

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Sociální práce s migranty a jejich integrace do české
společnosti

Bakalářská práce

Autor:	Dominika Beránková
Studijní program:	B6731- Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností
Forma studia:	kombinovaná
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové, 2018

Zadání bakalářské práce

Autor:	Dominika Beránková
Studium:	U1594
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností
Název bakalářské práce:	Sociální práce s migranty a jejich integrace do české společnosti
Název bakalářské práce AJ:	Social work with migrants and their integration into Czech society
Cíl, metody, literatura, předpoklady:	
Práce bude popisovat a zjišťovat průběh začleňování imigrantů do české společnosti. Bude zjišťovat možnosti, metody a cíle integrace uvedené skupiny. Práce bude obsahovat interpretaci zjištěných výsledků výzkumu z rozhovorů.	
Menšiny a migranti v ČR, Šišková T., 2001, ISBN: 80-7178-648-9 Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi, Kolektiv autorů, 2008, ISBN: 978-80-7387-097-3 Interkulturní psychologie, Průcha J., 2010, ISBN: 978-80-7367-709-1	
Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	27.4.2017

Prohlášení

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

V Týništi nad Orlicí dne 13.4.2018

Dominika Beránková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu bakalářské práce Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. za věnovaný čas, odborné rady a vedení během tvorby závěrečné práce. Dále všem zaměstnancům organizací, kteří mi umožnili shromáždit informace pro zpracování této práce.

Anotace

BERÁNKOVÁ, Dominika. Sociální práce s migranty a jejich integrace do české společnosti. Hradec Králové, 2018. 61 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce.

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

V bakalářské práci se zaměřuji na základní charakteristiku migrace, sociální práce s migranty a integraci migrantů do společnosti v pardubickém regionu. Zaměřuji se na druhy a důvody migrace, integrační politiku a zásady integrační politiky, podpůrné sítě sociální práce, problémy a zásady interkulturní komunikace a situaci sociálních služeb v pardubickém regionu. Dále uvádím základní informace o organizacích pomáhajících migrantům k integraci, uvádím možnosti, způsoby a procesy, které jsou nabízené a aplikované v těchto organizacích. Cílem práce je zmapovat sociální práci s migranty v pardubickém regionu a jejich integraci do společnosti. Výzkumná část je zpracována kvalitativním sociologickým výzkumem za pomoci polostrukturovaných rozhovorů v sociálních organizacích v pardubickém regionu.

Klíčová slova: migrace, integrace, sociální práce, komunikace, sociální služby

Anotation

BERÁNKOVÁ, Dominika. Social work with migrants and their integration into the Czech society. Hradec Králové, 2018. 61 pages. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Philosophy, Institute of Social Work.

Supervisor: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D

In the bachelor thesis I focus on the basic characteristics of migration, social work with migrants and the integration of migrants into society in the “Pardubický” region. I focus on the types and reasons of migration, integration policy and the principles of integration policy, social work support network, problems and principles of intercultural communication and the situation of social services in the “Pardubice” region. I also mention basic information of organizations helping migrants to integrate, outlining the options, ways and processes that are offered and applied in these organizations. The main idea of the thesis is to map social work with migrants in the “Pardubice” region and their integration into society. The research part is elaborated by qualitative sociological research using semi-structured interviews in social organizations in the Pardubice region.

Keywords: migration, integration, social work, communication, social services

Obsah

Seznam použitých zkratk	9
Úvod	10
1 Migrace	11
1.1 Důvody migrace	12
1.2 Druhy migrace	12
2 Integrace	16
2.1 Integrační funkce u rodin migrantů	17
2.2 Integrační politika	17
2.3 Zásady politiky vlády v oblasti migrace cizinců	18
3 Sociální práce s migranty	20
3.1 Aspekt migrace v sociální práci	20
3.2 Podpůrné sítě pro cizince	20
3.3 ČR jako tranzitní země	21
4 Interkulturní komunikace	22
4.1 Problémy v komunikaci v interkulturním aspektu	23
4.2 Zásady pro vyjednávání v konfliktní situaci	24
5 Poskytování sociálních služeb	25
5.1 Poskytování informací v oblasti pobytů	25
5.2 Poskytování informací v oblasti zaměstnávání	27
6 Organizace pomáhající migrantům k integraci do společnosti	29
6.1 MOST PRO o.p.s.	29
6.1.1 Historie	29
6.1.2 Poskytované služby	30
6.1.3 Statistické vymezení využívání služeb organizace v roce 2016	30
6.1.4 Multiklub pod Mostem	31
6.2 CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ	32

6.2.1 Cílové skupiny	32
6.2.2 Cíle a poslání	33
6.2.3 Služby poskytované klientům CPIC	33
7 Výzkumná část	35
7.1 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů	35
7.2 Výzkumná strategie	35
7.3 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby	37
7.4 Výzkumný soubor a jeho charakteristika	38
7.5 Popis průběhu výzkumu	40
7.6 Rizika výzkumu	40
8 Interpretace údajů	41
8.1 První dílčí cíl	41
8.2 Druhý dílčí cíl	44
8.3 Třetí dílčí cíl	47
Závěr	50
Seznam tabulek	52
Seznam použité literatury	53
Seznam příloh	57

Seznam použitých zkratk

EU – Evropská unie

EURODAC – systém snímání otisků prstů cizinců nelegálně překračujících vnější hranici Evropské unie

CPIC – Centrum pro integraci cizinců

ČSÚ – Český statistický úřad

ČR – Česká republika

OAMP – Odbor azylové a migrační politiky

Úvod

Již při pohledu do minulosti se setkáváme s pohybem obyvatelstva, které se dělo z několika různých důvodů. V dnešní době můžeme sledovat rozdíl v rychlosti pohybu obyvatelstva. Příčiny pohybu mají své kořeny stále obdobné a proto je tuto problematiku důležité řešit. Pojem pohyb, o kterém se zmiňuji, je v sociální rovině znám jako migrace. Práce se bude zabývat migrací, budou vysvětleny pojmy migrant, sociální práce s migranty a sociální pomoc migrantům s integrací do naší společnosti.

Tématem se zabývám, jelikož je to aktuální problematika společnosti. Vybrala jsem ho na základě doporučení vedoucího práce a rozhodla jsem se tomuto tématu věnovat podrobněji. Dále mě k výběru tématu vedl i fakt, že postupy, které pomáhají k integraci cizinců, jsou mi známy pouze teoreticky a ráda bych se dozvěděla postupy z praxe. Od zaměstnanců pracujících v organizacích pomáhající migrantům se dají zjistit názory a výsledky jejich sociální práce.

Hlavním cílem práce je zmapování sociální práce s migranty v pardubickém regionu a jejich integrace do společnosti.

V teoretické části bude cílem objasnit situaci migrantů z pozice sociální práce. Z pohledu společnosti i z pohledu migranta. Domnívám se, že téma je aktuální, využitelné celou společností a v neposlední řadě vhodné pro organizace k porovnání aplikovaných postupů v sociální práci s cílovou skupinou.

Výzkumná část bakalářské práce bude zpracována formou kvalitativního sociologického výzkumu. Pro získání dat o nabídkách, procesu a výsledcích sociální práce využiji polostrukturované rozhovory. Rozhovory budou probíhat v sociálních organizacích zaměřujících se na integraci migrantů v pardubickém regionu.

Kapitoly na sebe budou navazovat tak, aby čtenář porozuměl pojmům a problematice bez předchozích příprav na tuto oblast. Budou vymezeny základní pojmy, charakteristiky a seznámení s organizacemi a jejich činnostmi. Na konci budou uvedeny informace získané z rozhovorů s pracovníky sociálních organizací.

1 Migrace

Slovem migrace rozumíme změnu prostorové lokace – stěhování. Schopností pohybovat se v prostoru je alespoň v nepatrné míře nadán jakýkoli biologický druh. Pojem je proto běžně užíván v přírodních i společenských vědách. Migrují jak zvířata, tak rostliny. Na této schopnosti, tedy schopnosti migrovat a následně se adaptovat na nové prostředí, je závislá jejich existence. (Uherek, 2012)

Migrace je proces člověku vlastní. Lidé migrovali po staletí z různých důvodů. Za novými zdroji obživy, únik před nebezpečím, strádáním nebo před přírodními katastrofami. I v současnosti mnoho lidí hledá nový životní prostor – toto hledání je však spojené s mnoha problémy, jež způsobují napětí mezi původními obyvateli a nově příchozími. Jednotlivé státy jsou nuceny najít způsob, jak toto napětí mezi starými a novými obyvateli řešit. Z tohoto důvodu nabývá na stále větším významu problematika integrace imigrantů, azylantů a jejich dětí. Integrace jako oboustranný proces představuje pro imigranty, azylanty a jejich děti tzv. vrůstání do nové společnosti, pro původní obyvatele aktivní účasti na společenském dění, do něhož v současnosti patří i lidé jiné barvy pleti, vyznání, politického přesvědčení, sociální příslušnosti apod. (Dvořáková, Hervertová, Horská, Mourečková, 2007)

Jak uvádí Pospíchalová (2013, s. 3) z historie migrace vyplývá následující tvrzení: „*Za tradiční přistěhovalecké země jsou považovány Spojené státy americké, Austrálie, Kanada a Nový Zéland. Do těchto zemí směřovaly v průběhu 19. a na začátku 20. století silné migrační vlny z Evropy. Dnešní přistěhovanci jsou převážně původem z Asie, Latinské Ameriky a Afriky, ovšem i v rámci jiných regionů (jako je například Evropská unie) dochází k významné mobilitě.*“ Evropa dlouho díky válkám nebyla cílovou oblastí přistěhovalců.

Imigrace z jedné země do druhé je složitý soubor mnoha aspektů psychosociálního procesu s významnými a trvalými dopady na identitu jednotlivce. Opuštění vlastní země s sebou nese nesmírné ztráty, které je možné přirovnat ke ztrátě blízké osoby. Člověk se často musí vzdát kulturních zvyklostí, historie, domácí kuchyně, národní hudby, a dokonce i svého jazyka. (Dvořáková a kol., 2007)

Migranty se rozumí lidé, kteří překročí hranice a žijí mimo svou zemi déle než jeden rok. Můžeme je rozdělit do tří hlavních kategorií:

1) Přistěhovalci - rozhodli se opustit svou rodnou zemi z různých důvodů a chtějí žít po dobu delší než jeden rok v zemi jiné, pobývají v ní legálně, mají vyřízené vízum a v případě, že chtějí v hostitelské zemi pracovat, i pracovní povolení. Dnes se častěji používá termín migranti, který nevyvolává dojem, že daná osoba přichází do druhé země a ztrácí tím kontakty s původní zemí.

2) Neregulární migranti - na rozdíl od přistěhovalců přišli do hostitelské země bez oprávnění, nebo o něj v průběhu pobytu přišli a bez oprávnění v zemi nadále pobývají nebo pracují. Celosvětově se odhaduje, že 20 – 30 milionů migrantů je neregulárních.

3) Žadatelé o mezinárodní ochranu (azyl) a uprchlíci - skupina migrantů, kteří v hostitelské zemi hledají ochranu před pronásledováním nebo diskriminací, které byli vystaveni ve své domovské zemi. Celosvětově dosáhl počet uprchlíků 16 milionů a postupem let se počet navyšuje. (Pospíchalová, Miholová, 2013)

1.1 Důvody migrace

Současné masivní pohyby mají mnoho příčin a důsledků. Obecně a velmi zjednodušeně (při opomenutí důležitých, byť kvantitativně významně méně důležitých typů migrace) lze na globální úrovni mezinárodní migraci charakterizovat jako tok obyvatelstva z chudého jihu na bohatý sever. Za hlavní determinanty těchto pohybů je možno považovat hluboké disproporce v bohatství jednotlivých oblastí, síle jednotlivých ekonomik i v následné životní úrovni daných společností, stejně jako časté rozdíly v míře demokracie a politické stabilitě zemí na obou stranách. (Šišková, 2001)

1.2 Druhy migrace

Migrace má v současné době globální charakter, z 6 miliard obyvatel světa je kolem 200 milionů obyvatel v pohybu. Pospíchalová (2013) rozděluje migraci z hlediska příčin a času.

a) Druhy migrace podle příčin

Ekonomické příčiny - asi se nenajde nikdo, kdo by netoužil prožít svůj život v míru, nechtěl hmotně a intelektuálně zabezpečit nejen sebe, ale i svou rodinu. Opouštění

domovů z ekonomických příčin, tedy odejít za lépe placenou prací a vyšším životním standardem do zahraničí, je v dnešním světě zřejmě nejrozšířenější formou migrace, která se ovšem netýká pouze rozvojového světa. Tyto ekonomické příčiny, které lidi nutí odejít za lepším životním do bohatší ciziny, bývají nejčastějším důvodem k opuštění domovské země. Nelehká finanční situace doma může být způsobena také rozpadem ekonomiky země, na níž byl daný stát zdrojově závislý. Někteří lidé, kteří migrují kvůli práci, se také pokoušejí v cílové zemi i podnikat. K takovému kroku musejí svůj pobyt v zemi řádně legalizovat a splnit další podmínky.

