské podmínky, je potřeba pracovat i v této oblasti. Smyslem sociální práce s imigranty je tak i podílet se na snížení společenského napětí a následných jevů, jako jsou rasismus, diskriminace, nacionalismus nebo xenofobie. V tomto ohledu mohou být přínosné osvětové kampaně pro veřejnost přinášející různorodé hlasy imigrantů (např. kampaně zaměřené na stereotypy vůči příchozím), komunitní aktivity propojující příchozí a veřejnost (např. kluby vaření, festivaly, sportovní turnaje apod.), ale i advokační aktivity (např. stanoviska Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty k novelám zákonů souvisejícím s cizineckou problematikou).

### 1.2.4 Reflexe stereotypů

Stereotyp je chápán jako „*(...) ustálená představa o tom, že přítomnost určitého „příznaku“ je provázena přítomností dalších, z hlediska pracovníka očekávaných vlastností*“ (Musil, 2004: 46). Stereotypy jsou integrální částí profesního života sociální

práce a pro její profesionální výkon je potřeba svoje stereotypy reflektovat a pracovat s nimi.

Přestože jsou cílovou skupinou sociální práce marginalizované skupiny, v důsledku působení nereflktovaných odlišných kulturních vzorců a norem a/nebo osobních stereotypů sociálního pracovníka, může docházet k opačnému efektu – totiž posílení procesu marginalizace (Janebová, Černá, 2008).

V sociální práci s imigranty jde např. o situaci, kdy jsou klientovi z určité země původu pracovníkem automaticky přiznávány nějaké vlastnosti předtím, než klienta pozná. Úsudek může vycházet z pracovníkovy zkušenosti, médií, ale i organizační kultury nebo názorů majoritní společnosti, které sociální pracovník nereflktovaně přejímá.

Přestože reflexe stereotypů ze strany sociálního pracovníka je součástí profesionální sociální práce obecně, zvláštní důležitost má při práci s imigranty, protože sociální pracovník „*musí mít znalosti odlišného kulturního pozadí a sociálního prostředí, ze kterého tito jedinci pocházejí (...)*“ (Lukešová, 2015:98). Osvojování si znalostí o jednotlivých kulturách má riziko stereotypizace celých skupin, proto je reflexe stereotypů obzvláště důležitá.

Mimo výše uvedených bodů se nabízí otázka, jakými specifickými dovednostmi má sociální pracovník při práci s lidmi z odlišného kulturního prostředí disponovat. Na tuto otázku hledám odpověď v kapitole 2, kde uvádím přehled teorií interkulturních kompetencí a vymezení toho, co sociální pracovník potřebuje při práci s lidmi z odlišných kultur.

### 1.3 Důležití aktéři v sociální práci s imigranty

Vzhledem k tématu práce uvádím pro základní přehled klíčové aktéry a jejich kompetence, protože se s nimi sociální pracovník při výkonu sociální práce s imigranty běžně setkává. Důraz je nicméně kladen na nestátní neziskové organizace, které jsou předmětem této práce.

#### 1.3.1 Státní správa a samospráva

Koordinátorem migrační a integrační politiky je v České republice Ministerstvo vnitra, a to prostřednictvím *Odboru azylové a migrační politiky*. Stěžejním dokumentem je *Koncepce integrace cizinců*, která definuje cíle a záměry integrační politiky, úkoluje jednotlivé rezorty tím, jaká opatření v oblasti integrace cizinců mají přijmout. Koncepce

je aktualizována každých pět let, a je jednotlivými rezorty vyhodnocována prostřednictvím Zpráv o integraci. (MPSV, 2022)

Prostřednictvím *Správy uprchlických zařízení* ministerstvo spravuje *přijímací střediska* určená žadatelům o mezinárodní ochranu. Dále to jsou *pobytová střediska*, která jsou určena čekatelům o mezinárodní ochranu a těm, kteří prošli procedurami v jednom z přijímacích středisek. *Integrační azylová střediska* jsou určena pro ty, kterým již byla mezinárodní ochrana udělena. *Zařízení pro zajištění cizinců* je určeno pro ty cizince, kterým bylo uděleno Ministerstvem vnitra rozhodnutí o správním vyhoštění nebo se dostali do rozporu se zákony ČR. (MV, 2017)

Pod Správu uprchlických zařízení Ministerstva vnitra spadají i *Centra pro integraci cizinců*, která se starají o integraci cizinců na úrovni krajů. Poskytují sociálně právní poradenství, organizují kurzy českého jazyka, adaptačně-integrační kurzy a v některých případech mají k dispozici i tlumočníky a interkulturní pracovníky, jejichž služby jsou určeny jak imigrantům samotným (např. při jednání s úřady) tak sociálním pracovníkům. (tamtéž)

*Kraje* jsou zřizovatelem a nositelem školské politiky středních škol a mají mj. v gesci organizaci bezplatné jazykové přípravy pro děti cizinců, mohou také realizovat vlastní programy na podporu integrace cizinců. V souvislosti s příchodem žadatelů o dočasnou ochranu z Ukrajiny zřizují k 30.10. 2022 Krajská asistenční centra pomoci Ukrajině, která asistují při vyřízení dočasné ochrany a v záležitostech souvisejících s pobytem v ČR. Při krajích je také zřízena pozice koordinátora integrace cizinců. Do gesce krajských úřadů spadá i agenda nostrifikací ukončeného středoškolského vzdělání.

*Obce a městské části* patří mezi zřizovatele základních škol, mají tak na starosti koordinaci bezplatné jazykové přípravy pro žáky základních škol bez znalosti českého jazyka. Mohou iniciovat vznik a uplatnění vlastní koncepce pro integraci cizinců, jako je tomu např. v Praze nebo v Brně. Mohou zaměstnávat koordinátora integrace cizinců, případně zahrnout téma integrace do komunitního plánu obce či podpořit vznik pozice koordinátora pro děti s češtinou jako druhým jazykem na školách, jichž jsou zřizovatelem.

Přestože koncepce na úrovni obcí může pomoci obcím v dlouhodobé perspektivě, její absence neznamena selhání v procesu integrace cizinců. Důkazem jsou obce, které se během příchodu velkého množství lidí prchajících před válkou na Ukrajině na své území

dokázaly okamžitě, za minimální podpory vlády, o tyto lidi postarat. (Jelínková, Hornek, 2022)

Obce a městské části mohou také detailně mapovat situaci imigrantů na svém území a na základě analýzy potřeb nabídnout konkrétní služby, které jsou pro integraci potřeba (např. kurzy českého jazyka, které jsou uzpůsobeny potřebám imigrantů pobývajících na území obce). Specifickou možností pro obce je možnost získání podpory v rámci mezinárodních sítí inkluzivních měst, kdy se mohou zástupci obcí inspirovat na studijních návštěvách zkušenostmi v zahraničí. (Heriban Kalíková, Čerychová, et al., 2022)

### 1.3.2 Nestátní neziskové organizace

Významnou roli při integraci imigrantů mají vedle státu nestátní neziskové organizace (NNO) hostitelské společnosti, ale i krajanské spolky a sdružení. Pět prioritami z Koncepce integrace cizinců je vymezen prostor, ve které se pohybují služby většiny NNO, neboť na priority jsou vázány i finanční prostředky, které NNO čerpají (Trbola, 2011). „*Nestátní neziskové organizace jsou jednou z institucionalizovaných forem vzájemného střetávání představ majority a cizinců o integraci, o jejich prostředcích, formách i cílech*“ (Trbola, 2011:27).

Nejčastější služby NNO pracujících s imigranty zahrnují (Trbola, 2011):

a/ poradenství: jde zejména o sociální a právní poradenství, poradenství s uplatněním na trhu práce, asistence při legalizaci pobytů, poradenství v oblasti vzdělávání a jazykových kurzů;

b/ asistenční služby: jsou zaměřeny především na doprovody na instituce (např. Úřad práce, školy), tlumočení, ad.;

c/ podpora vzdělávání v oblasti trhu práce a rekvalifikační kurzy: pomoc v oblasti rozvoje kompetencí potřebných pro vstup na trh práce (např. psaní životopisu), dále pak doprovody na Úřady práce či na jednání se zaměstnavateli;

d/ jazykové vzdělávání: organizace bezplatných jazykových kurzů pro různé cílové skupiny imigrantů či s ohledem na účel (např. přípravné kurzy pro jednotné přijímací zkoušky, pro získání trvalého pobytu apod.);

e/ podpora bydlení: NNO se podílí na podporu hledání bydlení, případně, skrz humanitární sbírky, i na vybavení bytů. Některé NNO nabízí vlastní (krizové) bydlení;

f/ podpora volnočasových aktivit: ty jsou nabízeny přímo v pobytových zařízeních Správy uprchlických zařízení MV, ale velká většina z nich i mimo ně a vytváří prostor pro setkání majority a příchozích. Jde o komunitní aktivity, přednášky, filmové projekce, divadelní představení, výlety do přírody, festivaly ad.;

g/ charitativní aktivity: jde např. o sbírky pro příchozí obyvatele (šatník, sbírka potravin, počítačů apod.). Lze sem zařadit i výdej materiální pomoci formou stravenek, příspěvků na jízdné, ale i přímé hotovosti;

e/ podpora osvěty: jedná se o aktivity směřované na většinovou společnost s cílem zvýšení informovanosti a vzájemného respektu. Mohou mít formu symbolických oslav (např. na Mezinárodní den migrantů), kampaní, happeningů, diskuzí, výstav apod.;

f/ lobbying: přímé ovlivňování tvorby legislativních opatření.

Problematika práce s imigranty je komplexní a zahrnuje množství dalších resortů: mezi jinými jsou to např. *Ministerstvo zdravotnictví* a problematika zdravotního pojištění, *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy* a začlenění dětí s odlišným mateřským jazykem do vzdělávacího systému a nostrifikace vzdělání, *Ministerstvo práce a sociálních věcí* v kontextu sociálních dávek a vstupu imigrantů na trh práce, dále jsou to jsou *Veřejný ochránce práv, odborové svazy, zaměstnavatelé*, ale i *většinová společnost a média*.

## 2 Interkulturní kompetence a jejich význam v sociální práci

### 2.1 Vymezení pojmu interkulturní a multikulturní

V české odborné literatuře se lze v souvislosti s kompetencemi setkat jak s termínem interkulturní, tak multikulturní (v některých případech i s termínem mezikulturní). Terminologie není užívána systematicky a pojmy jsou často používána jako synonyma. Tato ideová neukotvenost se projevuje zaměňováním termínů a obsahů a nepřesným interpretacím, neboť termíny jsou spojovány s různými teoretickými východisky (Moree et al., 2008). Z tohoto důvodu považuji za nutné vymezit terminologii a odůvodnit používání termínu *interkulturní* v další části textu.

To, že jsou termíny v odborné literatuře významově zaměňovány a že je častěji užíván termín *multikulturní* oproti termínu *interkulturní*, potvrdila analýza z roku 2012 zaměřená na četnost užívání obou termínů v české a anglicky psané odborné literatuře. Výsledkem je, že jednoznačně nejužívanější je přídavné jméno multikulturní, kromě případů, kdy je s termínem kompetence častěji užíváno adjektivum interkulturní (Hladík, 2014).

Skutečnost, že je slovo multikulturní užíváno častěji, autor vysvětluje následovně: „*V šedesátých letech 20. století v USA příklon k multikulturalismu jakožto emancipačnímu proudu způsobuje častější frekvenci užití adjektiva multikulturní. Tento zahraniční trend byl v devadesátých letech minulého století převzat také u nás*“ (Hladík, 2014: 15).

Hladík dále nabízí sémantické vysvětlení pomocí Slovníku spisovné češtiny: „*předpona multi je používána (...) s významem mnoho. Předpona inter se používá (...) s významem mezi*“ (Hladík 2014: 16).

*Multi* tak podle Hladíka (2014) odkazuje na existenci vícero kultur ve stejném období a na stejném území, zatímco *inter* zahrnuje jak existenci více kultur ve stejném čase, ale zároveň mezi jednotlivými kulturami existuje interakce, přičemž „*(...) mezikulturní interakce může existovat buď mezi dvěma kulturami (ve smyslu bipolární komunikace) nebo mezi více kulturami (...)*“ (Hladík, 2014:16).

Ve spojení s teoretickými východisky, které odkazují na formy společenského soužití, pojmy multikulturní a interkulturní vykládá Faltýn (2005).

Termín *multikulturní* je spojován s *pluralistickým (komunitaristickým) multikulturalismem*, který má ideový původ v 60. letech v zemích s velkým počtem přistěhovalců. V těchto zemích, kde vedle sebe žijí druhé až třetí generace občanů



s odlišným kulturním původem spolu s nově příchozími imigranty lze podle Faltýna (2005) dobře vysledovat, co mají společného nově příchozí a čím se odlišují s již usazenými imigranty. V pojetí pluralistického multikulturalismu jsou odlišné kultury chápány jako uzavřené entity, které mezi sebou přichází do interakcí.

Pojem *interkulturní* je pak spojován s nejmladším směrem multikulturalismu, s *kritickým multikulturalismem*, který namísto etnicity a kultury neakcentuje jedno konkrétní kritérium (kulturní původ), ale více sociokulturních kategorií. Těmi jsou např. třída, gender nebo rasa. (Faltýn, 2005)

Sotoniaková vidí pojmy v souvislosti s jejich dynamikou: zatímco *multikulturní* lze vysvětlit jako „(...) *popis stavu, věci nebo situace* (...), interkulturní odkazuje k tomu, že existuje „(...) *dynamika, proces, interakce* (...)“ (2005:95).

Rozdílné užití multikulturního a interkulturního přístupu lze v praxi sociální práce demonstrovat na situaci vzdělávání romských dětí (z různých rodin) – zatímco sociální pracovník vycházející ideově z pluralistického multikulturalismu by se zasazoval o stejný přístup pro všechny romské děti, pracovník vycházející z kritického multikulturalismu by volil individualizovaný přístup, viděl by rozdíl ve vzdělávání romského dítěte vyrůstajícího v sociálně vyloučené lokalitě a romského dítěte z upperclass (Faltýn, 2005).

### 2.1.1 Transkulturní a kulturně standardní přístup v sociální práci s imigranty

V praxi některých nestátních neziskových organizací pracujících s imigranty se lze setkat s reflexí činnosti s využitím transkulturního a kulturně standardního přístupu. Oba přístupy pochází z německého prostředí a do české praxe ho popularizovala D. Moree (2016). Nejčastěji se s aplikací těchto přístupů setkáváme v oblasti interkulturního vzdělávání, kdy buď lektor nebo pedagog zkoumá, zda aktivita vychází ideově z jednoho nebo druhého přístupu a jakého vzdělávacího cíle aktivitou dosáhne. (Moree et al., 2016) Domnívám se, že pro praxi sociální práce se mohou poznatky hodit, protože mohou pomoci sociálním pracovníkům porozumět tomu, jak se zorientovat v globalizované a proměňující se společnosti, ale i v tom, jak pracovat s vlastní identitou.

Vzhledem k tomu, že porozumění těmto přístupům pomáhá i se systemizací pojmu multikulturní a interkulturní, přidávám vysvětlení těchto dvou přístupů.

*Transkulturní přístup* namísto přemýšlení o skupinových charakteristikách reflektuje osobnost každého jednotlivce a jeho identitu, jehož determinantou je sice kultura, ale není jejím jediným určovatelem. Důraz klade na zkušenosti jednotlivce, „(...) které se projevují při setkáním s druhým jako kulturní rozdíl (...)“. (Moree et al., 2016:8)

*Kulturně standardní přístup* ideologicky čerpá z *pluralistického multikulturalismu* a akcentuje skupinovou identitu. Předpokladem je, že skupinu lidí (etnickou, národnostní, ad.) lze popsat na základě čitelných vnějších znaků, jejichž popisem a porozuměním jsou redukována kulturní nedorozumění a je prohlubována tolerance. Blízko má k výzkumům, které si kladou za cíl vytvořit sadu standardů, které budou platit napříč kulturami a odpovědět tak na otázku, jak popsat rozdíly mezi kulturami. V této souvislosti stojí za zmínku G. Hofstede (2007), protože jeho výzkum byl proveden na vysokém vzorku respondentů z různých zemí (v rozmezí sedmi let rozeslal dotazník do 64 poboček IBM v šedesáti zemích světa) a protože jako jeden z prvních vytvořil sadu kategorií (dimenzí), které se vyskytují napříč kulturami:

1. Vzdálenost moci (power distance), která označuje „do jaké míry jsou členové společnosti ochotni tolerovat nerovné rozdělení moci v institucích a organizacích“ (Shiraeve, Levy, 2020:41). Kultury, které v této dimenzi dosahují nízkých hodnot mají tendenci k rovnostářství, zatímco kultury s vysokou hodnotou jsou více hierarchizované.
2. Vyhýbání se nejistotě (uncertainty avoidance) reprezentuje míru, s jakou se lidé vyrovnávají s nejistotou. Lidé ve společnosti s vysokou hodnotou v této dimenzi inklinují k tomu „podporovat hodnoty, které slibují uchování jistoty, a udržovat instituce, které chrání konformitu“. (Shiraeve, Levy, 2020:42)
3. Individualismus vs. kolektivismus: „Individualismus (...) chápeme jako komplexní chování založené na orientaci na sebe sama (...). Kolektivismus (...) vykládáme jako chování založené na zájmu o druhé a udržování tradičních zvyků a hodnot“. (tamtéž:43)
4. Maskulinita vs. feminita: vymezuje, zda má společnost jasně vymezené genderové role. V případě, že společenské role jsou oddělené a existují očekávání ke genderovým rolím mužů a žen (např. muži jsou tvrdí a ženy milující), společnost je považována za maskulinní, pokud se role překrývají, jde o společnost feminní (tamtéž).

Přestože jsou kategorie univerzální, v souvislosti s příslušností ke kultuře se jedinci liší v tom, jak se v dané kategorii chovají (např. jinak bude vypadat kolektivistická společnost v jihovýchodní Asii a v Latinské Americe).

Pro potřeby této práce volím termín *interkulturní*, neboť lépe odkazuje na dynamickou povahu kompetencí samotných i současné společnosti, která nejde jednoduše vysvětlit a popis tradic, zvyků a obyčejů jednotlivých kultur pro lepší porozumění (a rozvoj interkulturních kompetencí) nestačí. V přímých citacích autorů, kteří volí jiný termín (multikulturní nebo mezikulturní), ctím jejich volbu a uvádím termín v původním znění.

## 2.2 Přehled teorií interkulturních kompetencí

Předchůdce termínu *interkulturní kompetence* jde vysledovat ve Spojených státech amerických, kdy je po 2. světové válce zájem rozvíjet vztahy se zeměmi Latinské Ameriky a bývalými africkými koloniemi. Nešlo pouze o vztahy ekonomické nebo diplomatické, ale i o humanitární činnost a aktivity z oblasti rozvojové spolupráce. Z tohoto důvodu bylo potřeba jednak porozumět obyvatelům daných zemí proto, aby mohl proběhnout úspěšný obchod, ale také bylo potřeba proškolit diplomatické a humanitární pracovníky. V šedesátých letech byly ve Spojených státech amerických realizovány první interkulturní výcviky. (Hladík, 2014)

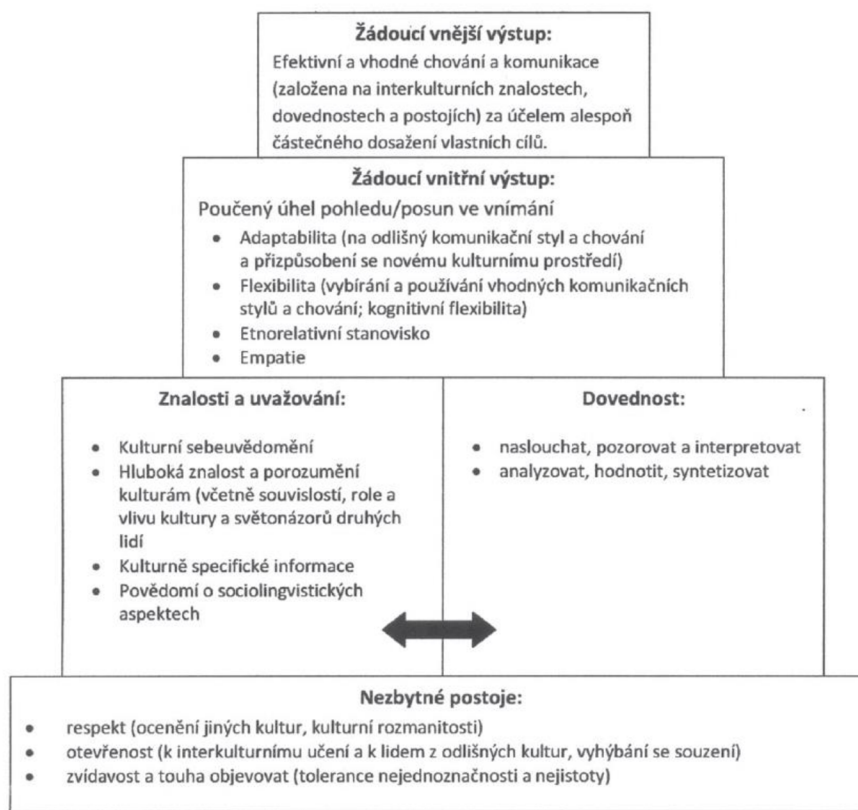
Interkulturní kompetence jako termín se nicméně poprvé objevuje až v osmdesátých letech v USA v poradenské psychologii (Hladík, 2011).

