



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Postupy sociálního pracovníka při práci s cizinci**

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Studijní program:

**MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE V  
ORGANIZACÍCH**

**Autor:** Bc. Tereza Korandová

**Vedoucí práce:** doc. Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, Ph.D.

České Budějovice 2022

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Postupy sociálního pracovníka při práci s cizinci*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 9.5.2022

.....

*Tereza Korandová*

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala své vedoucí diplomové práce, doc. Mgr. et Mgr. Jitce Vackové, Ph.D., za cenné rady a čas, který mi věnovala. Můj dík dále patří i všem respondentům, kteří se ochotně zapojili do výzkumu. Rovněž bych chtěla poděkovat celé své rodině, která mi byla oporou po celou dobu studia.

## **Postupy sociálního pracovníka při práci s cizinci**

### **Abstrakt**

Diplomová práce se zaměřuje na postupy sociálních pracovníků při práci s cizinci. Diplomová práce se skládá ze dvou částí, přičemž první část je praktická a zaměřuje se na popis cílové skupiny a oboru sociální práce. Druhá část diplomové práce je praktická část. V této části je nastíněna metodika práce, operacionalizace pojmů, popis sběru dat a časový harmonogram, jsou zde vyjmenována i rizika výzkumu a etické zásady práce. Diplomová práce je zaměřena na kvantitativní výzkum.

Cílem této práce bylo zjistit, jaké znalosti, dovednosti a metody a techniky sociální práce využívají sociální pracovníci v rámci výkonu svého povolání a dále také to, zda jsou tyto aspekty ovlivňovány vzděláním a délkou praxe. Výzkumný soubor se skládá ze sociálních pracovníků vybraných organizací, které napomáhají cizincům při integraci, a to v rámci celé České republiky. Výzkum byl zaměřen zejména na to, pomocí jakých znalostí a dovedností, metod a technik pracují sociální pracovníci s cizinci. Jednalo se tedy o to, aby dotazovaní subjektivně zhodnotili svůj výkon povolání. Kritéria výběru jsou: délka praxe v oboru, dosažené vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sběr dat proběhl technikou polostrukturovaného dotazníku.

Z výzkumu vyplynulo, že vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje úroveň znalostí a dovedností sociálních pracovníků, které využívají v rámci své profese. Dále bylo zjišťováno, zda úroveň znalostí a dovedností souvisí s délkou jejich praxe v oboru, kdy se ukázalo, že dovednosti sociálních pracovníků jsou bohatší, pokud mají delší praxi v oboru. Toto bylo rovněž potvrzeno u znalostí. Dále bylo zjištěno, že např. „vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru“ a „respektování klienta“ není ovlivněno vzděláním, ani délkou praxe. Také bylo zjištěno, že metody a techniky sociální práce ovlivňuje délka praxe pouze v případě koučování a interkulturní komunikace. Výzkum dále ukázal statistickou významnost mezi depistáží a uměním rozhodovat se. Přínosem této práce je zjištění, pomocí jakých vybraných aspektů, kterými jsou např. specifické dovednosti, znalosti, techniky a metody sociální práce postupují sociální pracovníci při práci s cizinci v České republice a jak jsou tyto ovlivňovány délkou praxe a vzděláním.

**Klíčová slova:** Sociální práce; sociální pracovník; cizinec; znalost; dovednost; metody a techniky sociální práce

## **Procedures of a social worker when working with foreigners**

### **Abstract**

The diploma thesis focuses on the procedures of social workers in working with foreigners. The diploma thesis consists of two parts, while the first part is practical and focuses on the description of the target group and the field of social work. The second part of the diploma thesis is the practical part. This part outlines the methodology of work, operationalization of concepts, description of data collection and time schedule, there are also listed risks of research and ethical principles of work. The diploma thesis is focused on quantitative research.

The aim of this work was to find out what knowledge, skills and methods and techniques of social work are used by social workers in the performance of their profession and also whether these aspects are influenced by education and length of practice. The research group consists of social workers of selected organizations that help foreigners in integration, throughout the Czech Republic. The research focused mainly on the knowledge and skills, methods and techniques used by social workers with foreigners. It was therefore a matter of the respondents subjectively evaluating their professional performance. The selection criteria are length of practice in the field, education achieved according to Act No. 108/2006 Coll., On social services. Data collection was performed using a semi-structured questionnaire.

The research showed that the education of social workers affects the level of knowledge and skills of social workers that they use in their profession. It was also found out whether the level of knowledge and skills is related to the length of their experience in the field, when it turned out that the skills of social workers are richer if they have longer experience in the field. This has also been confirmed by knowledge. It was also found that, for example, "conducting an open and comprehensible interview" and "respecting the client" is not influenced by education or the length of the internship. It was also found that the methods and techniques of social work are influenced by the length of practice only in the case of coaching and intercultural communication. The research also showed statistical significance between screening and the art of decision making. The benefit of this work is to find out what selected aspects, such as specific skills, knowledge, techniques and methods of social work, social workers work with foreigners in the Czech Republic and how these are influenced by the length of practice and education.

**Keywords:** Social work; social worker; stranger; knowledge; skill; methods and techniques of social work

## Obsah

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Cizinci v ČR .....   | 11 |
| 1.1    | Statistické údaje .....  | 11 |
| 1.2    | Terminologie.....  | 13 |
| 2.     | Sociální služby pro cizince v české republice .....              | 14 |
| 2.1    | Sociální práce.....  | 14 |
| 2.2    | Sociální pracovník .....   | 14 |
| 2.3    | Sociální práce s cizinci .....                                   | 14 |
| 2.4    | Trojí pojetí sociální .....                                      | 16 |
| 2.4.1  | Sociální práce jako reforma společenského prostředí.....         | 16 |
| 2.4.2  | Sociální práce jako terapeutická pomoc .....                     | 16 |
| 2.4.3  | Sociálně právní pomoc.....                                       | 16 |
| 2.5    | Služby poskytované cizincům .....                                | 16 |
| 2.6    | Organizace pracující s cizinci na území české republiky .....    | 18 |
| 2.7    | Služby poskytované cizincům v organizacích .....                 | 19 |
| 3.     | Legislativní rámec pobytu cizinců na území české republiky ..... | 20 |
| 3.1    | Prameny cizineckého práva .....                                  | 21 |
| 3.2    | Mezinárodní právo.....   | 21 |
| 3.2.1  | Národní předpisy .....   | 21 |
| 3.2.2  | Unijní právo .....   | 22 |
| 3.3    | Pobyt cizinců na území ČR.....                                   | 22 |
| 3.3.1. | Druhy pobytů .....   | 24 |
| 3.4    | Mezinárodní ochrana cizinců.....                                 | 26 |
| 3.4.1  | Držitel mezinárodní ochrany .....                                | 27 |
| 3.4.2  | Azyl.....  | 27 |
| 3.4.3  | Azylant.....   | 28 |
| 3.4.4  | Azylová zařízení .....   | 28 |
| 3.4.5  | Doplňková ochrana .....  | 28 |
| 3.4.6  | Dočasná ochrana .....  | 28 |
| 4.     | Specifika problematiky sociální práce s cizinci.....             | 29 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 4.1    | Kompetence sociálního pracovníka .....                                | 29  |
| 4.2    | Znalosti a dovednosti sociálního pracovníka při práci s cizinci ..... | 30  |
| 4.2.1. | Znalosti .....  | 30  |
| 4.2.2. | Dovednosti .....  | 31  |
| 4.3    | Metody a techniky sociální práce využívané při práci s cizinci .....  | 32  |
| 5.     | Cíl práce a hypotézy .....  | 39  |
| 6.     | Operacionalizace pojmů .....  | 39  |
| 7.     | Charakteristika výzkumného souboru .....                              | 42  |
| 8.     | Metodika .....  | 42  |
| 8.1    | Popis metod analýzy .....   | 42  |
| 8.2    | Popis strategie sběru dat .....                                       | 43  |
| 8.3    | Harmonogram výzkumu .....   | 43  |
| 8.4    | Popis rizik výzkumu .....   | 44  |
| 8.5    | Etika výzkumu .....   | 44  |
| 9.     | Výsledky .....  | 45  |
| 9.1    | Souhrnné četnostní tabulky .....                                      | 45  |
| 9.2    | Popisná statistika .....  | 48  |
| 9.3    | Hypotéza č. 1 .....   | 83  |
| 9.4    | Hypotéza č.2 .....  | 90  |
| 10.    | DISKUSE .....   | 100 |
| 11.    | ZÁVĚR .....   | 105 |
| 12.    | ZDROJE .....  | 107 |
| 13.    | SEZNAM TABULEK .....  | 113 |
| 14.    | SEZNAM OBRÁZKŮ .....  | 115 |
| 15.    | SEZNAM PŘÍLOH .....   | 117 |
| 16.    | SEZNAM ZKRATEK .....  | 121 |



## ÚVOD

V současné době je téma migrace a integrace cizinců velmi aktuální. Počet cizinců přicházejících do České republiky se stále navyšuje a tím roste i poptávka po sociálních službách v této oblasti. Proto se považuje za důležité až nezbytné, aby byli sociální pracovníci v této oblasti připraveni na setkání s odlišnými kulturami a dokázali cizincům, kteří přicházejí do České republiky poskytnout odbornou pomoc a oporu v situacích, které jsou pro cizince nové a neobvyklé, avšak integrace cizinců do společnosti je zahrnuje. Předpokladem je schopnost sociálních pracovníků reagovat na aktuální a specifické potřeby cizinců, rovněž je nezbytné reagovat na požadavky nynější společnosti. Přestože je v České republice již zřízen funkční systém podpory a ochrany cizinců na vládní i nevládní úrovni, je nezbytné, aby sociální pracovníci byli pro tuto práci připraveni na úrovni profesní, odborné, ale i osobní.

Podle zdroje Českého statistického úřadu (2021) pobývalo k 31.12.2021 v České republice celkem 660 849 cizinců (373 463 mužů, 287 386 žen). Dále tento zdroj uvádí, že v České republice k datu 31.12.2021 pobývalo celkem 321 892 cizinců na základě trvalého pobytu. K tomuto datu v České republice pobývalo 338 957 cizinců na základě pobytu přechodného (ČSÚ, 2021).

Diplomová práce je členěna na teoretickou a praktickou část. Teoretická část práce se skládá ze čtyř kapitol. Kapitola první je zaměřena na současný stav, to znamená, že jsou zde vymezeny základní pojmy, odborná terminologie, ale také statistické údaje týkající se počtu cizinců na území ČR. Druhou kapitolu tvoří sociální služby, které jsou cizincům v ČR poskytovány, také je zde popsána sociální práce s cizinci, trojí pojetí sociální práce, je zde vyjmenován i seznam organizací, které se v ČR věnují práci s cizinci. Třetí kapitola teoretické části práce se týká legislativního rámce pro pobyt cizinců, dále pobytu cizinců na území a jeho druhů, poté samozřejmě mezinárodní ochrany cizinců, v rámci, které jsou vyobrazeny údaje i statisticky. Poslední čtvrtá kapitola zahrnuje specifika problematiky sociální práce s cizinci, jsou v ní rozebrány kompetence sociálního pracovníka, dále znalosti a dovednosti, které sociální pracovník nepochybně potřebuje ve své profesi a v neposlední řadě i metody a techniky sociální práce, které jsou využívány při práci s cizinci.

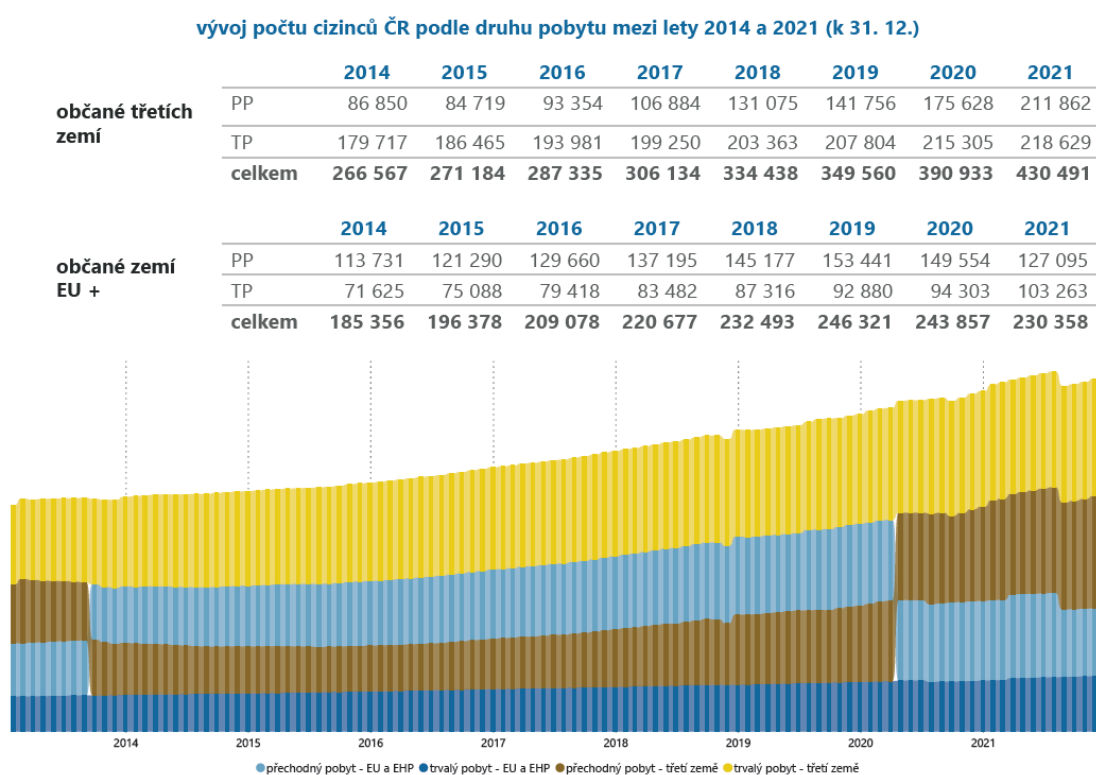
Druhou částí práce je praktická část. Tato část v úvodu zobrazuje metodiku práce, operacionalizaci pojmů, popis sběru dat a časový harmonogram, jsou zde vyjmenována i rizika výzkumu a etické zásady práce. Cílem této práce bylo zjistit, jaké znalosti, dovednosti a metody a techniky sociální práce využívají sociální pracovníci v rámci výkonu svého povolání a dále také to, zda jsou tyto aspekty ovlivňovány vzděláním a délkou praxe. Výzkumný soubor se skládá ze sociálních pracovníků vybraných organizací, které napomáhají cizincům při integraci, a to v rámci celé České republiky. Výzkum byl zaměřen zejména na to, pomocí jakých znalostí a dovedností, metod a technik pracují sociální pracovníci s cizinci. Jednalo se tedy o to, aby dotazovaní subjektivně zhodnotili svůj výkon povolání. Kritéria výběru jsou: pohlaví, délka praxe v oboru, dosažené vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sběr dat proběhl kvantitativní výzkumnou strategií, technikou dotazníku. Data byla sbírána mezi měsíci srpen až listopad 2021. Přínosem této práce je zjištění, pomocí jakých vybraných aspektů, kterými jsou např. specifické dovednosti, znalosti, techniky a metody sociální práce postupují sociální pracovníci při práci s cizinci v České republice.

# 1. Cizinci v ČR

## 1.1 Statistické údaje

Podle zdroje Českého statistického úřadu (2021) pobývalo ke třetímu čtvrtletí v České republice celkem 647 650 cizinců (365 658 mužů, 281 992 žen). Dále tento zdroj uvádí, že v České republice k datu 30.9.2021 pobývalo celkem 319 090 cizinců na základě trvalého pobytu. K tomuto datu v České republice pobývalo 328 560 cizinců na základě jiného pobytu než trvalého (ČSÚ, 2021).

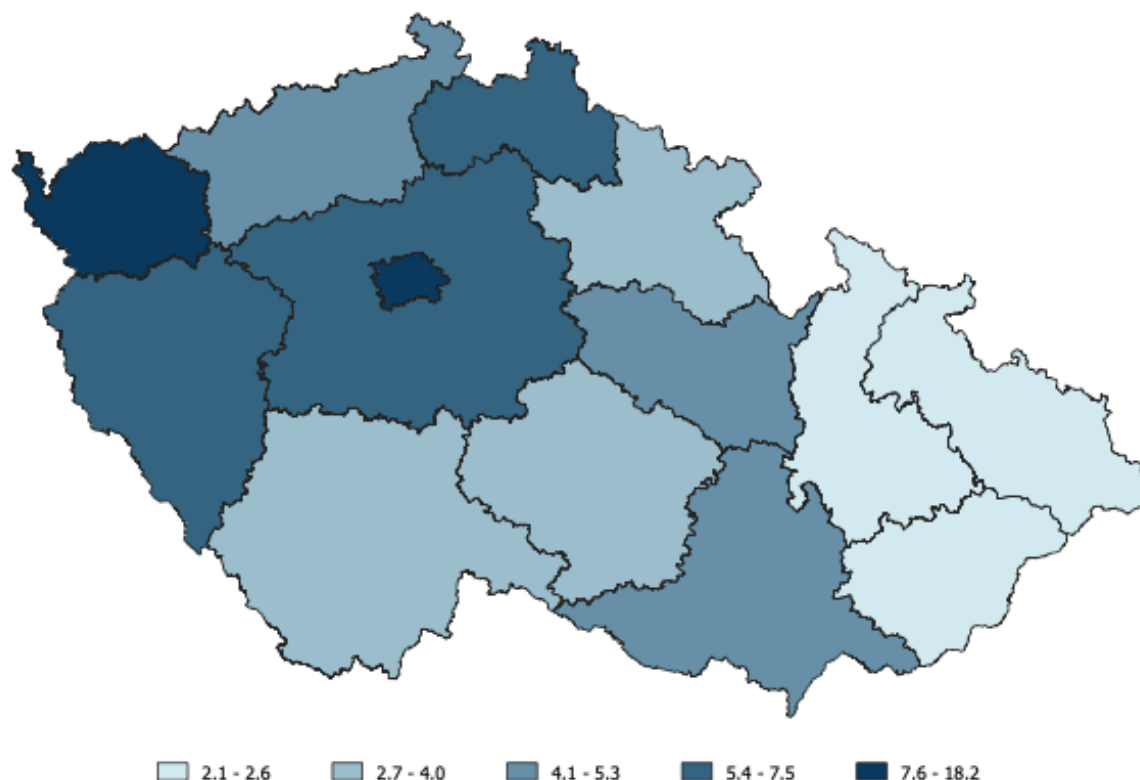
**Obrázek 1** Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu



Zdroj: European Migration Network, 2021.

Z grafu č. 1 vyplývá, že od roku 2014 se pravidelně zvyšují počty cizinců, kteří pobývají v České republice na základě dlouhodobého pobytu, tedy pobytu, který je delší než 90 dní, ale i pobytu přechodného. Pravidelně zvyšující se počet byl nerušen pouze v roce 2020 u přechodného pobytu občanů zemí EU. Nejvyššího počtu cizinců s dlouhodobým a přechodným pobytom bylo u občanů třetích zemí dosaženo v roce 2021, u občanů zemí EU bylo nejvyššího počtu dosaženo v roce 2019, jednalo se o pobyt přechodný a v roce 2021 o pobyt trvalý.