Sociální příčiny - rodnou zemi lidé opouštějí kvůli touze dosáhnout určitého vzdělání (například Afričané nebo Arabové často přicházejí do ČR, aby dosáhli titulu lékaře medicíny), které je v jejich zemi buď z finančních, nebo i sociálních důvodů nedostupné. Často se také stává, že se člověk rozhodne v zahraničí založit rodinu, zůstane se svým partnerem a do země svého původu se už nevrátí. Migrace spojená se slučováním rodin nastává i v případech, kdy například manželka s dětmi následují svého partnera, který odešel za prací do zahraničí dříve.

Politické příčiny - migrace nemusí být záležitostí pouze svobodného rozhodnutí. K nedobrovolné migraci často dochází v případech politické perzekuce. Lidé, kterým by v případě setrvání ve vlastní zemi hrozila smrt nebo vězení, jsou tak často nuceni odjet mimo vlast a již se nevrátit zpět. Některé režimy dokonce svým úhlavním protivníkům nabízejí bezproblémové vycestování mimo hranice státu s tím, že se navždy zřeknou možnosti vrátit se zpět.

Ekologické příčiny – v souvislosti se zhoršujícím se stavem našeho životního prostředí se hovoří také o hrozbě migrace z ekologických příčin. Existují teorie, podle nichž se v důsledku globálního oteplování, změn klimatu a z toho vyplývajících ztrát zemědělské půdy a zdrojů obživy v horizontu několika desítek let mohou dát do pohybu i stovky milionů lidí.

Demografické příčiny - důležitým faktorem mezinárodní migrace je demografická situace. V zemích třetího světa, především v některých regionech Afriky a Asie, se lidé kvůli rychle rostoucí populaci a nemožnosti zapojit se do ekonomického života ve vlastní zemi rozhodují opustit přelidněné a ekonomicky strádající oblasti. Naopak stárnutí

a vymírání populací ve vyspělých evropských zemích vede k potřebě nábory cizí pracovní síly.

b) Druhy migrace podle času

Krátkodobá migrace - zahrnuje rekreační cestování, výjezdy za prací nebo studiem. Tyto pobyty zpravidla mívají větší dopad na sociální status jedince než na společnost. Zkušenosti ze zahraniční vysoké školy, stáže nebo zaměstnání většinou zvýší cenu konkrétní osoby. Člověk pracující mimo svou zemi může okamžitě vylepšovat ekonomickou situaci své rodiny, ve formě finančních prostředků zasílaných migranty své rodině do mateřské země. Po návratu se také mění jeho postavení. Nabyté zkušenosti, znalosti a dovednosti jej zvýhodňují a zařazují na vyšší stupeň společenské elity. Nově u něj dochází k potřebě dalších migrací. Pracovní trh mateřské země migrantovy totiž často není schopen zajistit jeho nový životní styl.

Dlouhodobá migrace - pro dlouhodobou nebo trvalou změnu pobytu se člověk často rozhodne ve chvíli, kdy ve svém rodném státě nemá možnost dosáhnout uspokojivého ekonomického zázemí, přestože má ukončené požadované vzdělání. S dlouhodobou migrací souvisí také uprchlictví, které ale není motivováno ekonomicky, nýbrž dochází k němu v důsledku různých nepokojů či válečných konfliktů. Migranti se mohou v dané zemi usadit buď natrvalo, nebo se do ní opakovaně vrací, proto se hovoří o migraci trvalé anebo opakované.

c) Druhy migrace podle toho, zda je pobyt povolení či nikoliv

Legální migrace – je proces řízeného, státem kontrolovaného přistěhovalectví. ČR může imigraci regulovat prostřednictvím vízové povinnosti a prostřednictvím pobytových oprávnění. Obecně legální migrace souvisí s pracovní migrací. Česká republika prostřednictvím regulovaného přijímání cizinců uspokojuje potřeby domácího pracovního trhu. ČR může kontrolovat, v mezích evropského práva, pracovní migraci na svém území, včetně stanovení národních kvót. Typem legální migrace může být například migrace za účelem studia nebo sloučení rodiny.

Nelegální migrace - obecně se jedná o migraci, která probíhá bez kontroly a řízení ze strany cílových zemí. Cizinci vstupují do cílových zemí, či v nich pobývají, bez řádného oprávnění (vízum, pobytové oprávnění). Řada osob, kterým je později přiznána

mezinárodní ochrana (azyl), vstupuje na území hostitelského státu taktéž nelegálně. Podáním žádosti o mezinárodní ochranu je jejich právní status legalizován. Ne všichni nelegální migranti, kteří zažádají o azyl, se však pro ni kvalifikují. (MV, Ministerstvo vnitra)

2 Integrace

Integrace je komplexní dynamický proces, zasahující do mnoha oblastí. Integrace cizinců je klíčová pro zachování sociální soudržnosti a ekonomický rozvoj země. Integrace přímo podmiňuje úspěch imigrace – nelze na ni rezignovat. Integrace je oboustranný proces, do kterého vstupují jak migranti, tak majoritní společnost. Proces integrace musí být založen na vzájemném přínosu pro obě strany – cizince i majoritní společnost. Při vzájemném porozumění a respektu může dojít k oboustranné prospěšnosti. Potřebou integrace se může předejít i vzniku problémů ve vzájemných vztazích. (Koncepce integrace cizinců, 2015)

Podle Miklušákové (2007) integrací rozumíme dlouhodobý a kontinuální proces zaměřený na právní, sociální a hospodářské začlenění migrantů. Z hlediska práva je podstatný rozsah oprávnění, která cizinci nová země nabízí. Ze sociálního hlediska úspěšná integrace umožňuje cizincům aktivní účast na životě komunity. Posílení schopnosti a možnosti imigrantů vybudovat si v nové zemi zázemí a začít žít soběstačný život je jedním z hlavních nástrojů pro úspěšnou integraci.

Integrace je proces, který by měl dosáhnout začlenění člověka do nové společnosti. Než se podaří výsledku dosáhnout, musí si projít adaptačním procesem. Migranti, kteří se rozhodnou natrvalo usadit v cílové zemi, ať již po přímém, jednorázovém přestěhování, nebo dlouhodobější cirkulaci, čeká složitý proces adaptace. Adaptace na nové podmínky v majoritní společnosti má mnoho často velmi rozdílných podob a je podmíněna různými faktory. Adaptace je ovlivněna jednak migranty samými, ale též zejména integrační politikou země a přístupem její populace k imigrantům. Důležité pro adaptační proces jsou faktory fyzické a kulturní blízkosti imigrační populace a populace majoritní. Přání na straně minority úspěšně se začlenit do majoritní společnosti, charakter bydlení, velikost a typ minulých a současných migračních pohybů daného etnika. Dále také geografická poloha, respektive vzdálenost zdrojové a cílové země. Obecně je imigrace do nového prostředí považována za velmi závažný proces, hluboce zasahující do života člověka. (Šišková, 2001)

Klváčová (2012) vidí problém integrace zejména v nastavení společnosti, která cizince přijímá. Mluví o neschopnosti majoritní společnosti definovat, do čeho se mají cizinci

integrovat. Jedná se o neschopnost jednotlivých států definovat, jaké hodnoty si mají imigranti převzít z nové země.

2.1 Integrační funkce u rodin migrantů

Jak uvádí Schebelle a Kubát (2017) je kromě socializační funkce rovněž funkce integrační, která je pro úspěšné fungování v hostitelské společnosti stěžejní. Proto je motivace rodin cizinců k naplňování jejich integrační funkce stejně důležitá. K naplnění funkce je důležitá ochota společnosti integrační funkci rodin cizinců podpořit a důsledně ji naplňovat pomocí vhodných nástrojů a opatření v rámci státní imigrační a integrační politiky. „*Úspěšnost procesu integrace do hostitelské společnosti, ale i sjednocení rodin jako takových, nebývá u všech členů rodiny stejná. Úspěšná integrace členů rodiny závisí do značné míry na tom, zda se jednalo o nucenou či dobrovolnou migraci. Jednotliví členové rodiny mohou samotný proces migrace hodnotit výrazně odlišně.*“ (Horáková, 2014, s. 15) Úspěšně integrovaná rodina migrantů může pozitivně přispívat ke stabilitě sociálního systému hostitelské společnosti jako celku. Integrační funkce rodin cizinců však do značné míry závisí na průběhu integrace jejích členů do struktur společnosti, ale do značné míry i na charakteru a průběhu procesu migrace celé rodiny.

2.2 Integrační politika

Počet cizinců na území ČR od devadesátých let postupně narůstá, počet občanů ČR naopak ubývá. V roce 2006 výjimečně přesáhl počet narozených dětí počet zemřelých občanů. Tento stav je ovšem krátkodobý, nepředpokládá se dlouhodobé udržení. Podle prognózy ČSÚ bude v roce 2050 celkový počet obyvatel ČR klesat kvůli nízké porodnosti. Česká republika zůstane imigrační zemí, jež bude dle ČSÚ získávat obyvatele zahraniční imigrací. Cizinci tedy představují a budou tvořit nárůst počtu ekonomicky aktivních obyvatel ČR. Je zřejmé, že problematika integrace nabývá na důležitosti – a to nejen v ČR, ale i jiných státech EU. Vývoj ekonomické migrace ovlivňují a budou ovlivňovat legislativní opatření týkající se obtížnosti vstupu na území ČR a možnosti získat legální pobyt za účelem zaměstnání. Po vstupu ČR, do Schengenského prostoru se očekává i jisté snížení ilegální migrace, a to nejen díky systému EURODAC. Snížení nelegální migrace bylo zaznamenáno již po vstupu ČR do EU v roce 2004. (Dvořáková a kol., 2007)

Z hlediska přístupu jednotlivých zemí k imigraci a následné integraci cizinců můžeme dle Pořízkové (2007) rozlišit tři základní modelové typy - diskriminační, asimilační a multikulturní model.

Diskriminační model předpokládá pouze dočasný pobyt cizinců spojený většinou s jejich rolí na pracovním trhu a s omezenou možností účastnit se v jiných oblastech života společnosti. Přístup podobný tomuto modelu je charakteristický například pro Německo, Rakousko či Švýcarsko.

Asimilační model předpokládá adaptaci imigranta na podmínky života v hostující společnosti, která spočívá v postupném opouštění dosavadních kulturních a sociálních zvyklostí. Imigrační a integrační politika Francie je nejbližší tomuto modelu.

Multikulturní model je v poslední době nejčastěji diskutovaným modelem integračních politik v evropských zemích, i přes své limity je považován za model nejvíce přijatelnější. Multikulturalismus uznává legitimitu kulturní a sociální různorodosti etnických minorit, kterou navíc dílčími opatřeními podporuje.

2.3 Zásady politiky vlády v oblasti migrace cizinců

Zásady politiky vlády v oblasti migrace cizinců jsou základním dokumentem a východiskem pro budování moderní a cílené Koncepce imigrační politiky České republiky. Jsou předznamenáním začlenění České republiky do Evropské unie a výrazem ochoty vlády podílet se na harmonizaci migračních politik jednotlivých států v rámci Evropské unie a efektivním řízení migrace v Evropě. Znění jednotlivých zásad vyjadřuje vůli České republiky aktivně a zodpovědně se zabývat migrační politikou při respektování závazků plynoucích z mezinárodních úmluv, smluv a doporučení mezinárodních organizací pro oblast migrace.

Zásada 1: Česká republika s ohledem na mezinárodní závazky, které pro ni vyplývají z členství v Evropské unii, důsledně prosazuje řídicí roli státu v oblasti migrace.

Zásada 2: Migrační politika státu je založena na koordinovaném postupu všech státních orgánů, orgánů územní a zájmové samosprávy a na podpoře ze strany dalších subjektů zabývajících se migrací.

Zásada 3: Migrační politika státu je zaměřena na odstraňování všech forem nelegální migrace a dalších nelegálních aktivit.

Zásada 4: Migrační politika státu neklade překážky legální migraci, a podporuje imigraci, která je pro stát a společnost v dlouhodobé perspektivě přínosná.

Zásada 5: Realizace migrační politiky státu předpokládá široké zapojení nevládních a dalších organizací občanské společnosti.

Zásada 6: Česká republika se spolupodílí na úsilí světového a evropského společenství na řešení migračních důsledků humanitárních krizí a na odstraňování příčin těchto jevů.
(Usnesení vlády ČR, 2003)

3 Sociální práce s migranty

Sociální pracovník neziskové organizace s cílovou skupinou cizinců by neměl být vnímán jako pracovník pečovatelské služby, ale jako průvodce. Provádí cizince procesem řešení situací, které migrant sám neumí a mnohdy ani nemůže vyřešit. Buď z důvodu jazykové, nebo sociokulturní bariéry. Sociální pracovníci neřeší problémy za klienta, ale pomáhají mu s řešením problémů. Pracovníci se snaží klienta zorientovat, jak to v ČR funguje a co lze obvykle v takové chvíli podniknout. Úkolem sociálního pracovníka je migranta co nejvíce motivovat, naučit jej podle jeho možností, co největší samostatnosti. (Kulhavá, 2015)

3.1 Aspekt migrace v sociální práci

Migrace s sebou přináší tři základní překážky, jak uvádí Kulhavá (2015). První a největší překážkou je jazyková bariéra. Každý se někdy ocitne v jiné zemi. Většinou nikomu moc nerozumíme a musíme překonávat jazykovou bariéru. Informace proudí zkresleně, o významu některých slov musíme dost přemýšlet i v případě, kdy nám někdo překládá každé slovo. Jde o zprostředkovanou informaci.