Problematika interkulturních kompetencí zasahuje do několika vědeckých disciplín, v odborné literatuře se tak lze přirozeně setkat s různými definicemi. V této kapitole uvádím přehled několika z nich, na které s vysokou četností odkazuje odborná literatura.

### 2.2.1 Pyramidový model interkulturních kompetencí

Snahu o vytvoření co nejpřesnější definice interkulturních kompetencí přinesla D. Deardoff (2006), která vytvořila konsenzuální definici oslovením 23 odborníků, převážně z USA. Nejvíce procentuálních bodů získala definice, která pojímá interkulturní kompetence jako „*schopnosti efektivně a vhodně komunikovat v interkulturní situaci, která je založena na interkulturních znalostech, dovednostech a postojích*“ (Deardoff, 2006 dle Lukešová, 2015: 99).

Data z výzkumu Deardoff syntetizovala do vizuálního modelu interkulturních kompetencí, kdy jsou předpokladem pro získání dovedností naše postoje.



Obrázek 1: Pyramidový model interkulturních kompetencí

Zdroj: Deardoff dle Lukešová, 2015, s. 101

D. Deardoff (2009) také zdůrazňuje důležitost kontextu pro definici interkulturních kompetencí, většina definic je totiž tvořena vědci z angloamerického prostředí a nejsou zastoupeni odborníci mimo tento prostor. Výše uvedenou definici, respektive individualistické pojetí interkulturních kompetencí, kritizují Medina-López-Portillo a Siningen (2009), podle kterých je sice definice důležitá pro akademickou debatu, nicméně chybí její historický a společenský kontext. Vedle procesu získávání a rozvoje interkulturních kompetencí je potřeba reflektovat i historickou podmíněnost – především podmínky původních obyvatel (*indigenous groups*), jejich vykořisťování, hnutí odporu a koloniální minulost.

### 2.2.2 Kognitivní, afektivní a behaviorální kompetence

Obdobně jako Deardoff (2006) pojmají definici interkulturních kompetencí v českém prostředí Morgensternová a Šulová (2007), které jako součást interkulturních kompetencí rozlišují kognitivní, behaviorální a afektivní složku.

Kognitivní kompetence jsou „(...) *software, který zahrnuje celou škálu našich poznatků, informací nejen o cizí kultuře, ale také o sobě samotném (...)*“ (Morgensternová a Šulová, 2007:11).

Afektivní kompetence odkazují na schopnosti, které člověku pomohou se s odlišnou situací lépe vyrovnat a adaptovat se na ní. Schopnost adaptovat se na cizí kulturu a být k ní vnímavý (*interkulturní senzitivita*) není sice vrozenou schopností, nicméně je potřeba určitých osobnostních předpokladů k tomu, aby se mohla *interkulturní senzitivita* rozvíjet. Těmi jsou např. otevřenost k druhým lidem nebo vnímavost. (Morgensternová, Šulová, 2007)

Behaviorální kompetence obsahují vzorce chování (tzn. jsou navenek nejvíce viditelné) a „(...) *zahrnují celou škálu složitých schopností a dovedností – jako např. umění komunikace, řešení konfliktů, (...), schopnost pracovat v týmu, (...) a schopnost řešit problémy v interkulturní situaci*“ (tamtéž:12).

Interkulturní kompetence jsou pak vnímány jako „(...) *prohloubení určitých osobnostních rysů, které vedou k tomu, že se člověk v interkulturní situaci osvědčí (např. sebereflexe, empatie, kulturní citlivost, zvědavost, sebedůvěra a snížená míra úzkostlivosti) (...)*“ (tamtéž:10).

Spíše než osvojení si nových vlastností a dovedností akcentuje tato definice sebepoznání vlastní osobnosti a rozvoj již existujících kompetencí.

To, jak spolu souvisí kognitivní a afektivní složka interkulturní kompetence, zkoumal u žáků základních, středních a studentů vysokých škol J. Hladík (2011). Výzkumem chtěl zjistit, zda existuje spojitost mezi mírou znalostí a vědomostí s postoji k lidem z odlišného sociokulturního prostředí. Jedním z výsledků výzkumu bylo zjištění, že existuje přímá souvislost mezi tím, kolik toho respondent o menšině ví (kognitivní složka) a jeho postojem k menšinám (afektivní složka), přičemž se ukázala přímá úměra mezi množstvím vědomostí a znalostí a pozitivním postojem, tento vztah se měnil v závislosti na věku respondenta. Zatímco u žáků základních škol přímý vztah prokázán nebyl, u žáků středních a vysokých škol již ano. S určitou mírou zjednodušení tak lze říci, že čím větší jsou interkulturní znalosti, tím je postoj k jiným kulturám pozitivnější.

Na rozdíl od Deardoff (2006), která klade postoje jako předpoklad pro další rozvoj znalostí, dovedností vedoucí k žádoucímu „výstupu“ (interkulturní kompetenci), je

jedním z výsledků výzkumu to, že klíčové pro pozitivní přijetí kulturní odlišnosti nejsou postoje, ale znalosti.

### 2.2.3 Interkulturní kompetence v kontextu interkulturní komunikace

Průcha (2010) chápe interkulturní kompetence jako soubor znalostí o jednotlivých kulturách a jejich specifikách. Pokud člověk disponuje dostatečnými znalostmi, je schopen s příslušníky z odlišných kultur úspěšně komunikovat. Předpokladem je ovšem jazyková vybavenost a respekt k odlišnostem komunikačního partnera.

Interkulturní komunikace je pak vnímána jako interakce mezi lidmi, kteří pocházejí z odlišných kulturních prostředí (ať je to rozdíl jazykový, etnický, národnostní, rasový či náboženský), komunikace je potom těmito rozdíly ovlivňována skrz odlišné hodnoty komunikačních partnerů, které vstupují do komunikace (Průcha, 2010).

Obdobně jako v pojetí interkulturní kompetencí J. Hladíkem (2011), k tomu, aby jedinec došel k respektu, musí nejdříve znát (mít poznatky o druhých kulturách), pochopit je a až to může vést k respektu k druhému.

### 2.2.4 Multikulturní poradenské kompetence

Americký psycholog D.W. Sue (1992) rozpracoval standardy multikulturních kompetencí pro pomáhající pracovníky pro práci s klienty, kterými jsou původní obyvatelé Spojených států, Afroameričané, Hispánci a Američané asijského původu, dále pak ženy a příslušníci sexuálních menšin, protože i ty jsou subjekty útlaku. Vychází z toho, že pomáhající pracovníci potřebují porozumět faktu, že kategorie jako rasa, kultura a etnicita se dotýká každého z nás a nejen menšin. Sue, obdobně jako předchozí autoři, rozděluje multikulturní kompetence do tří oblastí: postojů (*beliefs*), znalostí (*knowledge*) a dovedností (*skills*), jejich obsah pojímá ale odlišně. Postoje souvisí se stereotypy a předsudky pomáhajícího pracovníka, znalosti se týkají uvědomění si vlastního světonázoru a specifickou znalostí skupin, se kterými pracuje a porozumění sociopolitickému kontextu, ve kterém se nachází on i skupiny, se kterými pracuje. Dovednosti jsou míněny jako specifické znalosti technik, které jsou pak potřeba pro práci s menšinami (*minority groups*). (Sue et al., 1992)

Jednotlivé definice interkulturních kompetencí mají společné to, že jejich součástí jsou tři složky (schopnosti, dovednosti a znalosti). Liší se v tom, co je náplní jednotlivých složek, zda jsou k prohloubení interkulturních kompetencí potřeba více znalosti odlišných kultur, porozumění sociokulturnímu kontextu, ze kterého klient pochází (Deardoff, 2006)

anebo je potřeba lépe znát sám sebe a svoje postoje (Morgensternová, Šulová, 2007 a Sue et al., 1992). Shoda také není v tom, která ze složek je předpokladem té další – tzn. proto, zda je proto, aby byl sociální pracovník interkulturně kompetentní potřeba začít u znalostí s tím, že čím vyšší má znalosti, tím více je tolerantní (Hladík, 2011; Průcha, 2010) anebo je potřeba na pomyslnou základnu pyramidu kompetencí postavit spíše postoje sociálních pracovníků, s předpokladem, že pokud je postoj k odlišnostem a rozmanitostem pozitivní, teprve potom přijme člověk i informace týkající se cizích kultur.

Z výše uvedeného se dají interkulturní kompetence abstrahovat jako určitý **komplex dovedností, schopností a znalostí a osobnostních rysů, nezbytných pro práci a komunikaci s lidmi z odlišného kulturního prostředí.**

### 2.3 Interkulturní kompetence v sociální práci v ČR

Popsat nároky na sociální pracovníky podle cílových skupin, se kterými sociální pracovníci pracují, se pokoušela profesiografická studie, jejichž cílem bylo „(...) *formulovat principy, podle nichž by měla probíhat aktualizace Minimálního vzdělávacího standardu pro obor sociální práce (...) a navrhnout – také na základě zevrubného popisu pracovních pozic -, jakou formou by bylo žádoucí utvářet další vzdělávání sociálních pracovníků v ČR (...)*“ (Matoušek et al., 2021: 29). Přehled pozic byl vytvořen ve formě *profesiogramů*, které strukturují nároky na sociální pracovníky podle typu pracovního místa. Zdrojem informací pro profesiogramy byly rozhovory se sociálními pracovníky, kazuistiky, návrhy profesiogramů vysokoškolských studentů, výzkumné práce a fokusní skupiny.

V případě profesiogramu nazvaného *Etnicky odlišní lidé a imigranti* jsou mj. mezi základními požadavky na sociální pracovníky s touto cílovou skupinou uvedeny na úrovni znalostí: „*Jazyková vybava, znalosti týkající se kultury zemí, odkud migranti přicházejí (zejména pojetí ženské a mužské role, styly výchovy dětí). Znalosti neverbální komunikace v kulturním okruhu, odkud migranti pocházejí. Znalosti týkající se traumatu a posttraumatického syndromu. Znalost legislativy a příslušných procedur legalizace pobytu*“ (Matoušek et al., 2021:169). Mezi důležité dovednosti potom byly zařazeny: „*Dovednost komunikovat s cílovou skupinou. Dovednost adekvátně reagovat na předsudky veřejnosti týkající se migrantů. (...)*“ (tamtéž), a mezi širší kompetence byly zařazeny: „*Dovednost komunikovat obecně. Trpělivost v situacích, kdy klient nerozumí. (...) Dovednost posilovat komunitní vazby klientů*“ (tamtéž).

V kontextu české sociální práce s imigranty stojí za zmínku i profese *interkulturního pracovníka*. Jedná se o „*zprostředkovatele komunikace mezi institucemi a migranty, mezi majoritou a migranty a mezi kulturami*“ (Dohnalová in Palaščíková, 2014:74). Mezi hlavní kompetence interkulturních pracovníků patří pomoc se zprostředkováním komunikace mezi imigrantem a zástupcem instituce hostitelské instituce a pomoc s tím, aby nevznikala nedorozumění, dále pak mapování potřeb komunit a informování o sociálních službách, které mohou příchozí bezplatně využít a v neposlední řadě se interkulturní pracovníci zapojují do aktivit, které pomáhají zmírnit napětí mezi majoritní společností a imigranty. V pozici interkulturních pracovníků působí často sami imigranti, kteří znají dobře svou zemi původu a jazyk, stejně tak znají i prostředí a jazyk hostitelské společnosti. (Dohnalová in Palaščíková, 2014)

Přestože obdoba interkulturní práce probíhala v ČR již od devadesátých let, systematicky začala tuto oblast rozvíjet až v roce 2007 nestátní nezisková organizace Klub Hanoi, která jako první iniciovala projekt pro česko-vietnamské pracovníky. Ti měli za úkol doprovázet klienty na jednání s českými institucemi, být mediátory konfliktů. V roce 2011 přibyla organizace Inbáze, která v reakci na krizovou situaci na Odděleních azylové a migrační politiky MV v roce 2011 začala po dohodě s Ministerstvem vnitra zaměstnávat pracovníky, kteří pomáhali přímo na odděleních s tlumočením a s překonáním sociokulturních bariér mezi úředníky a imigranty. (V roce 2011 došlo k překotnému přenesení agendy dlouhodobých pobytů z cizinecké policie na OAMP, na základě novelizace zákona o pobytu cizinců. V důsledku toho se tvořily na odděleních fronty, lidé čekali i v noci a neúměrně na celé situaci profitovali zprostředkovatelé). (tamtéž, 2014)

Profese *Interkulturní pracovník* je sice od roku 2018 uvedena v Národní soustavě povolání, což lze považovat za významný krok, jedná se ale doposud o jediný rámec, který stanovuje nezávazné standardy pro výkon profese. Chybí systémové ukotvení profese, které by pomohlo kontinuálnímu financování a většímu rozvoji interkulturní práce i mimo hlavní město.

Interkulturní pracovník má nezastupitelnou úlohu a pro sociální práci s imigranty může být spolupráce interkulturních a sociálních pracovníků užitečná. Interkulturní pracovník může sociálnímu pracovníkovi např. pomoci přiblížit to, jak fungují instituce v daných zemích, jaké jsou neformální zvyky a zprostředkovat další informace, které nemusí sociální pracovník znát. Přesto ale sociální pracovník, který pracuje s imigranty,



potřebuje nespoléhat na práci interkulturních pracovníků (kteří nejsou mimo velkých měst prakticky k dispozici) a potřebuje být na kontakt s imigranty připraven. To, jak je téma interkulturních kompetencí zohledněno v rámci vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, uvádím v následující kapitole.

### 3 Příprava soc. pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí v ČR

To, zda je sociální pracovník na situaci kontaktu s lidmi z odlišných kultur připraven, hraje nezastupitelnou roli jak vzdělávání na vysoké nebo vyšší odborné škole, tak další vzdělávání sociálních pracovníků. Mimo výše jmenované mají vliv také zpětné vazby od kolegů, dalších profesionálů a klientů, nicméně tato kapitola se věnuje tomu, jak probíhá proces přípravy sociálních pracovníků v rámci vzdělávání. Důraz je kladen především na oblast dalšího vzdělávání, neboť pro detailní rozbor toho, jak jsou interkulturní kompetence na jednotlivých vysokých a vyšších odborných školách zohledněny, není v této práci prostor. Pro kontext nicméně uvádím Minimální standard vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci, který je vyjádřením minima v definovaných oblastech pro vzdělavatele sdružených v Asociaci.

#### 3.1 Minimální standard vzdělávání v sociální práci

Pravidla pro to, jak bude vysoké a vyšší odborné vzdělávání v oboru sociální práce vypadat, určoval po revoluci panel expertů se zkušenostmi z příbuzných oborů, protože tehdejší sociální pracovníci měli především středoškolské vzdělání, navíc získané za doby socialismu (Matoušek et al., 2021). Za třicet let od revoluce se ale oblast sociální práce velmi proměnila, a tím pádem se proměnily i nároky na sociální pracovníky.

Oblast profese sociálních pracovníků zásadně ovlivnil zákon č. 108/2006, o sociálních službách, který vymezuje, jaké studijní programy jsou pro výkon sociální práce akceptovány (např. sociální práce, sociální politika, charitativní a sociální činnost, sociální pedagogika, ad.) (§ 110, zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách).

Tematické oblasti ve studijních programech, včetně sociální práce, upravuje Minimální standard vzdělávání v sociální práci (dále jen Standard). Ten má dlouhodobě vliv na to, jak vypadá kurikulum na bakalářských oborech a vyšších odborných školách (Matoušek et al., 2021). Je rozdělen do dvanácti disciplín, oblast interkulturních kompetencí ve Standardu explicitně uvedena není.

K tématu interkulturních kompetencí nejbližší se dá považovat pouze téma č. 11 *Menšinové skupiny*, které si klade za cíl u studujících „vést k pochopení a respektování kulturní rozmanitosti, k osvojení si přístupů sociální práce a tím je připravit na sociální práci s různými sociokulturními menšinami a také „většinou“. (ASVSP, 2021)

V oblasti znalostí akcentuje porozumění klíčovými pojmy (multikulturalismus, interkulturalita, rasismus, xenofobie, předsudek, ad.), základních právních dokumentů a

charakteristiky nejzastoupenějších etnických menšin. V oblasti dovedností potom klade důraz na schopnosti studujících reflektovat vlastní postoje a moc, využití poznatků při komunikaci s lidmi z odlišných kultur, ad. Přestože je důraz kladen na etnické menšiny, v doporučeních pro výuku se objevují i návrhy pro rozšíření výuky o další menšiny, doporučení se týkají i formy seminářů, které může mít povahu debaty se zástupce menšin (ASVSP, 2021).

Školy se řídí také Nařízením vlády, které se od Minimálních standardů příliš neliší, jsou zde definované tematické okruhy studia, rámcový profil absolventa a možnosti jeho uplatnění, nicméně jednotlivé tematické okruhy nejsou na rozdíl od Minimálních standardů dále rozpracovány do cílů, znalostí a dovedností (Nařízení vlády č. 275/2016 Sb., o oblastech vzdělávání ve vysokém školství).

Přestože Standard uvádí u každého tématu cílové kompetence, kterých mají studující v tematické oblasti dosáhnout, v dokumentu úplně chybí klíčové kompetence. Nabízí se srovnání s Rámcovými vzdělávacími programy, které jsou obdobným dokumentem závazně definujícím rámec vzdělávání pro základní a střední školy. Rámcový vzdělávací program pro gymnázia definuje klíčové kompetence jako „*soubor vědomostí, dovedností, schopností, postojů a hodnot, které jsou důležité pro osobní rozvoj do společnosti a budoucí uplatnění v životě*“ (MŠMT, 2022). V tomto pojetí jde o ideální stav, kterého má studující dosáhnout a který je zohledněn v jednotlivých předmětech s přihlédnutím k individuálním možnostem žáka (tamtéž).

### 3.2 Další vzdělávání sociálních pracovníků

Další vzdělávání je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, podle kterého je zaměstnavatel povinen sociálnímu pracovníkovi zajistit vzdělávání v rozsahu minimálně 24 h za kalendářní rok. Formami dalšího vzdělávání jsou vzdělávání zajištěná vysokými nebo vyššími odbornými školami (nikoli ale specializační vzdělávání), účast v kurzech, které jsou akreditovány MPSV, odborné stáže, účast na konferencích a školicích akcích (max. v rozsahu 8 h) (§ 111, zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách).

Systémem, který sdružuje akreditované programy a semináře (pokud je tam vzdělavatel s akreditovaným programem sám vloží), je AKRIS. Přes některé technické nedostatky, které databáze a vyhledávání v ní má, je v současnosti nejucelenějším přehledem akreditovaných seminářů pro sociální pracovníky.

V databázi jsem podle klíčových slov hledala akreditované semináře, které jsou zaměřeny na interkulturní kompetence. Vyhledávání proběhlo mezi 1.10.2022 - 10.11.2022 podle klíčových slov uvedených níže v tabulce.

Databáze obsahuje několik kategorií, které lze vzájemně kombinovat (např. zda má program platnou akreditaci, podle názvu programu, druhu sociální služby, cílové skupiny apod.). Pro účely této práce se jeví jako nejvhodnější kombinace kategorie „platná akreditace“ a klíčových slov, která byla uvedena do pole „fulltext“. Stejná klíčová slova v kategorii např. „tematická oblast programu“ nebo „cílová skupina“ způsobila to, že se v databázi programů uvedly všechny akreditované programy nehledě na cílovou skupinu, což lze vysvětlit jako chybu na straně provozovatele databáze. Jako nejužitečnější se tak ukázalo využití pole „fulltext“, v kombinaci s kolonkou „platná akreditace“. Další slova byla hledána z toho důvodu, zda v sobě neskrývají něco, co by s interkulturními kompetencemi souviselo.