**Obrázek 2** Procentní podíl cizinců na počet obyvatel v jednotlivých krajích České republiky



Zdroj: MVČR (2021), Čtvrtletní zpráva o migraci

Graf č. 2 zobrazuje procentní podíl cizinců pobývajících v České republice na počet obyvatel. Nejvíce cizinců na počet obyvatel (7,6 - 18,2 %) pobývá v kraji Karlovarském a také v Praze (MVČR, 2021). Dále je podle tohoto zdroje zřejmé, že dalšími kraji s největším počtem cizinců na počet obyvatel jsou kraje Plzeňský, Středočeský a Liberecký (5,4 - 7,5 %). Nejméně cizinců na počet obyvatel pobývá v krajích Zlínský, Moravskoslezský a Olomoucký, a to pouze 2,1 - 2,6 %, jak je dále ve zdroji uvedeno.

Neustále zvyšující se počet cizinců na území České republiky zobrazují statistiky MVČR (2021). Nejvíce početnou národnostní menšinou pobýající v České republice je Ukrajina, a to v celkovém součtu 27 %, dále obyvatelé se státní příslušností Slovensko a třetí nejpočetnější menšinou jsou Vietnamci, kterých pobývá v České republice celkem 10 % (OAMP, MVČR, 2021). Dalšími obyvatelé jiné státní příslušnosti jsou příslušníci národnosti Polské, Německé, Rumunské, Bulharské, Mongolské, Maďarské aj. (OAMP, MVČR, 2021).

Tato statistika dále zobrazuje účel pobytu jednotlivých cizinců. U cizinců s přechodným pobytem na území České republiky převažuje účel pobytu zaměstnání (50 %), dalším účelem je sloučení rodiny (18 %), dále studium (8 %) a následně podnikání (5 %).

## ***1.2 Terminologie***

V této části jsou vymezeny jednotlivé pojmy týkající se integrace cizinců.

### ***Cizinec***

Za cizince je dle § 1 odst. 2 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů považována *fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie*. Tento zákon dále upravuje podmínky pobytu a vstupu cizince na území České republiky a vycestování cizince z tohoto území. Na základě tohoto zákona je vymezena i působnost Ministerstva zahraničních věcí, Policie České republiky a Ministerstva vnitra v této oblasti státní správy.

### ***Integrace***

Integrace cizinců patří mezi nejdůležitější nástroje úspěšné migrační politiky (MVČR, 2021). Jde o oboustranný proces, který tvoří cizinec a majoritní společnost, jak je v tomto zdroji dále uvedeno. Ze strany společnosti zahrnuje tento proces ochotu ponechat cizinci prostor pro jeho vlastní projev v rámci své kultury (Rákoczyová et. al., 2009). Autoři dále uvádí, že proces integrace přináší úkoly i pro cizince, a to zejména ochotně se přizpůsobit základním pravidlům nové většinové společnosti.

### ***Občan třetí země***

Občan třetí země je občan státu, který není podle MVČR (2021) členem Evropské unie a stejně tak není občanem Islandu, Norska, Lichtenštejnska či Švýcarska.

### ***Migrace, migrant***

Migrant je osoba, která se za účelem dlouhodobého nebo trvalého usazení přesouvá z jednoho místa na druhé (Matoušek, 2008). Jedná se také o osobu, která se nachází mimo území státu, kterého je občanem či státním příslušníkem a pobývá v cizí zemi déle než 1 rok, a to bez ohledu na důvodu nebo na dobrovolnosti (MVČR, 2021).

Migrace je jev, který spočívá v přesunu místa pobytu, se nazývá migrace (Matoušek, 2008). Terminologický slovník MVČR (2015) popisuje migraci jako přesun jednotlivců a skupin, který spolu s porodností a úmrtností tvoří klíčový prvek v procesu vývoje populace, a přitom zásadně ovlivňuje společenské a kulturní změny obyvatel. MVČR (2021) uvádí, že migrace může být krátkodobá, dlouhodobá, opakovaná (cirkulární) anebo trvalá.

## **2. Sociální služby pro cizince v české republice**

### ***2.1 Sociální práce***

Matoušek (2001) popisuje sociální práci jako společenskovední disciplínu a oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, zmírňování, vysvětlování a řešení sociálních problémů. Sociální práce je vymezena celou řadou témat, která souvisí s vývojem a změnami ve společnosti (Gulová, 2011). Opírá se o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu a o rámec společenské solidarity, napomáhá vytvářet příznivé společenské podmínky pro uplatnění cílových skupin ve společnosti (Matoušek, 2001).

### ***2.2 Sociální pracovník***

Sociální pracovník je osoba, jejíž činnost v rámci výkonu profese upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon definuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, kterými jsou svéprávnost, zdravotní způsobilost, bezúhonnost a odborná způsobilost (Zákon č. 108/2006, o sociálních službách). Sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, které od nich požadují realizaci sociálních cílů a programů daných subjektů (Gulová, 2011).

### ***2.3 Sociální práce s cizinci***

Velký nárůst migrace cizinců byl v ČR zaznamenán začátkem 90. let 20. století, tudíž bylo potřeba vytvořit podmínky pro řešení sociálních problémů skupin, rodin, ale i jednotlivců (Pastrňák, 2008). Tyto problémy se týkaly zejména usídlení a zaměstnání, bylo tedy žádoucí vytvořit novou oblast sociální práce, která u nás neměla tradici a bylo nutné získat další kvalifikované sociální pracovníky, jak autor dále popisuje. Migrace, ke které dochází z mnoha důvodů, v různých časových horizontech a na různé vzdálenosti, je základním rysem dnešních lidských společností (Pooley, Whyte, 2021). Migrace byla

také důležitá i v minulosti jednak proto, že je sama o sobě zajímavým fenoménem, rovněž je také důležitým diagnostickým rysem sociálních a ekonomických struktur minulých společností, jak autoři dále uvádějí.

Tégl (2002) uvádí, že náklady vynaložené na péči o cizince byly vysoké a způsobily vznik cizinecké legislativy. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, definuje sociální služby jako služby zahrnující služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence. Tyto služby jsou poskytovány ve formě terénní, ambulantní a pobytové, jak dále ze zákona vyplývá.

Sociální služby jsou cizincům v České republice poskytovány ve státních institucích a v nevládních neziskových organizacích a mají za cíl cizincům usnadnit začlenění se do majoritní společnosti (Günterová, 2005). Konkrétní cíl si vždy stanoví sociální pracovník s klientem (Špilačková et al., 2012). Sociální služby staví na principech potřeby, solidarity, ale také na pomoci a dobrovolné činnosti v naléhavých situacích, kde si jedinec není schopen pomoci sám, a to ani za pomoci nejbližších (Smutek, 2005). Autor dále uvádí, že je velmi důležité zajistit, aby byli cizinci více informováni o jejich postavení ve společnosti a možnostech řešení životní situace, která nastala. V České republice žije mnoho cizinců, kteří si sami sociálního pracovníka nevyhledají a z tohoto důvodu přichází na řadu terénní sociální práce, která spočívá v monitorování a vyhledávání klientů a napomáhá řešení problémů, které jsou pro klienta téměř neřešitelné a přispívá tedy k úspěšnému zvládnutí integrace (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Z hlediska účinnosti integračního procesu je nezbytné i zapojení obcí (Cmejrek et al., 2012).

Sociální práce s cizinci je považována za jednu z nejnáročnějších oblastí sociální práce, jelikož se sociální pracovník musí vyrovnat nejen s jazykovou bariérou, ale také s kulturní odlišností (Trousil, 2007). Autor dále uvádí, že sociální práce má za úkol reflektovat postoje cizince ke společnosti, ale také postoje společnosti k cizincům, a to zejména v rámci komunitních aktivit, odstraňováním předsudků vůči nově příchozímu obyvatelstvu, a to zprostředkováním kontaktu s většinovou společností a její kulturou. Dalším důležitým faktorem úspěšné integrace, který musí být zvládnut ze strany cizinců je překonání základních pilířů uvedených v koncepčních a strategických dokumentech státu (Baláž, 2012). Mezi tyto základní pilíře patří znalost českého jazyka, ekonomická

soběstačnost, sociokulturní orientace v prostředí a fungující vazby s majoritní společností, jak autor dále uvádí.

Navrátil (2000) vysvětluje, že každý sociální pracovník upřednostňuje určitý přístup sociální práce, bez ohledu na to, s jakou cílovou skupinou pracuje. V průběhu 20. století se objevila nová trojí pojetí sociální práce, které byly označeny jako takzvaná malá paradigmatata (Navrátil, 2000). Tato paradigmatata se od sebe liší jednak praktickými důsledky, ale také filozofickými východisky (Špiláčková, et al., 2012).

## ***2.4 trojí pojetí sociální práce***

Navrátil (2000) od sebe odlišil různá pojetí sociální práce.

### ***2.4.1 Sociální práce jako reforma společenského prostředí***

U tohoto pojetí sociální práce jde o odstraňování a nalézání strukturálních příčin nerovnosti ve společnosti, které by mohly vyvolávat diskriminaci ze strany většinové společnosti. Sociální práce se v tomto směru zaměřuje zejména na empowerment, neboli posílení klienta v integraci, který spočívá v podílení se lidí na tvorbě a změnách v institucích.

### ***2.4.2 Sociální práce jako terapeutická pomoc***

V této oblasti je cílem zabezpečit jednotlivcům, skupinám nebo komunitám psychosociální pohodu. Proces vzájemného ovlivňování je obohacující a žádoucí a důraz je kladen na komunikaci ve vztahu, která slouží jako prostředek, pomocí kterého lidé získávají kontrolu nad svým způsobem života a nad svými pocity.

### ***2.4.3 Sociálně právní pomoc***

Cílem je pomoci klientům prostřednictvím poskytnutých informací, kvalifikovaného poradenství, zpřístupněním zdrojů. Tento přístup upřednostňuje individuální potřeby a zároveň také usiluje o zlepšení systému sociálních služeb.

## ***2.5 Služby poskytované cizincům***

V České republice jsou sociální služby pro cizince poskytovány ve státních institucích, ale i v neziskových organizacích (Günterová, 2005). Státními institucemi nabízející sociální služby cizincům jsou přijímací, integrační a pobytová azylová zařízení a



současně také centra na podporu integrace cizinců (MSPV, 2021). Posláním těchto center je směřovat k dlouhodobé integraci cizinců a poskytnutí právního a sociálního poradenství, tlumočnických služeb, kurzů českého jazyka a sociokulturních kurzů bezplatně.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje sociální služby jako služby, které zahrnují služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Zákon dále vymezuje formy poskytování sociálních služeb na pobytové, ambulantní a terénní.

Nestátní neziskové organizace (NNO) působí nějakým způsobem v celé řadě oblastí, kde je zajišťována pomoc migrantům nebo integrace migrantů (Günter, 2005). Tento autor ve svém článku dále hovoří o státním integračním programu (SIP), který byl vytvořen MVČR a skládá se z několika částí, které pomáhají k účinnější integraci cizinců. Mimo program SIP existují i programy vytvořené resortem ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) anebo programy ministerstva vnitra ČR (MVČR). Tyto organizace se významně podílejí na veškerých bodech SIP, kterými jsou: oblast bydlení, oblast zaměstnání, oblast podnikání, oblast vzdělávání a odstranění jazykové bariéry, oblast vzdělávání, oblast nostrifikace, sociální oblast, zdravotní oblast, pomoc zdravotně postiženým osobám, tlumočnické služby při jednání na úřadech a s jinými subjekty (MVČR, 2017).

V současné době je takzvaným generálním poskytovatelem SUZ (Správa uprchlických zařízení), jedna ze složek MVČR, jak je dále uvedeno. V rámci SIP byla vytvořena síť takzvaných kontaktních míst, kde jsou cizincům nabízeny služby jako doprovod na úřady práce, poradenství, doprovod k lékaři nebo do školských zařízení. MVČR (2017) popisuje další součást SIP, kterou je možnost ubytování osob s udělenou mezinárodní ochranou v Integračních azylových střediscích (IAS), ty jsou v České republice zatím čtyři. Tento zdroj dále popisuje, že jsou cizincům k dispozici služby sociálních pracovníků SUZ, kteří sídlí přímo v těchto střediscích, které se nacházejí konkrétně v Brně, Havířově, Jaroměři a Ústí nad Labem.

Program SIP dále klientům nabízí bezplatný kurz českého jazyka trvajícího 6-12 měsíců zakončený zkouškou a je provozován v zařízení SUZ i mimo ně s dotací 400 hodin, kdy je výuka realizována učiteli z Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka (MVČR, 2017).

Nevládní neziskové organizace (NNO) zajišťují cizincům bezplatné sociální, právní a psychologické poradenství, podílejí se na tvorbě a realizaci volnočasových aktivit a

vzdělávacích programů, pomocí kterých usilují o úspěšnou integraci do české společnosti (Porsche, 2019). Autorka dále hovoří o důležitosti široké veřejnosti při pořádání přednášek a seminářů o problematice migrace nebo uprchlictví a dále také při pomoci s organizováním národních či multikulturních večerů.

Nevládní neziskové organizace nabízejí pro cizince i služby kontaktních a intervenčních center, terénní programy, noclehárny, vzdělávací kurzy, asistenci při kontaktu s různými úřady či pomoc v nouzi (MVČR, 2019). Tyto služby jsou cizincům nabízeny zdarma, jelikož jsou finančně podporovány buď státem nebo místní samosprávou či z fondů EU a z dalších zdrojů, jak je zde dále uvedeno.

## ***2.6 Organizace pracující s cizinci na území České republiky***

### **Nestátní neziskové organizace v oblasti integrace cizinců fungující v ČR:**

- Asociace občanských poraden
- Český helsinský výbor (ČHV)
- Člověk v tísni
- Evropská kontaktní skupina
- Farní charita Praha 14 Kyje
- Charita Česká republika
- IN Iustitia
- Multikulturní centrum Praha
- Arcidiecézní charita Praha
- Diakonie Českobratrské církve evangelické
- Diecézní charita Brno, Hradec Králové, České Budějovice, Litoměřice, Plzeň
- F Point, z. s.
- Charita České republiky
- Info - Dráček
- IOM - Mezinárodní organizace pro migraci
- Komunitní centrum Inbáze
- La Strada Česká republika, o.p.s.
- META o.p.s.
- Most pro - poradna pro cizince
- Mozaika - multikulturní centrum

- Organizace pro pomoc uprchlíkům Brno, Hradec Králové, Ostrava, Plzeň, Praha
- Poradna pro občanství/občanská a lidská práva, z.s.
- Poradna pro integraci Praha, Ústí nad Labem
- Sdružení pro integraci a migraci (SIMI)
- Sedm paprsků
- Slovo 21 (Seznam NNO, MVČR, 2021).

### **Centra na podporu integrace cizinců v České republice**

Integrační centra slouží cizincům jako informační body, poskytující poradenství, kurzy českého jazyka a jiné aktivity podporující rozvoj občanské společnosti a také zajišťují permanentní monitoring situace (MVČR, 2021). Od roku 2009 bylo v návaznosti na vládní materiál Koncepce integrace cizinců v České republice otevřeno celkem čtrnáct center na podporu integrace cizinců, a to celkem v deseti krajích (Centra na podporu integrace cizinců, 2021). Cílem těchto center je vytvořit prostor podporující dlouhodobou a koncepční integraci cizinců, do většinové společnosti. Tato centra tvoří komplexní síť v rámci celé České republiky, která zajišťuje ke vztahu k cílové skupině cizinců realizaci integrační politiky, jak se dále uvedeno ve zdroji uvedeno. Cílovou skupinu tvoří cizinci, kteří dlouhodobě a legálně pobývají na území České republiky a kterým byla udělena mezinárodní ochrana (osoby požívající doplňkové ochrany, azylanti).

#### ***2.7 Služby poskytované cizincům v organizacích***

- Sociální poradenství  
Cílem tohoto poradenství je pomoci osobám spadající do cílové skupiny vyřešit nepříznivou sociální situaci nebo pomoci orientovat se v systémech platných v České republice (Centra na podporu integrace cizinců, 2021). Sociální poradenství je poskytováno zdarma a probíhá formou terénní, ambulantní či online, je realizováno v souladu se zákonem č. 108/2006, o sociálních službách (Centrum pro cizince JMK, 2021).
- Právní poradenství  
V rámci tohoto poradenství jsou klientům poskytovány informace například v oblasti pobytové a vízové problematiky, zdravotní péče či pracovně-právního vztahu (Centra na podporu integrace cizinců, 2021).
- Kurzy českého jazyka

Cílem je pomoci klientům zvládnout základy českého jazyka, ale i získání znalostí o českých tradicích, kultuře, historii a zdejším prostředí (Centrum pro cizince JMK, 2021).

- Tlumočnické služby

Spočívá v doprovodu klienta do jakékoliv veřejné instituce (IC Praha, 2021).

- Sociokulturní kurzy

Sociokulturní kurzy jsou poskytovány klientům za účelem získání znalostí týkajících se života v České republice, zahrnují však i informace o právech, povinnostech a orientaci v běžných každodenních situacích (Centra na podporu integrace cizinců, 2021).

- Adaptačně-integrační kurzy „Vítejte v ČR“

Adaptačně-integrační kurz umožní cizincům získat základní informace o české společnosti, její kultuře, umožní rychlé seznámení s právy a povinnostmi na území ČR (Centra na podporu integrace cizinců, 2021). Adaptačně-integrační kurz je povinen do jednoho roku absolvovat cizinec třetí země, kterému bylo od 1.1.2021 vydáno povolení k trvalému či k dlouhodobému pobytu, jak dále zdroj uvádí.

- Spolupráce s komunitami

Centrum na podporu integrace cizinců (2021) nabízí spolupráci zástupcům komunit v rámci zajišťování tlumočení, poskytování asistenčních služeb, zprostředkování důležitých informačních materiálů.

- Vzdělávací, kulturní, sportovní a společenské akce

Cílem těchto akcí je přiblížení sociálního a kulturního specifika cizinců, se kterými se veřejnost běžně setkává, v rámci toho dochází ke zlepšení vzájemné informovanosti a k rozvoji a zlepšení vztahů mezi většinovou společností a cizinci (Centra na podporu integrace cizinců, 2021).

### **3. Legislativní rámec pobytu cizinců na území české republiky**

Cizineckou legislativu lze definovat jako soubor právních norem ukládající nebo přiznávající cizincům práva a povinnosti, přičemž se tyto práva a povinnosti mohou lišit od práv a povinností občanů státu (Čížinský et al., 2012). Tento autor dále uvádí, že cizinecké právo, které je platné v České republice je obsaženo v pramenech práva mezinárodního, národních předpisech České republiky a v právu unijním.

### ***3.1 Prameny cizineckého práva***

Jako prameny cizineckého práva jsou považovány zejména právní předpisy veřejného práva, především práva správního, jedná se tedy o:

- Zákony a podzákoné předpisy ČR
- Zakládající smlouvy práva EU, směrnice, nařízení
- Mezinárodní smlouvy (Čížinský et al., 2012).

### ***3.2 Mezinárodní právo***

Základním dokumentem cizineckého práva mezinárodního je Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951, která byla přijata Valným shromážděním OSN (Tetourová et al., 2015). Autoři dále uvádí, že mezinárodní právo obsahuje i několik dalších smluv charakteru lidskoprávního mezi které patří Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech z roku 1966, Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace z roku 1965, Protokol o právním postavení uprchlíků z roku 1967 a Úmluvu o odstranění všech forem diskriminace žen z roku 1979.