Další překážkou jsou normy a zvyky cizí země. Nevíme, jak společnost v cizině funguje, kde se co vyřizuje, co všechno se musí platit a co je bezplatné. Jak se vyřizují žádosti na úřadech, co vše k legálnímu žití v cizině potřebujeme.

Třetí překážkou, na kterou v cizí zemi narazíme je přerušování sociálních vazeb. Ztratíme kontakt se známými, sousedy a mnohdy i širší rodinou. S budováním sociálních vazeb se začíná znovu, stejně jako s budováním svého společenského statusu. Je jedno, co máme a co jsme dokázali v domovské zemi. V jiné jsme cizincem.

3.2 Podpůrné sítě pro cizince

Pokud se tedy cizinec ocitne v těžké životní situaci, může se ve své situaci obrátit kromě státních zařízení i na neziskové organizace, které se zaměřují na pomoc cizincům. O existenci těchto organizací se dozví buď od jiných migrantů, anebo přímo ve státních zařízeních (od pobytových středisek po úřady). Většina nestátních organizací pro cílovou skupinu cizinci má registrované sociální služby, které cílové skupině poskytuje (odborné sociální poradenství, terénní programy a sociálně aktivizační služby).

Existuje rozpor mezi státními institucemi a organizacemi pomáhající migrantům. Výkon práce sociálního pracovníka a většiny státních institucí se rozchází v představě činnosti sociální práce. Pracovníci institucí často vyžadují a mnohdy jednání s migrantem podmiňují tím, že s ním budou komunikovat jen a pouze přes sociálního pracovníka. Tato varianta však cizince nic nenaučí. Mělo by se migrantovi věnovat víc času, vše mu vysvětlit, trpělivě čekat, než na základě vysvětlení úřednic pochopí jednotlivé kolonky ve vyplňovaném formuláři a další souvislosti. Pokud existuje jazyková bariéra, je třeba s ním předem nacvičit komunikaci na daném úřadě. (Kulhavá, 2015)

3.3 ČR jako tranzitní země

ČR je podle Kulhavé (2015) zemí spíše průjezdní. Velké komunity cizinců ze třetích zemí srovnatelné s Německem, Rakouskem, Británií či Francií u nás prakticky nejsou. Výjimkou je vietnamská a ukrajinská komunita, u nichž lze hovořit o národnostní menšině. To u cizinců budí mnohdy pocit, že v zemích s delší migrační zkušeností se snáze ve své komunitě aklimatizují a bude o ně lépe postaráno.

Kulhavá (2015) uvádí důvody, proč je ČR tranzitní zemí. Co se týká finančních nákladů, možnosti sociálního zabezpečení (dávkách hmotné nouze, státní sociální podpory a důchodovém zabezpečení) není rozhodně k dispozici každému a mnohdy v nedostatečné míře. Výše dávek, pokud na ně cizinec dosáhne, je vyplácena ve stejné výši jako u českých občanů. V zahraničí je situace odlišná a u osob s mezinárodní ochranou je vyplácená částka většinou vyšší. Migranti si typicky volí cílovou zem jako Německo nebo Rakousko.

Důvodem, proč je ČR průjezdní zemí, nejsou pouze finance. V ČR roli sociálního pracovníka ještě pořád z velké části zastávají rodilí Češi. Institut interkulturních pracovníků, kteří jsou sami cizinci s migrační zkušeností, je ještě v počátcích. Dalším důvodem využívání ČR jako tranzitní země je i fakt, že míra xenofobie je zde vysoká. Bylo tomu tak i před vypuknutím migrační krize. V souvislosti s ní dochází k propuknutí xenofobního chování a rasismu vůči migrantům. Vzhledem k poměrně dlouho uzavřeným hranicím v minulosti se česká společnost jen velmi obtížně adaptuje na nově příchozí migranty. A podle zahraničních zkušeností tato adaptace nějakou dobu potrvá a to i po několik generací.

4 Interkulturní komunikace

Některé minority, žijící v České republice, nejsou od nás tolik odlišné, co se týká vnějších znaků (barvou pleti, rysů postavy, vzrůstu apod.). Co si však mnohdy neuvědomujeme, že se tyto minority chovají jinak než česká společnost. Mají odlišné komunikační styly, zvyky, postoje a názory. Česká populace se může bouřit, že se minorita nechce přizpůsobit. Dokonce si myslí, že minority chtějí svým chováním působit problémy.

V integračním procesu se imigrant snaží pochopit způsob, jakým lidé komunikují v jeho nové zemi. Tento způsob komunikace může být značně odlišný a založený na jiných socio-kulturních pravidlech, než na které je imigrant zvyklý z rodné země. Každý jedinec má ve své mysli zakořeněné vzory myšlení, cítění a potenciálního jednání, jež se naučil během svého života.

Většinu těchto vzorů přijímá již v raném dětství. Je to proces přijímání vzorců chování. Rozlišuje jaké chování je považováno za normální a jaké reakce lze očekávat na základě lidské zkušenosti. Přesto jsou lidé natolik svobodnými bytostmi, že mohou reagovat novými, nečekanými způsoby. Zdroje vzorců chování jsou ovlivňovány jak společenským prostředím, tak i biologickými determinanty. Sdílení těchto naučených vzorců s příslušníky jedné skupiny nebo kategorie lidí je možné nazvat kulturou.

Kultura je systém hodnot, norem, myšlenek, postojů, chování, prostředků komunikace a jejích produktů, které jsou sdíleny v určité komunitě a přenášeny z generace na generaci. Když se setkají lidé různého kulturního založení, pravděpodobnost nedorozumění je mnohem vyšší, než když spolu komunikují lidé ze stejné kultury. Projeví se to obzvláště tehdy, když lidé navzájem neznají své normy, hodnoty a vzorce chování. Je velmi důležité vnímat tyto rozdíly v jednání, myšlení a chování. Lidé si jen částečně uvědomují své vlastní vzory chování, o to obtížnější je to s uvědoměním si rozdílných vzorů jiného národa. Pokud se však jedinci poznají navzájem, mohou rozpoznat rozdíly a snažit se najít jejich původ.

V sociální práci s imigranty je možné rozlišit dvě úrovně kulturních rozdílů. První je situována v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a imigrantem, druhou je možné pozorovat v komunikaci mezi imigrantem a původními obyvateli (mimo kancelář sociálního pracovníka). Verbální i neverbální komunikace je zabarvena kulturním

původem pracovníka. Z tohoto důvodu je pro sociálního pracovníka velice důležité, aby si uvědomoval své vlastní vzorce a aby zjišťoval, jaké má jeho klient. Musí si uvědomovat, že jeho klient přikládá jiný význam věcem, jež jsou během sociální práce vyřčeny nebo učiněny. Pro imigranta je také důležité naučit se znát rozdíly, které se mohou stát v nové zemi důvodem nedorozumění. Obě strany se musejí rozhodnout, zda a jak chtějí změnit svůj způsob komunikace.

Známým příkladem zmatku v komunikaci je způsob, jak se na sebe lidé dívají (případně nedívají) během rozhovoru. V některých kulturách je normální vysoká míra očního kontaktu. Když s někým hovoříte, je považováno za nezdvořilé, pokud se tomuto člověku nedíváte do očí. Lidé si dokonce mohou myslet, že máte špatné úmysly nebo lžete. V jiných kulturách je ovšem známkou zdvořilosti klopat při hovoru oči. Dlouhý zrakový kontakt je považován za nedostatek úcty. Pokud spolu navzájem hovoří lidé s různými normami pro zrakový kontakt, kteří nevědí, že se v tomto ohledu může vyskytnout nedorozumění, vzniká vzájemné podráždění. Pokud o rozdílu vědí, mohou si o něm promluvit a rozhodnout, jakým způsobem s tímto rozdílem naloží. Imigranti v nové zemi čelí problémům způsobeným neznalostí vzorců chování. Nevědomky mohou říkat a dělat věci, které mnoho lidí považuje za nezdvořilé, a tím se vystavovat negativním reakcím druhých. (Dvořáková, 2007)

4.1 Problémy v komunikaci v interkulturním aspektu

Jak uvádí Průcha (2010) každá oblast světa má své komunikační návyky a tradice. Některé kultury se od jiných příliš neliší, jiné zase mají výrazné odchylky jak ve verbální tak neverbální komunikaci. Jedním z aspektů jsou emoce a zdvořilost v jazycích a kulturách. Srovnává se, jakými způsoby příslušníci různých etnik a národů mohou komunikovat své emoční stavy. Závisí na tom, co jim umožňuje jejich typ jazyka a určují kulturně dané komunikační normy v dané společnosti. Například se dokazuje, že v ruštině a polštině existují slova a fráze s vysoce emocionálním nábojem, které nemají ekvivalenty v angličtině. Interkulturní odlišností je pak vyjadřování zdvořilosti a v celkovém zdvořilostním chování. I zde se prokazuje, že jednotlivá etnika a národy mají odlišné způsoby, jimiž komunikují zdvořilostí. Zatímco v některých společnostech je vyjadřování zdvořilosti poměrně strohé a jednoduché, v jiných společnostech představuje celý systém rituálů doprovázejících omluvy, prosby, poděkování, pochybnosti, nesouhlas a další. (Průcha, 2010)

Příkladem zdvořilostní strohosti jsou Finové, v jejichž komunikaci je vyjadřování proseb a díky poměrně jednoduché, bez rituálních komplimentů. Naproti tomu v řecké společnosti se uplatňuje dosti formální systém rituálů při děkování. To souvisí s formalizací oslovování v prostředí školy. Ve Finsku se používá velmi neformální oslovování jak studenta učitelem, tak naopak. Na středních i vysokých školách je obvyklé, že studenti oslovují učitele křestním jménem a tykají mu. Nepoužívání akademických titulů je nepřijatelné v české a mnoha jiných společnostech.

Dalším z aspektů, které vidí Průcha (2010) v rozdílnostech komunikace je maskulinita a feminita. Jednotlivá kulturní společenství se mohou odlišovat tím, jak je v jejich hodnotových systémech zastoupena maskulinita nebo feminita a jaká je reprezentace rodu (genderu) v různých jazycích. Dominantní maskulinita je vyjádřením hodnot zaměřených na materiální blahobyt, úspěšnost, kariérní růst, kdežto dominantní feminita vyjadřuje zaměřenost na kvalitu života, na rovnoprávnost žen a mužů, na sociální solidaritu. Na základě výzkumů byly zjištěny významné interkulturní rozdíly. Nejvyšší hodnoty maskulinity byly zjištěny například v Japonsku, Rakousku, Venezuele, Singapuru a Itálii. Země s nejvyšší feminitou jsou Švédsko, Norsko, Nizozemsko a Dánsko.

4.2 Zásady pro vyjednávání v konfliktní situaci

Při vyjednávání nebo v konfliktní situaci v interetnických vztazích je dle Šiškové (2001) doporučen následující postup. Musí se brát v úvahu: jazykové rozdíly, odlišná očekávání, jiný přístup ke konfliktu, je-li to možné, mějte k ruce někoho, kdo se vyzná v obou kulturách (příslušníka minority žijícího v majoritní společnosti od narození nebo profesionála, znalce minority). Zkoumejte neznámou kulturu a opatřete si o ní dostatek informací, informujte o hodnotách a zvycích kultury, proces vyjednávání nebo řešení konfliktu zpomalte, co možná nejpřesněji si vyjasněte, co která strana od jednání očekává, uplatněte své komunikační dovednosti, užívejte techniky aktivního naslouchání, nevyhýbejte se odlišnostem. Zajistěte vzájemnou informovanost o problému nebo nedorozumění. Pokuste se o analýzu toho, jak věci fungují, nikoli proč jsou takové, jaké jsou. Změňte hodnocení v dotazy. Zajistěte vzájemnou zpětnou vazbu.

5 Poskytování sociálních služeb

Cílem sociální práce s imigranty je řešení aktuální sociální situace klientů a prevence konfliktních situací. Sociální služby zahrnují psychosociální a právní poradenství, administrativní pomoc, zprostředkování materiální pomoci, lékařské péče a nabídku využití volného času (Sotoniaková, 2004).

Za jednu z důležitých aktivit sociálních pracovníků lze označit jejich podíl na integraci imigrantů do nové společnosti, což představuje do značné míry specifický typ činnosti pomáhající profese, která se v ČR zaměřuje na klienta - migranta, zatímco migranti vedle toho potřebují také komunitní přístup v sociální práci. (Trousil, 2007)

V dalších kapitolách se zaměřuji na dvě nejvýznamnější oblasti poskytování informací v oblasti pobytů a zaměstnávání, které migranti před vstupem, při vstupu i v průběhu pobytu a života na území České republiky řeší.

5.1 Poskytování informací v oblasti pobytů

V informační publikaci pro cizince České republiky (2009) nalezneme údaje o pobytech, kde jsou děleny na přechodný (krátkodobý a dlouhodobý) a trvalý pobyt.