Tabulka 1: Nabídka vzdělávacích kurzů s platnou akreditací

<b>Klíčové slovo</b>	<b>Počet výsledků</b>	<b>Název kurzu</b>	<b>Název vzdělavatele</b>
Interkulturní	5	Zvládnání konfliktních situací v interkulturním prostředí	CARITAS: Vyšší odborná škola Olomouc
		Posílení interkulturních kompetencí – úvodní kurz	Slovo 21
		Přístup k uživateli sociální služby z odlišného a kulturního náboženského prostředí	SEDUCA-CZE s.r.o.
		Efektivní komunikace s cizinci v náročných životních situacích	CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
		Kompetence sociálních pracovníků v řešení syndromu CAN	Univerzita Palackého v Olomouci

multikulturní	7	Paliativní péče pro sociální pracovníky	AKADEMIA CZ, s.r.o.
		Paliativní péče	bfz o.p.s.
		Etika a lidská důstojnost, jako základ péče	HARTMANN – RICO a.s.
		Paliativní péče, péče o umírající v domácím prostředí	Institut sociální práce, z.s.
		Specifika práce s dětmi s odlišným mateřským jazykem	Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická
		Úvod do problematiky multikulturní diverzifikace v sociálních službách	Mgr. René Pastrňák
		Přístup k uživateli sociální služby z odlišného kulturního a náboženského prostředí	EDUCA-CZE s.r.o.
interkulturní kompetence	0		
multikulturní kompetence	0		
interkulturní dovednosti	0		
multikulturní dovednosti	0		
migrant (a migranti)	2	Integrace cizinců – základní minimum pro sociální pracovníky	Centrum pro integraci cizinců, o.p.s.
		Práce s menšinami a migranty (úvod do problematiky)	F-point
imigrant (a imigranti)	0		
cizinec (a cizinci)	5	Specifika sociální práce s cizinci v oblasti vzdělávání	META, o.p.s. – Podpora

			příležitosti ve vzdělávání
		Efektivní komunikace s cizinci v náročných životních situacích	CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
		Integrace cizinců – základní minimum pro sociální pracovníky	Centrum pro integraci cizinců, o.p.s.
		Sociální práce s nezletilými cizinci bez doprovodu	Dismas, o.p.s.
		Specifika práce s cizinci, migranty a uprchlíky	Jahodovka – Vyšší odborná škola sociálně právní

Zdroj: vlastní zpracování dle MPSV, 2022a

Termín imigrant (případně imigranti) se v databázi nevyskytuje vůbec, častěji se vyskytuje termín migrant/i (2x) a cizinec/i (5x).

Většina z vyhledaných seminářů se orientuje na specifickou oblast sociální práce jako je např. paliativní péče, vzdělávání, nezletilí bez doprovodu, komunikaci s lidmi z jiných kultur a právní specifika.

Z celkového počtu 5470 všech akreditovaných kurzů dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, je k 10.11.2022 pouze jeden kurz zaměřený přímo na interkulturní kompetence. Realizuje jej nestátní nezisková organizace Slovo 21 od června 2022 a podle anotace je koncipován nejen pro sociální pracovníky pracující pouze s cílovou skupinou imigrantů, ale i pro všechny sociální pracovníky, kteří mohou s imigranty přijít do kontaktu (např. sociální pracovníci na obcích, krajských úřadech, úřadech práce apod.). Zaměřuje se na pochopení potřeb klientů z odlišné kultury a „*přináší lepší porozumění potřebám cizinců a učí vhodným a efektivním způsobům, jak s nimi při poskytování služeb jednat*“ (MPSV, 2022a), kombinuje přednášky a zážitkovou část. Pozornost je věnována i analýze jednání sociálních pracovníků.

Kurzy s tématem interkulturních kompetencí nejsou (až na jednu výjimku) zastoupeny, neobjevují se ani kurzy pracující se stereotypy a postoji sociálních pracovníků směrem

ke klientům z jiného kulturního prostředí, které by nabídly prostor pro reflexi toho, odkud daný stereotyp pochází a jak sociální pracovníky ovlivňuje při výkonu jejich práce.

S vědomím toho, že rámcové vzdělávací programy nejsou totéž, co Standard, uvažuji, zda by se Minimální standard mohl klíčovými kompetencemi inspirovat a namísto cílových kompetencí pro jednotlivé tematické okruhy by mohl obdobně pracovat s klíčovými kompetencemi. Interkulturní kompetence by se tak objevovaly různou měrou ve většině předmětů vyučovaných v oboru sociální práce. Nemuselo by jít nutně o radikální změnu samotného učiva ze strany vyučujících. Při tvorbě vzdělávacích cílů jednotlivých předmětů by prostě byly interkulturní kompetence zahrnuty do uvažování při tvorbě cílů a promítnuty do vyučované látky. Na úrovni jednoho předmětu by mohla být například posilována schopnost reflexe stereotypů, na úrovni jiného předmětu by mohla být posílena znalost odlišných kulturních norem a pojetí normality atp. Interkulturní kompetence by tak rozvíjeli nejen sociální pracovníci aspirující na práci s cílovou skupinou imigrantů, ale všichni studující, kteří budou chtít pracovat s jinými cílovými skupinami, kde jsou interkulturní kompetence potřebné také.

Protože většina sociálních pracovníků při výkonu své profese ve své kariéře přijde do kontaktu s lidmi z odlišného sociokulturního prostředí, jeví se jejich rozvoj jako důležitá součást vzdělávání sociálních pracovníků. Je tak otázkou, zda by vzdělávání mělo probíhat v rámci vyššího odborného a/nebo vysokoškolského studia jako součást Minimálních standardů anebo probíhat v rámci dalšího vzdělávání, případně jako kombinace obojího.

Sociální pracovníci nemají jednu zastřešující profesní organizaci a jejich zastoupení je rozděleno mezi několik organizací (Profesní komora sociálních pracovníků, Profesní svaz sociálních pracovníků, Společnost sociálních pracovníků, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Alice: odborová organizace zaměstnankyň a zaměstnanců v sociálních službách, ad.), v nich je ale zastoupena jen malá část sociálních pracovníků. Podle odhadu je v České republice 15 000 sociálních pracovníků, organizováno v profesních organizacích jsou jich ale pouze stovky, v důsledku čehož jsou sociální pracovníci nejen „neviditelní“ ve veřejném prostoru, ale není kdo by podněty a potřeby sociálních pracovníků zjišťoval a reprezentoval (Matoušek et al., 2021). Analýza studijních programů, které připravují budoucí sociální pracovníky, přesahuje možnosti tohoto textu, nicméně může být námětem pro kvalitativní šetření.

#### 4 Shrnutí teoretické části

Z perspektivy cílů této práce lze shrnout:

1. **Specifiky cílové skupiny imigrantů** mohou být trauma anebo traumatické zkušenosti, kterou způsobuje samotná migrace nebo k ní dojde vlivem události v průběhu migrace anebo se projeví s větším časovým odstupem v podobě posttraumatické stresové poruchy. Příchozí prochází procesem akulturačního stresu, kdy se v souvislosti se svými osobnostními předpoklady, ale také míry odlišnosti země původu, adaptuje v hostitelské zemi. Zároveň jeho pobytový status a případné předsudky na straně zaměstnavatelů nebo škol definují jeho omezený přístup do těchto institucí. (Pro účely bakalářské práce a demonstrace nerovnosti jsem vybrala oblast vzdělání a zaměstnání, kde je nerovnost nejmarkantnější, nicméně institucí je mnohem více.) Specifikem je také kulturní odlišnost mezi klientem a sociálním pracovníkem, která se v praxi může projevit nedorozuměním nebo konfliktem. S kulturní odlišností země původu klienta souvisí i nízká orientace v hostitelské zemi, absence sociálního kapitálu, nízká nebo žádná znalost českého jazyka.
2. Specifikum cílové skupiny imigrantů klade na sociální pracovníky **specifické požadavky**, mezi něž, mimo znalosti cizích jazyků, patří především znalost a orientace ve velkém množství právních předpisů a jejich novelizací. Mezi důležitou dovednost patří také schopnost reflektovat svou pozici vůči klientovi a vůči společnosti a vědomou práci s touto pozicí. Protože, podobně jako jiné cílové skupiny sociální práce, i imigranti jsou předmětem stereotypů, předsudků, ale i diskriminačního jednání, patří do požadavků na sociální práci s imigranty nejen práce s majoritou, ale i identifikace a reflexe vlastních stereotypů.
3. Jednotlivé **definice interkulturních kompetencí** mají společné to, že jejich součástí jsou tři složky (schopnosti, dovednosti a znalosti). Liší se v tom, co je náplní jednotlivých složek, zda jsou k prohloubení interkulturních kompetencí potřeba více znalosti odlišných kultur, porozumění sociokulturnímu kontextu, ze kterého klient pochází (Deardoff, 2006) anebo je potřeba lépe znát sám sebe a svoje postoje (Morgensternová, Šulová, 2007 a Sue et al., 1992). Shoda také není v tom, která ze složek je předpokladem té další – zda je proto, aby byl sociální pracovník interkulturně kompetentní potřeba začít u znalostí, a čím vyšší má znalosti, tím více je tolerantní (Hladík, 2011; Průcha, 2010) anebo je potřeba na pomyslnou základnu pyramidu kompetencí postavit spíše postoje sociálních



pracovníků, s předpokladem, že pokud je postoj k odlišnostem, rozmanitostem pozitivní, teprve potom přijme člověk i informace týkající se cizích kultur.

4. **Minimální standard vzdělávání v sociální práci** explicitně s pojmem interkulturní kompetence nepracuje. Nejbližší oblasti interkulturních kompetencí je téma č. 11 Menšinové skupiny, které cílí mj. na pochopení kulturní rozmanitosti. Z pohledu požadavků na sociální pracovníky s ohledem na specifika cílové skupiny se nicméně toto téma nejeví jako dostatečné.
5. V oblasti **dalšího vzdělávání** se v databázi MPSV ČR *Akris* kurzy s tématem interkulturních kompetencí až na jednu výjimku nevyskytují. Neobjevují se ani kurzy pracující se stereotypy a postoji sociálních pracovníků směrem ke klientům z jiného kulturního prostředí, které by nabídly prostor pro reflexi toho, odkud daný stereotyp pochází a jak sociální pracovníky ovlivňuje při výkonu jejich práce.

### III Empirická část

#### 5 Metodické ukotvení

Smyslem této kapitoly je podrobně představit empirické šetření. Začíná představením cíle, výzkumných otázek a toho, jak jsem na ně zjišťovala odpovědi. Je uvedeno zdůvodnění výběru kvalitativní výzkumné strategie a popis výzkumného vzorku. Tato kapitola obsahuje i popis průběhu a realizace šetření a jsou uvedeny okolnosti, které realizaci šetření provázely. V závěru se věnuji etickým aspektům výzkumu.

##### 5.1 Hlavní cíl a výzkumné otázky

Cílem empirického šetření je zjistit, jak **sociální pracovníci v nestátních neziskových organizacích pracujících s imigranty v hl. m. Praha reflektují interkulturní kompetence a specifika sociální práce s imigranty a jak hodnotí svoji připravenost na práci s lidmi z odlišných kultur v rámci vysokoškolského studia a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.**

K tomu, aby byl dosažen cíl, je potřeba zodpovědět následující výzkumné otázky (dílní cíle):

##### **Výzkumná otázka č.1: Jaká jsou specifika sociální práce s imigranty?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory, analýza odborné literatury a dalších relevantních zdrojů.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře, odborná literatura, další zdroje.

Otázky ve scénáři č. 6-10.

##### **Výzkumná otázka č.3: Jak sociální pracovníci definují interkulturní kompetence?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře.

Otázky ve scénáři č. 11-17.

##### **Výzkumná otázka č.4: Jaký význam mají interkulturní kompetence v sociální práci?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře.

Otázky ve scénáři č. 18-19.

**Výzkumná otázka č.5: Ve kterých oblastech při kontaktu s klienty z odlišného kulturního prostředí vnímají sociální pracovníci obtíže?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře.

Otázky ve scénáři č. 20-22.

**Výzkumná otázka č.6: Jakým způsobem byli sociální pracovníci vzděláváni v oblasti interkulturních kompetencí ve vysokoškolském a dalším vzdělávání?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory, analýza odborné literatury a dalších relevantních zdrojů.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře, odborná literatura a další zdroje.

Otázky ve scénáři č. 23-27.

**Výzkumná otázka č.7: Jaké jsou vzdělávací potřeby sociálních pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí?**

*Výzkumná technika:* polostrukturované rozhovory.

*Zdroje zjištění:* vedoucí sociální služby a jejich odpovědi na otázky ze scénáře.

Otázky ve scénáři č. 28-30.

**Výzkumné otázky č.1 a 6** byly částečně zodpovězeny v teoretické části.

## 5.2 Metoda výzkumného šetření

Pro empirickou část bakalářské práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, která se užívá „(...) *tam, kde máme velmi málo informací, resp. neexistuje žádná teorie o problému, z nichž by bylo možné formulovat nějaké hypotézy a jejich platnost následně ověřovat (...)*“ (Trousil, Jašíková, 2015:120).

Tento typ empirického šetření byl zvolen i vzhledem k celkem nízkému počtu informantů, kdy za každou vybranou organizaci hovořila a svoji interpretaci tématu zprostředkovala 1 osoba – vedoucí sociální pracovník pracující v nestátní neziskové organizaci s imigranty v hlavním městě Praha.

Jako výzkumná technika ke sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor, kdy byla na základě výzkumných otázek vymezena témata a tazatelské otázky. Polostrukturovaný rozhovor byl zvolen i z toho důvodu, že prostřednictvím kladení zvolených otázek šlo zjistit postoj informanta k danému tématu a zároveň ověřovat, zda informant rozumí smyslu otázky. Tato technika také umožnila odkrýt další souvislosti. Scénář rozhovoru je v Příloze 1.

### 5.3 Vymezení zkoumané oblasti a charakteristika výzkumného souboru

Informanti empirického šetření byli **vedoucí sociálních služeb**, kteří působí v **nestátních neziskových organizacích** pracujících s **imigranty** v hlavní městě Praha. Vycházela jsem ze seznamu nestátních neziskových organizací pracujících s imigranty, které jsou uvedeny na webových stránkách Ministerstva vnitra (viz Příloha č.3). Seznam k datu 29.11. 2022 obsahuje celkem 30 nestátních neziskových organizací, které poskytují bezplatné poradenství pro imigranty v celé České republice. Z uvedeného seznamu jsem vybrala 9 organizací, které poskytují služby na území hl. m. Prahy a které, vzhledem k zaměření výzkumu a tomu, že chci ověřit i potřeby v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků, mají zaměstnaného minimálně jednoho sociálního pracovníka, který je uvedený na webových stránkách organizace.

Jedná se o tyto organizace (MV, 2022):

1. Arcidiecézní charita Praha – Středisko migrace – Poradna pro migranty a uprchlíky
2. Centrum pro integraci cizinců, o.p.s. (CIC)
3. Komunitní centrum – Inbáze, z.s. (Inbáze)
4. La Strada Česká republika, o.p.s.
5. META, o.p.s. - Podpora příležitostí ve vzdělávání (META)
6. Organizace pro pomoc uprchlíkům, z.s. (OPU)
7. Poradna pro občanství/občanská a lidská práva, z.s.
8. Poradna pro integraci, z.ú. (PPI)
9. Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. (SIMI)

Kritériem pro zařazení do výzkumného vzorku byla minimálně **dvouletá zkušenost** v oblasti sociální práce s imigranty (ne nutně u současného zaměstnavatele). Délka praxe byla stanovena na základě vlastní zkušenosti v oblasti sociální práce s imigranty s vysokou fluktuací sociálních pracovníků. Toto kritérium se ukázalo v průběhu oslovování

jako podhodnocené, neboť vedoucí sociální pracovníci mají zkušenost několikanásobně vyšší než byl odhad a toto kritérium bez problému splňují. Dalším kritériem výběru informanta bylo i **ukončené studium oboru** kvalifikujícího k výkonu činnosti sociálního pracovníka.

Kritérium byla i místní příslušnost organizace, oslovovala jsem pouze organizace působící v Praze.

Na základě výše uvedených kritérií byli cíleně vyhledáváni a oslovováni sociální pracovníci, kteří v organizaci vykonávají pozici vedoucího, mají potřebnou délku praxe a vzdělání.

Oslovených bylo celkem 9 organizací: **Arcidiecézní charita Praha, CIC, Inbáze, La Strada, META, OPU a PPI, SIMI a Poradna pro občanství/občanská a lidská práva.** Rozhovory byly uskutečněny s informanty ze 7 organizací: **Arcidiecézní charita Praha, CIC, Inbáze, La Strada, META, OPU a PPI.**

Pro zachování anonymity sociálních pracovníků budou označováni I1 – I7. Více informací uvádím v následující tabulce.

Tabulka 2: Informanti empirického šetření

<b>informant</b>	<b>pozice</b>	<b>praxe v SP s imigranty</b>	<b>vzdělání</b>	<b>absolutorium</b>
<b>I1</b>	vedoucí	6 let	Bc. Sociální a charitativní práce, HTF UK	2019
<b>I2</b>	vedoucí	11 let	Bc., Sociologie a sociální politika, FSV UK	2003
<b>I3</b>	pracovnice v sociálních službách	5 let	studuje Aplikovaná psychoterapie v sociální práci	2024
<b>I4</b>	vedoucí	10 let	Bc., Sociální politika a sociální práce, FSE UJEP	2012
<b>I5</b>	vedoucí	20 let	Mgr., Sociální práce, FF UK	1997
<b>I6</b>	vedoucí	10 let	Mgr., Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii, PVŠPSS	2013
<b>I7</b>	vedoucí	20 let	Mgr., Etika v sociální práci, TF JČU	2010

Zdroj: vlastní zpracování

Všechny vybrané organizace poskytují **odborné sociální poradenství**. Dvě organizace poskytují **terénní služby**, jde o služby **Arcidiecézní charity Praha**, která poskytuje terénní služby přímo na odděleních pobytu cizinců na pobočkách Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra. Dále o organizaci **La Strada**, kdy povaha služby vychází ze specifík cílové skupiny osob, které jsou ohroženi nebo jsou předmětem vykořisťování a které nemohou vyhledat pomoc sami, mají jazykovou bariéru a neorientují se v novém prostředí.

Čtyři organizace poskytují **asistenční služby**, které spočívají v doprovodech a tlumočení na české úřady prostřednictvím interkulturních pracovníků (Inbáze, PPI) nebo v doprovodech na školy a školky (META).

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** poskytují čtyři organizace: Inbáze, Centrum pro integraci cizinců, META a Poradna pro integraci. Službu mohou klienti vyhledat buď samostatně nebo na doporučení OSPOD. Služba je zaměřená na nácvik dovedností potřebných pro školní život a komplexní řešení situace rodiny (bytová situace, finanční zabezpečení, pomoc při komunikaci s úřady), ad.

Jednotky organizací poskytují specifické služby: např. La Strada jako jediná z vybraných organizací poskytuje **telefonickou krizovou pomoc** a provozuje **Azylový dům**, který využívají osoby, které jsou předmětem vykořisťování. Specificky **pracovní poradenství** poskytuje pouze CIC, nicméně jako součást základního poradenství je součástí služeb i ostatních organizací. Pro nezletilé bez doprovodu OPU provozuje **Dům na půli cesty** s kapacitou 4 lůžek. Právní poradenství poskytují 2 organizace (Inbáze a PPI). **Psychologické a psychoterapeutické poradenství** potom přímo poskytují zaměstnanci 3 organizací (Inbáze, CIC a META). V reakci na válku na Ukrajině provozuje ubytování v Praze pouze OPU. Většina z vybraných organizací je činných i v **advokační činnosti** – např. OPU v oblasti osob bez státní příslušnosti, uprchlíků a nezletilých bez doprovodu, META v oblasti vzdělávání a jazykové podpory osob s odlišným mateřským jazykem, Inbáze v oblasti interkulturní práce. **Působení na veřejnost** se věnuje pět organizací, převážně financovaných nárazově z projektů a reagující na aktuální situaci. **Komunitní aktivity** propojující majoritu a příchozí se věnuje nejvíce Inbáze (prostřednictvím komunitního centra), dále pak META, která organizuje pravidelný klub pro dospělé na Praze 3 a volnočasové aktivity pro děti.