Úmluva o právním postavení uprchlíků zavazuje smluvní státy, aby k uprchlíkům přistupovali nediskriminačně a nerozlišovali je dle země původu, náboženství nebo rasy, jak autoři dále popisují. Další uvedený dokument, který garantuje možnost vyhledat a požívat azyl každé osoby je Všeobecná deklarace lidských práv z roku 1948. Následně uvádějí dokumenty, které upravují zákaz mučení či jiného ponižujícího a nelidského zacházení anebo trestání, mezi něž patří Mezinárodní pakt o občanských a politických právech z roku 1966, Evropská úmluva o ochraně lidských práv z roku 1950 a dále také Úmluva proti mučení a jinému krutému či ponižujícímu zacházení nebo trestání z roku 1984.

#### ***3.2.1 Národní předpisy***

Nejvýznamnějšími dokumenty cizinecké legislativy v rámci národních předpisů je zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a rovněž také zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (MVČR, 2021). Mezi další velmi důležité dokumenty upravující problematiku mezinárodní ochrany, legální a nelegální migrace, dočasné

ochrany a dalších oblastí patří Listina základních práv a svobod, zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR a dále také vyhlášky stanovující povinnosti cizince (MVČR, 2021).

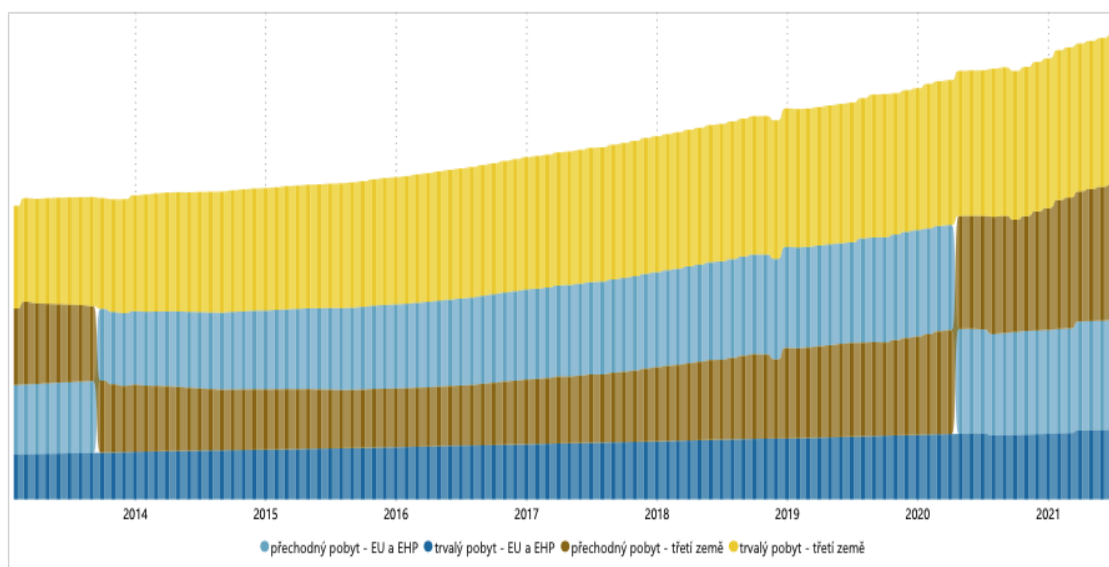
### **3.2.2 Unijní právo**

Nařízení rady, směrnice rady, směrnice evropského parlamentu a rady patří mezi základní dokumenty unijního práva v rámci legální migrace (MVČR, 2021). Tyto dokumenty se dle tohoto zdroje zaměřují na mezinárodní ochranu, povolení k pobytu cizincům třetích zemí, podmínky vstupu na území státních příslušníků třetích zemí za účelem zaměstnání. Za základní právní dokument unijního práva je považována Smlouva o Evropské unii, které stanovuje, že se její občané mohou volně pohybovat bez vnitřních hranic na území EU (Tetourová et al., 2015). Autoři uvádí další dokument, který upravuje poskytování mezinárodní ochrany neboli Smlouvu o fungování Evropské unie, kterou jsou členské státy vázány. V roce 1997 bylo považováno za nutné řešit problémy situaci týkající se značného přílivu migrantů odpovědných za udělení azylu, vznikla tzv. Dublinská úmluva (MVČR, 2022). V roce 2003 bylo přijato Evropským společenstvím Nařízení č. 343/2003 (Dublin II.), které stanovilo mechanismy a kritéria pro stanovení odpovědnosti státu za posouzení žádosti o azyl, kdy tyto jsou podané v jednom z členských států (MVČR, 2022). Další významný dokument, který je zde uveden je nařízení č. 604/2013 s názvem Dublin III, kterým je nahrazeno nařízení „Dublin II“, kdy toto stanoví postupy a kritéria pro určení země EU k příslušnosti posuzování žádosti o azyl. Posledním dokumentem zde uvedeným je nařízení Dublin IV, o kterém nebylo dosud členskými státy rozhodnuto.

### **3.3 Pobyt cizinců na území ČR**

Pobytem na území státu v podstatě rozumíme jakékoli setrvání osoby, které následuje po vstupu na území státu, tedy po překročení státních hranic daného státu (Vláčil, 2016). Na podmínky vstupu na území navazuje právní úprava podmínek pro pobyt cizinců, jak autor dále uvádí. Ústředním předpisem pobytu cizinců na území ČR je zákon o Azylu a také zákon o Pobytu cizinců na území ČR a na základě těchto zákonů mohou cizinci v ČR pobývat buďto přechodně, krátkodobě, trvale nebo dlouhodobě, což se odvíjí od jejich typu pobytu (Levová, 2010).

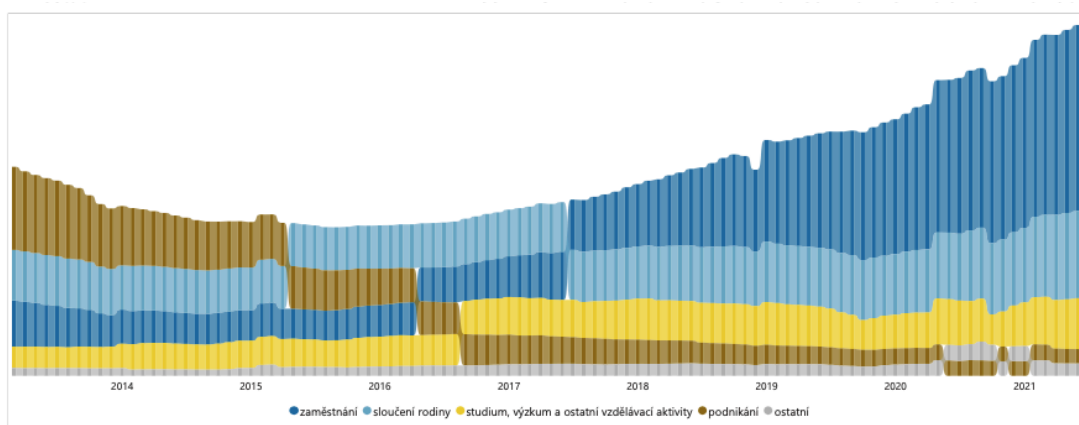
**Obrázek 3** Vývoj počtu cizinců na území ČR podle druhů pobytu



Zdroj: MVČR (2021), Čtvrtletní zpráva o migraci

Na grafu č. 3 je zobrazen vývoj počtu cizinců podle druhu pobytu mezi lety 2014 a 2021 (k 30.6.), který vyplývá ze zdrojů MVČR (2021) a je rozveden v následujících větách. Graf je rozdělen na občany třetích zemí (vyznačení v grafu hnědou a žlutou barvou) a občany EU (vyznačení světle a tmavě modrou barvou) a ukazuje celkový stav každé skupiny u přechodného a trvalého pobytu ke konci kalendářního roku. Z grafu č. 3 je zřejmé, že se počet cizinců žijící v ČR v každé kategorii zvyšuje každým rokem. V porovnání s rokem 2014, kdy v ČR žilo na základě přechodného pobytu 86 850 cizinců třetí země, jich v roce 2021 žilo 195 330. Pravidelně se od roku 2014 zvyšoval i počet cizinců třetí země žijící v ČR na základě pobytu trvalého, i když ne v takové míře jako u přechodného pobytu. V roce 2014 jich žilo v ČR 179 717 a v současné době cizinců třetí země pobývá na základě tohoto pobytu celkem 214 746. U občanů EU je také na první pohled patrné, že během let docházelo k pravidelnému zvyšování počtu cizinců pobývajících v ČR. Na základě přechodného pobytu jich v ČR v roce 2014 pobývalo 113 731 a do roku 2021 se tento počet zvedl na 157 771. U pobytu trvalého došlo také ke zvýšení, a to od roku 2014, kdy se jednalo o 71 625 do roku 2021, kdy se jedná o 100 391 občanů zemí EU (MVČR, 2021).

**Obrázek 4** Vývoj počtu cizinců na území ČR podle účelu pobytu



Zdroj: MVČR (2021), Čtvrtletní zpráva o migraci

Graf č. 4 zobrazuje údaje MVČR (2021) rozepsané v následujících větách, o tom, z jakého důvodu cizinci třetích zemí přicházejí do ČR, a to opět od roku 2014 do roku 2021. Nejvíce cizinců přišlo k 30.6. 2021 do ČR z důvodu zaměstnání (celkem 105 515), k roku 2014 pobývalo z tohoto důvodu v ČR 16 689 cizinců. Druhým nejčastějším důvodem příchodu cizinců v roce 2021 bylo sloučení rodiny, kdy z tímto účelem žilo v ČR 48 760 a v roce 2014 pouze 23 285. Třetím nejčastějším důvodem příchodu cizinců do ČR je studium, výzkum a ostatní vzdělávací aktivity. Z tohoto důvodu žilo v ČR k roku 2021 celkem 28 661 oproti počtu 14 870 z roku 2014. Jediný účel pobytu, kde je zaznamenána klesající tendence je podnikání. V roce 2014 za účelem podnikání žilo v ČR 24 865 cizinců, přičemž v roce 2021 pouze 8 172. Poslední vytvořená kategorie se nazývá „ostatní“ a do této kategorie je k roku 2021 započteno 8 236 cizinců, jedná se o nárůst od roku 2014, kdy v ČR pobývalo 4 332 cizinců třetí země (MVČR, 2021).

### ***3.3.1. Druhy pobytů***

#### **Občané zemí EU**

##### **Povolení k přechodnému pobytu**

Doklad, na jehož základě pobývají cizinci na území ČR, se nazývá „Potvrzení o přechodném pobytu na území“, vydává se na žádost občana EU (ČSÚ, 2021). Toto potvrzení nemusí mít cizinci zemí EU povinně, mají pouze právo na to si o něj požádat, z důvodu evropské legislativy nemá toto potvrzení omezenou platnost a dále usnadňuje občanům zemí EU komunikaci a jednání s úřady, bankami a jinými institucemi (ČSÚ, 2021).



Jak je již výše zmiňováno, cizinci zemí EU nemusejí disponovat na území žádným povolením k pobytu, musí však nahlásit na Policii ČR do 30 dnů od vstupu na území místo pobytu, pokud předpokládají, že na území budou pobývat déle než 30 dní, tuto povinnost si mohou splnit i u ubytovatele (ČSÚ, 2021).

### **Povolení k trvalému pobytu**

Občan zemí EU získá na území ČR povolení k trvalému pobytu po 5 letech přechodného nepřetržitého pobytu, existují však i případy stanovené zákonem, kdy může toto potvrzení získat i dříve (ČSÚ, 2021). Stejně podmínky platí i pro rodinného příslušníka občana země EU, pokud má však občan v ČR již trvalý pobyt, jeho rodinnému příslušníkovi postačí k získání trvalého pobytu v ČR nepřetržitý přechodný pobyt na území po dobu dvou let (MVČR, 2021).

V současné době je již občanům zemí EU vydáván Průkaz o povolení k trvalému pobytu s platností na 10 let, stejně tak i rodinnému příslušníku (ČSÚ, 2021).

### **Občané třetích zemí**

#### **Přechodný pobyt na území ČR**

Na základě tohoto povolení mohou občané třetích zemí pobývat na území ČR krátkodobě (obecně do 90 dnů), jak je dále uvedeno v (ČSÚ, 2021). Tento druh povolení k pobytu je nazýván vízum k pobytu nad 90 dnů neboli dlouhodobé vízum a dále existuje povolení k dlouhodobému pobytu (MVČR, 2021). Tento druh povolení mohou podle tohoto zdroje žádat cizinci třetích zemí, kterými jsou občané těch zemí, které nejsou členskými státy Evropské unie, dále Evropského hospodářského prostoru anebo Švýcarska. Cizinec může na základě těchto povolení pobývat v ČR za předpokladu, že jeho pobytem plní účel, za jakým mu bylo povolení k pobytu vydáno (jedná se o zaměstnání, studia a sloučení rodiny, jak je již výše uvedeno).

#### **Trvalý pobyt na území ČR**

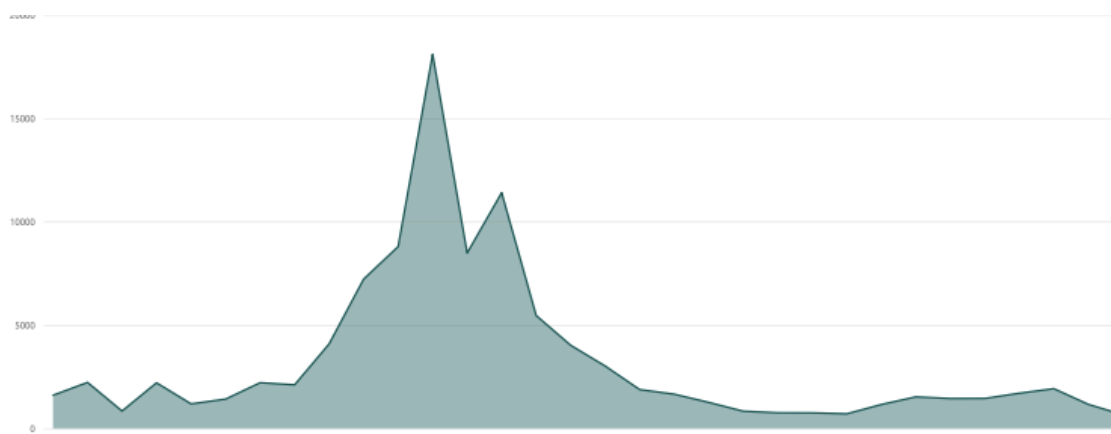
Povolení k trvalému pobytu se obecně uděluje po 5 letech nepřetržitého pobytu na území ČR nebo po 4 letech pobytu na území na základě přechodného pobytu po skončení řízení o udělení mezinárodní ochrany (ČSÚ, 2021). K délce přechodného pobytu se nepřihlíží v případě, pokud cizinec o trvalý pobyt žádá z humanitárních či jiných důvodů, v zájmu

ČR či pokud o něj žádá nezaopatřené nebo nezletilé dítě cizince, který má trvalý pobyt na území ČR nebo za účelem společného soužití rodiny (ČSÚ, 2021).

### ***Ochrana cizinců na území ČR***

Na území České republiky jsou rozlišovány dva druhy ochrany cizinců, jsou zajišťovány státem a jsou v souladu s legislativou České republiky. Jedná se o mezinárodní ochranu a dočasnou ochranu (Kamenický, 2013).

**Obrázek 5** Žádosti o udělení mezinárodní ochrany mezi lety 2016-2021 (k 30.6)



Zdroj: Ředitelství cizinecké policie MVČR (2021)

Na grafu č. 5 je zobrazen vývoj počtu žádostí o udělení mezinárodní ochrany v České republice, kdy jsou údaje zpracovány k jednotlivým měsícům mezi lety 2016-2021. Nejvíce žádostí o mezinárodní ochranu bylo evidováno v roce 2019, konkrétně v měsíci únoru, kdy se jednalo celkem o 238 žádostí (MVČR, 2021).

### ***3.4 Mezinárodní ochrana cizinců***

Mezinárodní ochrana je dle MVČR (2021) popisována jako ochrana, která je poskytována v České republice cizincům formou azylu anebo doplňkové ochrany. Mezinárodní ochrana je vymezena zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu, dále zákonem č. 273/2008, o Policii ČR. Tento zákon upravuje práva a povinnosti žadatele o mezinárodní ochranu, dále podmínky pro její získání, ale i důvody pro odnětí či zánik mezinárodní ochrany. O mezinárodní ochranu si mohou zažádat všichni cizinci, včetně občanů EU, pokud jsou ohroženi pronásledováním či vážnou újmou, o udělení mezinárodní ochrany následně rozhoduje Ministerstvo vnitra ČR ve lhůtě šesti měsíců (Macurová, 2017).

Cizinec může o udělení mezinárodní ochrany žádat až při vstupu na území České republiky, buď již na hraničním přechodu, na odboru cizinecké policie zařazené do příslušného krajského ředitelství anebo v přijímacím středisku či v zařízení pro zajištění cizinců (Macurová, 2017). Při žádosti o udělení mezinárodní ochrany má cizinec právo jednat ve svém mateřském jazyce anebo také v jazyce, kterým se zvládne dorozumět, ale jsou mu k dispozici i bezplatné služby tlumočnicka (MVČR, 2021).

V roce 1997 bylo považováno za nutné řešit problémy situaci týkající se značného přílivu migrantů odpovědných za udělení azylu, vznikla tzv. Dublinská úmluva (MVČR, 2022). V roce 2003 bylo přijato Evropským společenstvím Nařízení č. 343/2003 (Dublin II.), které stanovilo mechanismy a kritéria pro stanovení odpovědnosti státu za posouzení žádosti o azyl, kdy tyto jsou podané v jednom z členských států (MVČR, 2022). Další významný dokument, který je zde uveden je nařízení č. 604/2013 s názvem Dublin III, kterým je nahrazeno nařízení „Dubin II“, kdy toto stanoví postupy a kritéria pro určení země EU k příslušnosti posuzování žádosti o azyl. Posledním dokumentem zde uvedeným je nařízení Dublin IV, o kterém nebylo dosud členskými státy rozhodnuto.

### ***3.4.1 Držitel mezinárodní ochrany***

Držitelem mezinárodní ochrany je osoba, které byla udělena doplňková ochrana či azyl (MVČR, 2021).

### ***3.4.2 Azyl***

Azyl je ochranný status, který je státem poskytován státnímu příslušníku třetí země či osobě, která nemá žádnou státní příslušnost z důvodu rizika jejího pronásledování a také z důvodů vyjmenovaných národních i mezinárodních právních nástrojích-národním dokumentem v ČR je zákon o azylu (MVČR, 2021).

Základní formou azylu je považován azyl z důvodu pronásledování a ten se uděluje v případě, že cizinci v zemi původu hrozí tak závažné nebezpečí, že návrat by pro něj znamenal porušení základních práv nebo dokonce ohrožení života, a to například fyzickým či psychickým násilím (Kamenický, 2013). Dalším druhem je podle tohoto autora azyl za účelem sloučení rodiny, který je udělován v případě, že některý rodinný příslušník získal v České republice azyl z důvodu pronásledování. Humanitární azyl patří mezi nejčastěji udělované azyly a je směřován na cizince, kteří nesplňují podmínky pro

udělení azylu z důvodu pronásledování ani z důvodu azylu za účelem sloučení rodiny, ale existují jiné důvody stanovené zákonem, na základě kterých, je možno cizinci azyl udělit (MVČR, 2021).