Krátkodobý přechodný pobyt

a) Krátkodobý pobyt do 90 dnů bez víza. Na území ČR se mohou bez víza pobývat cizinci ze třetích zemí, kteří jsou podle nařízení Rady (ES) č. 539/2001 uvedeni na tzv. „pozitivním seznamu“ (seznamem se rozumí přehled zemí, jejichž státní příslušníci mohou pobývat na území ČR bez víza). Cizinci, kteří jsou od vízové povinnosti osvobozeni, mohou na území ČR či jiného schengenského státu pobývat bez víza až 3 měsíce během půl roku ode dne prvního vstupu na území schengenského prostoru (doba pobytu na území jednotlivých schengenských států se sčítá).

b) Krátkodobá víza (jednotná schengenská víza) se udělí cizinci, který splní všechny podmínky pro vstup a pobyt na území všech států schengenského prostoru a který hodlá pobývat na území schengenského prostoru po dobu nepřesahující 3 měsíce během půl roku ode dne prvního vstupu na území schengenského prostoru.

Dlouhodobý přechodný pobyt

a) Dlouhodobý pobyt s vízem - nad 90 dnů. Vízum k pobytu nad 90 dnů uděluje inspektorát cizinecké policie na žádost cizince, který hodlá pobývat na území ČR za účelem vyžadujícím pobyt na území delší než 3 měsíce. Tímto účelem může být např. zaměstnání, podnikání či studium. Žádost se podává na zastupitelském úřadu ČR. Státní příslušníci některých třetích zemí jsou povinni žádost o udělení víza podat pouze na zastupitelském úřadu ve státě, jehož je cizinec občanem.

b) Povolení k dlouhodobému pobytu je standardně oprávněn požádat cizinec, pokud splňuje tyto podmínky: na území ČR pobývá na základě víza k pobytu nad 90 dnů, hodlá na území přechodně pobývat po dobu delší než 1 rok a trvá stejný účel pobytu.

Trvalý pobyt

a) Povolení k trvalému pobytu rodinného příslušníka občana EU resp. občana ČR, cizinec – občan EU i třetího státu, který je rodinným příslušníkem občana EU resp. občana ČR (manžel, rodič, jde-li o občana EU mladšího 21 let, kterého vyživuje a se kterým žije ve společné domácnosti, dítě mladší 21 let nebo takové dítě manžela občana EU a nezaopatřený přímý příbuzný ve vzestupné nebo sestupné linii nebo takový příbuzný manžela občana EU) může na Ministerstvu vnitra požádat o povolení k trvalému pobytu rodinného příslušníka občana EU. Základními podmínkami jsou: 5 let nepřetržitého přechodného pobytu na území nebo 2 roky nepřetržitého přechodného pobytu na území, pokud je žadatel nejméně jeden rok rodinným příslušníkem státního občana ČR, který je na území přihlášen k trvalému pobytu nebo rodinným příslušníkem občana jiného členského státu EU, kterému bylo vydáno povolení k trvalému pobytu na území.

b) Trvalý pobyt cizince, který není občanem EU ani jeho rodinným příslušníkem, bez podmínky předchozího nepřetržitého pobytu na území ČR. Za stanovených podmínek může cizinec požádat o trvalý pobyt, aniž by před tím musel pobývat na území ČR. Žádosti o trvalý pobyt v těchto případech se podávají na zastupitelském úřadu ČR v zahraničí.

c) Trvalý pobyt cizince, který není občanem EU ani jeho rodinným příslušníkem, podmíněný předchozím nepřetržitým pobyt na území ČR. Po 5 letech nepřetržitého

pobytu v ČR na základě víza k pobytu nad 90 dnů/povolení k dlouhodobému pobytu je oprávněn požádat o trvalý pobyt každý cizinec.

5.2 Poskytování informací v oblasti zaměstnávání

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2017) stanovuje, že občané EU, rodinní příslušníci občana EU, Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska mají stejný přístup na trh práce, jako občané ČR. V ostatních případech může cizinec ze třetí země, který nemá volný přístup na trh práce ČR, pracovat pouze pokud má povolení k zaměstnání spolu s platným oprávněním k pobytu, zaměstnaneckou kartu, modrou kartu nebo kartu vnitropodnikově převedeného zaměstnance. Získat povolení k zaměstnání spolu s platným oprávněním k pobytu, zaměstnaneckou kartu nebo modrou kartu je možné pouze pro konkrétní pracovní místo u konkrétního zaměstnavatele.

Zaměstnanecká karta je povolení k dlouhodobému pobytu za účelem výkonu zaměstnání na území České republiky. Cizinec, který má zaměstnaneckou kartu, je oprávněn pobývat na území ČR a pracovat na pracovním místě, na které byla zaměstnanecká karta vydána, a případně toto místo se souhlasem odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra změnit nebo pracovat na dalším místě či u dalšího zaměstnavatele.

Modrá karta je povolení k dlouhodobému pobytu na území ČR za účelem výkonu zaměstnání vyžadujícího vysokou kvalifikaci. Cizinec, který má modrou kartu, je oprávněn pobývat na území České republiky a pracovat na pracovním místě, na které byla modrá karta vydána, a případně toto místo za určitých podmínek změnit.

Třetí variantou je **vnitropodnikové převádění zaměstnanců**. Tento nový druh duálního povolení k dlouhodobému pobytu na území ČR umožňuje jeho držiteli pobyt na území ČR delší než 3 měsíce a výkon práce na pracovní pozici manažera, specialisty nebo zaměstnaného stážisty, na kterou byl cizinec dočasně převeden v rámci nadnárodní společnosti.

Postavení cizinců na českém trhu práce má svá dlouhodobá specifika. Obzvláště zaměstnanost Ukrajinců, Vietnámců a Rusů má ve vztahu k celkové distribuci zaměstnání na českém trhu práce své typické disproporce a těmi jsou výrazné kumulace výkonu

zaměstnání ve službách, prodeji a v pomocných a nekvalifikovaných činnostech. (Kubát, 2017)

Migrace lidí za zaměstnáním je prokázáno i statisticky. Podle zpracované zprávy vývoje pracovní migrace Horákové (2006), lze soudit rostoucí potenciál v pracovní migraci, ale i za účelem podnikání. Cizinci pobývají v České republice především z důvodů ekonomických, tj. za účelem zaměstnání či podnikání. Srovnání účelů pobytu cizinců v čase ukazuje na významné rozdíly. Od vstupu ČR do EU především prudce vzrostl počet osob pobývajících v ČR za účelem zaměstnání a za účelem sloučení rodiny. Počet osob pobývajících za účelem podnikání na živnostenský list se rovněž zvýšil, ale v poměru k oběma výše jmenovaným účelům podstatně méně.

6 Organizace pomáhající migrantům k integraci do společnosti

V následujících kapitolách představím organizace, se kterými budu pracovat u výzkumu. Budu se zabírat zejména charakteristikou organizací, stručně historií, poskytovanými službami a posláním organizací. V pardubickém regionu působí dvě organizace zabývající se pomocí migrantům. Jsou to Most pro a Centrum pro integraci cizinců.

6.1 MOST PRO o.p.s.

Jak uvádí ve své Výroční zprávě (2016) organizace Most pro je stabilní a profesionální organizace poskytující kvalitní a vzájemně navazující služby pro cizince v Pardubickém kraji a pro občany a cizince v mikroregionu Hlinecka. Služby pro cizince jsou zaměřeny na integraci do české společnosti a jsou realizovány prostřednictvím dvou nejvýznamnějších činností organizace: odborného sociálního poradenství a vzdělávacích aktivit. Poradna pro cizince poskytuje odborné sociální poradenství pro cílovou skupinu cizinců ze třetích zemí včetně občanů Evropské unie. K tomu patří i práce s dětmi cizinců, multikulturní akce a rozšiřování informací o cizincích ve většinové společnosti.

6.1.1 Historie

Kořeny organizace sahají až do roku 1998, kdy bylo založeno občanské sdružení Most pro lidská práva. V této době sdružení vydávalo stejnojmenný časopis, který se věnoval široké oblasti lidských práv s akcentem na rasismus a xenofobii. Od roku 2002 aktivity sdružení začaly směřovat zejména k cizinecké problematice s akcentem na problematiku integrace cizinců do české společnosti. Sdružení otevřelo Krajskou poradnu pro integraci cizinců v Pardubicích, ve které začala poskytovat sociálně-právní poradenství cizincům. Dalším krokem byla realizace integračního kurzu českého jazyka pro cizince. V zájmu zlepšení dostupnosti svých služeb přichází v roce 2010 sdružení s otevřením poradny v Ústní nad Orlicí. V roce 2013 vzhledem k připravovaným změnám v novém občanském zákoníku valná hromada sdružení Most pro lidská práva odsouhlasila změnu právní formy organizace a občanské sdružení Most pro lidská práva bylo přejmenováno na Most pro o. p. s. a stalo se obecně prospěšnou společností. V současnosti organizace poskytuje odborné sociální poradenství, nabízí kurzy češtiny, dětem širokou škálu aktivit (doučování, volnočasové aktivity, asistenci ve školách) a zapojuje se do různých multikulturních akcí. V roce 2015 se organizace ve spolupráci s Pardubickým krajem

zapojila do projektu „Pardubický kraj proti dluhům“ a dále pod záštitou Asociace občanských poraden do projektu „Dluhové poradenství“.

S novelou investičního zákona však bylo finanční, resp. dluhové poradenství bylo výrazně omezeno pro neziskové organizace. V dnešní době sociální pracovníce nemohou svým klientům poskytovat poradenství v této oblasti. Řešením bylo předání informačních letáků s kontakty na příslušné instituce.

Vizí a posláním společnosti je být mostem pro cizince, kteří se chtějí stát našimi spoluobčany a pomoci cizincům se vyznat v české společnosti.

6.1.2 Poskytované služby

Ambulantní poradenství – poskytuje sociální pracovník (dle domluvy s tlumočnickem) v pobočkách organizace a na dalších kontaktních místech v Pardubickém kraji. Cílovou skupinou jsou všichni cizinci, jak ze třetích zemí, tak občané EU. Služba je poskytována bezplatně a v případě potřeby anonymně všem cizincům i s nelegálním pobytem.

Terénní poradenství – poskytuje sociální pracovník ve spolupráci s tlumočnickem mimo pobočky organizace na dalších kontaktních místech. Služba je poskytována na území celého Pardubického kraje.

Asistence – poskytuje sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách např. na úřadech, ve školách, u lékaře, u zaměstnavatele, u pronajímatelů bytů aj.

Tlumočení – při poskytovaném poradenství a asistencích lze využít služeb tlumočnicků, rodilých mluvčích, a to v bulharském, mongolském, polském, ruském, a vietnamském jazyce. Dále organizace poskytuje tlumočení z a do anglického jazyka.

6.1.3 Statistické vymezení využívání služeb organizace v roce 2016

Dle vypracované Výroční zprávy (2016) organizace Most pro o.p.s. během roku 2016 využilo služeb poradny pro cizince v Pardubicích 274 klientů. Asistence, tedy doprovody na úřady, k lékaři, do škol atd. byly poskytnuty ve 169 případech. Během asistencí na OAMP v Pardubicích bylo s nabídkou služeb osloveno 662 klientům, asistence na OAMP byla poskytnuta 146x a tlumočení 255x. Největší zájem jevíli klienti o mongolský a vietnamský jazyk. Největší skupinu cizinců, kteří se v roce 2016 obrátili na organizaci a kterým bylo poskytnuto poradenství, tvořili Mongolové, Vietnamci, Ukrajinci, Bulhaři

a Slováci. Požadavky klientů spadaly především do oblasti získání a udržení pobytových statusů a dále ohledně zaměstnání a situace na trhu práce, práv a povinností podnikatelů a zaměstnanců a taktéž ohledně bydlení. Dále pak řešili oblasti pojištění, sociální pomoci či vzdělávání. Vzdělávání nejčastěji řešili cizinci pro své děti. V roce 2016 bylo v rámci projektů „Integrační kurzy pro cizince“ uskutečněno celkem 8 kurzů českého jazyka na úrovních pro začátečníky, mírně pokročilé a pokročilé. Celkem kurzy navštívilo 63 účastníků. V roce 2016 organizace zahájila projekt „Building bridges between us“. Jedná se o projekt workshopů na základních a středních školách, kde je cílem šířit informace o cizincích, dětech cizincích, jejich integraci a životě v České republice – účastníky jsou jak české lektorky, tak sami cizinci.

6.1.4 Multiklub pod Mostem

Projekt Multiklub pod Mostem se zaměřuje na komplexní přístup v integraci cizinců v ČR a jejich rodin prostřednictvím vzdělávacích, multikulturních a volnočasových aktivit pro děti cizinců. Hlavním cílem je dosáhnout vyššího stupně jejich integrace do české společnosti a odstranit překážky, jež tomuto procesu brání. Projekt navazuje na kurzy češtiny pro děti cizince, které byly poprvé realizovány v roce 2008. Projekt je určen dětem od 6 – 18 let.

Projekt Multiklub pod Mostem dle Výroční zprávy (2016) zahrnuje 4 základní aktivity:

Volnočasové aktivity - zahrnují různé didaktické hry, akce spojené s různými svátky, tradicemi, výlety a v létě tábor. Aktivitám je věnováno víc času především v období prázdnin, kdy děti nemají domácí úkoly a nemusí se intenzivně připravovat na školní výuku. V létě děti navštívily například Aquapark, Prahu, fajn park v Chlumci nad Cidlinou, Kunětickou horu a další.