#### 5.4 Sběr informací a průběh šetření

V listopadu 2022 byla navržena základní struktura pro polostrukturovaný rozhovor. Každá část rozhovoru sestává z tematických okruhů, přičemž každý z nich sleduje jiný cíl. V této fázi jsem se již průběžně připravovala na rozhovory tak, že jsem k tématu měla načtenou odbornou literaturu a zpracovanou teoretickou část bakalářské práce, sledovala jsem průběžně sociální média a weby organizací, kde jsem chtěla rozhovor realizovat.

Začátkem prosince 2022 byly vybrány organizace k oslovení. Vycházela jsem ze seznamu nestátních neziskových organizací pracujících s imigranty, způsobem, jaký je uveden výše.

V prosinci 2022 a v lednu 2023 jsem emailem oslovila s žádostí o rozhovor vedoucí sociální služby ze všech **devíti organizací** uvedených v kapitole 5.3. V tomto období byl také finalizován scénář rozhovoru.

V emailu jsem objasnila cíl empirického šetření, okruhy témat, kterými se chci v rozhovoru zabývat, časovou náročnost hovoru a dala na výběr možné termíny pro setkání a formu setkání (online přes platformu Zoom nebo osobně v sídle organizace). Z celkových 7 uskutečněných rozhovorů proběhly 4 v osobní formě a 3 distančně přes platformu Zoom.

Rozhovory byly realizovány v lednu a únoru 2023. V průběhu vedení prvního rozhovoru se objevila další témata a otázky, které bylo vhodné do scénáře doplnit. Finalizovaný scénář je přílohou této práce.

V případě jedné organizace se vedoucí z důvodu velké časové vytíženosti omluvila a navrhla realizovat rozhovor se sociální pracovnící, která splňuje kritéria na délku praxe a odbornost. Během realizace rozhovoru jsem se dozvěděla, že informantka zatím nemá dokončenou vysokou školu (a je pracovnice v sociálních službách). Nicméně vzhledem k tomu, že informantka splňovala kritérium délky praxe s cílovou skupinou imigrantů (v době rozhovoru měla pětiletou zkušenost) a je ve třetím ročníku oboru, podle kterého bude splňovat kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky, byla ve výzkumném vzorku ponechána.

Jeden z informantů byl osloven s využitím osobních kontaktů. Ten pomohl s identifikací toho, kdo v organizaci pracuje jako vedoucí a poskytnutím kontaktu, neboť na webových

stránkách organizace z bezpečnostních důvodů jména ani kontakty zaměstnanců nejsou uvedeny.

S některými informanty jsem po emailu vyjasňovala kritéria výběru, neboť měli pochybnosti o tom, zda jsou vhodnými informanty. Na to jsem reagovala zasláním scénáře otázek a nabídla emailové vysvětlení k tématu. Poté všichni informanti s realizací rozhovoru souhlasili.

U jedné z organizací nebylo možné uskutečnit rozhovor, přestože byla kontaktována celkem třikrát, z toho dvakrát již v prosinci 2022. Jednou prostřednictvím soukromé vazby na ředitelku organizace, podruhé emailovým oslovením vedoucí přímé práce s klienty, na kterou mě ředitelka odkázala. Vedoucí na email nereagovala. Potřetí jsem oslovila emailem v lednu jednoho ze sociálních pracovníků uvedených na webových stránkách. Odpověď sice dorazila obratem, nicméně oslovený pracovník mě odmítl, ale přeposlal můj email kolegům v organizaci, na který k datu 15.3.2023 nikdo nereagoval. Rozhovor v této organizaci tak nebyl uskutečněn.

V případě poslední organizace se se mnou telefonicky spojila vedoucí nadregionální služby, na kterou mě odkázala oslovená vedoucí služby v Praze, která ale v době oslovení nastupovala na mateřskou dovolenou. V telefonickém rozhovoru jsem detailně vysvětlila kritéria a bohužel v organizaci nebyl nikdo, kdo by tato kritéria splňoval. Vedoucí služby, se kterou jsem hovořila, nesplňovala místní příslušnost, jelikož působí v Berouně, a nemohla bych jí tak zařadit do vzorku organizací působících v Praze. Odkázala mě na metodika služby, který působí místně v Praze, ale nesplňoval kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky, protože je vystudovaný psycholog. Z tohoto důvodu nebyla organizace do vzorku zařazena.

Před samotným rozhovorem jsem si sama znovu prošla svoje poznámky k organizaci (např. aktuality z jejich webových stránek, výroční zprávy, sociálních medií) a otázky k rozhovoru, vyzkoušela jsem si nahrávací zařízení. Dva dny před uskutečněním rozhovoru jsem znovu potvrdila čas a místo konání rozhovoru. V případě domluveného online rozhovoru jsem zaslala odkaz pro připojení.

Na začátku každého rozhovoru jsem se informantům představila, objasnila hlavní cíl výzkumu a požádala jsem o možnost nahrávání. Zdůraznila jsem, že nahrávání pořizují pouze pro účely výzkumu, rozhovor budu přepisovat a obojí bude uloženo na osobním počítači s heslem, ke kterému mám přístup pouze já. Uvedla jsem informaci, že rozhovor



bude trvat jednu hodinu. Akcentovala jsem fakt, že citace budou anonymizovány, nebudu u přímých citací ani jinde v textu uvádět jmenovitě o jakého pracovníka nebo o jakou organizaci se jedná.

Samotný rozhovor se opíral o pokládání předem připravených a doplňujících sondážních otázek. Po položení otázky jsem se dle scénáře a dle potřeby doptávala dále. V některých případech jsem parafrázovala řečené a ověřovala jsem, zda jsem sdělenému správně porozuměla.

Závěrem jsem sumarizovala hlavní myšlenky informanta a nechala mu prostor k tomu, aby doplnil něco, co nezaznělo a poděkovala jsem za to, že si na rozhovor udělal čas.

### 5.5 Způsob zpracování získaných dat

V případě osobně konaných schůzek jsem rozhovor nahrávala přes program na mobilním telefonu, v případě platformy Zoom, jsem nahrávala přímo v aplikaci. Poté byly doslovně přepsány do MS Word. Odpovědi informantů byly kódovány do kategorií v souvislosti s cílem práce a položenými výzkumnými otázkami/dílčími cíli. Poté byly jednotlivé odpovědi v dané kategorii komparovány a interpretovány.

Pro přehlednost jsou informanti značení jako I1 až I7 (podrobněji viz Tabulka 2).

### 5.6 Etická rizika výzkumu

Za riziko při realizaci výzkumu považuji fakt, že se v problematice blízké tématu bakalářské práce pohybuji mnoho let. Bylo pro mne tudíž obtížné při tvorbě scénáře otázek neformulovat otázky tak, abych implicitně neočekávala stejnou znalost tématu i od druhé strany. Toto riziko bylo ošetřeno konzultacemi s vedoucím práce a úpravou scénáře otázek tak, aby byly položeny takovým způsobem, aby dávaly informantovi možnost vyjádřit svůj postoj. Délka praxe na mě působila také při vedení rozhovorů, kdy jsem shledávala jako obtížné informanty nedoplňovat vlastními zkušenostmi a nevědomě nepodsouvat možnosti odpovědí. S tímto rizikem jsem pracovala tak, že jsem ho reflektovala a pokládala jsem otevřené otázky, pokud byla položena uzavřená otázka, doptávala jsem se po důvodech odpovědí.

Všem informantům byla garantována anonymizace jejich odpovědí, které jsou použity v textu ve formě citací.

## 6 Interpretace výsledků šetření

Tato kapitola je věnována interpretaci získaných dat. Je rozčleněna do podkapitol podle výzkumných otázek. Každá z podkapitol je uvedena cílem výzkumné otázky, následují výpovědi informantů.

### 6.1 Specifika sociální práce s imigranty

Výzkumná otázka č. 1 zní: Jaká jsou specifika sociální práce s imigranty?

Smyslem této výzkumné otázky bylo zjistit, jak se podle sociálních pracovníků liší cílová skupina imigrantů od jiných skupin sociální práce a jaké dovednosti sociálních pracovníků jsou při práci s touto cílovou skupinou potřeba. Pozornost byla věnována i roli stereotypů a práci s nimi.

#### Specifika cílové skupiny

Největší část odpovědí u této výzkumné otázky souvisela s tím, že informanti vnímají specifikum této cílové skupiny v **odlišnosti mateřského jazyka** a s ní spojenou **jazykovou bariérou**: „(...) může to být mateřský jazyk nebo ten jazyk, který je v komunikaci využitý.“ (I2), „(...) je tady nějaká jazyková bariéra (...).“ (I4), „Problémem je hlavně ta jazyková bariéra (...).“ (I3) Odlišnost mateřských jazyků klienta a sociálního pracovníka a kulturní odlišnost pak může vyústit v **nedorozumění**. Jak poznamenává I7: „To znamená, že když tomu člověku něco řeknu, tak si musím být vědoma toho, že to může pochopit úplně jinak.“ (I7)

Jedna informantka zmínila **kombinaci jazykové bariéry a nízké emancipace** „(...) často je jazyková bariéra nebo nějaká míra jazykových bariéry nebo gramotnosti vlastně neschopnost sociálně slabý skupiny řešit třeba problémy sama.“ (I5) Malá znalost českého jazyka není ale jediným faktorem, který je pro tuto skupinu určující. Z odpovědí vyplývá, že jsou jimi také **omezená práva klientů vyplývající z typu pobytu**. Jak uvádí I5: „Oni mají jako větší bariéru, protože k něčemu se nedostanou, protože nejsou občani. A je tam mezi nimi rozdíl podle typu pobytů (...). Kdežto český občani mají ten přístup vlastně otevřené pro všechno. To je ten hlavní rozdíl podle mě.“

Specifikem oproti jiným skupinám sociální práce je **nízký sociální kapitál a neexistující podpůrné sítě** „(...) ty klienti k nám přijdou, že prostě nemají takový sociální okolí, který jim pomůže a poslední, co je, tak jdou využít neziskovku (...).“ (I6) Mimo výše zmíněné existuje **nízká orientace v hostitelské společnosti** „(...) neznalost českého prostředí,

neznalost systému (...)“ (I4), „(...) oni se se vlastně neorientují ani v té společnosti, vlastně neznají ty pravidla (...)“ (I6), dále **odlišný systém** „Specifikum je taky v tom, jak funguje vzdělávání, jak funguje zdravotnictví, nebo jak fungují úřady a podobně (...)“ (I4) nebo „(...) znalost jiných věcí než tady, na který my jsme zvyklí, třeba i systému (...)“ (I2). Oni mají prostě jinej pohled často (...)“ (I7), „(...) legislativa zákony, tohle všechno je jiný (...)“ (I3).

Část z informantů zmiňuje i **kulturní odlišnost** sociálního pracovníka a klienta "to, že jsou ti lidé z různého prostředí, s různým kulturním a náboženským zázemím, ovlivňuje jejich fungování, např. to, jak komunikují" (I4), „(...) tak je to jiná kultura, se kterou přicházejí. Jiný zkušenosti z jiných zemí (...)“ (I7) nebo se **kulturní rozdíl** projevuje ve formě **nedůvěry** v sociální službu: "Určitou část klientů odradí od využití našich služeb, že mají pocit, že to nemůže být vlastně nic dobrýho" (I4), případně v odlišném porozumění fungování služby: " (...) občas narazíme i na to, že by nás rádi nějak finančně motivovali k tomu, abychom jim poskytli nějaký lepší služby" (I4).

Odlišnost cílové skupiny je podle I5 dána i mírou **dobrovolnosti využití služby** „(...) myslím, že tohle to jsou lidi většinou motivovaný, který prostě mají zájem jako něco sebou udělat (...)“, **ekonomickém statusu** „protože u těch ostatních [služeb], se na vás zpravidla obracejí ti sociálně slabší (...), kdežto u těch cizinců, pokud zrovna teda není nějaká vlna uprchlíků, tak jak to zažíváme teď, tak tam vlastně to nejsou sociálně slabý, ale jsou to lidi, pro který je problém hlavně ta jazyková bariéra (...)“ (I3).

Jak uvádí I5 a I7, **rozdíl** s ostatními skupinami práce **není u imigrantů tak velký**, protože nízkou orientaci ve společnosti a v legislativě může mít i český občan, který je znevýhodněn jiným způsobem: „(...) nedívala bych se na to tak, že jsou na tom výrazně hůř než Češi. Hodně občanů si taky nedokáže a nikdy nebude schopna informace, zákony dohledat.“ (I5) „Ale to mají i český klienti, takže spíš ten jazyk, kultura a nějaký jakoby tradice, zvyky vycházející z té země původu, který přicházejí.“ (I7)

Odpovědi I5 jsou ovlivněny tím, že nepovažuje koncept pojmu kultura za relevantní, podle které kultura jsou: „nějaký způsoby, kdy si myslíme, že něco takovýho tady máme“ (I5)

## **Dovednosti sociálních pracovníků**

Největší část odpovědí informantů ohledně důležitých dovedností sociálních pracovníků pro práci s touto cílovou skupinou směřovala k tématu důležitosti **osobnosti sociálních pracovníků** ve smyslu:

**a/ nutnosti práce se sebou samým:** „(...) zároveň je pro mě důležitá, zvláště tady v té cílové skupině, práce s hranicema“ (I6), „(...) člověk se musí jako srovnat sám se sebou. Najít to svoje pevný místo a vidět, jaká je role jeho v tý konzultaci (...)“ (I3), „**Asertivita**, schopnost **mediace** a umět být v té roli toho mediátora (...) schopnost dialogu, zvláště interkulturního dialogu, vést to v nenásilné formě“ (I1). „Chce se učit **nový věci**, obor ho opravdu zajímá. A nebojí se. Je komunikativní. Umí pracovat sám se sebou“ (I7). „Myslím si, že je třeba se naučit trošku oddělit svoje prožívání situace od toho klienta.“ (I4), „(...) **uvědomování si sebe samýho** v rámci těch konzultací. Zjišťování toho, tenhle ten klient mě štve, případně zkusit to vzít klidně na supervizi, na intervizi a zjišťovat, co mě štve, jestli to je klient, anebo jestli ten klient nenaráží na nějakou moji strunu a nezrcadlí mi něco“ (I6), „Citlivost vůči práci s tou cílovou skupinou, práce se stereotypem a držení hranic“ (I1);

**b/ vytvoření klimatu pro práci s klientem:** „Lidskost, vřelost, srdečnost a to, aby se ten člověk cítil nějak přijímanej. A cítil se nějak pohodlně. (...) **Interkulturní citlivost.**“ (I2). „Je to o uvedení rozhovoru nějakým rámováním, reflektováním s tím klientem. V podstatě sociální pracovník nastavuje jakoby ty mantinely pro tu práci a bez toho to nefunguje.“ (I5), „Snažit se být vstřícný, prostě neodradit toho člověka už dopředu nějakým svým postojem“ (I3). V oblasti **znalostí** byla zmíněna **znalost cizích jazyků**: „Čím víc jazyků ten člověk zná, tím lepší to je. **Angličtina** vlastně už jako **nestačí**“ (I6), vzhledem k tomu, že rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky působícími v Praze, kde je dobrá dostupnost tlumočnicků a interkulturních pracovníků, **nebyla** ale znalost jazyka vždy vnímána jako **nutnost**: „(...) myslím si, že to nemusí být úplně znalost cizího jazyka (...)“ (I7)

Jako důležitá byla podle I3 a I4 vnímána **znalost systému země původu**, alespoň u zemí, které jsou nejčastěji zastoupené mezi klienty: „A potom co mi přijde jako velká výhoda, když ten sociální pracovník trošku zná třeba tu terminologii, která se používá v tom daným státě. A třeba v oblasti zaměstnanosti nebo pojištění“ (I3), „(...) taky myslím, že tahle ta práce vyžaduje určitej přehled v mezinárodním dění, že je dobrý alespoň trošičku vědět,

*co se ve světě děje (...)*“ (I4), „*Mně prostě přijde užitečný vědět, jako o tom fungování a o kultuře a o tom systému institucí (...)*“ (I2) nebo *"Jsou tady nějaký určitý specifika o tom, jak funguje vzdělávání, jak funguje zdravotnictví, nebo jak fungují úřady (...)"* (I4)

Podle I3 je pro práci s touto cílovou skupinou potřeba mít **znalost všech skupin sociální práce**: *"Člověk se musí umět zorientovat v nejrůznějších oblastech a tím myslím to, že v jeden den sem přijde osoba po výkonu trestu, matka samoživitelka a senior. Takže tam člověk (...) musí být schopen fungovat se všema těma cílovýma skupinama, který třeba do jiných služeb dochází specificky pro jejich cílovou skupinu."* (I3)

I4 a I7 uvádí, že někteří klienti mají **negativní zkušenost z přijímací země**: *„A současně negativní zkušenost v oblastech, který český lidi úplně moc neznají (...)"* (I7), *„(...) některý skupiny mají třeba i negativní zkušenost (...) a to jsme asi jako čekali, že nastane, máme tady velkou skupinu uprchlíků z Ukrajiny, takže ta společnost zase začíná být taková trochu agresivnější (...)"* (I4), *„(...) nikdy to nebylo, že by nás nosili na piedestalu, to mám pocit, že bylo až teď po tý válce na Ukrajině. Zase se to ochlazuje samozřejmě zpátky (...)"* (I7)

Jak uvádí I4 je potřeba působit na společnost na úrovni **mezosystému**, např. u pracovníků úřadů: *"Má osobní strategie je taková, ty věci pojmenovat, ale něžně, a dávat prostor k tomu, aby i ten pracovník udělal takovou zkušenost, že o ten svůj předsudek třeba přijde."*, *ale i na makroúrovni*, ve smyslu **působení na veřejnost**: *"když byla ta "strašlivá migrační vlna", která tady byla 2015 (...) jsme dělali videa"* (I5) nebo jak poznamenává I6: *„(...) je vlastně důležitý, jestli ta organizace pracuje, jestli má aktivity pro migranty, protože ty se hodně potýkají s majoritní společností (...)"* nebo I7: *„když pracujete s těma klientama, tak je to o tom, informovat veřejnost o tom, jaký jsou cizinci a dávat důraz na to, aby je nebrali negativně“* nebo *„(...) rozmlouvání dezinformací, které padají ohledně nějakých určitých typů lidí a migrantů, kteří sem přijíždějí (...)"* (I1).

V oblasti práce na úrovni **makrosystému**, bylo I5 také zmíněno ovlivňování **pojetí sociální práce** jako takové: *„(...) prostě trošku do toho vnést nějaký nový pohled. Jako nemáme ten patent na rozum s tím, že víme, jak ty lidi mají žít (...)"*, ale i **upozorňování na nedostatky systému**: *"Prostě tyhle díry v systému nějakým způsobem odhalovat."*

(I5)“ Konkrétní ovlivňování politik bylo zmíněno pouze I2: „Do [pražské] koncepce integrace cizinců jsme se to [interkulturní citlivost úředníků] tam snažili dostat (...) prohlubovat nebo klást na to důraz, aby právě v tomhle tom smyslu se určitě vzdělávali lidi v těch samosprávách.“ (I2)

## **Stereotypy**

Práce se stereotypy byla do otázek zařazena, protože cílová skupina je předmětem stereotypů majoritní společnosti a proto, abych zjistila, jak téma stereotypů a práce s nimi reflektují sociální pracovníci. V jednom případě se se stereotypy v organizaci nepracuje, jak říká I6: „Popravdě, že já jsem se tady nad tím vlastně nad stereotypama nikdy nezamýšlela v rámci té práce“, což se potvrdilo i výrokem v jiné části rozhovoru: „(...) když už máte dvacet, třicet klientů a třeba 90 % z nich udělá tu stejnou věc, tak já potom předpokládám, že je to nějaký rys“ (I6).

Převažovala odpověď, že práce se stereotypy probíhá formou **sebereflexe** sociálního pracovníka, který zná svá slabá místa: „ (...) takže mi přijde užitečný o tom vědět, ale zároveň si trochu držet právě ten **kritický přístup** a nějak to zpochybňovat a přistupovat k tomu člověku prostě jako k individualitě a s tím vědomím, že to může mít jinak“ (I2) nebo jak poznamenává I3: „myslím, že je dobrý o tom vědět, že tam třeba mám nějaký bolavý místo a že jsou situace, který mi nejdou“ nebo **vědomě pracovat s rysy, který pracovník v komunitách upozoroval**: „(...) když vím třeba, že je to a ono častý v týchletý komunitě, tak, dejme tomu můžu položit nějakou otázku nebo nějak si to dozjistit (...)“ (I2).