### **3.4.3 Azylant**

O azylantovi hovoříme v případě, kdy byl cizinci udělen azyl, a toto je platné po celou dobu platnosti rozhodnutí o azylu (MVČR, 2021). Azylant je osoba, která prokázala strach z pronásledování v jeho zemi původu, kdy tento strach byl oprávněný, bude cizinci udělen azyl (Matoušek, 2005).

### **3.4.4 Azylová zařízení**

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu definuje azylové zařízení jako zařízení sloužící k hromadnému ubytování osob neboli azylantů, osob požívající doplňkové ochrany, žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Tento zákon dále stanovuje, že pokud má cizinec v zařízení nahlášený pobyt, má tam také právo na poskytnutí stravy a ubytování, na bezplatné zajištění základních hygienických standardů, dále má právo také na kapesné za podmínek, které jsou stanoveny v zákoně. Azylová zařízení se dle účelu rozlišují na tři druhy, a to na přijímací středisko, integrační azylové středisko a pobytové středisko (MVČR, 2021). Tato zařízení jsou zřizována ministerstvem vnitra, jak je ve zdroji dále uvedeno.

### **3.4.5 Doplňková ochrana**

Pokud cizinec nespĺňuje podmínky pro udělení azylu, ale nachází se v situaci, kdy je ve skutečném nebezpečí, či hrozí-li mu vážná újma, je mu přiznána doplňková ochrana (Kamenický, 2013). Je to kromě azylu další forma mezinárodní ochrany a je-li zjištěno, že by byli cizinci vráceni do státu, jehož jsou občany, mají tam poslední trvalé bydliště a hrozilo by jim tam vážné nebezpečí, je jim udělena doplňková ochrana (MVČR, 2021).

### **3.4.6 Dočasná ochrana**

Dočasná ochrana je upravena v zákoně č. 221/2003, o dočasné ochraně cizinců, v platném znění, kde je v § 1 odst. 2 stanovena pro Českou republiku povinnost poskytnout dočasnou ochranu cizincům, kteří museli hromadně opustit stát například z důvodu občanské války, ozbrojeného konfliktu nebo z důvodu soustavného porušování základních lidských práv a svobod. V § 2 je upraven vstup na území České republiky za

účelem poskytnutí dočasné ochrany, dále podmínky, které musí žadatel splnit pro udělení dočasné ochrany.

## 4. Specifika problematiky sociální práce s cizinci

### 4.1 *Kompetence sociálního pracovníka*

Sociální práce s cizinci spočívá zejména v tom, že se sociální pracovník setkává s klientem pocházejícím z jiného prostředí, kulturního prostředí, většinou komunikuje cizím jazykem a dodržuje odlišné zvyky a tradice (Günterová, 2005). Autorka dále uvádí, že sociální pracovník by při práci s klienty cizinci měl bez problémů tyto rozdíly zvládat rozpoznat a adekvátně jim čelit, k čemuž mu dopomáhají určité znalosti a dovednosti. Grey a Webb (2012) popisují sociálního pracovníka jako silnou a cílevědomou osobnost s pozitivním naladěním pro její práci. Autoři dále uvádějí, že k jeho práci nepochybně patří každého nově příchozího sociálního pracovníka do vybrané organizace ochotně přijmout a začlenit do kolektivu.

Kompetence sociálního pracovníky jsou podle Matouška (2021) definovány jako projev osvojené profesní role, kterou tvoří znalosti a schopnost aplikovat hodnoty profese. Zastrow (2003) popisuje kompetence sociálního pracovníka, mezi které podle něj patří například uplatnit teorie v praxi, kritické myšlení, fungovat v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka, přistupovat ke klientům se získanými vědomostmi, řešit problémy na základě získaných znalostí a dovedností, identifikovat působení vlivu sociální politiky státu na klienty, při své práci využívat vlastní osobnostní charakteristiky, znát a mít přehled o aktuální problematice.

Mezi další kompetence sociálního pracovníka patří rozvoj účinné interakce, podpora klientů, pomoc klientům k soběstačnosti, dobré naplánování postupu práce s klienty, snaha aktivně zapojovat klienty do programů a plánů (Havrdová, 1999).

Belz a Siegrist (2011) považují za klíčové kompetence ty, které se skládají ze sociálních kompetencí, z kompetencí v oblasti metod a dále kompetencí ve vztahu k vlastní osobě.

- **Sociální kompetence** spočívají ve schopnosti jedince k týmové práci a spolupráci, v komunikativních schopnostech a ve schopnosti řešit konfliktní situace.

- **Kompetence v oblasti metod** se člení na schopnosti spočívají v uplatňování znalostí, tvorbě řešení, získávání nových odborných znalostí, vytváření souvislostí, uvědomování komplikací, ale i příležitostí.
- **Kompetence ve vztahu k vlastní osobě** představují pro sociálního pracovníka schopnost být sám sobě manažerem, schopnost rozvoje vlastních hodnot, schopnost sebereflexe (Belz a Siegrist, 2011).

#### ***4.2 Znalosti a dovednosti sociálního pracovníka při práci s cizinci***

##### ***4.2.1. Znalosti***

Znalosti jsou to, co člověk ví, tvoří základ profesní výbavy sociálního pracovníka, jsou to v užším smyslu jeho kompetence (Matoušek, 2021). Logger (2008) popisuje znalosti jako předpoklady pro pochopení.

Rozšiřovat si své znalosti je součástí profesního rozvoje, který směřuje ke zdokonalení praxe a udržení znalostí, které sociální pracovník v danou chvíli má, rozšířením se rozumí například další vzdělávání, workshopy nebo recenze literatury (Matoušek, 2021).

Logger (2008) popisuje znalosti, které jsou pro sociální pracovníky nezbytné:

- *Všeobecné znalosti o používaných metodách nebo modelech*  
Sociální pracovníci musejí dobře znát metody, které používají, jelikož jsou základním předpokladem poskytnutí flexibilní podpory klientovi, kterou zrovna nejvíce potřebuje.
- *Znalosti psychologie a akulturace traumatu*  
Sociální pracovník by měl být schopen rozpoznat signály možných traumatických symptomů, umět o nich hovořit a dále nasměrovat klienty k další odborné péči.
- *Znalosti koučů, kteří jsou sami migranti*  
Znalosti koučů týkající se uprchlictví, jelikož si touto situací sami prošli.
- *Znalosti o zemích původu*  
Pochopení a znalost zemí původu přispívá k úspěšnějšímu začlenění klientů do společnosti.

- *Znalosti vztahující se ke zvládnání jazyka: vyjadřování pomocí jazyka jako podmínka pro dorozumění*

Jedná se o jazyk, ve kterém jsou spolu schopni klient a sociální pracovník komunikovat nejlépe. Cílem je umožnit cizinci vytvořit si osobní zřetelný profil, aby získal co nejvíce informací a mohl navazovat další kontakty bez pocitu jazykové bariéry (Logger, 2008, s. 91).

#### **4.2.2. Dovednosti**

Dovednosti sociálního pracovníka spočívají v aplikaci naučených postupů, které sociální pracovník získá buď v nasimulovaných či reálných situacích (Matoušek, 2021). Autor dále dovednost popisuje jako řemeslnou stránku jeho profesní výbavy.

Logger (2008) uvádí, že koučové mohou své znalosti a postoje ukázat svým chováním a rozlišuje dvě oblasti dovedností:

- *Obecné dovednosti potřebné k systematické práci* – mezi ně se řadí obecné konverzační techniky a dovednosti, kladení otázek, kde je důležité zejména naslouchat a pomocí otevřených otázek získat co nejvíce informací. Pomocí empatie sociální pracovník může vycítit, jak klient vnímá své okolí, dále by měl sociální pracovník být schopen klienta konfrontovat a pomoci mu dostat se z bezvýchodné situace. Pozitivní „přeznačkování“ znamená poskytnutí nových perspektiv jak klientovi, tak koučovi. Metakomunikace neboli mimoslovní komunikace, spočívá v objasňování situace v průběhu konverzace. Další takovou dovedností je asertivita, kterou Howard (1998) popisuje jako schopnost prosazení se bez zjevné agresivity. Asertivita je podle tohoto autora založena na souboru komunikačních dovedností, pomocí kterých je možno prosadit vlastní zájmy, ale zároveň respektovat zájmy a přání ostatních.
- *Dovednosti pro podporu a řešení problémů a rozhodování*  
Tyto dovednosti slouží k podpoře samostatného rozhodnutí klienta, společnému probrání všech argumentů, možností výběru a zhodnocení všech argumentů (Logger, 2008, s 93).

### *4.3 Metody a techniky sociální práce využívané při práci s cizinci*

Základním předpokladem intervencí sociálního pracovníka je zejména pochopení reálných klientových potřeb (Matoušek, 2005). Tento autor dále uvádí, že sociální pracovník by při práci s touto cílovou skupinou měl respektovat psychologická a sociokulturní specifika klientely. Sociální práce s cizinci je považována za jednu z nejnáročnějších pomáhajících profesí, sociální pracovník k výkonu této profese potřebuje získat určité znalosti a realizovat své dovednosti (Trousil, 2007). Sociální pracovník je také zprostředkovatelem kontaktu mezi nově příchozími a hostitelskou společností, působí taktéž jako reprezentant hostitelské společnosti neboli státu, ale současně působí i jako obhájce klienta hostitelské společnosti (Matoušek, 2005). Sociální pracovník při své práci využívá metod a technik sociální práce, má však i určitou schopnost vytvořit si o lidech a jejich životech komplexní úsudek, na jehož základě pak řídí další spolupráci (Coulhsed, 2006).

Jak je již výše uvedeno, sociální práce s cizinci je jednou z nejobtížnějších odvětví, a proto je nezbytné definovat specifické metody a techniky sociální práce, které jsou určeny pro práci s cizinci a sociálním pracovníkům poskytují návod a důležitou oporu, navádí sociální pracovníky k tomu, aby pracovali s klienty co nejefektivnějším způsobem tak, aby byl co nejvíce usnadněn proces integrace.

Mezi vybrané metody a techniky sociální práce se řadí interkulturní komunikace, koučování, networking (vytváření sítí), empowerment (posílení klienta v integraci), umění rozhodovat se, přijímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru, boj s diskriminací, sociální práce s traumatizovanými uprchlíky a depistáž (aktivní vyhledávání klientů), jak ve své publikaci uvádí Dvořáková et al. (2008).

#### **Interkulturní komunikace**

Interkulturní komunikace je realizována zejména prostřednictvím přirozených jazyků, těmi se rozumí jazyky, pomocí kterých se lidé mezi sebou dorozumívají v různých etnických společenstvích (Průcha, 2010). V rámci interkulturní komunikace by měly být překonány překážky, které jsou tvořeny odlišnostmi jednotlivých kultur (Průcha, 2010). Sociální pracovník by měl proto disponovat určitými osobnostními vlastnostmi, mezi které patří například ochota přijímat cizí názory a nevytvářet si předsudky, což nazýváme otevřeným postojem a další důležitou vlastností je kulturní empatie, která je popisována



jako umění vcítit se do chování, pocitů a myšlenek lidí z odlišných kulturních společností (Rothfus a Horská, 2008). O otevřeném postoji hovoří i Skalková (2007), která spatřuje úspěch interkulturní komunikace zejména ve snaze domluvit se na společném komunikačním jazyku, v ochotě naslouchat a komunikovat. Autorka dále uvádí, že v rámci této komunikace je možné si vytvořit i takzvaný třetí jazyk.

### **Koučování**

Koučování je v první řadě úcta a respekt ke klientovi, ale také přesvědčení, že člověk je ojedinelou bytostí, ze své podstaty sociální bytostí, to znamená, že hledá přízeň u ostatních bytostí (Nečasová, 2001). Koučování je také definováno jako umění pomáhat, které spočívá v pomoci usnadňovat lidem uvolnit jejich potenciál a má za cíl to, aby lidé za pomoci sociálních pracovníků úspěšně dosahovali svých cílů (Edelson, 2010).

Výchozím bodem koučování je vytvoření vzájemného vztahu mezi klientem a koučem, na kterém je postavena celá jejich spolupráce (Parslode, Leedham, 2016). K navázání vztahu zpravidla dochází již při prvním setkání, proto je důležitá příprava sociálního pracovníka, a to zejména seznámení se s klientovým problémem, nastudování kulturních zvyků země, ze které klient přichází a například naučit se pár slovíček v mateřském jazyce klienta, jak autorka dále uvádí. Spolupráce klienta a sociálního pracovníka je obvykle zahájena společným stanovením komunikačního jazyku, cíle spolupráce a termíny dalších schůzek, které budou pro oba vyhovující (Logger, 2008). Aby byla spolupráce úspěšná, je nutné, aby sociální pracovník znal klientovy přání, potřeby a požadavky, stejně tak by měl znát i klientovy slabé stránky, jak je zde dále uvedeno. Důležitým úkolem sociálního pracovníka je vyvolat v klientovi pocit, že je sám schopný nalézt řešení jeho situace (Cox et al., 2018). V následující fázi klient a sociální pracovník společně zhodnotí výsledky spolupráce a popřípadě naplánují další možné kroky k úspěšnější a efektivnější integraci (Logger, 2008). Na závěr autorka uvádí, že koučování skončí, když je klient schopen řešit problémy spojené s integrací samostatně.

### **Networking (vytváření sítí)**

V sociální práci je síť považována za síť vztahů, která lidem umožňuje vzájemnou spolupráci a komunikaci (Masten a Brnula, 2004). Seppänen a Kloetzer (2015) popisují, že networking slouží jako zdroj pro zprostředkování vztahů mezi klientem a ostatními navazujícími službami. V oblasti integrace cizinců je smyslem vytváření sítí pomoc cizincům v nové zemi vyřešit problémy spojené s integrací (Logger, 2008). Síťování je

jedna z oblíbených metod sociální práce, jelikož sociální pracovníci jsou si vědomi toho, že bez dobře propracovaného a kvalitního síťování, tedy bez znalosti kvalitních kontaktů by nebylo možné cizince úspěšně začlenit do společnosti (Gojová, 2007). Autorka dále popisuje problém, že se v rámci síťování cizinci často setkávají pouze se sociálními pracovníky v různých institucích, což je na škodu, protože je také velice důležité, aby se cizinci setkávali také s ostatními členy společnosti, kteří by jim byli schopni pomoci nejen v efektivnější orientaci v nové společnosti, ale také dodávají pocit jistoty a bezpečí v nové zemi.

V rámci teorie sítí Baláž (1998) rozdělil **silné a slabé vazby**. Za silné vazby jsou považovány především vazby rodinné, které jsou tvořeny na základě silného emočního pouta a vzájemné důvěry. Slabé stránky jsou dle autora tvořeny všemi ostatními členy většinové společnosti a vznikají náhodně v průběhu života (řadí se mezi ně například kolegové v práci či bývalí spolužáci). Pro člověka jsou důležité nejen ty silné vazby, ale i ty slabé, a to zejména proto, že slouží člověku jako most mezi různými sítěmi.

Autor sítě dále rozdělil na **formální a neformální**, kdy za ty formální považuje takové, které vznikly promyšleně, například setkáváním členů, které bývá plánované a je zde předem určené, kdo je členem sítě, kdežto neformální sítě si člověk vytváří a využívá jich každý den.

### **Empowerment (posílení klienta v integraci)**

Empowerment je pro sociální práci s cizinci velice důležitou metodou sociální práce, v rámci, které se sociální pracovník pokouší zvýšit takzvaný kapitál od jeho klientů (Kulhavý, 2006). Tato metoda má za cíl, aby klient byl schopný převzít si odpovědnost za svůj život co největší měrou a by tak co nejméně závislý na službách sociálních pracovníků, jak autor dále uvádí. Cizinci v nové zemi často nemají sebevědomí a nemají pocit, že by sami mohli zvládnout žít běžný život, a právě v takové chvíli přichází na řadu tato metoda, která je velmi důležitým pomocníkem sociálního pracovníka (Kulhavý, 2006). Aby nedošlo k závislosti klienta na službách sociálních pracovníků, byly v rámci metody stanoveny určité zásady, které musí sociální pracovníci dodržovat a řídit se jimi. Autor v rámci této metody popsal tyto zásady:

- Sociální pracovník je pouze podpora, poradce a informátor, respektuje klientova rozhodnutí.

- Sociální pracovník klienta může pouze informovat o způsobech řešení jeho problému.
- Klient je dospělý člověk, který je sám zodpovědný za svůj život.
- Klient je sociálním pracovníkem podporován k samostatnému jednání, snaží se, aby na jeho službách nebyl klient závislý.
- Klient se samostatně rozhoduje (Kulhavý, 2006).

Leonardsen (2007) popsal další body, pomocí kterých tato metoda plní svůj účel. Mezi tyto se řadí:

- Zapojovat osoby na okraji společnosti
- Řešit bariéry a nerovnosti ve společnosti
- Schopnost řešit problémy a tím přispívat k lepšímu začlenění osob
- Povzbuzovat lidi, aby se více zajímali o politickou situaci v zemi
- Podílet se na ochraně osob, které nejsou schopny se samy chránit
- Zapojovat se do sociálních a politických akcí za účelem ovlivnění sociální politiky, ekonomického rozvoje a svými názory přispět ke změně či odstranění nerovností (Leonardsen, 2007).

### **Umění rozhodovat se (proces rozhodování)**

Proces rozhodování je metoda, která vede cizince k tomu, aby byl sám schopen rozhodovat o svých správných volbách ve svém životě, k čemuž je nutné, aby si sám uvědomoval a uměl využít své znalosti, dovednosti, schopnosti, možnosti a aby realisticky dokázal posoudit své cíle a přání (Martens, et al., 2008).

Rozhodovací proces je dle těchto autorů složen ze šesti fází (schůzek), kde jsou domlouvány úkoly a následně probíhá jejich realizace, buď individuálně, ve skupině, možná je také kombinace obojího, schůzky vede proškolený sociální pracovník (kouč). Klienti se v průběhu tohoto procesu zapojují do dialogů, vyprávění, skupinových diskusí, ale také do her, hraní rolí či do jiných kreativních činností (Martens, et al., 2008).

Tito autoři dále popisují fáze procesu rozhodování:

- Fáze Mapa
- Fáze Kompas

- Fáze Zavazadla
- Fáze Cíl cesty
- Fáze průvodce
- Fáze Svobodné rozhodnutí zapojení se do aktivit.

V první fázi si cizinci ujasní, jaké důležité rozhodnutí již ve svém životě provedly a také jaká rozhodnutí plánují učinit. Fáze kompas spočívá v tom, že si klienti ověřují své rozhodovací strategie, co a kdo je může při rozhodování ovlivnit. Třetí fáze je charakteristická tím, že si klienti shrnují své osobní kompetence a kvality, v následující fázi si definují životní cíle, překážky a také kroky související s dosahováním cílů. Ve fázi průvodce je žádoucí, aby si klienti uvědomili, jak je široká síť jejich kontaktů, jaké možnosti a využití jim síť nabízí. V poslední fázi si klienti vyberou a rozhodnou se, jaká činnost pro ukončení rozhodovacího procesu bude nejvhodnější (Martens, et al., 2008).