Vzdělávací klub - v roce 2016 docházelo do této aktivity 40 dětí. Důraz byl kladen zejména na osvojení znalosti českého jazyka. Děti se učily zábavnou formou, která byla přizpůsobena jejich individuálním potřebám. Na skupinovém doučování se dále lektorky zaměřovaly většinou na opakování nebo znovuprobírání školní látky, kterou děti vzhledem k jazykové bariéře zcela nevstřebaly při školní výuce, nebo doplnění látky z předchozích ročníků, které děti v ČR neabsolvovaly. Forma aktivity byla nízkoprahová, děti docházely dle vlastní potřeby a dobrovolně.

Díky pravidelnému doučování si řada dětí zlepšila své školní výsledky. Výuka českého jazyka a matematiky byla doplněna o další předměty (dějepis, přírodopis, fyziku, chemii).

Individuální doučování - bylo poskytováno především dětem, které přišly do České republiky a neznaly český jazyk a potřebovaly intenzivní péči, aby se co nejdříve zvládly zapojit do školního kolektivu a integrovat se do společnosti. Individuální doučování není poskytováno pouze v sídle organizace, ale i v rámci celého Pardubického kraje. Individuálním doučováním bylo v roce 2016 podpořeno celkem 38 dětí.

Asistence ve školách – ukázaly se jako velmi přínosné, protože děti, které přicházejí do naprosto cizího prostředí, se cítí bezpečněji, mají-li tam osobu, na kterou se vždycky mohou obrátit, a to se projeví na jejich pokroku v učení a začleňování do kolektivu i systému našeho školství. Asistentky komunikují s rodiči dětí a seznámí je s fungováním českého školství a pomáhají jim se orientovat v tom, co jejich děti do školy potřebují a jaké jsou jejich povinnosti a práva jako rodičů. Během roku 2016 využilo těchto asistencí ve školách 23 dětí. Ze strany škol a rodičů je o tyto aktivity velký zájem.

6.2 CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra v rámci projektů financovaných z Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí otevřela 1. července 2009 pro veřejnost CPIC. Jedním z těchto center je i CPIC v Pardubickém kraji. Posláním center je pomoc a podpora cizincům, kteří se obtížně orientují v prostředí a systémech České republiky. Dalším posláním je podporovat vytváření prostoru pro vzájemné setkávání a mezikulturní dialog. (Integrační centra, 2013)

6.2.1 Cílové skupiny

Cílovými skupinami CPIC jsou státní příslušníci třetích zemí oprávněně pobývající na území České republiky, kteří:

- mají povolení k dlouhodobému pobytu,
- mají povolení k trvalému pobytu
- mají dlouhodobé vízum,
- mají povolení k přechodnému pobytu rodinného příslušníka občana EU,

- jsou v řízení u udělení víza za účelem strpění pobytu na území,
- jsou v řízení o udělení povolení k dlouhodobému pobytu,
- jsou v řízení o udělení povolení k trvalému pobytu,
- jsou v řízení o vydání povol. k přechodnému pobytu rodinného příslušníka občana EU
- mají udělenou mezinárodní ochranu (azylanti a osoby požívající doplňkové ochrany)

Sociální služby nejsou určeny pro příslušníky EU ani nelegálně pobývajících cizince.

6.2.2 Cíle a poslání

Cílem je, v návaznosti na vládní materiál Koncepce integrace cizinců, vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců. CPIC je iniciátorem, organizátorem i realizátorem aktivit podporujících sociální, právní i jazykovou emancipaci cizinců v uvedených regionech. Úkolem každého CPIC je rovněž zajistit vytvoření a činnost regionálních poradních platforem, které řeší aktuální problémy cizinců. V každém kraji CPIC spolupracuje s krajskými a obecními úřady, cizineckou policií, státní a městskou policií, úřady práce, finančními úřady, živnostenskými úřady a dalšími subjekty. Cílem je vytvořit prostor pro lepší výměnu informací a podávání podnětů na přijímání opatření, reagujících na aktuální potřeby v oblasti integrace cizinců. (Integrační centra, 2013)

6.2.3 Služby poskytované klientům CPIC

Sociální poradenství - je realizováno prostřednictvím sociálních pracovníků. V rámci činnosti center jsou registrovány dvě sociální služby – odborné sociální poradenství a terénní programy. Poradenství probíhá jak přímo v centru, tak během terénní práce v rámci kraje. Sociální pracovníci poskytují poradenství zejména z oblastí náležitostí pro pobyt, sociální pomoci a dávek, zdravotní péče a zdravotního pojištění, bydlení, vzdělávání a školství. V mnoha tematických oblastech je poskytování sociálního poradenství provázáno s poskytováním právního poradenství.

Právní poradenství - je realizováno prostřednictvím smluvně zajištěných partnerů. Právní poradenství je úzce propojeno se sociálním poradenstvím poskytovaným pracovníky CPIC.

Kurzy českého jazyka - rozsah obtížnosti kurzů začíná u úplných začátečníků a končí úrovní, odpovídající úrovni A2 Evropského referenčního rámce jazyků (případně i vyšší). Kurzy jsou organizovány jako základní nebo intenzivní, případně specificky zaměřené na nezletilé cizince. Základní kurzy jsou koncipovány jako nízkoprahové, je možné je navštívit i jednorázově, bez předchozího přihlášení. U intenzivních kurzů na sebe jednotlivé lekce navazují a počet míst v kurzu je omezen na 15. Kurzy se realizují ve všech lokalitách na území kraje podle zájmu klientů.

Tlumočnické služby - klientům CPIC jsou zajištěny tlumočnické služby nejčastěji vietnamských, mongolských, ukrajinských a ruských tlumočnicků.

Sociokulturní kurzy - poskytují cizincům znalosti a dovednosti nutné pro seznámení s podmínkami života v ČR, pomáhají jim orientovat se zejména v sociálním, zdravotním a vzdělávacím systému. Podporují tři typy zprostředkovávání sociokulturních témat cílové skupině: důraz na témata obsažené ve výuce češtiny pro cizince, sociokulturní kurzy vložené do výuky češtiny pro cizince a tematické semináře s odborníky.

Provoz internetového pracoviště a knihovny - CPIC je vybaveno počítačem, přístupným cizincům během otevíracích hodin. Součástí CPIC je knihovna, kde si klienti mohou zapůjčit noviny a knihy v anglickém, francouzském, ruském, ukrajinském a vietnamském jazyce.

Komunitní pracovníci - aktivitou od roku 2013 je zapojení členů cizineckých komunit do integračních aktivit CPIC, kdy se tito zástupci mohou zapojit do příprav a propagací sociokulturních kurzů nebo kulturních a společenských akcí zaměřených na majoritní společnost. Taktéž se mohou podílet na zajištění tlumočení nebo asistenčních služeb pro cizince, například pomoc dětem cizinců při adaptaci. Touto spoluprací tak byl posílen komunitní charakter CPIC. (Integrační centra, 2013)

7 Výzkumná část

Ve výzkumné části se zabývám pohledem sociálního pracovníka na situaci migrantů v české společnosti s ohledem na možnosti migranta zapojení se do života české společnosti. Dále zkoumám postupy, které organizace pomáhající migrantům k integraci aplikují a zda mají výsledky sociální práce, kterou poskytují a jaké.

Z důvodu současné migrantské krize, která panuje v celé Evropské unii, by v případě sběru dat od veřejnosti nemohl být dosažen objektivní výsledek. Pohled sociálních pracovníků by měl být objektivní a odborný.

7.1 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů

Hlavním cílem výzkumu je zmapování sociální práce s migranty v pardubickém regionu a jejich integrace do společnosti. Účelem má být představení sociálních služeb, činností které jsou nabízeny v organizacích pomáhajících migrantům při integraci. Zmapování možností a postupů, které jsou aplikovány a jakým způsobem probíhá sociální pomoc této cílové skupiny.

Dílčími cíli práce jsou:

- 1) Zjistit, jaké služby sociální práce organizace zaměřené na integraci migrantů nabízejí klientům.
- 2) Jak probíhá proces poskytování sociálních služeb pomáhajících k integraci migrantů.
- 3) Zjistit způsoby a výsledky hodnocení cílů poskytovaných sociálních služeb.

7.2 Výzkumná strategie

Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní metodu sběru dat, a to formou sociologického polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky sociálních organizací, které pomáhají migrantům s integrací do majoritní společnosti. Uvedenou metodu jsem zvolila z důvodu dosažení co nejobjektivnější výsledku.

Možnost o volbě rozhovoru, případně dotazníkového šetření z pohledu veřejnosti nebo migrantů jsem uvažila. Uvažila jsem potíže, které by při sběru dat mohli nastat, zejména v případě šetření mezi samotnými uživateli sociálních služeb – migranty. Z důvodu jejich

minimální, respektive nulové jazykové úrovni by se jednalo o složitý proces získání relevantních dat.

Při sběru dat od veřejnosti by mohl nastat problém v neznalosti problematiky a záměny cílové skupiny s nelegálními uprchlíky, které jsou v dnešní době velmi medializované.

Nejvhodnějším způsobem, jak získat objektivní údaje k tématu, pro mne vyplynul právě polostrukturovaný rozhovor s pracovníky poskytující sociální služby migrantům.

Pro výzkum bude osloveno několik organizací zaměřujících se na pomoc migrantům s integrací do společnosti.

Při analýze dat bude použita metoda kódování. Otevřeným kódováním si výzkumný soubor dle jeho vlastností rozdělím do kategorií. Po otevřeném kódování budou za pomoci postupů axiálního kódování uspořádány vazby mezi kategoriemi.

7.3 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

Tabulka č. 1: Operacionalizační tabulka

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky
Zmapování sociální práce s migranty v pardubickém regionu a jejich integrace do společnosti	Zjistit, jaké služby sociální práce organizace zaměřené na integraci migrantů nabízejí klientům.	TO1: Jaké služby mohou klienti využít? TO2: Co má být cílem těchto služeb a k čemu mají směřovat? TO3: Jakými cestami dáváte klientům informace o možnostech využití služeb?
	Jak probíhá proces poskytování sociálních služeb pomáhajících k integraci migrantů.	TO4: Jaký je postup při přijetí klienta? TO5: Jaký je harmonogram poskytování služby? TO6: Jak probíhá ukončování procesu poskytování služby?
	Zjistit způsoby a výsledky hodnocení cílů poskytovaných sociálních služeb.	TO7: Jakým způsobem se ověřuje kvalita služeb? TO8: Jak získáváte zpětnou vazbu? TO9: Jakou máte zpětnou vazbu od klientů? TO10: Jaké služby klienti využívají nejčastěji?

Zdroj: Autor

7.4 Výzkumný soubor a jeho charakteristika

Pro získání dat jsem preferovala odborníky v daném tématu. Jsou to sociální pracovníci. Výběr probíhal zmapováním organizací v České republice, které pracují s cílovou skupinou a následně zredukováním a oslovením již konkrétních organizací. V původním záměru jsem chtěla provést rozhovory s pracovníky globálně v rámci celé ČR. Oslovila jsem pět organizací působících v ČR. Kladnou zpětnou vazbu s možností uskutečnění výzkumu jsem dostala pouze od dvou organizací působících na území regionu Pardubic. Rozhodla jsem se výzkum zaměřit na pardubický region a oslovit pracovníky z těchto dvou organizací pomáhající migrantům k integraci do společnosti.

Výzkumu se zúčastnilo sedm pracovníků ze dvou organizací. Veškerými informanty byly ženy, sociální pracovníce. Složeny byly jak z řadových zaměstnankyň (sociálních pracovníc), tak vedoucích zaměstnankyň. Výzkumný soubor byl složen z pracovníc s dlouhodobými odbornými zkušenostmi s cílovou skupinou i ze zaměstnankyň pracujících v organizaci kratší časový úsek (2 roky).

Tabulka č. 2: Tabulka informantů

Rozdělení informantů (zkratka)	Funkce	Organizace, ve které je pracovník zaměstnán	Doba odborných zkušeností s cílovou skupinou	Specifikace pracovní náplně
Informant č. 1 (I 1)	Vedoucí sociální pracovnice	MOST pro	11 let	Poskytuje sociální poradenství dospělým klientům, zajišťuje tlumočnické služby
Informant č. 2 (I 2)	Sociální pracovnice	MOST pro	5 let	Poskytuje sociální poradenství dětem migrantů, vede vzdělávací klub, individuální doučování, asistence ve školách
Informant č. 3 (I 3)	Sociální pracovnice	MOST pro	2 roky	Poskytuje sociální poradenství dospělým klientům, realizuje sociokulturní aktivity, zajišťuje kurzy češtiny
Informant č. 4 (I 4)	Vedoucí sociální pracovnice	CPIC	3 roky	Poskytuje sociální poradenství dospělým klientům, zajišťuje právní poradenství
Informant č. 5 (I 5)	Sociální pracovnice	CPIC	8 let	Poskytuje poradenství pro klienty, vede sociokulturní kurzy
Informant č. 6 (I 6)	Sociální pracovnice	CPIC	6 let	Poskytuje poradenství, asistenční služby, organizuje kurzy českého jazyka
Informant č. 7 (I 7)	Sociální pracovnice	CPIC	10 let	Poskytuje poradenství, zajišťuje provoz knihovny

Zdroj: Autor

7.5 Popis průběhu výzkumu

Výzkum byl realizován v březnu 2018 a to ve dvou organizacích v Pardubicích. Jednou byla nezisková organizace MOST pro o.p.s. a druhou organizací bylo Centrum na podporu integrace cizinců řízeného Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra. Rozhovorům předcházela elektronická komunikace s vedoucím pracovníkem obou organizací. Obě organizace obdrželi s časovým předstihem informace o mé práci, záměru a tazatelské otázky výzkumné části. Před rozhovorem byla ústně uzavřena dohoda o anonymitě pracovníků a byl stručně představen obsah a cíl mé závěrečné práce. Dále byly pracovnice upozorněny, že získaná data budou využita pouze ke zpracování mé bakalářské práce. Způsob zaznamenávání získaných dat jsem po konzultaci s vedoucími sociálními pracovníky zvolila formou výpisek z rozhovoru. Důvodem je anonymita a předejití nepříjemné situace pro informanty.