Jako důležitý byl podle I6 a I4 **i postoj samotných sociálních pracovníků**: „Ten sociální pracovník nemůže mít nějaký předsudky vůči nějakým cílovým konkrétním skupinám nebo, nedej bože, rasistický názory“ (I4) a I6 říká: „Základně tam je, abychom vůbec byli schopný **respektovat** to, že k nám někdo přichází z jiných zemí. Nebejt a priori rasista a nebejt a priori prostě xenofob, to je podle mě základ.“ (I6)

## 6.2 Reflexe interkulturních kompetencí

Výzkumná otázka č. 3 je: Jak sociální pracovníci definují interkulturní kompetence?

Cílem této výzkumné otázky je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají pojem interkulturní kompetence, co pro ně termín znamená, co vše do termínu zahrnují, jak lze podle nich

s interkulturními kompetencemi pracovat a jak jsou zohledňovány v náboru sociálních pracovníků.

### **Setkání se s pojmem**

Interkulturní kompetence nejsou mezi sociálními pracovníky, se kterými byl veden rozhovor, běžně užívaný pojem. Jak uvádí I4: „*Pro mě jsou tyhle ty slova popravdě, i když se v tom pohybuju už docela dlouho, vlastně hodně těžký. Pro mě je to dost neuchopitelný výraz. (...).*“ I3 na otázku definice interkulturních kompetencí reaguje: „*Vlastně první, co mě napadlo, že to je umělej konstrukt trošku.*“ I2 dodává: „*(...) to musím říct, že nemám, že bych si říkal, tak, jaké jsou asi moje interkulturní kompetence, takže nevím (...).*“ S pojmem se ale všichni informanti již setkali: „*při nějakých setkáních, kdy se scházíme z různých neziskovek, který pracujou s touhle cílovou skupinou.*“ (I3)

### **Definice pojmu interkulturní kompetence**

Podle I4 pojetí interkulturních kompetencí souvisí se **začleňováním klienta do hostitelské společnosti**: „*(...) určitý soubor schopností fungovat nebo umět fungovat mezi dvěma a více kulturama. Je to o tom umět zprostředkovat informaci nebo nějakou zásadní dovednost mezikulturně.*“ I7, I6 a I1 do interkulturních kompetencí řadí **znalosti sociálního pracovníka o zemích původu klientů**. I6 uvádí: „*Interkulturní kompetence pro mě znamená něco ve smyslu, že jsem schopná rozumět tomu, jak fungujou nějaký interkulturní pravidla.*“ I7 říká: „*(...) je to nějaká znalost kultury toho člověka, se kterým pracuju, nejlíp znalost jeho jazyka a přizpůsobení naší kultury tomu cizinci nebo tady našich zákonů. No je to prostě nějaká znalost tý kultury, tradic a toho území, z kterýho pochází ten člověk. Znalost politiky, a tak, prostě všeho, z hlediska tý země původu.*“ (I7) I1 ke znalostem přidává i potřebu **působit na majoritní společnost**: „*Je to schopnost pojímat to, jak to v jiných kulturách chodí. A vlastně i schopnost s tím pracovat v rámci třeba majoritní společnosti.*“

## Co vše je pod pojem interkulturní kompetence zahrnuto

Pracovat s interkulturními kompetencemi znamená podle I5, I6 a I7 **schopnost umět komunikovat pravidla hostitelské společnosti**. I6 uvádí: „(...) *jsem schopná komunikovat s někým, kdo je z jiného státu, kdo má jinou tu kulturu. Jsem schopná ho respektovat. A umím s ním vyjít.*“ I5 míní: „*To znamená, že nebudeme asi akceptovat, když někdo odchází z domova a zavírá svoji manželku doma, aby nemohla jít ven (...) takže беру to tak, že tohle to je potřeba komunikovat na začátku. (...) A to je pro mě jako nějaká kompetence sociálního pracovníka*“ (I5), „*Pro mě to znamená schopnost vyjít s někým, kdo není z naší kultury, je jiný má i třeba odlišnou víru a být schopný s ním fungovat.*“ (I7)

Podle I2 je důležitá ale i **znalost vlastní kultury a vědomí vlivu prostředí**: „(...) *každý třeba jsme vyrostli na nějakých jako jiné podnětech, byli jsme v kontaktu s jinými věcmi, s jinými zvyklostmi v té společnosti, ve smyslu třeba knížek nebo umělecký díla, filmy, jiný vzdělání, jiný pojetí historických událostí, v každé zemi se v dějepise učí něco úplně jiného (...).*“ (I2)

Důležitou dovedností je podle I2 a I5 **interkulturní citlivost**: „*Klíčový pojem tam je prostě citlivost k tomuhle uvědomění si toho, kdo že to tady je.*“ (I2) I5 uvádí: „(...) *interkulturní senzitivita mi přijde jako lepší než interkulturní kompetence (...).*“ I2 potom vysvětluje, co si představuje pod pojmem interkulturní citlivost: „*Co si pod tím představím, je mít nějakou citlivost k tomu, že ne všechny věci, který vnímáme ve společnosti a ve světě kolem sebe, jsou samozřejmý. A že spousta z nich je ovlivněná nějakou naší zkušeností, naším kulturním prostředím, okolím. Takže je to porozumění tomu, že lidi, který přichází, třeba mají tyhle podmínky jiný (...).*“

To, zda jsou důležitější **znalosti** o kulturách klientů nebo spíše **vlastní postoj** se odpovědi lišily: „*Já si myslím, když jsem nastoupila sem, tak jsem nevěděla nic o Ukrajině. A odtud je přitom většina našich klientů. Byla před válkou a je i teď. A nemyslím si, že by mě to úplně nějak jako výrazně handicapovalo. (...) A ty znalosti přišly vlastně postupně. Ale nemyslím si, že vlastně ta neznalost by vedla k tomu, že jsem nějak jako předsudečně přistupovala k té komunitě.*“ (I3) „*[Znalost zemí původu] je věc, kterou je potřeba prostě vnímat ne nějak rigidně, ale prostě uvědomit si to, že toho člověka nějak jako zaškatulkovávám, (...) a hlídat si, jestli to bylo na místě nebo ne (...).*“ (I2) „*No a vlastně na základě znalosti toho prostředí, z kterého [klient] vychází, si můžu uvědomit, že třeba*



*něco prostě ten člověk vůbec není schopnej chápat. Viděli jsme to třeba často u zdravotního pojištění, kdy ty lidi vůbec nechápu, proč by si ho měli platit (...).“ (I7)  
„Nebejt a priori rasista a xenofob, to je pro podle mě základ.“ (I6)*

Informanti, kteří mají dlouhou praxi v práci s cílovou skupinou imigrantů, narážejí na úskalí, která shrnul I2 (11 let praxe): *„Na začátku jsem měl třeba míň zkušeností, tak mi to jako na jednu stranu pomohlo v tom držet si čistou hlavu. Zjednodušeně si myslím, že čím dýl něco člověk dělá, tím víc nabírá zkušenosti, který se můžou nějak upevňovat (...) a tím víc musí vynakládat aktivního úsilí na kritický přístup. Je strašně pohodlný jet na autopilota a jenom těžit z té zkušenosti (...).“*

Z pohledu dělení kompetencí Morgensternové a Šulové (2007) tak informanti nejčastěji akcentovali **kognitivní** (znalost prostředí, ze kterého klient pochází) a **afektivní složku kompetencí** (např. interkulturní citlivost).

### **Nábor nových sociálních pracovníků**

Téma interkulturních kompetencí není v náboru podle I6 ani I7 zohledňováno. Důvodem je **nízký zájem o pozici** sociálního pracovníka s imigranty: *„Já vůbec neřeším, jestli mají zkušenosti s kulturou, jestli tam je nějaká jako citlivost v tý kultuře. (...) a ten důvod je takový, že těch sociálních pracovníků není tolik, abych vůbec mohla tenhle ten požadavek vznášet.“ (I6)* Stejně to nevidí I1: *„Je to důležité, protože když nabíráme lidi nebo hledáme někoho do týmu, tak je pro nás vlastně citlivé chování vůči cizincům a oproštění od stereotypů (...) jsou probíraný už na pohovoru (...) Takže pro nás je opravdu důležitý, aby člověk přicházel bez těch stereotypů (...).“*

Možný rozdíl ve výpovědích může být způsoben tím, že I1 pracuje v mezinárodní známé organizaci, která může být pro určitý okruh zájemců, v porovnání s národními organizacemi, zajímavější a na pozici sociálního pracovníka tak mají více zájemců než v ostatních organizacích.

Malý zájem o pozici sociálního pracovníka si informant I6 vysvětloval **nízkým finančním ohodnocením** sociálních pracovníků celkově: *„(...) zaprvý je tam vědomí toho, že asi si nikdy jako nebudu brát prostě 100 000 měsíčně a že prostě jako nebudu mít za sebe příjem takovej, kterej mě jako uživí (...).“* I7 argumentuje **nízkou prestiží sociální**

**práce**, v sociální práci s imigranty ovlivněnou **negativní image** imigrantů: „*Takže to asi zase je to jenom o tý prestiži podle mě, jak zrovna rezonuje ta cílová skupina společnosti a ve školách samozřejmě (...) je to nastavením médií, nastavením toho, jak se o nich mluví. [Ukrajince] (...) potkáváme, na stavbách, takže jsou běžnou součástí našeho života. (...) lidi z Turecka, Sýrie, tam už je jiná barva pleti (...), jako je to jiný prostě (...) už jenom ta barva pleti je prostě pro ně jiná, a to, co je jiný, tak může způsobovat strach.*”

### 6.3 Význam interkulturních kompetencí v sociální práci s imigranty

Výzkumná otázka č.4 je: Jaký význam mají interkulturní kompetence v sociální práci?

Tato výzkumná otázka byla zařazena s cílem zjistit, jaký (a zda vůbec) kladou sociální pracovníci interkulturním kompetencím význam a proč.

Informant I3 nehodnotí interkulturní kompetence jako významný pojem: „*Úplně ne, (...) to je takový jako umělej konstrukt trošku.*“ Jako problematický samotný termín a jeho obsah vnímá informant I5: „*No jako já to spíš beru jako, že to jsou **kompetence sociálního pracovníka**. Protože mě vlastně docela štve, když se tady předpokládá, že někdo vychází z nějaký kultury a že se s nimi má nějak jako nějakým způsobem jako jednat nebo něco předpokládat (...).*“

Informant I2 vidí význam interkulturních kompetencí v tom, že „*(...) jsou **dobré pro facilitaci**, usnadní interakci s klientem, odstraní třecí plochy a pomůže předejít zbytečným nedorozuměním.*“. Podle I2 je výhodou, pokud interkulturní kompetence nejsou jen doménou sociálních pracovníků, ale i úředníků: „*(...) pomůže to **polidštit fungování úřadů**, a to, jak se prezentují a jak působí, (...) pokud je úředník interkulturně kompetentní, nebo když je na úřadě interkulturní pracovník, může to pomoci.*“ (I2)

Rozdíly v pohledu na význam interkulturních kompetencí mohou vycházet z odlišného hodnotového systému informantů (a s tím i pojetí sociální práce s imigranty), jak uvedla I5: „*Já si nemyslím, že tu stojí nějaká česká kultura. Nejsem ani zastávce, neslavím Vánoce a podobně. Takže jako tohle to jsou jenom naše nějaký způsoby, kdy si myslíme, že něco takovýho tady máme (...).*“

#### 6.4 Obtíže při práci s lidmi z odlišných kultur

Výzkumná otázka č.5: Ve kterých oblastech při kontaktu s klienty z odlišného kulturního prostředí vnímají sociální pracovníci obtíže?

Účelem této výzkumné otázky je zjistit, ve kterých oblastech sociální pracovníci při práci s lidmi z odlišných kultur vnímají obtíže a čím si je vysvětlují.

Část odpovědí souvisela s **nedorozuměním** mezi klientem a sociálním pracovníkem, které je způsobené **odlišným prostředím**, ze kterého oba pochází: „ (...) *mohl mít nějaký jiný okolnosti i v rámci té kultury a té země, který ho formovaly nějak jinak (...)*.“ (I2) I7 míní: (...) *jsou to třeba občané Číny (...) nám odkývali vždycky úplně všechno. To znamená, že byli strašně hodný, úslužný (...), ale vlastně nikdy jsme nezjistili, jestli nám skutečně rozuměj a jestli skutečně to, co vlastně nám odkývali, (...) vlastně nebyli schopný říct ne (...)*.“ I4 vnímal obtíž v **odlišném způsobu vedení rozhovoru**: „(...) *dlouho trvalo naučit se respektovat takový blízkovýchodní zvyk, kdy konverzace začíná nějakým povídání o tom, jak se člověk má, jak se má jeho rodina, a tak. Vlastně tam je nejdřív takových 10-15 minut nějaký slušnostní konverzace, která se vlastně vůbec netýká toho, s čím ten člověk přichází(...), vlastně se vás ptají i na docela osobní věci a chtějí vědět, jak to teda máte*“ (I4) „*A někdy nám chvilku trvá, než se vlastně sejdeme na tom: aha, já to myslím stejně (...), takže někdy je to vlastně tak, že ten klient je zvyklý používat trošku jiný výrazy*“ (I3).

V případě I1, kdy se jedná o informanta s migračními kořeny, se tento fakt projevuje ve spolupráci s klientem následovně: (...) *tihle klienti strašně rádi porušují občas hranice, protože když vidí, že jste taky cizinka, že jste taky migrantka, tak chtějí dozvědět hodně osobních zkušeností (...), takže tam možná občas nastává problém **držení** nějakých jako **hranic** a otázky pracovních a osobních hranic.*“ (I1)

#### 6.5 Vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí

Výzkumná otázka č.6: Jakým způsobem byli sociální pracovníci vzděláváni v oblasti interkulturních kompetencí ve vysokoškolském a dalším vzdělávání?

Smyslem této výzkumné otázky je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci pracující s imigranty svoji připravenost v rámci vysokoškolského studia, jak jsou vzděláváni v oblasti dalšího vzdělávání a zda by mělo být vzdělávání v interkulturních kompetencí povinné pro všechny studující oborů opravňujících k výkonu profese. V rámci této otázky

jsem zkoumala i jak by mělo vypadat vysokoškolské studium, aby budoucí sociální pracovníky připravilo na práci s imigranty.

### **Vysokoškolské vzdělávání**

V otázce **přípravenosti** informanti uvádí, že se **přípravě nevnímají**: „*Určitě ne. Rozhodně ne na práci s cizincema*“ (I4), „*(...) já jsem vlastně tu přípravu z té vysoké školy neměla vůbec žádnou ani vlastně v oblasti sociální práce*“ (I3) nebo jak konstatuje I6: „*(...) já jsem si rozhodně nepřišla připravená na práci v sociální sféře. Úplně jednoduše jako teorie super. Praxe je úplně něco jiného (...). Rozhodně mě ve škole nenaučili, na co si mám dávat pozor a zase já si ale hodně myslím, že v sociální práci celkově je důležitá osobnost toho pracovníka*“. I7 se také nevnímá připravená: „*No ne. Co mě připravila tak vyšší odborná škola, kterou jsem studovala předtím.*“

**Částečně připraven** se hodnotí I2: „*Těžko říct. V něčem v něčem docela hodně, v něčem skoro vůbec (...) pomohlo mi právě ve vnímání toho, jak si člověk konstruuje tu realitu a vzájemný ovlivňování toho člověka a té reality.*“

Z pohledu jednoho z informantů, který nepochází z ČR, bylo pozitivum vysokoškolského studia v tom, že se **více dozvěděl o hostitelské společnosti**: „*(...) myslím si, že je to pro člověka, který v České republice nežije, velmi dobrý mít i ten základ a třeba tu teorii, takže pro mě to bylo obohacující v tom, že jsem dostala aspoň nějaký informace ohledně toho, jak to tady doopravdy je a nemusela jsem to někde sama hledat.*“ (I1)

Přípravenost souvisí podle I4 s **povahou sociální práce jako takové**: „*Popravdě nevím, jestli bych se cítila připravená i v jiný službě*“, což ale nutně nevyřeší vysoká škola, protože „*(...) [problém je] myslím spíš, že jsou emočně nepřipravený na tu sociální práci. Že chvíli to trvá, než se v tom člověk trochu usadí a než se rozkouká.*“ (I6)

Specifický předmět věnující se interkulturním kompetencím neměl ani jeden ze zpovídaných informantů. Mezi příbuznými **předměty** jmenovali informanti na příklad: „*Antropologie hranic. Sociologie náboženství*“ (I2) nebo „*(...) práce s menšinami, ale bylo to spíš jako hodně obecný, co se týká toho, jak to tady chodí, jak je to v České republice, jaký menšiny máme (...)*“ (I1), „*No, my jsme měli práci s menšinama, kterou nás učila paní prof. Šiklová (...)* to byl ale nejhorší předmět (...).“ (I6)

Na otázku, zda by měly být interkulturní kompetence na vysoké škole vyučovány, v jaké formě by to mělo být a zda by to mělo být povinné pro všechny, se odpovědi různily. Že

by měly být vyučovány ve formě **volitelného předmětu** se domnívá I3: „*Myslím si, že to není špatný, když se s tím potkáte už v rámci toho vysokoškolského vzdělávání. Asi bych z toho nedělala úplně nějaký prioritní předmět (...) ne všichni mají touhu pracovat s cizinci.*“ Obdobně smýšlí i I7: „*Povinný pro všechny by to být nemělo. (...) to už mi přijde tak jako hodně konkrétní, že by si to měl vybrat prostě člověk, kterýho buď ta problematika zajímá, se by se v ní potom nějak dál vzdělávat.*“

Někteří ale zastávali názor, že by to mělo být **povinné pro všechny** studující vzdělávající se v oborech opravňujících pro výkon sociální práce, protože kontaktu s lidmi z odlišného kulturního prostředí se **nelze v sociální práci vyvarovat**: „*Já si vlastně myslím, že povinný by to mělo být pro všechny, protože si sama sobě kladu otázku, jestli se sociální pracovník v rámci své dlouhodobé kariéry může vůbec vyhnout práci s migranty.*“ (I1)

Mezi předměty, které by informanty pomohl lépe se připravit na praxi sociální práce s imigranty řadili shodně I5, I6 a I7 **téma osobnostního rozvoje**. I6 uvádí: „*(...) jak pracovat s vyhořením a jak poznáte, že začínáte mít problémy s vyhořením. Určitě by tam měla být asertivita (...).*“ I5 si myslí: „*(...) určitě nějaký základy sebezkušenostních výcviků. Klidně bych to dala i, ať si to lidi pokusí financovat nebo prostě někde se na to seženou nějaký prachy, ale tohle si myslím, že je důležitý.*“ V podobném smyslu se vyjádřil I7: „*(...) měla by tam být určitě nějaká práce se sama sebou. Ta tam v podstatě moc není. Asertivita, řešení konfliktu (...) každopádně ty kompetence vztahující se k poznání sebe sama, ty tam chybějí. A ty si myslím, že by tam určitě měly být. Nemyslím si, že každý člověk může být dobrý sociální pracovník, který to vystuduje.*“

V odpovědích hraje roli fakt, že nejmladší absolvent ukončil studia před čtyřmi lety. U ostatních informantů (s výjimkou I3, která studuje) se doba od absolutoria pohybuje mezi deseti až dvaceti šesti lety. V odpovědi na otázku tak hodnotí dobu, kdy nastupovali do praxe a nelze z nich usuzovat na stav současného vysokého školství.

### **Další vzdělávání sociálních pracovníků**

**Se seminářem zaměřeným specificky na interkulturní kompetence pro sociální pracovníky** se nesetkal I7: „*Určitě ne, nic si nevybavuji.*“ I1 si vzpomíná na seminář pro úředníky: „*(...) byla různá školení, které se týkala interkulturní komunikace a kompetencí*

*(...) slyšela jsem nejvíc ve veřejně správě (...) ani jednou jsem nenarazila na pracovníka [OAMP nebo ÚP], který by tu zkušenost s tím kurzem měl.”*

Problém najít vhodný seminář se vyskytuje především u **sociálních pracovníků s delší praxí**: „(...) jako já mám docela **problém** si vždycky **něco najít** (...) vzhledem k tomu, že prostě už nějakou praxi mám, tak najít něco dobrého je docela těžký“ (I5) nebo jak konstatuje I6: „(...) se stále opakují ty stejné kurzy, akorát je má jiná agentura. A pracovníci už nechtějí, když jsou tady v tom jako pět let, dělat furt ty stejné kurzy.“

## 6.6 Vzdělávací potřeby sociálních pracovníků ve vztahu k interkulturním kompetencím v oblasti dalšího vzdělávání

Výzkumná otázka č.7: Jaké jsou vzdělávací potřeby sociálních pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí?