### **Přijímací rozhovor a rozšíření přijímacího rozhovoru**

Přijímací rozhovor je považován za základ při poskytování podpory cizinci, jelikož na jeho základě lze získat přehled o podpoře, která je pro klienta nejvhodnější a dále vytvořit rámcový program (Martens et al., 2008). Přijímací rozhovor je chápán také jako výchozí bod spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem za předpokladu, že se sociální pracovník dozví co nejvíce informací o klientovi, což mu umožňuje vytvořit program, který bude pro klienta nejvhodnější, tomuto však předchází analýza klientových zdrojů, jak autoři dále uvádí.

Informace od klientů sociální pracovníci získávají za pomoci techniky „Přijímacího formuláře“, kde jsou obsaženy osobní údaje klienta, informace o rodinné situaci, jazyková vybavenost, zaměstnání, vzdělání, oblíbené volnočasové aktivity, znalosti a dovednosti, zájmy (Martens et al., 2008).

Rozšíření přijímacího rozhovoru je metoda, která si klade za cíl maximalizovat znalosti o schopnostech, znalostech a dovednostech cizince, které získal v zemi původu a následně ho naučit, jak o nich hovořit v nové společnosti a kultuře (Logger, Horská, 2008). Aby byla tato metoda aplikovatelná, využívají autoři následující techniky, kterými pomáhají zmapovat cizinci zkušenosti například z jeho příběhů, například autobiografické rozhovory, vypracování životopisu a seznamu klíčových slov, klientovi vlastnosti a hodnoty, které jsou aplikovatelné i v nové zemi.

## **Boj s diskriminací**

Diskriminace spočívá v utlačování jedinců či skupin na základě mnoha faktorů, například z důvodu věku, pohlaví, náboženství, národnosti či rasy (Šišková, 1998). Jsou rozlišovány dva druhy diskriminace přímá a nepřímá (Fredman, 2007). Přímou diskriminací se rozumí znevýhodňování jedinců na základě výše zmíněných aspektů, kterými jsou pohlaví, rasa a tak dále (Scheu, 2011). Za nepřímou diskriminaci se považuje určité jednání či opomenutí, kdy na základě na první pohled neutrálního výrazu, praxe či kritéria je třetí osoba znevýhodněna před ostatními (Scheu, 2011).

Úspěšným bojem s diskriminací je sblížení většinové společnosti s jedincem či skupinou, které dále směřuje k tvorbě nových vztahů a zároveň napomáhá k získání kontaktů důležitých pro vytváření sítí (Dvořáková, Mourečková, 2008). Autorky dále uvádí, že sociální pracovník má za úkol definovat příčiny diskriminace a následné rozšíření multikulturního povědomí ve společnosti, k čemuž dopomáhají multikulturní akce. V souvislosti s metodou boje s diskriminací je důležité zmínit multikulturní centra, kde mají azylantů a cizinců možnost setkat se s většinovou společností, mají možnost pořádat společenské a kulturní akce sloužící k odstranění předsudků směrem k cizincům (Dvořáková, Mourečková, 2008). Technika této metody spočívá v hledání příčin diskriminace, což je technika, která vede k rozpoznání faktorů, které mohou způsobovat diskriminaci, jedná se například o rasu, jazyk, etnický původ a věk, jak autorky dále uvádí.

## **Depistáž (aktivní vyhledávání klientů)**

Depistáž je základní metodou sociální práce spočívající ve včasném a cíleném vyhledávání jednotlivců či skupin, které mohou být ohroženy nějakou sociální událostí (MPSV, 2021). Ve zdroji je dále uvedeno, že klienti jsou aktivně vyhledáváni zejména v jejich přirozeném prostředí. Dvořáková a Mourečková (2008) označuje depistáž jako metodu terénní sociální práce založenou na přímé práci s klientem v přirozeném sociálním prostředí. Sociální pracovník pomocí depistáže dovede řešit problémy nebo jim dokonce předcházet přímo v přirozeném prostředí cizinců, je zde totiž předpoklad, že by sami cizinci nebyli schopni navštívit některou z organizací zaměřenou na pomoc cizinců (Dvořáková, Mourečková, 2008). Autorky dále uvádí, že při provádění této metody sociální pracovník aktivně vyhledává klienty, monitoruje a analyzuje jejich zdravotní, rodinnou a finanční situaci, následně poskytuje cizincům i jejich rodinám informace o

nabízených službách, které mohou pomoci například s ubytováním, zaměstnáním, vzděláváním. Sociální pracovník by měl dobře znát danou lokalitu a zejména znát sociokulturní specifika vybrané menšiny, také by měl obstojně komunikovat v cizím jazyce, často totiž klienta doprovází na úřady, kde mu poskytuje pomoc s vyplněním formulářů (Dvořáková, Mourečková, 2008).

### **Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky**

Psychologické trauma je individuální zážitek z událostí nebo trvalejších stavů, které jsou označovány jako traumatické události (Pearlman et al., 1995). Traumatická událost tedy vytváří psychologické trauma, které neumožňuje cizinci překonat zážitek a není schopen se s ním vyrovnat, což může u jedinců způsobit obavu ze smrti, onemocnění, zabití či psychózy (Pearlman, 1995). Jedinec se dle autorů může cítit fyzicky, kognitivně i emocionálně přemožen, čemuž obvykle předchází traumatické události například zneužití moci, zrada, způsobení fyzické či psychické újmy, bolest či ztrátu. U dětí se taktéž velmi často objevují psychologické symptomy, které se však mohou projevovat jinak než u dospělých, a to v závislosti na věku či vývojovém stádiu dítěte (Walmod et al., 2008). Děti dle těchto autorů často sdělují své znovuprožívání traumatu prostřednictvím her, ze kterých jsou patrné aspekty traumatizujících zkušeností.

Pro sociální pracovníky jsou znalosti psychologického traumatu nezbytně nutné, je totiž důležité, aby včas rozpoznali symptomy traumatizace a dokázali lépe pochopit reakce a chování klienta (Walmod et al., 2008). Autoři dále uvádí, že sociální pracovník poskytuje klientovi užitečné informace o příčinách a důsledcích traumatu, naslouchá mu, zaměřuje se na probuzení důvěry klienta k ostatním lidem, respektuje klientovi přání a požadavky a dále nastiňuje možnosti léčby. V případě, že sociální pracovník u klienta rozpozná symptomy traumatu, je jeho úlohou odkázat klienta do péči odborníků, kde je mu poskytnuta včasná a profesionální léčba (Wadmod et al., 2008).

## **5. Cíl práce a hypotézy**

Cílem diplomové práce bylo zjistit, pomocí jakých specifických dovedností a znalostí, technik a metod sociální práce postupují sociální pracovníci při práci s cizinci v České republice.

Z tohoto důvodu byly stanoveny dvě hypotézy:

H1: Vybrané aspekty sociální práce, pomocí kterých sociální pracovníci pracují s cizinci, se liší v závislosti na délce praxe.

H2: Vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje vybrané aspekty sociální práce potřebné při jejich práci.

## **6. Operacionalizace pojmů**

### ***Metody a techniky sociální práce s cizinci***

Jedná se o takové metody a techniky sociální práce, které sociální pracovníci využívají při sociální práci s cizinci. Do výzkumu jsou zahrnuty metody a techniky sociální práce např. interkulturní komunikace, streetwork, přijímací pohovor, posílení klienta v integraci-empowerment, poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením, aktivní vyhledávání klientů atd. (Dvořáková et. al., 2008). Vybraným metodám a technikám sociální práce je věnována otázka č. 10 v dotazníku, kde respondenti mají možnost z výčtu jednotlivých metod a technik vybrat ty metody a techniky sociální práce, které při sociální práci s cizinci používají, je zde zahrnuto například koučování, networking, boj s diskriminací, depistáž, individuální plánování.

### ***Vybrané aspekty***

Vybranými aspekty sociální práce, které jsou v této práci zkoumány, se rozumí znalosti a dovednosti, které sociální pracovník využívá při sociální práci s cizinci. Za vybrané aspekty sociální práce jsou taktéž považovány i metody a techniky sociální práce s cizinci.

### ***Dovednosti sociálního pracovníka***

Za dovednosti sociálního pracovníka jsou v této práci považovány určité zkušenosti či činnosti, které sociální pracovník získal při své praxi nebo studiu či školeních, osvojil si je a nyní je používá. Sociální pracovník pomocí těchto dovedností pomáhá cizinci najít

místo ve společnosti, aby se mohl stát její plnohodnotnou součástí. Tyto dovednosti se váží na metody a techniky sociální práce, které jsou používány při práci s cizinci, na které se zaměřuje otázka v dotazníku č. 10. Dovednosti sociálního pracovníka při práci s cizinci jsou v této práci měřeny pomocí likertovy škály otázkou č. 15, a to na stupnici od „výborná“ (nejlepší hodnocení) do „nedostatečná“ (nejnižší hodnocení). Respondenti mají možnost subjektivně zhodnotit vybrané dovednosti, kterými jsou v této práci rozuměny například kladení otázek, vedení rozhovoru, využívání osobních kontaktů a vytváření sítí.

### ***Specifické dovednosti***

Takto jsou chápány dovednosti, které jsou typické pro sociální práci s cílovou skupinou cizinců. Specifické dovednosti v této práci souvisí s metodami a technikami sociální práce, zejména jednotlivé metody a techniky (komunikace v cizím jazyce, zkoumání situace u jednotlivých klientů atd.). Tyto specifické dovednosti jsou měřeny na škále otázkou č. 15, a to na stupnici od „výborná“ (nejlepší hodnocení) do „nedostatečná“ (nejnižší hodnocení).

### ***Zkušenost***

Zkušenosti jsou subjektivně interpretovány na základě zájmů, hodnot a potřeb konkrétního jedince, přičemž jsou ovlivňovány i jeho okolím (Kolář, 2012). Pro účely této práce jsou za zkušenosti považovány všechny odpovědi respondentů na jednotlivé otázky, jelikož každá odpověď na jednotlivou otázku vychází z toho, zda má respondent s danou činností, znalostí, dovedností nějakou zkušenost, což znamená, zda ji při své práci používá či nepoužívá.

### ***Znalosti***

Znalost je v této práci chápána jako informace, kterou sociální pracovník pracující s cizinci může získat např. studiem odborné literatury týkající se dané problematiky anebo sledováním webových stránek ministerstva zahraničí země původu cizince. Řezníček (1994) popisuje znalostní výbavu sociálního pracovníka, do které spadají informace o obecných sociálních podmínkách, o sociálních jevech či o sociální politice nebo metodice profese. V tomto výzkumu je znalost chápána jako znalost týkající se různých národností, znalostí rozdílů v komunikaci aj. Znalosti jsou zkoumány pomocí otevřené otázky č. 9, která zní: „Jakými znalostmi v oblasti sociální práce s cizinci



disponujete?“. Dále jsou zkoumány v otázce č. 16, kde respondenti mají možnost své znalosti ohodnotit na škále, a to na stupnici od „výborná“ (nejlepší hodnocení) do „nedostatečná“ (nejnižší hodnocení).

### ***Vzdělání***

Zde je zjišťováno, zda dosažené vzdělání ovlivňuje znalosti a dovednosti sociálních pracovníků při jejich práci s cizinci. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definuje odbornou způsobilost jako absolvování vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v oborech, které jsou zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální politiku a v dalších společensko-vědních oborech. Vzdělání pracovníků bude v této práci zjišťováno pomocí otázky č. 2, kde jsou možnosti výběru dosaženého vzdělání, a to 1) VOŠ, 2) Bc., 3) Mgr., 4) Ph.D., nebo jiné.

### ***Subjektivní hodnocení sociálních pracovníků***

Hodnocení je náročná činnost, která zahrnuje rozhodování, rozlišování, výběr nebo význam daného hodnocení (Kolář, 2012). Hodnocení má vždy subjektivní povahu, a to i v této práci, kdy subjektivní hodnocení vychází ze strany sociálního pracovníka, je prováděno na likertově škále či zvolením jedné z možností u vybraných otázek. Subjektivní hodnocení vzniká tím, že sociální pracovník vybere např. u otázky č. 16 u vybraných znalostí, jak ji podle svého úsudku ovládá (vybere z možností „výborně“, „velmi dobře“, „dobře“, „dostatečně“, „nedostatečně“).

### ***Délka praxe***

Délka praxe je dotazována v otázce č. 4, kde jsou dány možnosti výběru, a to od období kratšího než jeden rok, jeden až tři roky, další možností je čtyři až pět let, dále šest až deset let, jedenáct až patnáct let až po 16 let a více.

## 7. Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor se skládá ze 181 sociálních pracovníků vybraných organizací, kteří se zaměřují na sociální práci s cizinci v integraci. Sociální pracovník je odborník v oboru sociální práce, jehož odborná činnost a způsobilost je vymezena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tyto organizace byly vyhledány v Registru poskytovatelů sociálních služeb v celé České republice, jedná se tedy o totální výběr. V registru poskytovatelů sociálních služeb bylo vyhledáno celkem 83 organizací, které jsou zaměřeny na cizince. Ve všech vybraných organizacích byli prostřednictvím vedoucího pracovníka osloveni všichni sociální pracovníci, kteří při výkonu své profese věnují sociální práci s cizinci a přicházejí s nimi do styku.

## 8. Metodika

Při zpracování praktické části diplomové práce byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie. Zvolená metoda pro naplnění praktické části je dotazníkové šetření, které bylo realizováno prostřednictvím internetu. Technikou je dotazník, který byl vytvořen autorkou, a následně byl zařazen do příloh. Dotazník se skládá z otázek, které jsou zaměřené na znalosti a dovednosti sociálních pracovníků, metody a techniky sociální práce, délku jejich praxe, vzdělání a sociální práci s cílovou skupinou.

### 8.1 Popis metod analýzy

Pro zpracování dat byl využit statisticko-analytický program SPSS 28,0. Pomocí tohoto programu byla vytvářena popisná statistika a byly zde testovány hypotézy. Pro testování ordinálních proměnných byla využita korelační analýza. Vzhledem k neexistenci předpokladu „normálního rozložení“ u průměrné hodnoty, byla zvolena neparametrická korelační analýza s využitím Spearmanova koeficientu. Pro testování proměnných ordinální a škálové, byl využit jednovýběrový t-test.

**Obrázek 5 - Velikost Spearmanova koeficientu**

| Hodnota korelace | Interpretace             |
|------------------|--------------------------|
| -1,0 až -0,7     | Silná negativní asociace |
| -0,7 až -0,3     | Slabá negativní asociace |
| -0,3 až 0,3      | Malá nebo žádná asociace |
| 0,3 až 0,7       | Slabá pozitivní asociace |
| 0,7 až 1,0       | Silná pozitivní asociace |

Zdroj: Vlastní výzkum. MS Excel, 2010.

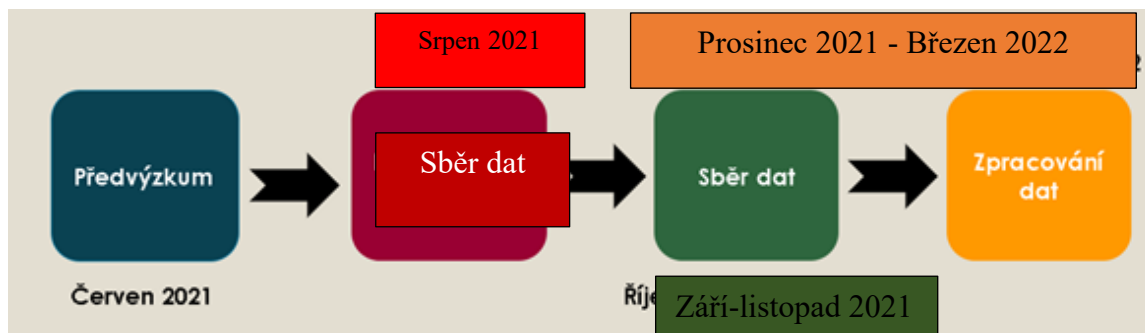
## ***8.2 Popis strategie sběru dat***

Pro účel sběru dat byly stanoveny otázky v elektronické podobě, které následně byly rozeslány pomocí emailu do příslušných organizací. Osloveni byli sociální pracovníci vybraných organizací, kteří pracují s cílovou skupinou. Všichni dotazovaní byli seznámeni s postupem v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které sloužily pouze pro naplnění cílů této diplomové práce. Dotazovaní byli osloveni prostřednictvím emailu, kdy jim byl do emailové schránky zaslán dotazník, vytvořený prostřednictvím Formuláře Google. Emailové adresy respondentů byly získány z Registru poskytovatelů sociálních služeb. Předpokládané období pro sběr dat bylo stanoveno na červen až červenec 2021. Předpokládaný počet respondentů byl 150. Počet respondentů byl předpokládán z důvodu, že neexistují statistiky, ze kterých by byl zřejmý přesný počet sociálních pracovníků v působících v požadované oblasti.

## ***8.3 Harmonogram výzkumu***

V roce 2020 byl vytvořen dotazník, který byl poté přepracován do elektronické podoby prostřednictvím Formuláře Google. Následně byli za účelem výzkumu osloveni sociální pracovníci vybraných organizací, a to v období července 2021. Bylo plánováno, že v případě nízké návratnosti dotazníku bude s prosbou o spolupráci ve výzkumné části diplomové práce respondentům opětovně zaslán dotazník emailem a tento proces sběru dat bude zahájen v září 2021. Jelikož v první vlně sběru dat byla nízká návratnost, kdy dotazník vyplnilo pouze 75 respondentů, bylo nutné realizovat druhou vlnu sběru dat. Dotazník byl tedy opět rozeslán s prosbou o jeho vyplnění. Plánovaný počet získaných odpovědí byl naplněn až v listopadu 2021, kdy bylo vyplněných dotazníků celkem 181. Z důvodu zajištění anonymity respondentů, nebylo požadováno, aby při vyplňování dotazníků byla zadána jejich emailová adresa. Při opakovaném sběru dat proto byl společně s dotazníkem rozeslán email, v jehož úvodu byla informace, že dotazník byl již jednou zasílán a následně zde byla informace o tom, že dotazník není nutné vyplňovat znovu, pokud již tak bylo učiněno. Následně po získání potřebných dat bylo zahájeno jejich zpracování a třídění. Dále byly zpracovány ostatní části diplomové práce, a to zejména diskuse a závěr. Předpokládaný termín dokončení finálních úprav a přípravy práce k odevzdání, s patřičnou úrovní kvality, byl předpokládán na květen 2022.

**Obrázek 6** Plán zpracování



Zdroj: vlastní zpracování, MS Word

#### ***8.4 Popis rizik výzkumu***

Nejvýznamnějším rizikem, které mohlo ve výzkumu nastat, byla pasivita a neochota ze strany oslovených respondentů při vyplňování dotazníku. Bohužel tato situace nastala, proto bylo nutné zahájit druhou vlnu sběru dat. Dalším možným rizikem v případě otevřených otázek, byla možnost, že respondenti nebudou ochotni tyto otázky vyplňovat z důvodu větší náročnosti. Tato situace však nenastala.