Každý z rozhovorů trval od 45 do 60 minut. Všechny rozhovory se konaly v klidném nerušeném prostředí kanceláří pracovníků.

7.6 Rizika výzkumu

Hlavním rizikem je skutečnost, že výzkumný soubor není celorepublikový. Pro pardubický region je dostačující a vzhledem k tomu, že rozhovory nepřiváděli žádné nové názory či myšlenky sociálních pracovníků, nebylo zapotřebí navyšovat počet informantů.

8 Interpretace údajů

V této kapitole budu pracovat s daty získanými z polostrukturovaných rozhovorů. Budu se zabývat naplnění cílů mé závěrečné práce.

8.1 První dílčí cíl

Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké služby sociální práce organizace zaměřené na integraci migrantů nabízejí klientům. Tento dílčí cíl se skládá z následujících otázek.

Otázka č. 1 „Jaké služby mohou klienti využít?“ má zkoumat nabídku služeb, která je potencionálním klientům nabízena. Jakou službu konkrétní sociální pracovnice může klientům nabídnout, jakou činností se pracovnice zabývá, s čím cílové skupině pomáhá.

Služby k využití v Mostě dle odpovědí jsou „*Poradenství, jak ambulantní, tak terénní. Další službou je asistence na školách, úřadech, u lékaře či zaměstnavatele. Tato služba je v poslední době využívána zejména u jednoho zaměstnavatele, kam směřují naši klienti, a to Foxconn.*“ (I1) Bohužel sociální pracovnice nemluví o tomto zaměstnavateli jako o ochotném vyjednávat, nebo jako o loajálním a vhodném zaměstnavateli. „*Cizince přijímají jako levnou pracovní sílu a nehledáváme dobré mravní chování, co se týká pracovněprávních vztahů s klienty.*“ (I1) Velká část mongolských, ukrajinských a polských klientů je zaměstnaná právě u tohoto zaměstnavatele a odmítá spolupráci s organizací, která by chtěla zlepšit pracovní vztah svých klientů. Poslední, ale ne méně důležitou službou je tlumočnická služba. „*Službu tlumočnicka mají klienti možnost využít jak ambulantně, terénně, tak i telefonicky. V některých případech totiž stačí telefonická pomoc.*“ Doplnkovou otázkou bylo uvedení příkladu telefonické tlumočnické pomoci s odpovědí: „*Jde například o vysvětlení formulace věty ve formuláři nebo vysvětlení třeba cesty, adresy nebo nějakého kontaktu.*“ (I2) Tlumočníci jsou dle zjištění z velké části přítomni u poskytování poradenství sociálními pracovníci. Most má uzavřené dohody s tlumočnickými, kterými jsou rodilí mluvčí, a to v jazyce bulharském, mongolském, polském, ruském a vietnamském. V neposlední řadě je Mostem organizovaná služba kurzů českého jazyka. „*Jde o jedinou službu, která je za úhradu. Částka však není vysoká. Jde o sumu symbolickou*“ (I3). Důvodem je nařízení z projektu EU. Velmi oblíbenou službou je individuální doučování, které poskytují především dětem cizinců a asistence na školách (využívané většinou z počátku při příchodu do nového prostředí).

V organizaci CPIC mají na rozdíl od Mostu služby registrované. „*Poskytujeme odborné sociální poradenství a terénní programy.*“ (I 4) Nejčastěji řešené oblasti jsou náležitosti pobytové problematice, sociální pomoci a dávek sociální podpory. Dále také náležitosti týkající se zdravotního pojištění a zajištění lékařských vyšetření. Dalšími oblastmi, které sociální pracovníce při poradenství řeší: „*...časté otázky jsou z oblasti bydlení a vzdělávání.*“ (I 5) Poradenství bývá často propojeno i s právní službou, kterou centrum poskytuje svým klientům. „*Právní poradenství je využíváno zejména při jednání se zaměstnavateli, úřady a soudy.*“ (I 4) Jak jsem se dozvěděla, rady právníka jsou čas od času zneužívány. „*Jedná se o případy, kdy občan, který již má české státní občanství, přijde do centra s žádostí o bezplatné právní služby. Takový občan už ale nespadá do naší cílové skupiny a musí mu být tato žádost zamítnuta.*“ (I 4) Nestává se tak prý často, ale několik případů se v CPIC eviduje. Tlumočnické služby jsou stejně jako v Mostu nabízeny i v centru. „*Kurzy českého jazyka jsou zdarma. Jsou uskutečňovány v několika úrovních a v různých specifikacích.*“ (I 6) Další službou, která je klientům poskytována je sociokulturní kurz. „*Seznamujeme klienty s kulturou naší země, přes vzdělávací systém až po zdravotní a sociální systém*“ (I 5) Stejně jako v Mostu poskytují pracovníce v centru individuální doučování a asistenci na školách. Poslední službou, kterou centrum nabízí je provoz knihovny a přístup k internetu na pracovišti v CPIC v otevíracích hodinách. „*Klienti můžou využít literaturu, slovníky a ostatní knihy, které jsou zde dostupné v několika jazykových mutacích. V knihovně máme pro klienty i bezplatný přístup k internetu.*“ (I 7)

Otázka č. 2 „Co má být cílem těchto služeb a k čemu mají směřovat?” zkoumá účelnost poskytovaných služeb. Jaký smysl mají nabízené služby mít a čeho mají dosahovat.

Odpověď vedoucí sociální pracovníce Mostu zněla jasně „*Máme být mostem mezi majoritou a minoritou. Snažíme se docílit co největší samostatnosti svých klientů, aby mohli u nás vést plnohodnotný soběstačný život.*“ (I 1) Pracovníce dbají na to, aby byly odbourány bariéry, kterými jsou neznalost českého jazyka, české kultury, českých systémů a další.

Sociální pracovníce pracující s dětmi migrantů měla podobnou odpověď, s tím rozdílem, že navíc má další cíle, kterých se snaží svou prací docílit. „*Snažíme se vytvořit dětem z chudých třetích zemí hygienické návyky, slušné vychování, stravovací návyky a další základní pravidla chování. Spousta dětí při příchodu k nám, nemá osvojené zdravení,*

mytí rukou nebo třeba smrkání. Nejsou zvyklý na pravidelný příjem jídla, často dochází ke zdravotním komplikacím nebo jiným problémům“ (I 2). Pracovnice se snaží docílit, aby se tyto návyky co nejdříve odbouraly, učí je správnému životnímu stylu a samozřejmě slušnému chování.

Odpověď od pracovnic v centru byla obdobná. Rozdíl je v nastavené metodice. *„Protože je v ČR center 9, máme nastavenou metodiku, podle které se řídíme. Cíl je stanoven v interních směrnících. Hlavním cílem center je naplňovat integrační politiku státu.“ (I 4)* Směřovat mají k odstranění jazykové a sociokulturní bariéry. Mají pomáhat a podporovat cizince, kteří se neorientují v českém prostředí a dostali se do obtížných situací. *„Snažíme se dosáhnout co největší samostatnosti klienta, aby si sám dokázal vyřešit nastalý problém a dokázal se obejít bez naší pomoci.“ (I 5)*

Otázka č. 3 „Jakými cestami dáváte klientům informace o možnostech využití služeb?“ má zjistit, jakou formou organizace dávají potenciálním klientům informace o využití nabízených služeb.

Odpovědi z obou organizací všech sociálních pracovnic se shodovaly. Jednoznačně nejpoužívanější a nejefektivnější formou šíření informací o možnostech využití služeb organizací je terénní práce, respektive šíření informačních letáků v terénu. *„Alespoň jednou týdně obcházíme frekventovaná místa, jako náměstí, ubytovny, firmy, někdy školy.“ (I 6)* Sociální pracovnice rozdávají letáky s několika jazykovými mutacemi, aby se potenciální klient dozvěděl informace o službách a možnostech ve svém rodném jazyce. *„Díky dlouholeté praxi již spousta firem a škol naší organizaci zná, mají na nás i tlumočnické kontakty a ozývají se sami.“ (I 3)* Najde se několik klientů, kteří o organizacích nevědí. Díky terénnímu roznášení letáků se o možnostech a nabízených službách dozvědí. Srovnatelnou efektivní cestou k přístupu informací o službách je lidský kontakt. *„Klienti, kteří přicházejí, jsou na doporučení kolegy, kamaráda, člena rodiny nebo člena komunity.“ (I 7)* Zde neplatí, to co pro českou společnost, že veškeré informace nalezneme na webových stránkách či sociálních sítích. Proto jsou informace z těchto zdrojů čerpány minimálně. *„Většina klientů ani přístup k internetu nemá.“ (I 5)*

Shrnutí prvního dílčího cíle

První dílčí cíl měl zjistit, jaké služby organizace pomáhající migrantům nabízí, co mají služby za cíl, k čemu mají směřovat a jakou cestou jim dávají vědět o existenci služeb.

Ke zjištění těchto údajů byly použity následující otázky: „*Jaké služby mohou klienti využít?*“, „*Co má být cílem těchto služeb a k čemu mají směřovat?*“ a „*Jakými cestami dáváte klientům informace o možnostech využití služeb?*“.

Tento dílčí cíl byl naplněn. Služby, které organizace potažmo sociální pracovníce poskytují, byli definované a vymezená byla činnost právě sociálních pracovníků při poskytování služeb. Cíle byly stanoveny a účelnost služeb byla zjištěna. Překvapením pro mne bylo zjištění, jaká je nejčastější forma šíření informací o možnostech využití služeb. Nečekala jsem, že výsledkem nejčastější cestou bude terénní práce v podobě šíření letáků a lidský faktor ve formě doporučení.

Organizace se snaží svými službami o co největší samostatnost svých klientů, učí je řešit problémové situace, seznamují je s českými systémy a zasvěcují je to různých problematik. Zjistila jsem, že největší část poskytovaných služeb tvoří odborné sociální poradenství, které je nejčastěji využívanou službou.

8.2 Druhý dílčí cíl

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jak probíhá proces poskytování sociálních služeb pomáhajících k integraci migrantů. Tento dílčí cíl se skládá z následujících otázek.

Otázka č. 4 „*Jaký je postup při přijetí klienta?*“ má za úkol zjistit kroky, které musí podstoupit klient a sociální pracovník pro řádné přijetí a využití nabízené služby. Na straně sociálního pracovníka, co musí zpracovat, zaznamenat a jak s klientem pracuje.

„Při příchodu klienta se s klientem seznámíme, představíme mu služby, upozorníme ho na bezplatné využití služeb, kromě kurzu češtiny.“ (I 1) „Uzavíráme ústní dohodu, případně se nechá klientovi podepsat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů. Klienta si pak zavedeme do interní databáze.“ (I 3) Pokud se jedná o dlouhodobého klienta, sestaví individuální plán a klientovi ho představí. „Při prvním sezení sdělí klient svůj problém a domluvíme se na dalším setkání.“ (I 3) U krátkodobých zakázek se plán nevytváří, situaci vyřeší sociální pracovník na místě. Pracovnice, která se stará o děti migrantů má navíc jeden úkon a to přihlášku. „Způsob přijetí klienta dítěte je podobný, ale u dětí musí být přítomni rodiče a vyplnit přihlášku a podepsat smlouvu.“ (I 2) Smlouva obsahuje dohodnutou oblast, ve které se bude dítěti pomáhat (vzdělávání, lékař).

„Zpravidla bývá smlouva uzavřena na dobu školního roku, v případě potřeby se smlouva prodlužuje.“ (I 2)

Díky nastavené metodice je v centru postup přijetí klienta již stanoven v metodice. *„Klient, který k nám přijde, se zavede do databáze. V databázi se popíše jeho problém, v případě dlouhodobé spolupráce sestaví se individuální plán. Klient má možnost využít službu ale i anonymně.“ (I 4)* Obdobně jako v Mostu je převážná část jednorázových zakázek ze strany klientů. *„... například jde o pomoc s vyplněním formulářů nebo poskytnutí potřebných kontaktů na tlumočnicka nebo právního poradce.“ (I 5)* Jak tvrdí pracovníce centra: *„Někdy je těžké zjistit zakázku, klient sám pořádně neví, co od nás chce, co potřebuje. Kolikrát přijde klient s žádostí o právní pomoc, přitom při vyslechnutí problému zjistíme, že situaci mu pomůžeme vyřešit my, jako sociální pracovníci.“ (I 6)*

Otázka č. 5 „Jaký je harmonogram poskytování služby?“ má zkoumat jednotlivé kroky, které musí klient splnit, sociální pracovník zpracovat a zaznamenat. Má zjistit, jak se s klientem pracuje v průběhu poskytování služby.