Účelem této výzkumné otázky je zjistit, zda sociální pracovníci hodnotí nabídku dalšího vzdělávání v oblasti práce s lidmi z odlišných kultur jako dostatečnou, zda absolvovali seminář dalšího vzdělávání a jaký seminář by, vzhledem k cílové skupině, uvítali.

Nabídka seminářů dalšího vzdělávání byla I1, I4 a I7 hodnocena jako **nedostatečná**. I4 říká: „Přijde mi to nedostatečný. Je to vlastně něco na co dost narážíme (...).“ I1 poznamenává: „(...) nabídka není opravdu nějak široká a není to úplně to téma, které by bylo zohledněno v dalším vzdělávání“, „(...) specificky na cizince v podstatě tady v té jakoby oblasti, nevím o tom, že by nějaký existoval.“ (I7)

V oblasti toho, co chybí, se odpovědi lišily v závislosti na preferencích jednotlivých informantů či aktuálních situací, které ve službě řeší. Podle I4 chybí **semináře, které zohledňují téma imigrantů** – např. u seminářů zaměřených na dávky chybí zohlednění cílové skupiny cizinců: „(...) něco zaměřeného vyloženě na cizince, pokud to není úvod do problematiky a podobně (...).“

Chybí také semináře zaměřené na to, **jak upravit metodiku sociální služby** s ohledem na cílovou skupinu: „(...) co mě třeba chybí jsou určitě nějaký metodický školení typu, jak si nastavit různé metodiky nebo postupy práce specificky pro cizince, protože zase ta naše cílovka je v určitém ohledu odlišná“ (I4) nebo semináře týkající se **samotného pojetí sociální práce**: „(...) nějaký nové trendy v sociální práci, aby se trošku otvíraly možnosti pohledu na to (...), že sociální pracovník je mnohdy prodloužená ruka státu.

*Spoustu sociálních pracovníků o tom nepřemejšli, vlastně si myslím, že úplná většina. Tak něco o tom.*“ (I5)

Informanti I2, I4 a I1 by uvítali seminář, který by zahrnoval **sdílení a kazuistiky kolegů – sociálních pracovníků pracujících s imigranty**: „(...)takže si myslím, že by pomohlo určitě nějaký sdílení“ (I4), „(...) sdílení, vlastně by to mohla být taková posilovna. Abychom pro každodenní práci nevyšli ze cviku a mohli to nějak vědomě posilovat (...)“ (I2), „(...) v rámci případových studií zkoušet podobný případy jako modelovky (...) dávat důraz na **schopnost komunikace různých kultur, nekonfliktnosti** (...).“ (I1)

Dalším tématem pro I4 je **aplikace standardů sociálních služeb** s ohledem na specifčnost cílové skupiny: „(...) **individuální plánování**, tak pro nás je těžký nastavit, tak, jak by se mělo správně dělat, když máme rodinu, která se vlastně vůbec tady s tím konceptem nesečkala (...).“

U informantů, kteří v odpovědích na VO1 akcentovali jako důležitou dovednost sociálního pracovníka práci sama na sobě, uváděli v potřebách seminářů ty zaměřené na **osobnostní rozvoj**: „Já bych jako jela prostě po rozvoji pracovníků (...). Takže asi záleží na tom, když by to bylo odstupňované, jako začínající sociální pracovník, pokročilý a super pokročilý (...) pak mindfulness“ (I6), „kurz orientovaný na schopnost nějaký mediace, komunikace v rámci mezikulturního dialogu (...)“ (I1), „(...) možná nějaký třeba pětidenní zážitkovéj seminář pro rozvoj a pochopení motivů sociálních pracovníků při práci s klientem. Někdy jejich hranice, co se jim tam objevuje, kde mají největší problém, a tak (...).“ (I7)

Úskalí a výhody **seminářů specificky zaměřených na jednotlivé kultury** pojmenoval I2: „Na jednu stranu je to normativní a vlastně jsou **posilovány předsudky**. Člověk se dozví o tom (...), že ve Vietnamu vypadá vzdělávání takhle a je tam běžný tohle. Na jednu stranu mi to dává nějakou informaci. Vím něco víc, než jsem věděl předem, takže to je jako určitě jako plus (...) na druhou stranu minus je, že mi to už vytváří nějaký předpochopení, který se nemusí vždycky potkávat s realitou, no a může to nějak ovlivnit moje očekávání nebo můj přístup k tomu člověku (...).“

Pouze jedna z informantek se vyjádřila, že by uvítala více seminářů k **novelizacím legislativy**: „(...) tím, že ty zákony nebo i ta situace vlastně v oblasti migrace a příchodu cizinců a různých skupin se mění tak rychle.“ (I3)

## 7 Shrnutí empirické části

Cílem empirického šetření bylo zjistit, jak sociální pracovníci v nestátních neziskových organizacích pracujících s imigranty v hl. m. Praha reflektují interkulturní kompetence a specifika sociální práce s imigranty a jak hodnotí svoji připravenost na práci s lidmi z odlišných kultur v rámci vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

### **Výzkumná otázka č.1: Jaká jsou specifika sociální práce s imigranty?**

Mezi odpověďmi jako specifikum převažoval odlišný mateřský jazyk sociálního pracovníka a klienta, který může vést k nedorozuměním, způsobenými tím, že jak sociální pracovník, tak klient pro komunikaci nepoužívají svůj rodný jazyk, ale třetí jazyk (např. angličtinu). Ve výčtu dalších specifík se odpovědi poměrně lišily, což může být způsobeno jednak odlišnou zkušeností, kulturou organizace nebo i vlastním hodnotovým žebříčkem. Mezi specifiky byla zmiňována různá míra práv klienta podle toho, jaký má klient přiznaný pobytový status a to, že typ pobytu určuje klientova práva v české společnosti. Jazyková bariéra v kombinaci s odlišnými zvyky, tradicemi, ale i systémem, který klienti znají, v důsledku způsobují, že se hůře orientují ve svých právech a povinnostech v hostitelské zemi. Jako příklad byla uvedena např. povinnost rodičů zapsat dítě k předškolní a základní školní docházce v ČR.

Vzhledem k tomu, že v hostitelské společnosti nemají přirozené vazby (známé, přátele, ad.), nemají také přirozené podpůrné sítě lidí, na které se obracet v případě, kdy potřebují pomoci. Několikrát zmíněná kulturní odlišnost se projevuje například ve formě, jak rozhovor s klientem probíhá –podáním nebo nepodáním ruky, nedůvěrou k bezplatným službám nebo k veřejným institucím.

Z potřebných dovedností nutných specificky pro práci s touto cílovou skupinou, se mimo potřeby znalosti cizích jazyků (i když ani tam ne všichni odpovídali shodně), nejčastěji v odpovědích objevovala potřeba sociálních pracovníků věnovat se vlastnímu osobnostnímu rozvoji. Toto je požadavek, který se prolíná sociální prací i s jinými cílovými skupinami, což bylo samotnými informanty reflektováno.

Přestože nebyla položena explicitní otázka na potřebu práce s majoritou jako důležité specificky pro tuto cílovou skupinu, několik informantů samo tuto možnost uvedlo. Lišily se ale názory, zda má být práce s majoritou úlohou sociálního pracovníka. To může souviset s pojetím sociální práce, kdy je sociální práce pojímána jako práce s jednotlivcem (na úrovni mikrosystému, případně mezosystému), a makrosystém (ve



smyslu prostředí, které ovlivňují životní situaci klienta, např. legislativa, ideje sociální práce), s výjimkou I5 a I2, zůstává opomenut.

Otázkou potom je, zda je to dáno podmínkami dárců (často Ministerstvem vnitra), kdy by aktivity na úrovni makrosystému mohly být v rozporu se zadavatelem, který služby financuje nebo množstvím práce, které sociální pracovník má a na více už nemá síly. Jak poznamenala I4: *„Bylo by to skvělý, ale pak mě napadá, na co všechno má působit sociální pracovník. Že přece jenom těch věcí, který okolo toho klienta pak obstarává, je poměrně dost (...).“*

Oproti kritériím, která jsem vybrala v teoretické části, žádný z informantů nezmínil potřebu sociálních pracovníků pracovat s traumatem klienta (resp. s jeho různými formami, např. posttraumatickým stresem). Nabízí se otázka, zda věnují tomuto tématu pozornost, či zda splňují požadavek tak, jak ho formulovala Hendriks (1994), kdy sociální pracovníci vystupují jako manažeři traumatu, to znamená, že trauma berou na vědomí, ale neřeší trauma jako takové.

Překvapivým zjištěním bylo, že nikdo ze sociálních pracovníků neakcentoval obtíže s adaptací příchozích v nové zemi. Toto téma vyznívalo spíše implicitně v podobě nízké orientace v nové společnosti. Ta byla ale spíše míněna instrumentálně, jako neznalost institucí nebo zákonů a méně jako obtíž s přijetím (i) nepsaných společenských norem.

Nikdo z informantů nezmínil tlak ze strany majoritní společnosti na asimilaci příchozích, kdy se automaticky očekává, že příchozí bude přijímat pravidla nové společnosti a tím se integrují (Tollarová, 2006). Nabízí se tak další úvaha, zda tento postoj většinové společnosti sami nereflektovaně nepřejímají i sociální pracovníci a nevědomě nepromítají do své práce.

### **Výzkumná otázka č.3: Jak sociální pracovníci definují interkulturní kompetence?**

Část odpovědí směřovala k tomu, že termín interkulturní kompetence už informanti v minulosti slyšeli. Konkrétní pojetí toho, co jsou a co obsahují, souviselo s určitou **dovedností** (komunikovat, vymezit hranice spolupráce, vyjít s někým, kdo není ze stejné kultury, citlivost, schopnost detekovat a pracovat se svým stereotypem, mediace) nebo **znalostí** (odlišného prostředí, které klienta ovlivnilo, odlišných systémů ze země původu klientů – např. pojištění, školství), případně **postojem** (respekt).

Odpovědi na otázku, zda jsou důležitější pro práci s klientem z odlišného kulturního prostředí znalosti nebo vlastní postoj se také lišily. Někteří akcentovali potřebu vlastního postoje a nemožnost práci vykonávat, pokud např. člověk nemá rád imigranty nebo vlastní zkušenost nad znalostmi. Znalostmi byla informanty myšlena jak znalost systémů zemí původu klientů, jejich kultur, tradic a zvyků, tak znalost české legislativy. Úskalím toho, že sociální pracovník dává přílišný důraz na memorování odlišností jednotlivých kultur je stereotypizace klienta, ale i jednou zmíněná praktická nemožnost poznat všechny kultury, ze kterých klienti přicházejí.

Úskalí zvyšování znalostí o jednotlivých kulturách při snaze o pochopení klientovo stereotypizace popularizuje transkulturní přístup uvedený v kapitole 2.1, podle kterého nelze jednotlivé kultury pojímat staticky a pro lepší pochopení a interkulturní porozumění je pouze ohraničit a popsat. Je potřeba přidat ještě jedinečnost každého osudu klienta a vlivů, které ho utvářely, především proto, že u klientů (např. v případě pracovní migrace) není Česká republika první zemí, do které přicházejí, formovalo je tak více vlivů než jen kultura jejich země původu.

V oblasti nábory nových zaměstnanců, informanti shodně odpovídali, že není v přijímacích řízeních přihlášeno tolik uchazečů, aby vůbec mohli „*vznášet takový požadavek*“ (I6). Situaci si vysvětlují buď špatným finančním ohodnocením, nízkou prestiží sociální práce celkově, ale i negativním zobrazováním cílové skupiny imigrantů, která může potenciální sociální pracovníky odrazovat.

Do znalostí nikdo z informantů neřadil potřebu dobře znát vlivy, které utvářely je, jako sociální pracovníky. Sue et al. (1992) řadí mezi znalosti i to, jaký vliv na jejich pojetí normality a abnormality má třída a rasa, ke které přináleží a to, jak je v jejich práci ovlivňuje jejich vlastní zkušenost s útlakem nebo tím, kdy sami byli předmětem stereotypu a jak formoval jejich postoje a světonázor fakt, že přináleží k bílé populaci (*white identity*).

Otázkou tak je, zda je to proto, že toto téma u sebe sociální pracovníci vůbec nereflektují a čím to je způsobeno, zda je to tím, že v diskurzu sociální práce jde o téma málo akcentované?

#### **Výzkumná otázka č.4: Jaký význam mají interkulturní kompetence v sociální práci?**

Postoj k tomu, jaký mají interkulturní kompetence význam, se v odpovědích lišil. Souhlasně se vyjádřil pouze informant I2. Nicméně v rámci výzkumné otázky č. 1, konkrétně v odpovědích na otázky po dovednostech sociálních pracovníků byla řada dovedností, které se dají do pojmu interkulturní kompetence zahrnout, jmenována jako klíčová (např. komunikační dovednosti, dovednost interkulturního dialogu, práce sama na sobě atp.). Důvodem tak může být nízké povědomí o termínu interkulturní kompetence. K tématu interkulturních kompetencí v sociální práci nevyšlo v České republice příliš odborných publikací a k 29.11. 2022 existuje pouze jeden seminář dalšího vzdělávání (který je ale primárně koncipován pro sociální pracovníky v samosprávách) a na vysoké škole se žádný z informantů s termínem interkulturní kompetence nesešel, těžko tak mohou informanti hodnotit význam pojmu, který přesně neznají.

#### **Výzkumná otázka č.5: Ve kterých oblastech při kontaktu s klienty z odlišného kulturního prostředí vnímají sociální pracovníci obtíže?**

To, v jakých oblastech vnímali informanti potíže, souviselo s tím, kde viděli specifika této cílové skupiny v jiné části otázek. Pokud vnímali jako specifikum odlišné mateřské jazyky, které při interakci klient a pracovník používají, zmiňovali jako obtíže nedorozumění, která souvisejí s tím, že jak sociální pracovník, tak klient při rozhovoru nepoužívají svůj rodný jazyk. K nedorozuměním nedochází podle informantů pouze z důvodu nedokonalé znalosti jazyka. Roli hraje také odlišné prostředí, které jak pracovníka, tak klienta utvářelo jinak. Zmiňovaný souhlas tak v případě některých klientů může být souhlasem pouze deklarovaným, ne skutečným. Obtíže v oblasti kulturního rozdílu se projevují také v oblasti vedení rozhovoru, kdy je ze strany klientů z některých kultur očekáváno určité chování, v důsledku čehož nastává nedorozumění. To může vzniknout ale i v důsledku odlišného pochopení role instituce a sociálního pracovníka v ní, ovlivněnou zemí původu (příp. zemí, kde klient před příchodem do České republiky pobýval).

## **Výzkumná otázka č.6: Jakým způsobem jsou sociální pracovníci vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí ve vysokoškolském a dalším vzdělávání?**

Nikdo z informantů se nepovažoval po ukončení VŠ studia za připraveného na výkon praxe sociální práce s imigranty, což bylo dáno tím, že v rámci studia nebylo téma interkulturních kompetencí zohledněno vůbec, předměty zaměřené na menšiny se svojí kvalitou lišily. Jako částečně připravený se hodnotil pouze jeden informant, odpověď je ale ovlivněná tím, že jde o pracovníka, který má sám migrační historii a předmět mu pomohl se zorientovat v hostitelské společnosti. Část informantů nepovažuje téma interkulturních kompetencí za tak důležité, že by mělo být povinné pro všechny budoucí sociální pracovníky a stačil by ve formě volitelného předmětu. Důvodem pro tuto odpověď bylo to, že by se mělo týkat jen těch, kteří mají ambici s imigranty pracovat. Část dalších informantů se přiklání k variantě povinného předmětu, s odůvodněním, že pracovníkům úřadů tato kompetence z jejich zkušenosti chybí.

Otázkou nicméně je, zda s tímto odůvodněním by interkulturní kompetence neměly být více zohledněny již v kurikulu středních škol. Ta je předmětem i chystané revize Rámcových vzdělávacích programů, kde mají být interkulturní kompetence nově zohledněny.

Důležitost interkulturních kompetencí již ve středoškolském vzdělání je důležitá i z důvodu, že imigranti nevyužívají pouze služeb, které jsou pro ně specializované, ale služeb všech úřadů a institucí. Do kontaktu s imigranty tak nepřicházejí pouze sociální pracovníci, ale také úředníci odborů azylové a migrační politiky, pracovníci zdravotních pojišťoven, úřadů práce, živnostenských úřadů, aj.

V souvislosti s tím, že informanti zmiňovali jako důležitou dovednost chuť pracovat na vlastním osobnostním rozvoji, část odpovědí souvisela s tím, že by v rámci vysokoškolského studia uvítali i předměty, které toto zohledňují (např. ve formě výcvikové skupiny).

V oblasti dalšího vzdělávání se seminářem zaměřeným na interkulturní kompetence setkal jen jeden informant, a to pouze zprostředkovaně, celkově informanti zmiňovali problém najít vhodný seminář dalšího vzdělávání „pro pokročilé“. Semináře na osobnostní rozvoj sice využívají, ne vždy mají ale semináře akreditaci pro sociální pracovníky, a ne vždy zohledňují potřeby a zkušenosti sociálních pracovníků, které se mohou lišit od jiných pomáhajících profesí.

## **Výzkumná otázka č. 7 Jaké jsou vzdělávací potřeby sociálních pracovníků v oblasti interkulturních kompetencí?**

Nabídka dalšího vzdělávání v oblasti interkulturních kompetencí nebyla nikým z informantů hodnocena jako dostatečná, což potvrzuje i analýza nabízených seminářů viz Tabulka č. 1

Jako dostatečná nebyla hodnocena ani nabídka seminářů, která by pomohla sociálním pracovníkům při práci s klienty. Chybí semináře, které zohledňují tuto cílovou skupinu, případně chybí (v seminářích, které se týkají problematiky) zohlednění této cílové skupiny, jako příklad byl uveden seminář zaměřený na agendu dávek státní sociální podpory, kdy cílová skupina imigrantů zmíněna nebyla a je otázkou, jak velký dopad má potom pro sociální pracovníky pracující s touto cílovou skupinou.

Informanti by uvítali více seminářů zaměřených na osobnostní rozvoj zacílených přímo pro sociální pracovníky, sdílení konkrétních kazuistik a hledání společných řešení s kolegy z oboru. Dále pak „běžné“ semináře obohacené o cílovou skupinu příchozích, např. v již zmíněné agendě dávek nebo aplikaci standardů sociálních služeb s ohledem na cílovou skupinu.

### **Další zjištění:**

- odpovědi informantů jsou výrazně formovány faktem, že působí převážně v odborném sociálním poradenství nebo sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Odlišně by pravděpodobně odpovídali sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách. Jak uvádí Kutnohorská (2013) v kontaktu s klientem z jiného kulturního prostředí je potřeba zohlednit např. odlišné stravovací návyky klientů, které jsou dány jejich finanční situací, ale i jejich kulturními nebo náboženskými normami;
- odpovědi jsou bezpochyby také ovlivněny odlišnou organizační kulturou jednotlivých neziskových organizací, která nebyla předmětem šetření, ale byla alespoň částečně patrná z jazyka, který daný informant používal (např. cizinec nebo migrant);
- vzhledem k tomu, že rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky působícími v Praze, znalost cizích jazyků nebyla některými informanty automaticky daná jako nutná dovednost. (V Praze je dobrá dostupnost interkulturních pracovníků a tlumočnicků).

## **Závěr**

Cílem předložené bakalářské práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci v nestátních neziskových organizacích pracujících s imigranty v hl. m. Praha reflektují interkulturní kompetence a specifika sociální práce s imigranty a jak hodnotí svoji připravenost na práci s lidmi z odlišných kultur v rámci vysokoškolského a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Protože cílová skupina imigrantů má svá specifika a z nich vyplývající specifické potřeby, považovala jsem za vhodné přidat do bakalářské práce i kapitolu věnující se právě jim. Přestože výčet specifík uvedených v kapitole 1 není kompletní, domnívám se, že může posloužit sociálním pracovníkům jako vodítko, na co při kontaktu s klientem z odlišného kulturního prostředí zaměřit pozornost a také jim pomoci v lepším porozumění situace, ve které se jejich klienti nacházejí. To, že se cílová skupina imigrantů odlišuje od jiných cílových skupin sociální práce klade na sociální pracovníky určité požadavky, které mohou být významnější než při práci s jinými cílovými skupinami. Přestože se v praxi sociální práce téměř nelze vyhnout setkání s klientem pocházejícím z odlišné kultury, téma interkulturních kompetencí v sociální práci je v české odborné literatuře obsaženo minimálně. Jedinými příspěvky do debaty k interkulturním kompetencím v české sociální práci je článek Lukešové (2015), příp. Troušila a Kotrlé (in Matoušek, 2022). Nejčastěji se odkaz na interkulturní kompetence objevuje v literatuře v oblasti pedagogiky, kde jsou interkulturní kompetence vnímány jako důležitá součást pedagogické profese a pozornost je zaměřena na proces jejich osvojování a reflexe, např. Hladík (2014), Průcha (2010), Moree (2008). Pozornost interkulturním kompetencím je věnována i v současné psychologii, která reaguje na proměňující se globalizující svět a zajímá se o to, jakým způsobem na tento fakt reaguje jedinec (více např. Shiraev, Levy 2020, Morgensternová, Šulová 2007). Subtéma interkulturní komunikace lze vysledovat v literatuře v oblasti managementu, který se zajímá o diverzitu v pracovním prostředí jako o možný přístup, který může zvýšit efektivitu.