#### ***8.5 Etika výzkumu***

Každá organizace i jednotliví respondenti byli informováni o zpracování poskytnutých osobních údajů. Účast ve výzkumu byla dobrovolná a anonymní. Všechny osobní údaje byly zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

## 9. Výsledky

### Statistické zpracování dat v programu SPSS

#### 9.1 Souhrnné četnostní tabulky

**Tabulka 1** Statistika - 1.-5. proměnná

| Jakých školení, přednášek či seminářů se můžete účastnit v rámci pracoviště? |                 |                         |   |                              |  |   |
|--|-----------------|-------------------------|---|------------------------------|--|---|
|  |                 | 1. Jakého jste pohlaví? | 2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? | 3. Jak dlouho zde pracujete? | 4. Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | 5. Adaptačně integrační kurzy pro budoucí školitele |
| N  | Platné odpovědi | 181                     | 181   | 181                          | 181  | 181   |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 2** Statistika - 5. proměnná

|   |                 | 5. Finanční plánování projektů | 5. Základy projektového řízení | 5. Informace o migračních trendech | 5. Problematika integrace v oblasti práce | 5. Problematika integrace v oblasti zdravotního pojištění |
|---|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---|---|
| N | Platné odpovědi | 181                            | 181                            | 181                                | 181                                       | 181   |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 3** Statistika - 5. proměnná

|   |                 | 5. Problematika integrace v oblasti školství | 5. Problematika integrace v oblasti sociálního zabezpečení | 5. Dopady integračních opatření | 5. Krizová intervence | 5. Představení funkčních integračních postupů a možnosti implementace podle charakteru jednotlivých obcí a regionů |
|---|-----------------|--|--|---------------------------------|-----------------------|--|
| N | Platné odpovědi | 181  | 181  | 181                             | 181                   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 4** Statistika - 5.-9. proměnná

|   |                    | 5.Zásady efektivní komunikace s cizinci | 6. Jak často se školení, přednášek či seminářů účastníte? | 7. Jaká školení byste u Vás v organizaci ještě ocenil/a?*(téma školení) | 8. Jakými dovednostmi v oblasti sociální práce s cizinci disponujete? | 9. Jakými znalostmi v oblasti sociální práce s cizinci disponujete? |
|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| N | Platné odpovědi    | 179                                     | 181   | 181   | 181   | 181   |
|   | Chybějící odpovědi | 2                                       | 0   | 0   | 0   | 0   |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 5** Statistika - 10. proměnná

|   |                 | Přijímací rozhovor | 10. Koučování | 10. 2tworking | 10. Umění rozhodovat se | 10. Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky |
|---|-----------------|--------------------|---------------|---------------|-------------------------|---|
| N | Platné odpovědi | 181                | 181           | 181           | 181                     | 181   |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 6** Statistika - 10. proměnná

|   |                 | 10. Boj s diskriminací | 10. Interkulturní komunikace | 10. Streetwork | 10. Empowerment | 10. Individuální plánování |
|---|-----------------|------------------------|------------------------------|----------------|-----------------|----------------------------|
| N | Platné odpovědi | 181                    | 181                          | 181            | 181             | 181                        |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 7** Statistika - 10.- 11. proměnná

|   |                 | 10. Depistáž | Český Jazyk | 11. Anglický jazyk | 11. Německý jazyk | 11.Ruština |
|---|-----------------|--------------|-------------|--------------------|-------------------|------------|
| N | Platné odpovědi | 181          | 181         | 181                | 181               | 181        |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 8** Statistika - 11. proměnná

|   |                    | 11.<br>Ukrajiniština | 11.<br>Mongolština | 11.<br>Poština | 11.<br>Bulharština | 11.<br>Rumunština |
|---|--------------------|----------------------|--------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| N | Platné<br>odpovědi | 181                  | 181                | 181            | 181                | 181               |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 9** Statistika - 11.-15. proměnná

|   |                    | 11.<br>Španělština | 12. Z jakého<br>důvodu<br>klienti<br>nejčastěji<br>přicházejí do<br>vaší<br>organizace? | 13. Jaká<br>pozitiva<br>vidíte na<br>sociální práci<br>s cizinci? | 14. Jaká<br>negativa<br>vidíte na<br>sociální práci<br>s cizinci? | 15.<br>Zhodnoťte<br>své<br>DOVEDNOS<br>TI<br>Kladení<br>otázek |
|---|--------------------|--------------------|---|---|---|--|
| N | Platné<br>odpovědi | 181                | 181   | 181   | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 10** Statistika - 15. proměnná

|   |                    | 15.<br>Vhodná<br>motivace<br>klientů | 15. Vedení<br>rozhovoru na<br>základě<br>interkulturní<br>komunikace | 15.<br>Využívání<br>osobních<br>kontaktů | 15. Vedení<br>otevřeného a<br>srozumitelné<br>ho rozhovoru | 15. Respektov<br>ání klienta |
|---|--------------------|--------------------------------------|--|--|--|------------------------------|
| N | Platné<br>odpovědi | 181                                  | 181  | 181                                      | 181  | 181                          |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 11** Statistika - 15.-16. proměnná

|   |                    | 15.<br>Asertivita | 16. Znalost<br>kultury v<br>zemi původu | 16. Znalost<br>státního<br>zřízení země<br>původu | 16. Znalost<br>jazyka v<br>němž se s<br>cizinci<br>dorozumím | 16. Znalosti<br>týkající se<br>hledání práce<br>v zemi<br>původu |
|---|--------------------|-------------------|---|---|--|--|
| N | Platné<br>odpovědi | 181               | 181                                     | 181   | 181  | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

**Tabulka 12** Statistika - 16.-17. proměnná

|   |                    | 16. Znalost<br>politické situace<br>v zemi původu | 16.Znalosti<br>náboženství,<br>tradic a<br>zvyklostí v zemi<br>původu | 16. Znalost<br>ekonomické<br>úrovně země<br>původu | 17. Co by se<br>podle Vás mělo<br>v oblasti<br>sociální práce s<br>cizinci změnit? |
|---|--------------------|---|---|--|--|
| N | Platné<br>odpovědi | 181   | 181   | 181  | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

### **9.2 Popisná statistika**

Pro vyhodnocení dotazníkového šetření byla využita popisná statistika formou četnostních tabulek. Nejprve byly vyobrazeny souhrnné četnostní tabulky, dále jednotlivé četnostní tabulky. Některé výsledky byly dále převedeny do grafů. Data byla získána formou dotazníkového šetření a následně byla vyhodnocena pomocí programu SPSS 28,0 a Microsoft Office Excel 2010.

#### **Otázka č. 1: Pohlaví**

**Tabulka 13** Rozdělení četností zobrazující zastoupení pohlaví

| Pohlaví | Četnost | Procenta |
|---------|---------|----------|
| Ženy    | 159     | 87,8     |
| Muži    | 22      | 12,2     |
| Celkem  | 181     | 100      |

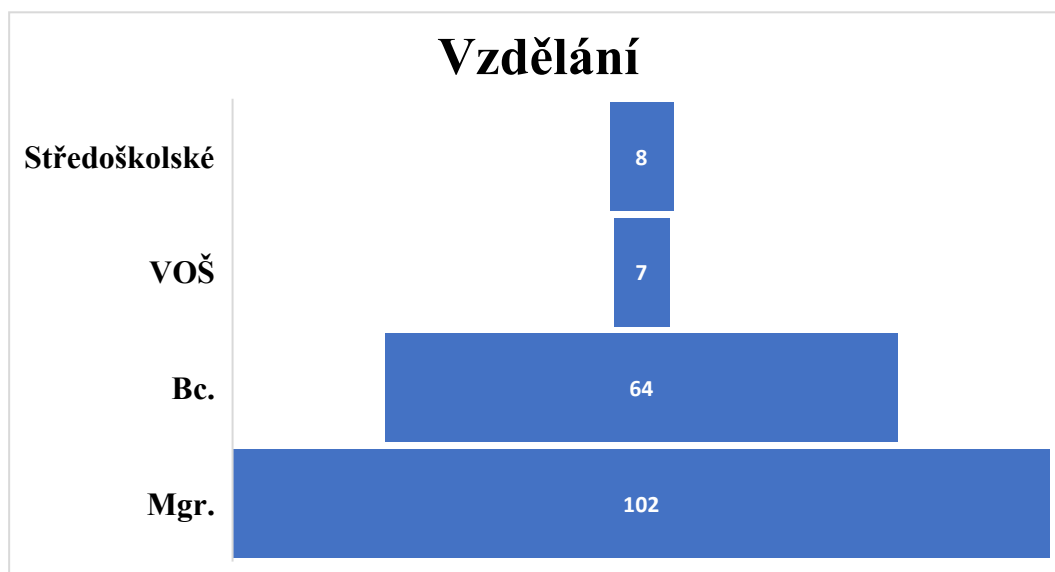
Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 1 zobrazuje počet respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 181 osob (100 %). Výzkumu se zúčastnilo 159 žen (87,8 %) a 22 mužů (12,2 %).



## Otázka č. 2: Vzdělání

Obrázek 7 Trychtýřový graf zachycující zastoupení vzdělání respondentů



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Graf č. 8 zachycuje vzdělání respondentů. Nejvíce zastoupená kategorie je vzdělání magisterské – tedy možnost Mgr., s počtem 102 (56,4 %). Druhou nejvíce zastoupenou kategorií je vzdělání bakalářské - Bc. (celkem 64 odpovědí - 35,4 %). Následuje vzdělání středoškolské, kdy tuto možnost zvolilo 8 respondentů (4,4 %) a poslední kategorií je vyšší odborné vzdělání – VOŠ v zastoupení sedmi respondentů (3,9 %).

## Otázka č. 3: Léta odpracovaná ve vybrané organizaci

Tabulka 14 Četnostní tabulka zobrazuje počet let odpracovaných v organizaci

| Roky           | Četnost | Procenta |
|----------------|---------|----------|
| Méně než 1 rok | 27      | 14,9     |
| 1-3 roky       | 60      | 33,1     |
| 4-5 let        | 53      | 29,3     |
| 6-10 let       | 27      | 14,9     |
| 11-15 let      | 11      | 6,1      |
| 16 let a více  | 3       | 1,7      |
| Celkem         | 181     | 100      |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 2 ukazuje, jak dlouho jednotliví respondenti pracují ve vybrané organizaci. Nejvíce respondentů (60), což je v celkovém součtu 33,1 %. Druhou nejčastěji volenou možností je 4-5 let, kterou zvolilo celkem 53 respondentů (29,3 %). Nejméně respondentů zvolilo možnost 16 let a více, konkrétně jen 3 respondenti (1,7 %).

#### **Otázka č. 4: Léta odpracovaná v oblasti sociální práce s cizinci**

**Tabulka 15** Četnostní tabulka zobrazuje počet let odpracovaných v oblasti sociální práce s cizinci

| <b>Roky</b>    | <b>Četnost</b> | <b>Procenta</b> |
|----------------|----------------|-----------------|
| Méně než 1 rok | 35             | 19,3            |
| 1-3 roky       | 47             | 26              |
| 4-5 let        | 38             | 21              |
| 6-10 let       | 37             | 20,4            |
| 11-15 let      | 14             | 7,7             |
| 16 let a více  | 10             | 5,5             |
| Celkem         | 181            | 100             |

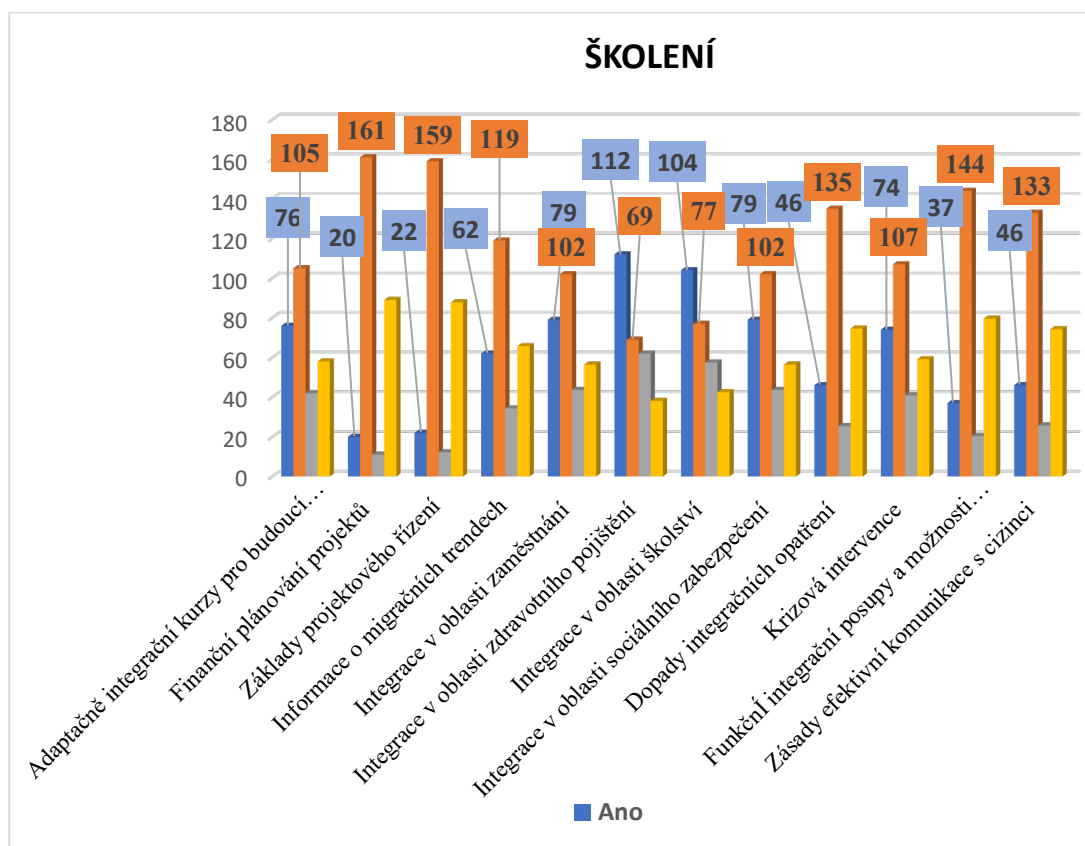
Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 3 popisuje, jak dlouho jednotliví respondenti pracují v oblasti sociální práce s cizinci. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že nejvíce dotazovaných respondentů pracuje v této oblasti 1-3 roky, kdy tuto možnost zvolilo 47 respondentů (26 %). Následovala kategorie 4-5 let, kterou zvolilo 38 respondentů (21 %). Další nejvíce volenou kategorií je 6-10 let, vybralo 37 respondentů (20,4 %). Nejméně zastoupenými kategoriemi byli 11-15 let (14 respondentů - 7,7 %) a 16 let a více, kterou zvolilo 10 respondentů - 5,5 %).

### Otázka č. 5 Školení, kterých se zaměstnanci mohou účastnit v rámci svého pracoviště

V rámci otázky č. 5 měli respondenti za úkol vybrat u jednotlivých školení možnost „ano“ a „ne“, což vyznačovalo, zda mají možnost účastnit se uvedených školení na jejich pracovišti, či nemají. Byla vytvořena tabulka s jednotlivými možnostmi a u každé z možností možnost ANO či NE.

**Obrázek 8** Sloupcový graf zobrazující Školení na pracovišti



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Z grafu č. 9 je na první pohled viditelné, že ve většině případů u vybraných možností školení převyšuje modrý ukazatel oranžový, který zobrazuje možnost „ne“, což znamená, že respondenti nemají možnost účastnit se školení na jejich pracovišti.

**Tabulka 16** Tabulka navazuje na graf č. 9 a zobrazuje výčet školení, které mohou sociální pracovníci využívat v rámci organizace, ve které pracují

| Školení   | Ano | Ne  | ANO % | NE % |
|---|-----|-----|-------|------|
| Adaptačně integrační kurzy pro budoucí školitele  | 76  | 105 | 42    | 58   |
| Finanční plánování projektů   | 20  | 161 | 11    | 89   |
| Základy projektového řízení   | 22  | 159 | 12,2  | 87,8 |
| Informace o migračních trendech   | 62  | 119 | 34,3  | 65,7 |
| Integrace v oblasti zaměstnání  | 79  | 102 | 43,6  | 56,4 |
| Integrace v oblasti zdravotního pojištění   | 112 | 69  | 61,9  | 38,1 |
| Integrace v oblasti školství  | 104 | 77  | 57,5  | 42,5 |
| Integrace v oblasti sociálního zabezpečení  | 79  | 102 | 43,6  | 56,4 |
| Dopady integračních opatření  | 46  | 135 | 25,4  | 74,6 |
| Krizová intervence  | 74  | 107 | 40,9  | 59,1 |
| Zásady efektivní komunikace s cizinci   | 46  | 133 | 25,7  | 74,3 |
| Funkční integrační postupy a možnosti implementace podle charakteru jednotlivých obcí a regionů | 37  | 144 | 20,4  | 79,6 |
| Celkem  | 181 | 100 | 100   | 100  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 4 představuje možnosti školení, které mohou sociální pracovníci využívat v rámci svého pracoviště. Z výzkumu vyplynulo, že nejvíce respondentů na svém pracovišti využívá školení týkající se Integrace cizinců v oblasti zdravotního pojištění (toto vybralo celkem 112 respondentů - 61,9 %). Druhým nejvíce využívaným školením je integrace cizinců v oblasti školství, kterého má možnost účastnit se 104 respondentů (57,5 %). Následuje školení se zaměřením na integraci v oblasti zaměstnání, které využívá 79 respondentů (43,6 %). Dalšími méně využívanými školeními jsou např. krizová intervence, základy projektového řízení a zásady efektivní komunikace s cizinci.

## Otázka č. 6 Četnost účasti na školeních

**Tabulka 17** Četnostní tabulka zobrazuje, jak často se respondenti účastní školení

| Možnosti      | Četnost | Procenta |
|---------------|---------|----------|
| 1x za týden   | 3       | 1,7      |
| 1x za měsíc   | 39      | 21,5     |
| 2x za měsíc   | 4       | 2,2      |
| 1x za půl rok | 33      | 18,2     |
| 1x za rok     | 11      | 6,1      |
| 3x za rok     | 26      | 14,4     |
| 4x za rok     | 22      | 12,2     |
| 5x za rok     | 13      | 7,2      |
| Individuálně  | 30      | 16,6     |
| Celkem        | 181     | 100      |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Jelikož u této kategorie nebyly zastoupeny všechny možnosti a při sběru dat vznikla nová možnost, byla provedena rekategorizace, kdy došlo k redukci na dvě kategorie, viz níže.

### Rekategorizace:

**Tabulka 18** Četnostní tabulka zobrazuje, jak často se respondenti účastní školení

| Možnosti         | Četnost | Procenta |
|------------------|---------|----------|
| Týdně            | 3       | 1,7      |
| Měsíčně          | 43      | 23,5     |
| Půlročně         | 33      | 18,2     |
| Více krát za rok | 72      | 39,9     |
| Individuálně     | 30      | 16,6     |
| Celkem           | 181     | 100      |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Jak je již výše uvedeno, jelikož ve výzkumu nebyly zastoupeny všechny uvedené možnosti, byla v rámci rekategorizace vytvořena tabulka č. 6, kde byly možnosti sjednoceny. V rámci rekategorizace dat vznikly kategorie účasti respondentů na školeních. Nejvíce zastoupenou kategorií je „více krát za rok“, do této kategorie spadá 72 respondentů (39,9 %). Druhou nejvíce zastoupenou kategorií je „měsíčně“, která je tvořena 43 respondenty (23,5 %). Následuje kategorie „půlročně“, kam dle provedeného

výzkumu spadá 33 respondentů (18,2 %) a dále kategorie týdně, kterou zvolili 3 respondenti (1,7 %). Výzkum ukázal, že 30 respondentů má v rámci zaměstnání možnost účastnit se školení „individuálně“, což znamená, že dle získaných odpovědí je respondentům od nadřízeného pracovníka domluveno školení, o které mají zájem, když ho právě potřebují.