Po přijímacím procesu zpravidla už sociální pracovník dá klientovi za úkol, co má do příštího setkání zajistit nebo zařídit a vše zavede do jeho plánu. *„S dlouhodobým klientem se setkáváme 2 – 3x týdně po dobu vyřešení jeho situace nebo jeho potřeby. Zpravidla po dobu 3 měsíců.“ (I 1)* Zhruba z 60% se pracovníce setkávají s jednorázovou zakázkou ze strany klientů. *„U jednorázových se klientovi vyhoví na místě a zakázka se rovnou uzavře.“ (I 1)* U klientů dětí se konají jednou za měsíc nebo častěji dle potřeby sezení s rodiči. *„Shrnujeme pokroky dítěte nebo naopak upozorníme na mezery v určité oblasti.“ (I 3)* Sociální pracovník předá rodičům rady a doporučení, jak s dítětem mezery doplnit. Zajímavostí pro mne bylo zjištění, že pro mongolské klienty je obzvlášť složité přimět dodržovat smlouvané termíny a časy. V povaze mají nedochvilnost, což je přivádí do komplikovaných situací (příkladem je propadnutí povolení k pobytu).

V centru je harmonogram služby obdobný. Pracovník si s klientem domlouvá další termíny schůzek a zadává klientovi úkoly, které má do příštího sezení splnit. *„... do další schůzky si má vybrat a zajistit lékaře.“ (I 5)*, *„... dostane několik kontaktů na lékaře a musí si do příští schůzky jednoho vybrat a zajistit si od něho potvrzení.“ (I 5)* Pokud se objeví složitější případ, sociální pracovníce společnými silami situaci klienta řeší na pravidelných interních poradách.

Otázka č. 6 „Jak probíhá ukončování procesu poskytování služby?“ zkoumá, jakým způsobem se uzavírá spolupráce s klientem.

U jednorázové zakázky je cíl naplněn okamžitě a proces je ukončen okamžitě. Tyto případy jsou nejčastější: „... pomoc s vyplněním formulářů, poskytnutí kontaktů lékařů, tlumočnicků nebo zaměstnanců škol.“ (I 1) Pro jednorázové i dlouhodobé zakázky platí, že sociální pracovník v závěru sezení shrne celé sezení, aby obě strany věděli, že byl cíl naplněn a zakázka je tímto ukončena. „Chceme od klienta odsouhlasit, zda pochopil účel, za kterým do poradny přišel.“ (I 3) „Pokud nám klient toto odsouhlasí, zakázka se uzavře.“ (I 1) Pokud má klient pochybnosti, sociální pracovník s ním činnost opakuje do té doby, než klient odsouhlasí, že účel práce pochopil a cíl splnil.

V centru je každý případ veden v interní databázi. „Systém databáze je nastaven tak, že nás automaticky po půl roce vedení jednotlivých případů klientů upozorní na uplynutí půlroční lhůty a vyzve tak případ uzavřít.“ (I 4) Doplnkovou otázku jsem položila, co se stane, když klient přijde do půl roku znovu s odpovědí: „Když se během půl roku s klientem řeší nějaký problém, systém lhůtu posouvá. Pokud klient přijde do centra po době delší než půl roku, jsou dvě možnosti, jak se do systému případ zadá. Jednou je možnost otevřít případ znovu – klient přišel s problémem ze stejné oblasti. Druhou je založit případ jako nový – klient přišel s problémem z jiné oblasti.“ (I 4) Pracovnice může ukončit poskytování služby v případě porušení pravidel ze strany klienta. Může se takto stát např.: „... získal-li už klient české státní občanství a ztrácí tak status cizince – nespadá pak do cílové skupiny.“ (I 6)

Shrnutí druhého dílčího cíle

Druhý dílčí cíl měl zjistit, jak probíhá proces poskytování sociálních služeb, od přijetí až po ukončování služby. Ke zjištění údajů jsem zařadila následující otázky: „Jaký je postup při přijetí klienta?“, „Jaký je harmonogram poskytování služby?“ a „Jak probíhá ukončování procesu poskytování služby?“.

Tento cíl byl naplněn. Proces, který je nastaven v organizacích byl vymezen. Nastíněné byly konkrétní případy, které organizace s klienty řeší. Způsoby přijímání nových klientů, harmonogram poskytovaných služeb a možnosti ukončování procesu byli zjištěni. Nemilým překvapením pro mne byla informace, že se výjimečně objevují občané, kteří chtějí zneužít bezplatné služby, aniž by spadali do cílové skupiny organizace.

Druhý dílčí cíl mi pomohl zjistit, jaké kroky musí klient podstoupit před začátkem využívání služby. Zjistila jsem i kroky, které musí absolvovat sociální pracovník. Co vše musí zaznamenat, zpracovat a vytvořit pro řádné poskytnutí služby. Jakými pravidly a směrnicemi se musí sociální pracovnice řídit.

8.3 Třetí dílčí cíl

Třetím dílčím cílem bylo zjistit způsoby a výsledky hodnocení cílů poskytovaných sociálních služeb. Dílčí cíl se skládá z následujících otázek.

Otázka č. 7 „Jakým způsobem se ověřuje kvalita služeb?“ má zkoumat, jakými formami organizace zjistí efektivitu poskytovaných služeb.

Hlavním zdrojem ověření kvality služeb je rozhovor s klienty za účasti tlumočnicků. *„Rozhovor vedeme jako příjemné posezení, kdy se zjišťuje, jak by klient se službou spokojen. Klient tak může říct svůj názor nebo dát doporučení na zlepšení služby.“ (I 3)* Jak jsem se dozvěděla, dříve zkoušeli i dotazníkové šetření, které nepřinášelo efektivní výsledky, nemělo tak pro poradnu hodnotu. Pracovnice starající se o klienty děti má s dotazníky lepší zkušenost. Dotazníky zasílají přímo do škol, kde zaznamenávají přímo pedagogičtí pracovníci studijní pokroky dětí. Samozřejmostí jsou pravidelné rozhovory s rodiči a tlumočnickem.

V centru si kvalitu ověřují také pomocí rozhovorů s klienty, kteří službu využili. *„Určitou formou efektivity naší práce je narůstající počet klientů nebo nabízení pomoci od klientů, kteří službu využili a chtějí se u nás v centru zapojit vlastními silami.“ (I 5)*

Otázka č. 8 „Jak získáváte zpětnou vazbu?“ zkoumá způsoby, jak organizace získává od klientů informace o spokojenosti využití služby.

Zpětná vazba u obou organizací byla dle odpovědí shodná. Nejsilnější podobou zpětné vazby jsou rozhovory s klienty a tlumočníky. *„U jednorázových setkání s klienty se většinou zpětné vazby nedočkáme.“ (I 1)* *„Asi jenom 20% klientů se ozve zpátky a poděkuje za pomoc.“ (I 6)* Určitou zpětnou vazbou je i doporučení, které bývalý klient předá kolegovi, kamarádovi a ten do poradny právě na doporučení přijde žádat o pomoc.

Otázka č. 9 „Jakou máte zpětnou vazbu od klientů?“ má za úkol zjistit spokojenost klientů z využití služby.

Klienti obou organizací si služby chválí, opakovaně přichází do poradny s žádostí o pomoc při řešení dalších problémových situací. Děti migrantů pravidelně po dobu několika let navštěvují například sociokulturní aktivity, kluby a ostatní akce pořádané organizacemi. Skutečnost, že jsou klienti se službami spokojeni, vidí i pracovnice centra, když říká: *„Klienti se opakovaně vrací a přivádí k nám nové klienty.“* (I 5) Zřídka se objeví klient, který by byl nespokojený s činností pracovníc.

Otázka č. 10 „Jaké služby klienti využívají nejčastěji?“ má zjistit nejvyužívanější služby.

Jednoznačnou odpovědí na otázku je poradenství. *„Poradenství je nejvyužívanější službou, protože právě jednorázové zakázky jsou zaměřeny na poskytnutí poradenství, a to hlavně v oblasti bydlení, zaměstnání a vzdělávání.“* (I 3) Druhou nejčastěji využívanou službou jsou kurzy českého jazyka. *„V centru nám aktuálně běží 7 kurzů na různé úrovni.“* (I 6) V Mostu *„... aktuálně jsou rozjeté 4 kurzy češtiny.“* (I 3) U klientů dětí jsou dále oblíbenou službou volnočasové aktivity, které zahrnují sportovní akce, tábory nebo výlety. Další často využívanou službou je individuální doučování. *„Průměrná doba využívání individuálního doučování trvá rok a půl až 2 roky.“* (I 2)

Shrnutí třetího dílčího cíle

Poslední dílčí cíl měl zjistit způsoby a výsledky hodnocení cílů poskytovaných sociálních služeb. Tento dílčí cíl byl založen na následujících otázkách: *„Jakým způsobem se ověřuje kvalita služeb?“*, *„Jak získáváte zpětnou vazbu?“*, *„Jakou máte zpětnou vazbu od klientů?“* a *„Jaké služby klienti využívají nejčastěji?“*.

Tento cíl byl naplněn částečně. Očekávala jsem četnější zpětnou vazbu, bohužel pracovnice mi nemohli poskytnout více informací. Zpětnou vazbu od klientů mají pouze u dlouhodobých klientů, u jednorázových setkání spíše žádnou. Z výzkumu vyšlo najevo, že klienti mají pozitivní zkušenosti s využitím služeb. Nejvyužívanější služby jsem definovala a konkrétní oblasti vymezila. Zjistila jsem, že klienti hodnotí využití služby většinou pozitivně. V návaznosti na pozitivní zpětné vazby se dá hodnotit, že poskytované služby jsou efektivní. S negativní zpětnou vazbou se v centru setkávají

pouze výjimečně, ale i takové se objevují. Jak jsem zjistila, případy se týkají bývalých klientů, kteří získali české státní občanství a chtějí dál využívat bezplatné právní a sociální služby. Právní a sociální rady zdarma se ovšem poskytují pouze cílové skupině, tedy cizincům ze třetích zemí.

Závěr

Závěrečná práce se skládá ze dvou částí, teoretické a výzkumné. V teoretické části jsem se zabývala vymezením základních pojmů týkajících se migrace, důvodů migrace, seznámením s integrační politikou, která je platná na našem území. Představila jsem sociální práci s migranty a základní informace poskytování poradenství. Dále jsem se zaměřila na problematiku interkulturní komunikace, jelikož zásadní problém v integraci cizinců je v komunikaci mezi majoritní a menšinovou společností. Byly popsány služby, které jsou poskytovány migrantům v organizacích. V závěru teoretické práce jsem představila organizace, se kterými budu provádět výzkumnou část.

Ve výzkumné části práce jsem vymezila hlavní cíl, kterým bylo zmapovat sociální práci s migranty v pardubickém regionu a jejich integraci do společnosti.

Hlavní cíl byl složen ze třech dílčích cílů. První měl zjistit, jaké služby sociální práce organizace zaměřené na integraci migrantů nabízejí klientům. Druhý dílčí cíl měl zjistit, jak probíhá proces poskytování sociálních služeb pomáhajících k integraci migrantů. Třetí dílčí cíl měl za úkol zjistit způsoby a výsledky hodnocení cílů poskytovaných sociálních služeb.

V prvním dílčím cíli jsem došla k výsledku, že všechny služby nabízené organizacemi pomáhající migrantům k integraci mají cíl směřovat k odstranění bariér, které brání migrantům být soběstační a samostatní. Organizace se snaží svými službami o co největší samostatnost svých klientů, učí je řešit problémové situace, seznamují je s českými systémy a zasvěcují je to různých problematik. Zjistila jsem, že většinu služeb tvoří sociální poradenství, které je nejčastěji využívanou službou organizací v pardubickém regionu. Zájem klientů o služby poskytované organizací MOST pro o.p.s. a Centrem na podporu integrace cizinců značně narůstá. Důvodem je i silnější vlna migrantů z posledních let.

Druhý dílčí cíl odhalil způsoby přijímání klientů, postupy aplikované v organizacích a to až po ukončení spolupráce mezi klientem a organizací. Dílčí cíl mi pomohl zjistit, jaké kroky musí klient podstoupit před počátkem využívání služby. Na druhé straně kroky, které musí plnit sociální pracovník. Co musí zaznamenat, zpracovat a vytvořit pro řádné poskytnutí služby. Zjistila jsem harmonogram poskytovaných služeb.

Ve třetím dílčím cíli jsem došla k závěru, že služby poskytované organizacemi jsou hodnoceny pozitivně. V návaznosti na pozitivní zpětné vazby mohu hodnotit, že poskytované služby jsou efektivní.