Na to, že jde o téma nepříliš akcentované, poukazuje i to, že přestože k problematice menšin či sociální práci s imigranty existují předměty na vysokých školách, téma interkulturních kompetencí není v Minimálních standardech (2021) zohledněno vůbec, což se potvrdilo i v realizovaných rozhovorech.

Informace, které jsem získala tazatelskými otázkami prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru sloužily k zodpovězení výzkumných otázek/dílčích cílů. Z tohoto pohledu hodnotím volbu kvalitativní výzkumné strategie a techniku polostrukturovaných rozhovorů jako vhodnou.

Informanti jednoznačně termín interkulturní kompetence s odkazem na specifické dovednosti sociálních pracovníků nepoužívají, což vnímám jako důsledek nízké odborné diskuze k tomuto tématu i toho, že se na vysokých školách připravujících sociální pracovníky předmět nevyučuje, v oblasti dalšího vzdělávání také není téma zohledněno.

Sociální pracovníci hodnotí jako důležitý vlastní osobnostní rozvoj, který zahrnuje kontinuální práci sama se sebou a práci na vlastních komunikačních dovednostech. Znalosti o zemích původu klientů potom pomohou s lepším posouzením klientovo situace.

V oblasti vysokoškolského vzdělání se informanti nevnímali po absolvování studia připraveni, což sami reflektovali absencí (nebo nevelkým zastoupením) předmětů k tématu práce s imigranty, neshodovali se ale v tom, zda by měl být předmět povinný pro všechny studující, či pouze pro ty, kteří se budou profilovat do sociální práce s imigranty.

V oblasti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků nevnímali informanti nabídku jako dostatečnou a uvítali by semináře, které by zohledňovaly cílovou skupinu imigrantů.

Námětem pro Asociaci vzdělavatelů v sociální práci tak může být zohlednění interkulturních kompetencí jako průřezového tématu v Minimálním standardu vzdělávání v sociální práci. Inspirací mohou být Rámcové vzdělávací programy pro střední školy, které zohledňují určitá témata průřezově – tzn. v různé míře se téma objevuje v různých předmětech. Interkulturní kompetence tak nemusí zůstat pouze v podobě jednoho předmětu, ale mohly by být zohledněny ve více relevantních předmětech.

Pro Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy potom směřuje doporučení k zohlednění tématu interkulturních kompetencí jako průřezového tématu v rámci aktuálně probíhající revize Rámcových vzdělávacích programů. Domnívám se, že interkulturní kompetence jsou důležitou výbavou i těch, kteří dále nepokračují na vysoké školy, kde by bylo téma zohledněno, a přesto ve svém profesním (ale i soukromém) životě přichází do styku s lidmi z jiných kultur.

Samotní sociální pracovníci, kterým chybí určité téma, mohou prostřednictvím svých organizací (a po jejich úspěšném akreditačním řízení) sami takové téma nabídnout.

Domnívám se, že některá z uvedených zjištění mohou posloužit jako námět pro kvalitativní výzkumné šetření. Konkrétně se domnívám, že pozornost by mohla být věnována domněnce, zda sociální pracovníci pracující s imigranty přejímají většinový názor majoritní společnosti, že správná integrace je asimilace (viz Tollarová, 2006). Za zajímavé považuji i pokud by pozornost mohla být věnována vyhodnocení práce interkulturních pracovníků, které by mohlo sloužit i jako argumentář při advokační činnosti. Vhodným námětem může být také analýza konkrétních vzdělávacích programů vysokoškolských oborů, které připravují budoucí sociální pracovníky, a to, jak jsou interkulturní kompetence zohledněny.

Dle mého názoru tak může tato práce sloužit jako příspěvek do debaty ohledně dané problematiky. Určitě by bylo vhodné, aby téma interkulturních kompetencí bylo více zohledněno jak v procesu vzdělávání sociálních pracovníků, tak i v odborné literatuře.

Na závěr si dovoluji uvést vlastní vzdělávací potřebu, která se ve výzkumném šetření neobjevila, ale kterou subjektivně vnímám jako důležitou. Jedná se o vzdělávání zaměřené na aplikaci *Critical Whiteness* přístupu, jelikož jsem absolvovala seminář německé organizace (Phoenix, e.V.) a vnímám ho v kontextu interkulturních kompetencí jako skvělou pomůcku pro sebereflexi, při práci s vlastními stereotypy a inspiraci pro citlivou práci s lidmi, kteří jsou předmětem útlaku, mezi něž se často klientela sociálních pracovníků (nejen s imigranty) řadí.



## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Nabídka vzdělávacích kurzů s platnou akreditací .....	36
Tabulka 2: Informanti empirického šetření.....	45

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Pyramidový model interkulturních kompetencí .....	28
--	----

## Seznam použité literatury

- ASVSP. 2021. Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP [online]. ASVSP: Brno [27.12.2022]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy>
- DEARDORFF, D.K. 2006. Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*. 10 (3), 241-266.
- DEARDOFF, D. K., ed. 2009. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Los Angeles, USA: SAGE Publications.
- DOHNALOVÁ, E., 2014. Migrace a integrace v Evropské unii a v České republice jako kontext formace profese interkulturní pracovník. In: PALAŠČÁKOVÁ, D. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, o.s., 45-189.
- FALTÝN, J. 2005. *Multikulturní andragogika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- GÜNTNER, V. 2006. *Jak a proč být průvodcem azylanta: Příručka (nejen) pro dobrovolníky*. Praha: Centrum pro integraci cizinců.
- GÜNTNEROVÁ, T. 2005. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P. a KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 331-345.
- HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.
- HENDRIKS, M. 1994. *Sociální práce a uprchlíci*. Praha: Poradna pro uprchlíky.
- HERIBAN KALÍKOVÁ, S., ČERYCHOVÁ P., ed. 2022. *Manuál lokální integrace migrantů v České republice*. Praha: Sdružení pro integraci a migraci.
- HLADÍK, J. 2014. *Multikulturní kompetence studentů pomáhajících profesí*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- HLADÍK, J. 2011. Vztah kognitivní a afektivní složky multikulturních kompetencí. *Pedagogika: časopis pro vědy o vzdělávání a výchově*. 61(1), 53-65.
- HOFSTEDE, G. 2007. *Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde.
- JANEBOVÁ, R. a ČERNÁ, L. 2008. Konstrukce žen-klientek a mužů-klientů v praxi sociální práce. *Gender a výzkum / Gender and Research*. 9 (2), 37-44.

- JELÍNKOVÁ, M. a HORNEK, J. 2022. *Dopady uprchlické krize na města a obce ČR: výsledky dotazníkového šetření z června 2022*. Fakulta sociálních věd UK, Svaz měst a obcí ČR.
- JELÍNKOVÁ, M. 2022a. *Metodika terénní sociální práce s migranty*. Praha: Sdružení pro integraci a migraci.
- KURIC, A. 1997. *Uprchlíci a sociální práce: studijní text*. Brno: SOZE.
- KUTNOHORSKÁ, J. 2013. *Multikulturální ošetřovatelství pro praxi*. Praha: Grada.
- LUKEŠOVÁ, M. 2015. Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 15 (1), 96-108.
- MATOUŠEK, O., ed. 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.
- MORGENSTERNOVÁ, M. a ŠULOVÁ, L. 2007. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum.
- MOREE, D., JANSKÁ, I., ed. 2008. *Než začneme s multikulturální výchovou: od skupinových konceptů k osobnostnímu přístupu*. Praha: Člověk v tísni.
- MOREE, D., KOCOUREK, J., KOŠÁK, P. a SYNKOVÁ, H. 2016. *Strategie rozvoje Multikulturální výchovy ve všeobecném vzdělávání* [online]. Praha: Člověk v tísni. [24.10.2021]. Dostupné z: [https://www.ptac.cz/localImages/Multikulturni\\_vychova\\_ocekavane\\_vystupy.pdf](https://www.ptac.cz/localImages/Multikulturni_vychova_ocekavane_vystupy.pdf)
- MPSV. 2022. Integrační politika ČR. *Cizinci v České republice: O cizincích a pro cizince v Česku* [online]. Praha: MPSV ČR. [30.10.2022]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/zakladni-informace1>
- MPSV. 2022a. *Akreditované vzdělávací programy MPSV* [online]. Praha: MPSV ČR [10.11.2022]. Dostupné z: <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu>
- MŠMT. 2022. *Rámcové vzdělávací programy pro gymnázia* [online]. Praha: MŠMT ČR. [27.11.2022]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-pro-gymnazia-rvp-g/>
- MUSIL, L. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale...: Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

- MV.2017. *Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra* [online]. Praha: MV ČR. [30.10.2022]. Dostupné z: <https://www.suz.cz/>
- MV. 2022. *Kontakty na organizace působící v oblasti integrace cizinců* [online]. Praha: MV ČR. [29.11.2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx>
- NAVRÁTIL, P., ed. 2007. Vybrané teorie sociální práce. In: MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 183-261.
- Nařízení vlády č. 275/2016 Sb., o oblastech vzdělávání ve vysokém školství
- PRŮCHA, J. 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada.
- ROUBALOVÁ, V., GÜNTEROVÁ, T. a KOSTLÁN, F. 2005. *Příchozí*. Praha: G plus G.
- SHIRAEV, E.B., LEVY, D.A. 2020. *Mezikulturní psychologie: kriticky a aplikovaně*. Praha: Academia.
- SINNIGEN, J. H., LÓPEZ-PORTILLO, A. M., ed. 2009. Interculturality Versus Intercultural Competencies in Latin America. In: DEARDOFF, D. K. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Los Angeles: SAGE Publications, 249-264.
- SOTONIAKOVÁ, E. 2005. Interkulturní aspekty hodnot. In MLČÁK, Z. (Ed.) *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: FF OU, 94-100.
- SUE, D. W., ARREDONDO, P. a MCDAVIS, R.J. 1992. Multicultural Counselling Competencies and Standards: A Call to the Profession. *Journal of Counselling and Development*. 70(4), 477-486.
- TOLLAROVÁ, B. 2006: Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace? *Biograf*. 13 (39). [online]. [1.10.2022]. Dostupné z <http://www.biograf.org/clanek.php?clanek=v3902>
- TRBOLA, R. 2011. Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců. In RÁKOCZYOVÁ, M., TRBOLA, R. (Eds.) *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II*. Brno: Barrister & Principal, 73-126.
- TROUSIL, M. 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociální práca*. 7 (2), 103-114.

- TROUSIL, M. 2011. *Nevládní organizace a sociální práce s imigranty* [online]. Disertační práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální práce. [15.11.2022]. Dostupné z: <https://portal.osu.cz/wps/portal/>
- TROUSIL, M., JAŠÍKOVÁ, V. 2015. *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. rozš. vyd. Hradec Králové: Gaudemaus.
- TROUSIL, M., KOTRLÁ, K. 2022. Komunikace s lidmi z jiné kultury. In MATOUŠEK, O. (Ed.) *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 53-59.
- ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- VERTOVEC, S. 2007. Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024–1054.
- WALMOD, G., OXENBERG, A., ed. 2007. Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky. In: DVOŘÁKOVÁ, J., HERVERTOVÁ, V., HORSKÁ, J., ed. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton, 51-71.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky

## **Přílohy**

Příloha 1 – Scénář otázek pro rozhovor

Příloha 2 – Přepis rozhovoru s I7

Příloha 3 - Kontakty na organizace působící v oblasti integrace cizinců

## **Příloha 1**

### **Scénář otázek pro rozhovor**

#### **IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY**

1. Jak dlouho působíte v roli vedoucí/ho?
2. Čím jste se zabýval/a předtím než jste nastoupil/a na pozici vedoucí/ho?
3. Jak dlouho pracujete s cílovou skupinou imigrantů? Co Vás vedlo k tomu, že pracujete s touto cílovou skupinou?
4. Co konkrétně je náplní Vaší práce?
5. Máte vzdělání splňující kvalifikační předpoklady na sociální pracovníky? Na jaké škole? V jakém roce jste absolvovala?

#### **I. SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S IMIGRANTY**

6. Jaká jsou podle Vás specifika cílové skupiny imigrantů, se kterou pracujete? Mění se specifika v čase? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
7. Jaké specifické dovednosti má sociální pracovník pracující s imigranty mít? Proč? Vnímáte změnu v čase? Pokud ano, jak si ji vysvětlujete?
8. Jakou roli ve Vaší práci podle Vás hrají stereotypy? Proč? Vnímáte, že se to nějak změnilo v čase?
9. Jak se stereotypy ve Vaší organizaci pracujete? Chybí Vám něco? Proč?
10. Jak se stereotypy pracujete vy osobně? Měnilo se to nějak v čase? Jak si to vysvětlujete?

#### **II. REFLEXE INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ**

11. Setkal/a jste se s termínem interkulturní kompetence? Co pro Vás znamená?
12. Změnilo se Vaše vnímání interkulturních kompetencí v průběhu času? Jak? Jak si to vysvětlujete?
13. Jakým způsobem se podle Vás interkulturní kompetence v kontaktu s klienty projevují? Co vše je jejich součástí? Podle čeho tak usuzujete?
14. Co z interkulturních kompetencí považujete za nejdůležitější? Proč? Vnímáte, že se to u Vás změnilo v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

15. Jak lze, podle Vás, interkulturní kompetence u sociálních pracovníků zvyšovat? Jsou s tím spojené nějaké problémy? Jaké? Jak si to vysvětlujete? Co s tím lze dělat?
16. Zohledňujete téma interkulturních kompetencí v náboru nových sociálních pracovníků? Jak? Pokud ne, proč? Změnilo se to nějak v průběhu času? Jak? Jak si to vysvětlujete?
17. Zohledňujete téma interkulturních kompetencí v zaučování sociálních pracovníků? Jak? Pokud ne, proč? Změnilo se to nějak v průběhu času? Jak? Jak si to vysvětlujete?

### **III. VÝZNAM INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE S IMIGRANTY**

18. Jsou podle Vás interkulturní kompetence důležité? Proč? Vnímál/a jste to dříve jinak? Jak? Jak si to vysvětlujete?
19. V jakých situacích jsou podle Vás interkulturní kompetence potřeba? Proč si to myslíte?

### **IV. OBTÍŽE PŘI PRÁCI S LIDMI Z ODLIŠNÝCH KULTUR**

20. S čím konkrétně, při práci s klienty z odlišného kulturního prostředí, vnímáte obtíže?  
Čím si je vysvětlujete? Co s tím lze dělat? Vnímáte, že se to nějak změnilo v průběhu času? Jak?
21. Jaké jsou podle Vás bariéry, na které sociální pracovník při kontaktu s klientem z jiné kultury naráží? Co s tím lze dělat? Vnímáte, že se to nějak změnilo v průběhu času? Jak?
22. Vybavujete si situaci s klientem, která byla problematická z důvodu tzv. kulturního rozdílu? Jak jste ji vyřešil/a?

### **V. VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ**

23. Připravilo Vás studium na vysoké škole na sociální práci s imigranty? Pokud ano, díky čemu? Které předměty byly věnovány tématu? Pokud ne, v kterých částech byste potřeboval/a do vzdělání? Co byste uvítal/a? Proč?



24. Má být, podle Vás, vzdělávání v interkulturních kompetencích na vysoké škole povinné pro všechny studující v oborech, které připravují budoucí sociální pracovníky? Proč si to myslíte?
25. V čem spatřujete silné a slabé stránky v oblasti vzdělávání v interkulturních kompetencích?? Co s tím lze dělat? Jaká je změna v čase? Čím si to vysvětlujete?
26. Vybavujete si seminář zaměřený specificky na téma interkulturních kompetencí? Absolvoval/a jste některý ze seminářů z této oblasti? Pokud ano, jak ho hodnotíte? Proč?
27. Pokud si seminář nevybavujete, čím si vysvětlujete jeho absenci? Změnilo se to nějak v čase?

## **VI. VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY V OBLASTI DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ**

28. Hodnotíte nabídku seminářů zaměřených na práci s lidmi z odlišných kultur za dostatečnou?
29. Co Vám v této oblasti chybí? Co jiného byste v této oblasti potřeboval/a? Proč? Změnila se tato potřeba nějak v čase?
30. Z čeho by se měl skládat ideální seminář dalšího vzdělávání, který by vám pomohl při práci s lidmi z odlišných kultur?

## **Příloha 2**

### **Přepis rozhovoru s informantem I7 (část)**

#### **Jak dlouho působíte v roli vedoucí?**

Asi tak 20 let.

#### **Co Vás vedlo k tomu, že pracujete s touto cílovou skupinou?**

To byla náhoda. To nebylo úplně cílený, že bych chtěla pracovat s cizincema. Spíš to byla fakt jakoby náhoda, takže jsem tu zakotvila na dlouho.

#### **Co je konkrétně náplní vaší práce?**

Náplní mojí práce je spousta věcí, ale minimálně asi z role vedoucí: vedení sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, interkulturních pracovníků při práci s klienty. Já už s klientama nepracuju. Pracuju s lidma, který pracujou s klientama.

#### **Jaké mate vzdělání (pro výkon oboru sociální práce)?**

Magisterský, Jihočeská univerzita teologická fakulta, obor etika v sociální práci.

#### **A kdy jste absolvovala?**

Bylo to v roce 2010.

## **I. SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S IMIGRANTY**

### **Jaká jsou podle vás specifika cílové skupiny imigrantů?**

Tak je to jiná kultura, se kterou přicházejí. Jiný zkušenosti z jiných zemí, jiný jazyk, než máme my.

Znalost jiných věcí než tady ty, na který my jsme zvyklí jakoby i systému. Oni mají prostě jinej pohled často.

Ale to mají i český klienti, takže spíš ten jazyk, kultura a nějaký jakoby tradice, zvyky vycházející z té země původu, který přicházejí. A současně negativní zkušenost v oblastech, kterých český lidi úplně moc neznají při cestě do té jiný země – negativní zkušenost z migrace.

### **Měnila se specifika nějak v čase?**

Jednu dobu byli cizinci vnímány hodně negativně. Vlastně byly občas i útoky i na neziskový sektor. Už ani nevím, která to byla doba. Ale ani předtím to taky nikdy nebylo úplně slavný.

### **Jak si to vysvětlujete?**

Nikdy to nebylo, že by nás nosili na piedestalu jako až teď, po tý válce na Ukrajině. Zase se to ochlazuje samozřejmě zpátky.

Tak nějak v rovině toho, jak chudne český národ, nebo jaký má problémy, tak samozřejmě se tady to oslabuje, ale furt mi přijde, že to je na mnohem lepší úrovni než to bývalo.

Myslím si, že k těm Ukrajincům mají Češi obecně jako lepší vztah, než když byla válka v Sýrii, nebo kdyby byla kdekoliv jinde, že jo.

### **Když bychom to teď vzaly tak, že toto jsou specifika té cílové skupiny, tak to klade specifické požadavky na sociální pracovníky. Co si myslíte, že jsou ty dovednosti, které by měly sociální pracovníci mít, když pracují s imigranty?**

No, myslím si, že to nemusí být úplně znalost cizího jazyka, ale uvědomění si právě těchto specifik a dávání na ně důraz. To znamená, že když tomu člověku něco řeknu, tak si musím být vědoma toho, že to může pochopit úplně jinak. Anebo, že to vůbec nikdy neslyšel a nezná. To znamená vlastně často mluvení jako nebo vysvětlení v rovině prostě dítěte občas nějaký pojmy, který prostě oni vůbec nikdy neslyšeli, neznají jsou úplně cizí. Takže asi to.

Znalost tý problematiky ve smyslu dávek si myslím, že člověk je schopnej se naučit. možná je důležitý je umět se zorientovat a nebát se nebát se zjišťovat věci.