### Otázka č. 7 Školení, která by sociální pracovníci na svých pracovištích ocenili

**Tabulka 19** Tabulka zobrazující školení, která by sociální pracovníci ocenili

| Nová školení   | Četnost | Procenta |
|----------------|---------|----------|
| Žádné          | 49      | 27,1     |
| Komunikace     | 11      | 6,1      |
| Jazyk          | 18      | 9,9      |
| Legislativa    | 13      | 7,2      |
| Finance        | 15      | 8,3      |
| Cílové skupiny | 41      | 22,7     |
| Dovednosti     | 34      | 18,8     |
| Celkem         | 181     | 100      |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci by na svých pracovištích ocenili, kdyby jim byla nabídnuta nová školení, kterými by si rozšířili své znalosti. Přestože 49 respondentů uvedlo, že jsou se současnou nabídkou školení spokojeni, tedy žádná nová školení nevyhledávají, dalších 132 respondentů má zájem o nová školení na svém pracovišti. Nejvíce respondentů má zájem o školení týkající se informací o jednotlivých cílových skupinách klientů, tedy školení se zaměřením na specifika jednotlivých etnik, se zaměřením na odlišné kultury, na práci s cizinci z různých zemí světa, by ocenilo 41 osob (22,7 %). Další žádanou problematikou je problematika týkající se dovedností sociálních pracovníků (34 respondentů - 18,8 %), kdy respondenti uvedli, že by měli zájem zejména o školení zaměřené na integraci, základy projektového řízení, práci se stresem, time management, zvládání krize klienta, jak předcházet syndromu vyhoření a podobně. Dalšími oblastmi, které by byly pro sociální pracovníky obohacujícími, jsou např.

komunikace, jazykové kurzy, dále kurzy zaměřené na legislativu a změny v legislativě, pobytovou legislativu, školení zaměřená na práva cizinců a aktuální změny v legislativě pojištění. Poslední oblastí, o kterou by měli respondenti zájem, jsou a finance. V této oblasti by je nejvíce zajímala dluhová problematika a problematika daní.

### **Otázka č. 8 Dovednosti v oblasti sociální práce s cizinci, kterými respondenti disponují**

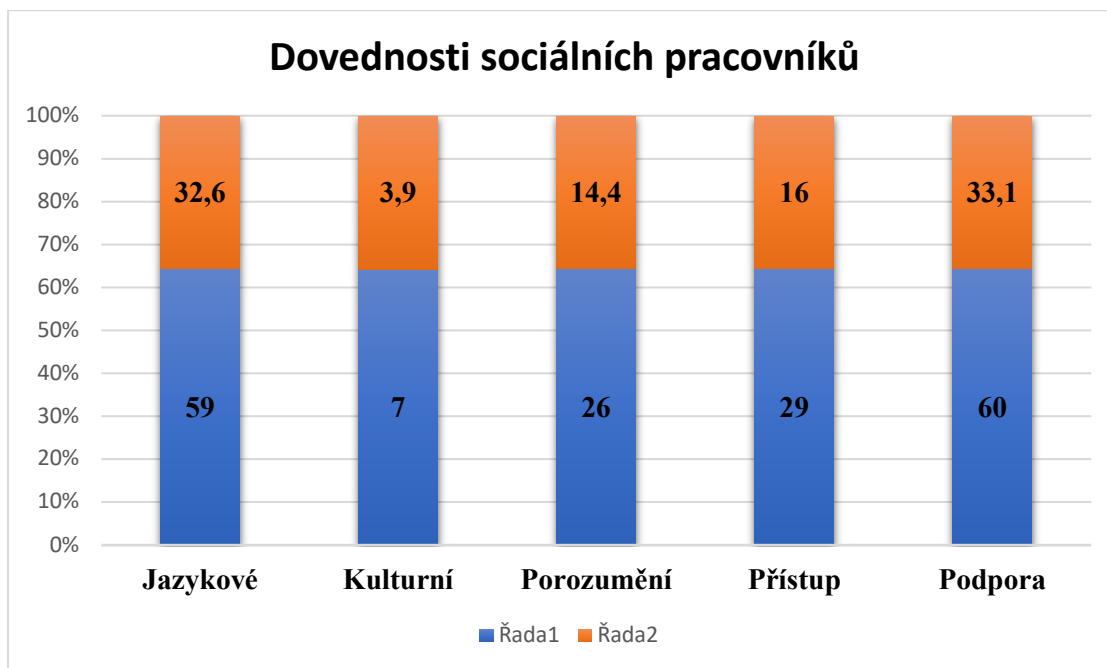
**Tabulka 20** Tabulka dovedností, kterými sociální pracovníci disponují

| <b>Dovednosti</b> | <b>Četnost</b> | <b>Procenta</b> |
|-------------------|----------------|-----------------|
| Jazykové          | 59             | 32,6            |
| Kulturní          | 7              | 3,9             |
| Porozumění        | 26             | 14,4            |
| Přístup           | 29             | 16              |
| Podpora           | 60             | 33,1            |
| Celkem            | 181            | 100             |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

V otázce č. 8 byli respondenti vyzváni, aby subjektivně zhodnotili, jakými disponují dovednostmi v oblasti sociální práce s cizinci. Vzhledem k rozmanitosti odpovědí, proběhlo jejich kódování. Bylo vytvořeno celkem 5 kategorií v oblasti dovedností. Respondenti dle svého subjektivního názoru nejvíce disponují dovednostmi podpůrnými (60 respondentů - 33,1 %). Druhou nejčastější dovedností sociálních pracovníků jsou dle tohoto výzkumu jazykové dovednosti, jelikož jimi disponuje 59 dotazovaných, což je 32,6 %. Třetí nejčastější dovedností, kterou respondenti uvedli, je přístup, který je dle respondentů klíčový k tomu, aby bylo klientům cizincům poskytnuta co nejlepší pomoc a péče. Přístup ke klientům je klíčový dle 29 respondentů (16 %). Posledními uvedenými dovednostmi jsou dovednosti kulturní, což uvedlo 7 respondentů (3,9 %).

**Obrázek 9** Sloupcový graf zobrazující dovednosti sociálních pracovníků



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Pro snazší orientaci ve vyhodnocených datech, byl vytvořen graf č. 10, kde jsou dobře viditelné četnosti a vybrané dovednosti, které respondenti uvedli. Modrý sloupec zobrazuje počet respondentů, kteří uvedli danou dovednost, oranžový sloupec zobrazuje procentuální zastoupení. Stejně tak jako z předchozí tabulky vyplývá, že nejvíce respondentů disponují podpůrnými dovednostmi, kterými jsou například podpora klienta při hledání zaměstnání a kontaktů v příjímací zemi, dále i emocionální podpora. Téměř stejný počet respondentů disponuje i dovednostmi jazykovými, což spočívá v tom, že respondenti často ovládají více světových jazyků, pomocí kterých se mohou dorozumívat s klienty, někteří respondenti jsou například lektory českého jazyka. Následují dovednosti porozumění, které dle respondentů tvoří trpělivost, pochopení, empatie, naslouchání, vyjádření porozumění, předávání informací, konkrétní pomoc a rada nebo pochopení interkulturních rozdílů. Další je dovednost přístup ke klientům, do které se řadí důvěra a partnerský přístup, pro klientský přístup, trpělivost a ochota vždy pomoci, předávání informací srozumitelně, případně i zjednodušeně. Dále z výzkumu vyplynula i možnost dovedností kulturních, které spočívají zejména v přehledu o kultuře ve vybraných zemích, politické situaci a situaci týkající se získání zaměstnání v zemi původu cizinců.

**Otázka č. 9 Znalosti v oblasti sociální práce s cizinci, kterými respondenti disponují**



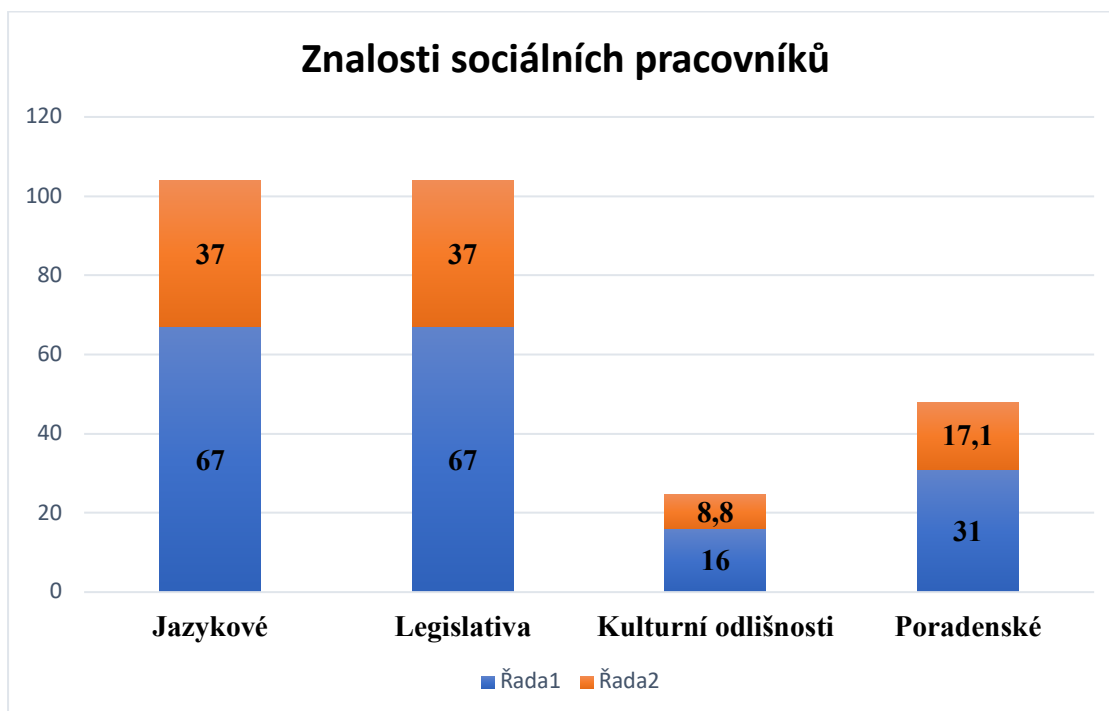
**Tabulka 21** Tabulka znalostí, kterými sociální pracovníci disponují

| Znalosti            | Četnost | Procenta |
|---------------------|---------|----------|
| Jazykové            | 67      | 37       |
| Legislativa         | 67      | 37       |
| Kulturní odlišnosti | 16      | 8,8      |
| Poradenské          | 31      | 17,1     |
| Celkem              | 181     | 100      |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 9 představuje odpovědi k otázce č. 9, kdy respondenti uvedli, jaké mají znalosti potřebné pro sociální práci s cizinci. V této otevřené otázce respondenti odpovídali různě, byly tedy vytvořeny kategorie, do kterých jednotlivé odpovědi spadají. Nejvíce zastoupenou kategorií je kategorie znalostí jazykových a ve stejném počtu je zastoupena i znalost týkající se legislativy. Dotazovaní sociální pracovníci dále uvedli, že pro sociální práci s cizinci jsou rovněž důležité i znalosti týkající se poradenství. Poslední kategorií, která vznikla v rámci této otázky je kategorie znalosti kulturních odlišností.

**Obrázek 10** Sloupcový graf zobrazující znalosti sociálních pracovníků



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Aby byla orientace ve znalostech uvedenými sociálními pracovníky, byl vytvořen graf č. 11, kde jsou dobře viditelné kategorie dovedností, které respondenti uváděli. Modrá sloupce, stejně jako u grafu předchozího zobrazují četnosti odpovědí, sloupce oranžové zobrazují procentuální část z celku. Výzkumem bylo zjištěno, že kategorie znalostí „jazykové“ je vnímána sociálními pracovníky jako znalost, ale i jako dovednost. V rámci této otázky respondenti odpovídali, že disponují znalostmi jazykovými, zejména uváděli, že je jim velice blízký anglický jazyk. Znalosti jazykové uvedlo 67 respondentů (což je 37 % z celku). Další významnou kategorií, která vznikla na základě odpovědí, které byli např. znalost zákonů, pobytové legislativy, právní znalosti, znalost zákona o pobytu cizinců, všeobecné právní povědomí, sociálně-právní informace, znalost vnitřních dokumentů, široké znalosti z různých právních odvětví, ale i znalost legislativy související se sociálním zabezpečením a zdravotním pojištěním. Tato kategorie byla zastoupena stejným počtem jako kategorie předchozí. Další kategorií, kterou zastupuje 31 odpovědí (17,1 %) jsou znalosti poradenství, která vznikla na základě odpovědí typu: odborná poradenská činnost, poradenství ve vzdělávání, komunikace s lidmi, studium zaměřené na poradenství, poradenství ohledně sociální, zaměstnanecké, bytové a dluhové problematiky, motivační rozhovory, poradenství ohledně práce s rodinou. Nejméně zastoupenou kategorií, která vznikla na základě výzkumu je kategorie znalostí „kulturní odlišnosti“, která je tvořena následujícími odpověďmi: znalost odlišnosti různých kultur, znalosti praktických příkladů, znalost kulturních odlišností, znalost cizinecké problematiky apod. Do této kategorie spadá 16 odpovědí, což je 8,8 % z celku.

**Otázka č. 10 Metody a techniky sociální práce s cizinci, které sociální pracovníci používají**

**Tabulka 22** Tabulka metod a technik sociální práce s cizinci

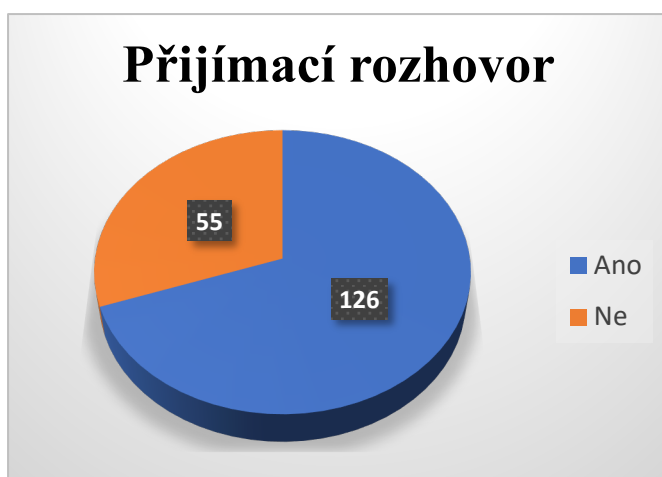
|  |
|--|
| <b>Přijímací rozhovor</b>                          |
| <b>Koučování</b>                                   |
| <b>Networking</b>                                  |
| <b>Umění rozhodovat se</b>                         |
| <b>Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky</b> |
| <b>Boj s diskriminací</b>                          |
| <b>Interkulturní komunikace</b>                    |
| <b>Streetwork</b>                                  |
| <b>Empowerment</b>                                 |
| <b>Individuální plánování</b>                      |
| <b>Depistáž</b>                                    |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 10 představuje vybrané metody a techniky sociální práce, které byly respondentům předloženy za tím účelem, aby u každé zvolili, zda vybranou metodu a techniku používají. Respondenti tedy u každé možnosti volili „ano“, to znamená, že vybranou metodu a techniku při své práci využívají anebo volili „ne“, což znamená, že tuto metodu a techniku při své práci nevyžívají.

V rámci této otázky proběhlo rozpracování jednotlivých odpovědí do grafů, kde jsou u jednotlivých možností zobrazeny četnosti a procentuální zobrazení možnosti ano či ne.

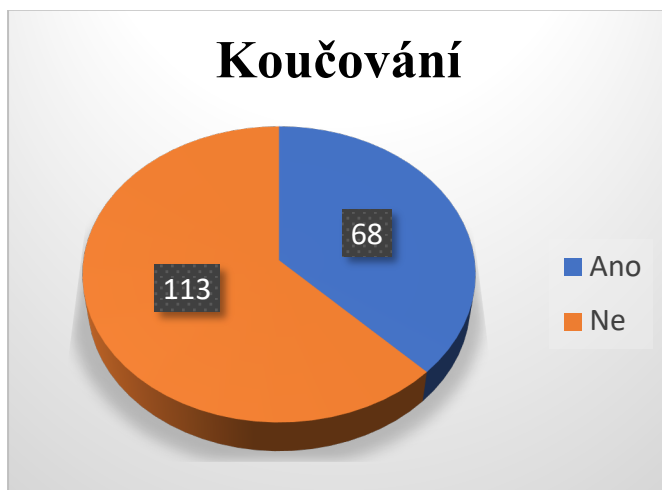
**Obrázek 11** Přijímací rozhovor



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že 69,6 % dotazovaných při své práci využívá techniku přijímacího rozhovoru, z výzkumu tedy vyplynulo, že 126 respondentů tuto techniku využívá a ovládá, zbylých 55 respondentů (30,4 %) tuto techniku při práci nevyužívají.

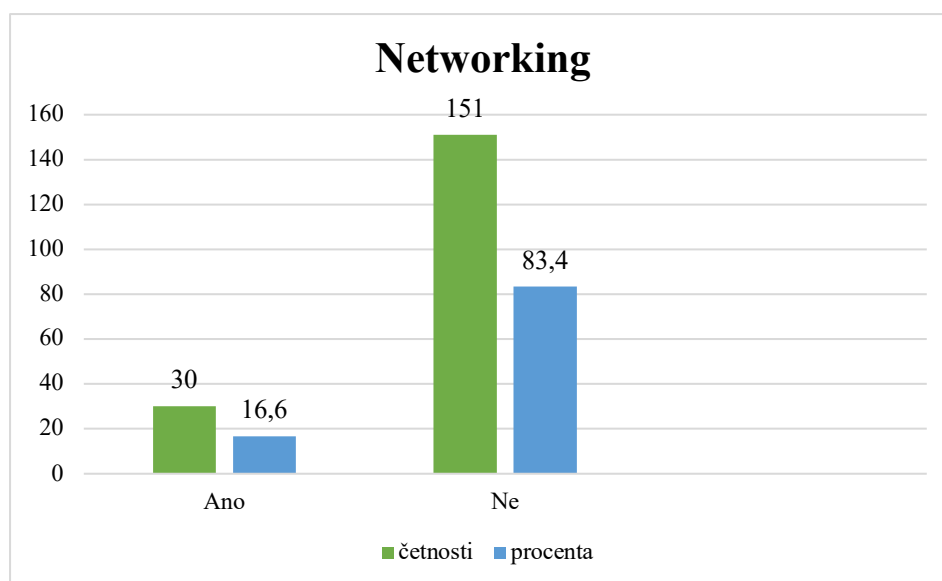
**Obrázek 12** Koučování



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že koučování není sociálním pracovníkům příliš blízké, při práci s cizinci ho využívá 68 respondentů (37,6 %). Velké množství respondentů tedy vybralo možnost „ne“. Bylo zjištěno, že koučování nevyužívá 113 respondentů (62,4 %).