Za pomoci dílčích cílů se mi podařilo získat potřebné informace o nabízených službách, procesu a průběhu práce s klientem a výsledcích poskytovaných služeb. V návaznosti na výzkumné dílčí cíle hodnotím, že hlavní cíl práce zmapovat sociální práci s migranty v pardubickém regionu a jejich integraci do společnosti jsem splnila.

Práce by mohla být přínosem pro veřejnost jako seznámení se s cílovou skupinou a vymezení rozdílu s medializovanými nelegálními migranty. Ze strany organizací by práce mohla sloužit jako porovnání postupů poskytování služeb.

Výsledky závěrečné práce z větší části naplňují teoretickou část. Výzkumem jsem zjistila, že integrační politika státu je pomalu naplňována. Zejména u sociální práce s dětmi migrantů jsem shledala výrazné výsledky. Pokroky, o kterých jsem se během výzkumu dozvěděla, mne překvapily. Děti migrantů se velmi rychle adaptují na české prostředí, jejich integraci mohu hodnotit jako pozitivní.

Zvolená kvalitativní metoda formou polostrukturovaných sociologických rozhovorů byla dle mého názoru vhodně zvolenou výzkumnou strategií a dosáhla předem stanovených cílů.

Neshledala jsem žádné závažné faktory, které by ovlivnily výzkum. Omezením závěrů práce se mohlo stát nedostatečné rozprostření výzkumného souboru. Po rozhodnutí zaměřením se na pardubický region se stalo dostačujícím.

Závěrečná práce by mohla být námětem pro zpracování výzkumu celoplošně pro ČR. Zajímavým tématem pro další výzkum by bylo i dlouhodobé zkoumání dětí migrantů. Z hlediska znalostí a posunu ve vzdělávání.

Seznam tabulek

Tabulka č.1: Operacionalizační tabulka

Tabulka č. 2: Tabulka informantů

Seznam použité literatury

CENTRA NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ. Pardubický kraj. [online]. 2013 [cit. 20.12.2017]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

DVOŘÁKOVÁ, Jitka, HERVERTOVÁ, Vojtěška, HORSKÁ, Jana, MOUREČKOVÁ, Helena. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-097-3.

HORÁKOVÁ, M. 2014, *Výzkum rodin migrantů v ČR. Východiska a základní pojmy projektu. Návrh informačního systému o rodinách migrantů z třetích zemí*. Praha: VÚPSV v. v. i.

HORÁKOVÁ, Milada. *Zahraniční pracovní migrace v České republice dva roky po vstupu ČR do EU*. 1. Vyd. Praha: VÚPSV, 2006. s 88. ISBN 80-87007-34-4

INFORMAČNÍ PUBLIKACE PRO CIZINCE ČESKÁ REPUBLIKA, s. 17, Praha, 2009, Ministerstvo vnitra České republiky, ISBN 978-80-254-5998-0

KLVAČOVÁ, P. *Biografie a identity cizinců usilujících o integraci do české společnosti. Od samozřejmé nerovnosti k nesamozřejmé rovnosti*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, 2012.

Koncepce integrace cizinců v roce 2005 a její další rozvoj. [online]. 2015 [cit. 15.12.2017]. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/články/324/KIC_aktualizovaná.pdf

KRAUCHER, Otakar. *Migrace a související trestné činy*. Brno, 2012. 11 s. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Ved. práce Mgr. et. Mgr. Zdeněk Tomica [online]. [cit. 13. 12.2017]

Dostupné z:http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20518/kraucher_2013_dp.pdf?sequence=1

KUBÁT, Jan. SCHEBELLE, Danica. *Proces integrace rodin cizinců do majoritní společnosti České republiky s ohledem na jejich sociokulturní specifika a role žen v procesu integrace*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2017. s 111. ISBN 978-80-7416-311-1

KULHAVÁ, Lucie. *Sociální práce s migranty II. Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti*. Sociální novinky, Konfederace sociálních služeb [online]. [cit. 15.11.2017] Dostupné z:
<http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>

LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD, 2/1993 Sb.

MIKLUŠÁKOVÁ, Marta. UNHCR Praha, leden 2006 In: DVOŘÁKOVÁ, Jitka, HERVERTOVÁ, Vojtěška, HORSKÁ, Jana, MOUREČKOVÁ, Helena. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-097-3.

MINISTERSTV O PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zaměstnávání cizinců*. [online]. [cit. 14. 12. 2017]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/sz/zahr_zam/

MINISTERSTVO VNITRA, *Migrace*. [online]. [cit. 20. 12. 2017]. Dostupné z:
<http://www.mvcr.cz/migrace/>

POŘÍZKOVÁ, Hana. Časopis SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2/2007. Asociace vzdělavatelů
v sociální práci.

PROGRAM MIGRACE, POSPÍCHALOVÁ, Adéla. MIHOLOVÁ Kristýna. Příručka
pro učitele, *Dovedu to pochopit*, Migrace. 2013

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. 224 s. ISBN 978-
80-7367-709-1.

SOTONIAKOVÁ, E., Psychologické poradenství v sociální práci 2. *Situace uprchlíků
v ČR (1999–2003)*, Ostrava: Ostravská univerzita, 2004

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Menšiny a migranti v České republice*. My a oni v multikulturní
společnosti 21. století. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 200 s. ISBN 80-7178-648-9.

TROUSIL, Michal. Časopis SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2/2007. Asociace vzdělavatelů
v sociální práci.

UHEREK, Zdeněk. Migrace: historie a současnost. *Mezinárodní politika*. Praha: Ústav
Mezinárodních vztahů, 2003. ISBN 0543-7962

USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 13. ledna 2003 č. 55 + P k účinnosti
Koncepce integrace cizinců na území České republiky a další rozvoj této koncepce po
vstupu České republiky do Evropské unie

VÝROČNÍ ZPRÁVA MOST PRO o.p.s., 2016

Seznam příloh

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru se sociální pracovnící

Příloha č. 1

Přepis rozhovoru s vedoucí sociální pracovnící z MOST pro o.p.s., která v organizaci působí 11 let, formou výpisek z rozhovoru.

1. Jaké služby mohou klienti využít?

„... sociální poradenství, jak ambulantní, tak i terénní, sociokulturní aktivity..“, „...dále sanace rodiny, kde jsou poskytované sociálně aktivizační služby“

„ Provozujeme kurzy češtiny. Ty jsou jako jediné hrazené. Částka je však pouze symbolická a to z důvodu nařízení projektu EU.“

„... asistence na školách, úřadech, u lékařů nebo zaměstnavatelů je také dost oblíbenou a využívanou službou.“

„Další službou, kterou nabízíme tlumočnické služby.“ Doplňující otázka: Tlumočníci jsou Vaši zaměstnanci? *„Ne. S tlumočníky jsou uzavřeny dohody. Jsou externími pracovníky naší organizace.“*

„ Nabízíme i služby Multiklubu, individuální doučování a volnočasové aktivity.“ Doplňující otázka: Co spočívá v tom individuálním doučování a volnočasových aktivitách? *„Doučujeme děti cizinců z látky, ve které mají mezery. Chodí si k nám do klubu dělat úkoly, my jim s těmi úkoly pomáháme. A aktivity mám jako sportování v tělocvičně nebo v létě na hřišti, vycházky a výlety po okolí nebo i dál. Děti u nás mají možnost trávit volný čas s ostatními dětmi migrantů a společně se tak učit. Pro mladší tu máme hračky, pro starší třeba počítač.“*

2. Co má být cílem těchto služeb a k čemu mají směřovat?

„Máme být mostem mezi majoritou a minoritou. Snažíme se docílit co největší samostatnosti svých klientů, aby mohli u nás vést plnohodnotný soběstačný život.“

„ Snažíme se o odbourání bariéry, kterou je neznalost českého jazyka a české kultury. Chceme dosáhnout samostatnosti našich klientů.“

3. Jakými cestami dáváte klientům informace o možnostech využití služeb?

„... webové stránky minimálně, sociální sítě také méně..“

„Největší cestou, jakou se naši klienti o službách naší poradny dozvědí, je lidský kontakt. Provádíme také terénní šíření letáků.“

Doplňující otázka: Co máte na mysli, když říkáte lidský kontakt? „*Kontakt, který získají od kolegy, kamaráda, člena komunity nebo skrze rodinu.*“

Jak často pracujete v terénu? „*Alespoň jedenkrát týdně chodí naše pracovnice s letáky s různými jazykovými mutacemi, kde jsou informace o nabízených službách.*“

4. Jaký je postup při přijetí klienta?

„*Při příchodu se s klientem seznámíme, představíme mu organizaci a naše služby, o tom, že jsou služby kromě kurzů češtiny bezplatné a sdělíme další potřebné informace. Zjistíme, co klient od služby očekává a jak si pomoc představuje.*“

Doplňující otázka: Ví klient po příchodu, co po Vás požaduje? „*Někdy je těžké zjistit zakázku. Klient nerozumí systému, neví, co chce, s čím chce pomoci. Neví, co vlastně potřebuje. Kolikrát si myslí, že potřebuje rady právníka, přitom při vysvětlení problémů zjistíme, že potřebuje rady nás, sociálních pracovníků.*“

Doplňující otázka: Uzavíráte s klienty nějakou smlouvu nebo dohodu? „*Uzavřeme s klientem ústí dohodu, případně se nechá klientovi podepsat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů.*“

„*Klienta si zavedeme do interní databáze a v případě dlouhodobější spolupráce se s klientem sestaví individuální plán.*“

Doplňující otázka: Ještě nějaké kroky provádíte při prvním sezení? „*Při prvním sezení sdělí klient svůj problém a my se s ním domluvíme na dalším setkání. Zadáji se mu úkoly, které má do příštího setkání splnit.*“

5. Jaký je harmonogram poskytování služby?

„*Zpravidla přes tlumočnicka je stanoven termín další schůzky.*“

„*Zhruba z 60% se však jedná o jednorázovou zakázku. Problém je v tomto případě vyřešen na místě a případ je uzavřen okamžitě.*“

„*...u dlouhodobých zakázek je individuální plán postupně plněn a zadávají se klientovi úkoly, které má postupně plnit. Společně se na ty jednotlivé úkoly spolu s klienty připravujeme.*“

Doplňující otázka: Jak často se s klientem setkáváte? „*V případě dlouhodobých zakázek se s klientem scházíme zpravidla 2 – 3x týdně po dobu 3 měsíců nebo po dobu delší dle potřeby klienta.*“

Doplňující otázka: Najdou se klienti, kteří přestanou v průběhu poskytování služby sami docházet, aniž by byl cíl naplněn? „*Nepřímo ukončením ze strany klientů bez splnění cíle se neseťkáváme, ale určitou speciální skupinou jsou mongolští klienti. Protože s mongolskými klienty je obzvlášť těžké domluvit se na termínu. Nedodržují totiž časy nebo dokonce dny. Mají to v povaze, jsou prostě nedochvilní. Nechají si díky své nedochvilnosti a nezodpovědnosti propadnout i pobyt.*“

6. Jak probíhá ukončování procesu poskytování služby?

„*Pokud jde o jednorázovou zakázku, je cíl naplněn okamžitě. Například vyplnění formulářů nebo předání kontaktů na lékaře, firmy nebo školy.*“

„*U dlouhodobých, když se blíží konec sezení, shrneme celé setkání. Aby obě strany věděli, že cíl byl naplněn a zakázka je tímto ukončena.*“

„*V případě dlouhodobé práce je cíl postupně plněn a při posledním setkání je cíl shrnut. Vždy čekáme, až nám klient odsouhlasí, že pochopil účel práce a cíl byl naplněn.*“

Doplňující otázka: Může se stát, že byste proces ukončily z Vaší strany? „*Někdy se může stát, že ukončíme proces z naší strany. Objevuje se to zřídka kdy, třeba při porušení pravidel ze strany klienta. Když získá české státní občanství a už nepatří do cílové skupiny, musíme žádost zamítnout.*“

7. Jakým způsobem se ověřuje kvalita služeb?

„*Hlavně sezením s tlumočníky, kdy je veden s klientem rozhovor a zjišťuje se, zda byl klient se službou spokojen, či by něco změnil nebo vylepšil.*“

Doplňující otázka: Používáte i dotazníky? „*V minulosti byl použit dotazník, ten ale neměl efektivní výsledky. Neměl pro nás jako pro poradnu hodnotu.*“

8. Jak získáváte zpětnou vazbu?

„*...rozhovory s klienty a tlumočníky.*“

„*Asi jen 20% se ozve zpět a poděkuje za pomoc s řešením jejich situace.*“

„*Určitou zpětnou vazbou je i doporučení od bývalého klienta. Když ten bývalý klient předá kolegovi, kamarádovi doporučení a ten přijde do poradny.*“

9. Jakou máte zpětnou vazbu od klientů?

„ .. kladnou, výjimečně se najde negativní, ale opravdu jen zřídka. “

„Získané názory jsou z rozhovorů u dlouhodobých klientů, u jednorázových se zpětná vazba moc neobjevuje, jak už bylo řečeno. “

10. Jaké služby klienti využívají nejčastěji?

„... určitě poradenství, zejména to ambulantní. “

„Hodně využívanou službou jsou kurzy českého jazyka. Momentálně nám běží čtyři. “

„... pak i asistence ve školách, na úřadech, u lékařů, zaměstnavatele. “