### **Zjišťovat věci od klienta?**

Ne. Nebát se zjišťovat věci ze státní správy, od ostatních kolegů, a tak.

### **Vy jste zmiňovala, že znalost cizích jazyků podle Vás není důležitý, proč si to myslíte?**

Je to jednodušší. Myslím si, že i s tlumočnickem se dá dobře poradit. Máme tady teď spousta ukrajinských uprchlíků a naše kolegyně teda rozhodně ukrajinsky neuměj.

### **Jakou roli podle vás hrají stereotypy ze strany sociálních pracovníků vůči klientům?**

No asi velkou, když se na ně přijde, a když si je člověk uvědomí, tak je to docela dobrý. Když si je neuvědomuje, tak ho můžou ovlivňovat ve své práci.

### **A jak se s nimi dá, podle Vás, pracovat?**

My se snažíme o nich mluvit v rámci sociálních schůzek třeba. A pak jsou důležitý třeba i supervize, kde se o tom hovoří. No ale důležitý jsou podle mě ty schůzky. Nejenom

individuální, ale i skupinový, kde v rámci týmu se probírají případy a může se tam odhalit to, že ten člověk má nějaký stereotyp vůči tomu člověku. Nevím, třeba, že přijde zanedbaně, tak mu to třeba vadí. A potom ten přístup je jiný. A v tu chvíli si to ani neuvědomí až potom, když o tom třeba vypráví.

### **Jaká může být prevence toho, aby se toto nedělo?**

Aby se tohle nedělo, pojmenuje se to. Mluví se o tom dopředu, že ty lidi mají nějaký pravidla. Ty pravidla jsou sepsané. Já nevím, třeba v rámci standardu určitě máme nějaký pravidlo na práci s těmahle těma věcmi.

A asi otevřený prostředí, no aby se člověk nebál vůbec říct, že má nějaký takovýhle pocit nebo, že mu prostě nějaký klient vadí. My i vlastně, když někomu něco takhle vadí, tak se snažíme třeba toho klienta i dát někomu jinému, když je to vlastně nepřekročitelný pro něj pro toho pracovníka. Takže taky tímhle tím způsobem se dá to řešit, to je zase to už je následný řešení, no.

Máme to i v metodice, snažíme se chodit na nějaký vzdělávání, na nějaký kurzy, taky se to tam občas vlastně řeší.

## **II. REFLEXE INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ**

### **Setkala jste se někdy s termínem interkulturní kompetence? Co pro Vás znamená?**

Definici si teda rozhodně nepamatuju. Každopádně to bylo podle mě poprvé ve škole ještě možná na vyšší odborný, když jsem ji studovala.

Tu definici fakt neznám, takže jenom budu vařit z vody, co to asi ve mně vyvolává. Tak je to nějaká znalost kultury toho člověka, se kterým pracuju, nejlíp znalost jeho jazyka a přizpůsobení naší kultury tomu cizinci nebo tady našich zákonů. Je to prostě nějaká znalost té kultury, tradic a toho území, z kterého pochází ten člověk. Znalost politiky, a tak, prostě všeho, z hlediska té země původu.

### **Jakým způsobem se podle Vás interkulturní kompetence projevují v kontaktu s klienty? Co vše je jejich součástí?**

No tak líp se s nimi jedná, když rozumím tomu systému, který třeba znal předtím.

Můžu jakoby už rovnou cílit na nějaký skutečný rozdíly, můžu mu to vysvětlovat líp, než když vůbec nebudu znát ten systém, tu kulturu nic, tak vlastně ani nemusím pochopit ten problém, s kterým ten člověk vlastně přichází.

Člověk přichází, něco říká, ale to pozadí, který je zatím, třeba nemusím vůbec rozklíčovat, co vlastně je ten skutečný problém. Proč se ten člověk třeba několikrát vrací se stejnou věcí, není schopnej prostě vyplnit nějaký formulář a vlastně člověk vůbec nechápe, proč, vždyť je to tak jednoduchý pro běžného českého člověka – nemyslím jako složitý papíry na Úřad práce, ale myslím něco něco jednoduchého.

No a vlastně na základě znalosti toho prostředí z kterého vychází, si můžu uvědomit, že třeba něco ten člověk vůbec není schopnej chápat.

### **Zohledňujete téma interkulturních kompetencí při náboru sociálních pracovníků?**

Mám to říct na rovinu. Když nejsou lidi, tak je pro nás strašně důležitý jenom to vlastně, jak nám sedne do týmu. Jakou vyzařuje energii ve smyslu, jako že to není spící panna, ale že má prostě nějaký drive a že je ochotnej ten člověk se učit. Takže vlastně my bereme i lidi ze škol, absolventy, nevadí nám, když prostě ty znalosti nemají. Že se někde neseťkali s cizincem nebo uprchlíkem, nám nevadí. A vlastně asi bych řekla, nikdy nevadilo. Kdybysme ale měli tři kandidáty, který budou skvělý všichni tři tady z těch jakoby věcí a navíc budou umět prostě dva cizí jazyky a mají zkušenosti taky ze zahraničí třeba byli na nějakých misích nebo tak, tak samozřejmě bereme je. Ale to je jenom podle toho, jak to jakoby zrovna.

Kdo se hlásí, že jo, to není vždycky takhle jako růžový.

### **Čím si vysvětlujete nedostatek sociálních pracovníků při přijímacích řízeních?**

To jako nevím, jak je to v jiném oboru. Vím, že bylo období, kdy prostě bylo celkově málo pracovníků nebo sociálních pracovníků. Asi to záleží na nějaký prestiži. Teď si myslím, že se nám třeba hlásilo mnohem víc pracovníků, než se nám hlásilo před nějakýma pěti lety. Takže to asi zase je to jenom o tý prestiži podle mě, no, jak zrovna rezonuje ta cílová skupina společností a asi jich zase není tolik, kolik by jich bylo potřeba.

## **III. VÝZNAM INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE S IMIGRANTY**

### **Jsou podle Vás interkulturní kompetence důležité?**

Interkulturní kompetence, no. Možná jsem se s tím někde setkala, na škole, vyšší odborný.

Důležitý jsou ty kompetence sociálního pracovníka, který ulehčují to jednání s tím klientem, asi.

### **Které dovednosti to jsou?**

Podle mě to dobrý sociální pracovník je člověk, který má zájem. Chce se učit nové věci, obor ho opravdu zajímá. A nebojí se. Je komunikativní. Umí pracovat sám se sebou.

## **IV. OBTÍŽE PŘI PRÁCI S LIDMI Z ODLIŠNÝCH KULTUR**

**S čím, konkrétně při práci s klienty z odlišného kulturního prostředí, vnímáte obtíže? Čím si to vysvětlujete?**

Viděli jsme to třeba často u zdravotního pojištění, kdy ty lidi vůbec nechápou, proč by si ho měli platit. Protože nejsou nemocný, tak proč by si měli platit nějaký zdravotní pojištění. Vlastně vůbec nechápou, že by měli mít třeba svého doktora, že když se něco stane, že to je dobrý, že to je důležitý tady v té společnosti. S tímhle tím vlastně se člověk prostě setkává a musí chápat, že teda opravdu to neznaj a na toho člověka jít trošku jako pomaleji teda a seznamovat úplně od začátku. Co teda jak to teda funguje nefunguje, a tak.

Takže to jsou tyhle ty věci.

**Co s tím lze podle Vás dělat?**

V jedné rovině je důležité, že o tom ví ten konkrétní sociální pracovník. A v druhé, že to tomu kliente vysvětlí, jaké důsledky to má, když si tady to pojištění neplatí a jaké problémy s tím může mít v té společnosti.

**Vybavujete si situaci s klientem, která byla problematická z důvodu tzv. kulturního rozdílu?**

Nevím, jsou to třeba občané Číny, se kterými teda už teď jsme dýl nepracovali, ale když jsme s nimi pracovali, tak to bylo tak, že vlastně nám odkývali vždycky úplně všechno. To znamená, že byli strašně jako hodný úslužný, tak jak to tam u nich nějak bývá, ale vlastně nikdy jsme nezjistili, jestli nám skutečně rozuměj a jestli skutečně to, co vlastně

nám odkývali, tak je tak. Byla s nima strašně těžká jakoby práce v tomhle tom. Že vlastně na všechno nám odsouhlasili, že vlastně nebyli schopný říct, ne. To znamená, nikdy nebyli negativní. Pak s čím jsme se setkávali, tak třeba byl problém u osob, který měli ramadán a který prostě, když jsme jim hledali práci, tak prostě si trvali prostě na na tom, že ten ramadán prostě musejí mít a že prostě ten měsíc prostě jsou samozřejmě omezený nějakým způsobem a vůbec nebyli schopni akceptovat, že zaměstnavatel to teda jako rozhodně neakceptuje.

### **Jak tyto situace řešíte?**

Určitě se i o tomhle tom bavíme. Trošičku potíží může být v tom, že jsme otevřený všem cizincům, to znamená, že se docela těžko odhaduje dopředu, jaká národnost přijde nebo s jakým klientem pracovník vlastně bude nejvíc spolupracovat. Takže jako při tom zaučování se o tom můžeme mluvit obecně, ale vlastně ten člověk to stejně prožije až v těch konkrétních případech.

## **V. VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI INTERKULTURNÍCH KOMPETENCÍ**

### **Připravilo Vás stádium na vysoké škole na práci s touto cílovou skupinou?**

No ne. Co mě připravila tak vyšší odborná škola, kterou jsem studovala předtím. Dělala jsem Jahodovku. Ale na tý vejšce to bylo hodně takový jakoby obecný ve smyslu jako předměty jako psychologie, sociální práce, takový ty systémy, jaký, jaký můžeme používat metody, a tak, ale nebylo tam přímo, že by se probírala práce s klientem, jak to chodí, jak to funguje.

No, takže mně to tenkrát prostě přišlo, že ta voška mě teda připravila mnohem víc, no.

### **Vybavíte si nějaké předměty, které se věnovaly tématu interkulturních kompetencí nebo alespoň imigrantů?**

Intekulturním kompetencím určitě nic. Jinak žádný další předmět k menšinám jsme neměli, určitě ne povinnej. Možná jako volitelňák, ale já si ho nevybrala.

### **Jaké předměty byste uvítala a proč?**

No určitě předměty jako co to je diskriminace, jak se to může projevat a tyhle předměty spíš jakoby obecnějšího charakteru, s tím se člověk při práci s cizincema určitě potká.

### **Má být, podle Vás, vzdělávání v interkulturních kompetencích na vysoké škole povinné pro všechny studující v oborech, které připravují budoucí sociální pracovníky?**

Myslím si že ne.

### **Proč si to myslíte?**

Přímá práce prostě s klientem cizincem uprchlíkem mi už přijde tak jako hodně konkrétní, že by si to měl vybrat prostě člověk, kterýho buď ta problematika zajímá, se by se v ní potom nějak dál vzdělávat. Já bych úplně taky jako se nechtěla učit přímo o sociální práci a nevím, se zdravotně postiženým, protože je to cílovka, se kterou bych pracovat třeba nechtěla. Jo, já jsem se ráda dozvěděla nějaký jakoby specifika trošku práce s ní, ale že bych k tomu chtěla mít celej semestr předmět nebo dokonce celý dva semestry, tak to asi úplně ne.

### **Dalo by se podle Vás to samý říct o interkulturních kompetencích?**

No, mělo by tam být určitě nějaká práce se sama sebou. Ta tam v podstatě jakoby moc není. Asertivita, řešení konfliktu, všechny tyhle ty věci samozřejmě, jestli tam má být to, jak řeší věci v Súdánu, v Sýrii, v Číně to si nejsem úplně jistá. Ale každopádně ty kompetence vztahující se k poznání sebe sama, ty tam chybějí. A ty si myslím, že by určitě měly být. Nemyslím si, že každý člověk může být dobrý sociální pracovník, který to vystuduje. Jenom na základě toho, že jsem vystudoval něco, ze mně nedělá dobrýho sociálního pracovníka, protože prostě na to nemám. Myslím schopnosti nebo naturu.



**Myslíte si, že by tahle ta práce sama se sebou měla být povinná opravdu pro všechny?**

To si myslím, že jo. To bych dala povinně i pro sebe.

**Vybavujete si seminář zaměřený specificky na téma interkulturních kompetencí?**

No oni jsou takový ty jednodenní kurzíky, že on zaměřený na různý typy práce s klientem od uzavírání smlouvy přes navazování vztahů až po ukončování spolupráce.

Ale myslím si, že i existují nějaký práce sama se sebou, ale to jsou spíš prevence syndromu vyhoření bych tak řekla, že se tak jako nazývají. Nebo nějaký rozvoj měkkých dovedností, prezentační schopnosti nějaký takovýhle typy. Pak jsou kurzy třeba na nový způsoby práce s klientem, koučing, mentoring a tyhle tyhle věci. Ty taky jsou.

Je jich asi dost, ale nejsem si jistá, jestli jako za osm hodin je člověk schopný poznat sám sebe. To jsou spíš bych řekla nějaký jako já nevím, jak se zrelaxovat.

**Absolvovala jste některý z těchto seminářů?**

Ano.

**A jak ho hodnotíte a proč?**

Myslím si ale ani tejdenně nestačí, aby člověk poznal sám sebe. To bych spíš viděla, že s váma prostě pracuje nějaký člověk, ať už skupinově, individuálně a zabýváte se právě rozvojem nějakých kompetencí, ať už v úrovni vedení nebo v úrovni právě těch sociálních pracovníků, který by mělo být pro všechny stejný třeba. Tak nějaký takovýhle vzdělávání bych spíš viděla, ale to je spíš na domluvě s téma, ne, že by to přímo vypisovali.

## **VII. VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY V OBLASTI DALŠHO VZDĚLÁVÁNÍ**

**Hodnotíte nabídku seminářů zaměřených na práci s lidmi z odlišných kultur za dostatečnou?**

Ani moc ne.

### **Co Vám v této oblasti chybí? Co byste uvítala?**

Ale u těch mých sociálních pracovníků možná nějaký třeba pětidenní zážitkový seminář pro nějaký rozvoj a pochopení motivů těch sociálních pracovníků při práci s tím klientem, no. Někdy jejich hranice, co se jim tam objevuje, kde mají největší problém, a tak. Ale spíš zážitkovou formou, ne nějaký, jako že jim tam bude někdo přednášet o nějakých motivech. Maslowova pyramida potřeb, a tak to už člověk slyšel asi stokrát... Taky potom, jak nebrat si těžký případy domů a proč si je беру domů a vlastně někdo si je bere domů, někdo si je nebere domů, takže to souvisí čistě prostě s nějakým nastavením toho člověka, který máme každý jiný. Máme jinou zkušenost životní.

### **Změnila se Vaše potřeba nějak v čase?**

Já už asi v rámci sociální práce s klientem nic úplně nepotřebuju, toho jsem absolvovala už dost. Já potřebuju jiný kompetence naučit.

### **Z čeho by se měl skládat ideální seminář dalšího vzdělávání, který by Vám pomohl při práci s lidmi z odlišných kultur?**

Zaměřila bych to na nějakou jako jenom úplně úzkou oblast, na kterou by se třeba ten tým shodnul, co zrovna prostě akutně řeší. To si dovedu představit, že by se mohlo prostě v tom týdnu prostě řešit. Dokonce i třeba vyřešit jako, že by tam byl dostatečný časový prostor, ale samozřejmě by to mělo velký nároky na toho, kdo by to vedl. Dovedla bych si představit nějakýho kouče, který by to vedl nebo psychologa. Zaměření, jak už padlo – práce s hranicema, osobníma profesníma, asertivita,...

**Nemám dalších otázek. Děkuji Vám za rozhovor.**

### **Příloha 3**

#### **Kontakty na organizace působící v oblasti integrace cizinců**

Zdroj: MV. 2022. *Kontakty na organizace působící v oblasti integrace cizinců* [online].

Praha: MV ČR. [29.11.2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx>

ARCIDIECÉZNÍ CHARITA PRAHA – Středisko migrace – Poradna pro a migranty a uprchlíky

Londýnská 44, 120 00 Praha 2

web: <http://praha.charita.cz>

CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ (CIC PRAHA)

Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

web: [www.cicpraha.org](http://www.cicpraha.org)

CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ (CIC KOLÍN)

Zahradní 46, 280 02 Kolín III

web: [www.cicops.cz](http://www.cicops.cz)

CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ (CIC MLADÁ BOLESLAV)

Dukelská 1093, 293 01 Mladá Boleslav

web: [www.cicops.cz](http://www.cicops.cz)

CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ (CIC LIBEREC)

Moskevská 27/14, 460 01 Liberec IV

web: [www.cicops.cz](http://www.cicops.cz)

DIAKONIE ČESKOBRATRSKÉ CÍRKVE EVANGELICKÉ – Středisko celostátních programů

Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3

web: [www.scps.diakonie.cz](http://www.scps.diakonie.cz)

DIECÉZNÍ CHARITA BRNO - Celsuz - Služby pro cizince

Bratislavská 58, 602 00 Brno

web: <http://celsuz.cz/>

DIECÉZNÍ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE - Poradna pro cizince a migranty

Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice

web: <http://cizincib.charita.cz>

DIECÉZNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ - Poradna pro cizince a uprchlíky

Šafaříkova 666/9, 500 02 Hradec Králové

web: <http://hk.caritas.cz/>

DIECÉZNÍ CHARITA LITOMĚŘICE - Poradenské centrum

Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

web: <http://dchltm.cz>

DIECÉZNÍ CHARITA PLZEŇ - Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň

Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

web: [www.dchp.cz](http://www.dchp.cz)

F POINT Z. S.

Masarykovo náměstí 34, 586 01 Jihlava

web: [www.fpoint.cz](http://www.fpoint.cz)

INFO-DRÁČEK

Libušská 319/126, 142 00 Praha 4

web: <http://info-dracek.cz>

IOM – MEZINÁRODNÍ ORGANIZACE PRO MIGRACI

Argentinská 38, 170 00 Praha 7

web: [www.iom.cz](http://www.iom.cz)

KLUB HANOI/SEA-LIAISON – OBČANSKÉ SDRUŽENÍ

Libušská 319/126, 142 00 Praha 4 (u areálu Sapa)

web: [www.klubhanoi.cz](http://www.klubhanoi.cz)

KOMUNITNÍ CENTRUM INBÁZE

Legerova 357/50, 120 00 Praha 2

web: [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

LA STRADA ČESKÁ REPUBLIKA, O.P.S

P. O. Box 305, 111 21 Praha 1

web: [www.strada.cz](http://www.strada.cz)

META o.p.s. - Sdružení pro příležitosti mladých migrantů

Ječná 17, 120 00 Praha 2

web: [www.meta-ops.cz](http://www.meta-ops.cz), [www.inkluzivniskola.cz](http://www.inkluzivniskola.cz)

MOST PRO – PORADNA PRO CIZINCE

17. listopadu 216, 530 02 Pardubice

web: [www.mostlp.eu](http://www.mostlp.eu)

MOZAIKA – MULTIKULTURNÍ CENTRUM

Raisova 1159, 796 01 Prostějov

web: <http://zebrik.org/mozaika/mozaika.html>

**ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU BRNO)**

Josefská 8, 602 00 Brno

web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

**ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU HRADEC KRÁLOVÉ)**

Tř. Karla IV. 1222, 500 02 Hradec Králové

web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

**ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU OSTRAVA)**

Českoobratrská 2227/7, 702 00 Ostrava

web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

**ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU PLZEŇ)**

sady Pětatřicátníků 48/33, 301 00 Plzeň

web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

**ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU PRAHA)**

Kovářská 4, 190 00 Praha 9

web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

**PORADNA PRO OBČANSTVÍ/OBČANSKÁ A LIDSKÁ PRÁVA, Z. S.**

U Kanálky 1559/5, 120 00 Praha 2

web: <https://poradna-prava.cz/cz/>

**PORADNA PRO INTEGRACI (PPI PRAHA)**

Opletalova 921/6, 110 00 Praha 1, web: [www.p-p-i.cz](http://www.p-p-i.cz)

PORADNA PRO INTEGRACI (PPI ÚSTÍ NA LABEM)

Velká Hradební 33, 400 21 Ústí nad Labem

web: [www.p-p-i.cz](http://www.p-p-i.cz), [www.centrumcizincu.cz](http://www.centrumcizincu.cz)

SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI A MIGRACI (SIMI)

Baranova 33, 130 00 Praha 3

web: [www.migrace.com](http://www.migrace.com)

SEDM PAPRSKŮ

Spořická 328/26, 184 00 Praha 8, web: [www.sevenrays.cz](http://www.sevenrays.cz)