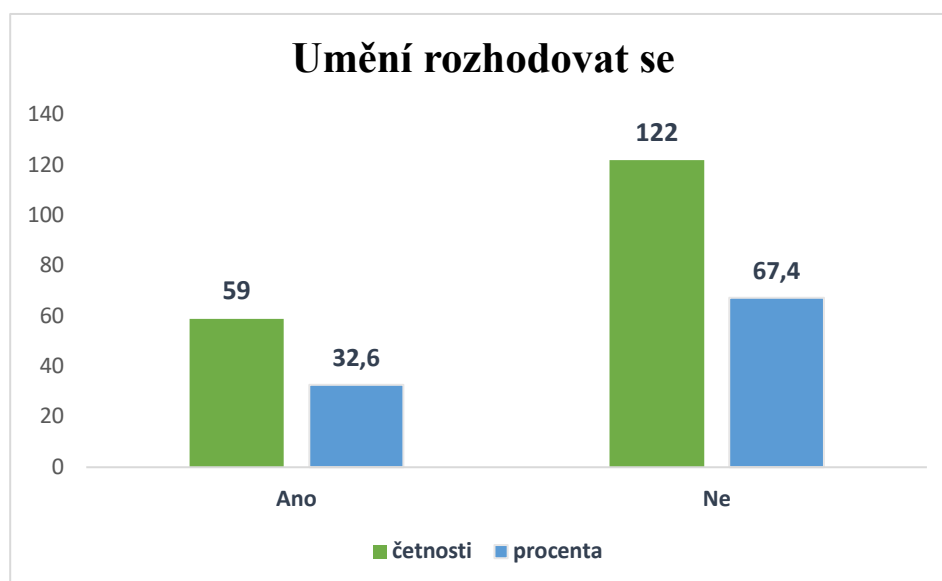
**Obrázek 13** Networking



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Graf č. 14 zobrazuje odpovědi respondentů na otázku, zda při své práci využívají networking. Zelený sloupec představuje počet respondentů, kteří na otázku odpověděli, sloupec modrý ukazuje procentuální zastoupení. Zelený sloupec s hodnotou 30 zobrazuje počet respondentů, kteří networking používají, kdy se jedná celkem o 16,6 %, což představuje modrý sloupec. Tato možnost se ukázala tak, že respondenty není tolik využívána, jelikož 151 respondentů uvedlo, že tuto techniku nevyužívají. Jedná se celkem o 83,4 % dotazovaných.

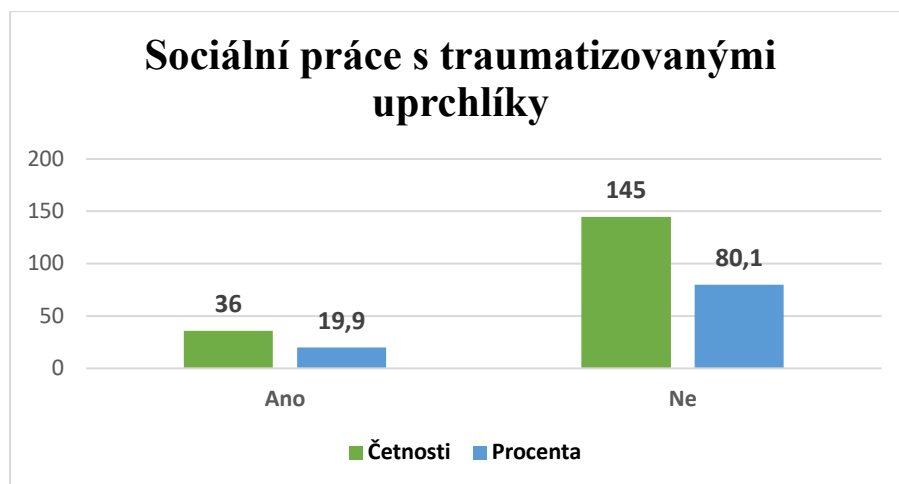
**Obrázek 14** Umění rozhodovat se



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Umění rozhodovat se je rovněž považováno za metodu a techniku sociální práce. Tato možnost se jeví tak, že je využívána i v běžném mimopracovním životě. Z výzkumu však vyplynulo, že tuto metodu a techniku při své práci využívá pouze 59 respondentů, což je 32,6 % ze všech dotazovaných. Větší počet respondentů uvedlo, že tuto nepoužívají, odpověď „ne“ zvolilo 122 respondentů (67,4 %).

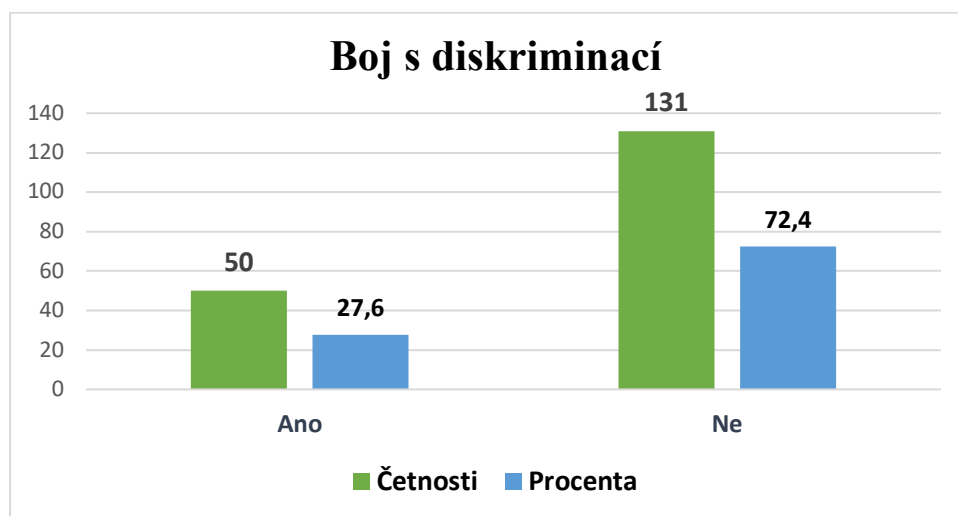
**Obrázek 15** Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Graf č. 16 představuje zkušenost sociálních pracovníků se sociální prací s traumatizovanými uprchlíky. Výzkum ukázal, že tuto zkušenost má pouze 19,9 % dotazovaných, tedy 36 respondentů. Zbýlých 145 respondentů z této možnosti vybrali „ne“, což znamená, že sociální práci s traumatizovanými uprchlíky neznají, či ji ještě nezažili.

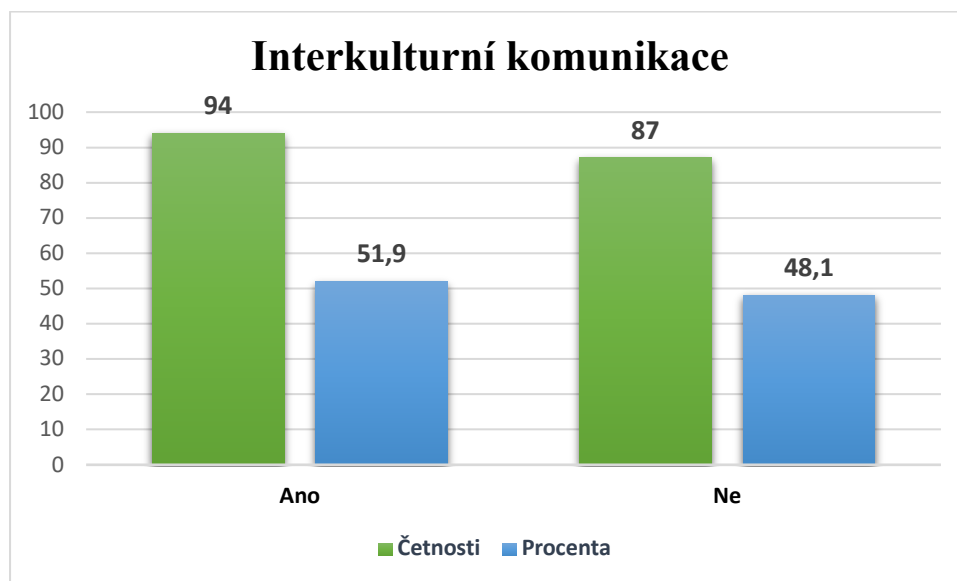
**Obrázek 16** Boj s diskriminací



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že „Boj s diskriminací“ není rovněž mezi sociálními pracovníky příliš rozšířený. Pouze 27,6 % - tedy 50 respondentů uvedli, že boj s diskriminací patří k jejich práci, tudíž s ním pracují. Ostatní respondenti, kterých bylo 151 u této otázky uvedli možnost „ne“, což znamená, že tento neznají, či ho nepoužívají.

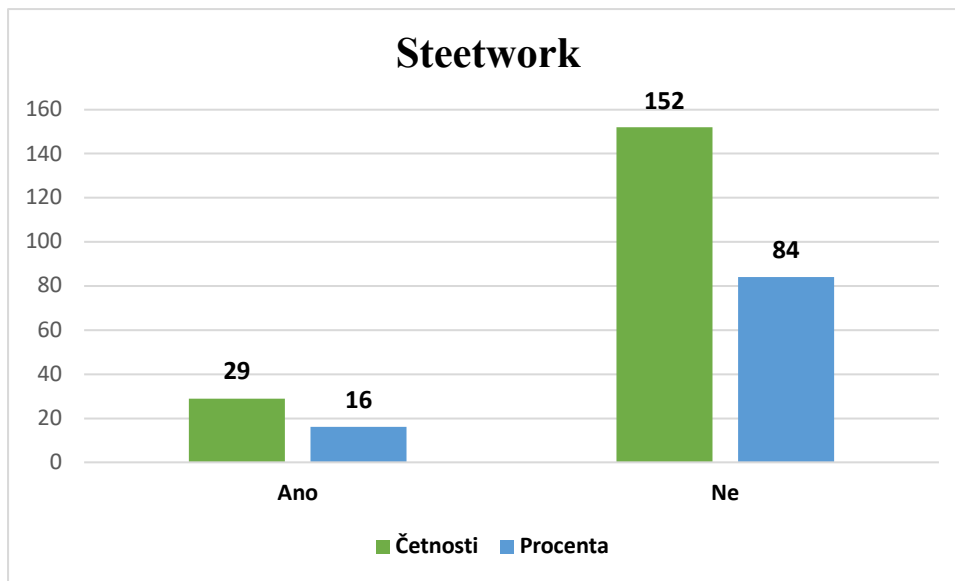
**Obrázek 17** Interkulturní komunikace



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Graf č. 18 zobrazuje odpovědi na otázku, zda sociální pracovníci při práci s cizinci využívají interkulturní komunikaci. Výzkumem bylo zjištěno, že interkulturní komunikaci používá více než půlka dotazovaných, tedy 94 respondentů, což je 51,9 % z celku. Menší polovina, která je tvořena 87 respondenty odpověděla na tuto otázku ne, tedy že interkulturní komunikaci nepoužívají. Takto odpovědělo 48,1 % dotazovaných.

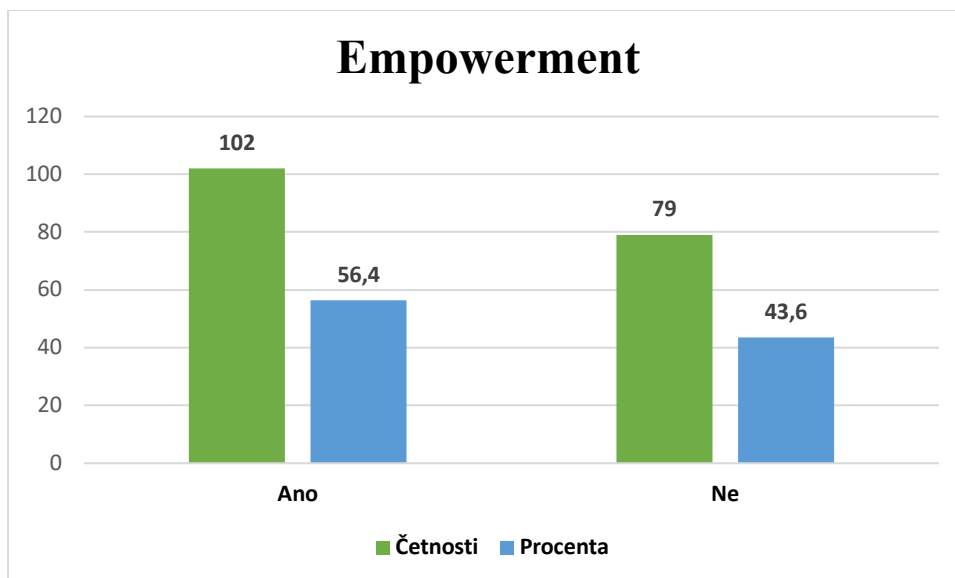
**Obrázek 18** Streetwork



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že steetworku se věnuje pouze 29 respondentů z celku, tedy 16 %. Dalších 152 respondentů, což je 84 % uvedlo, že streetworku se nevěnují. Z výzkumu tedy vyplynulo, že většina dotazovaných streetwork při své práci nevyužívá.

**Obrázek 19** Empowerment



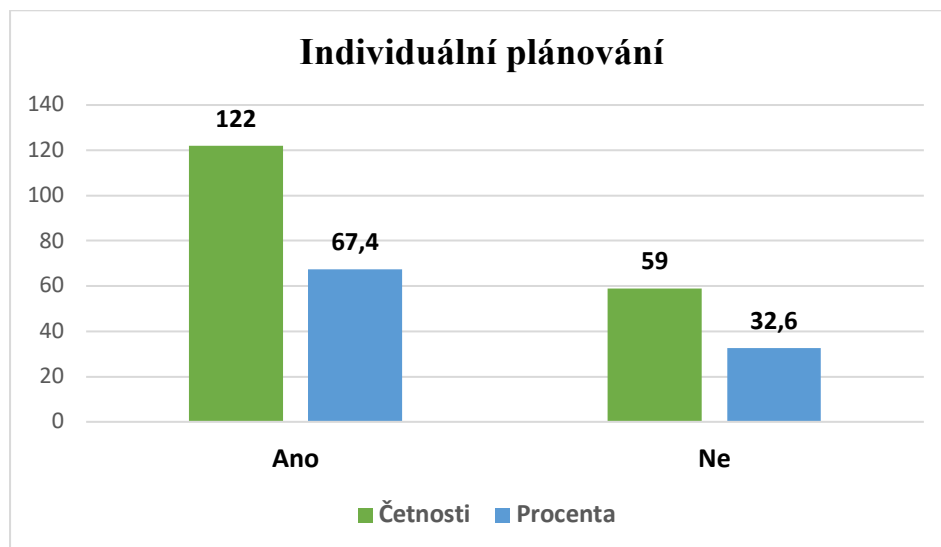
Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Empowerment spočívá v pomoci klientovi tím způsobem, aby byl v nové zemi více samostatný, posílit tedy jeho schopnost začlenění do společnosti. Výzkum ukázal, že empowerment je využíván sociálními pracovníky (102 z celku), tedy více než polovinou



- 56,4 %. Ve zbylých případech však využíván není, celkem 79 sociálních pracovníků ve výzkumu uvedlo, že empowerment nepoužívají, jedná se o 43,6 %.

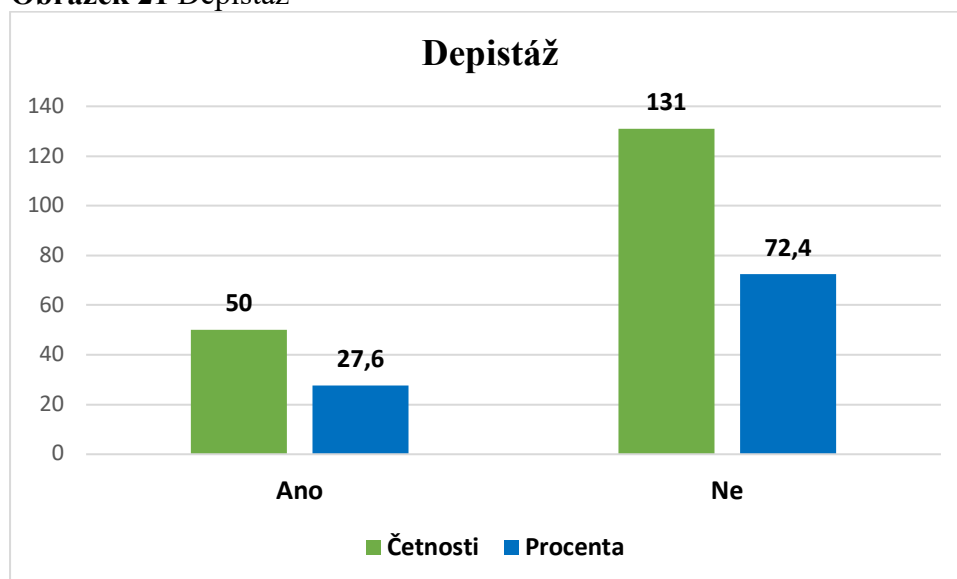
**Obrázek 20** Individuální plánování



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Individuální plánování by měl ovládat každý sociální pracovník, bez ohledu na to, s jakou cílovou skupinou pracuje. Z výzkumu vyplynulo, že většina sociálních pracovníků individuální plánování ovládá, toto uvedlo celkem 122 respondentů, což je 67,4 %. Je zde však 59 respondentů (32,6 %), kteří u této otázky uvedli možnost „ne“, což znamená, že individuální plánování při své práci nevyužívají.

**Obrázek 21** Depistáž



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Depistáží se rozumí aktivním vyhledání klientů. Je zřejmé, že depistáž nebude používána v sociální práci se všemi cílovými skupinami. V sociální práci s cizinci by však mohla/měla být využívána. Výzkum však ukázal opak-bylo zjištěno, že depistáž používá v rámci svého zaměstnání pouze 50 respondentů, což je 27,6 %. Z výzkumu tedy vyplynulo, že větší část dotazovaných depistáž nevyužívá. Celkem 131 respondentů uvedlo, že depistáž při své práci nevyužívá, to je 72,4 % ze všech dotazovaných.

### Otázka č. 11 Jazyk, kterým sociální pracovníci s klienty komunikují

**Tabulka 23** Komunikativní jazyky sociálních pracovníků

| Jazyk            | Ano | Ne  | Ano % | Ne % |
|------------------|-----|-----|-------|------|
| Český jazyk      | 166 | 15  | 91,7  | 8,3  |
| Anglický jazyk   | 136 | 45  | 75,1  | 24,9 |
| Německý jazyk    | 23  | 158 | 12,7  | 87,3 |
| Ruský jazyk      | 66  | 115 | 36,5  | 63,5 |
| Ukrajinský jazyk | 13  | 168 | 7,2   | 92,8 |
| Mongolština      | 0   | 181 | 0     | 100  |
| Bulharština      | 0   | 181 | 0     | 100  |
| Rumunština       | 0   | 181 | 0     | 100  |
| Polština         | 6   | 175 | 3,3   | 96,7 |
| Španělský jazyk  | 16  | 165 | 8,8   | 91,2 |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

V rámci této otázky bylo zjišťováno, jakým jazykem jsou sociální pracovníci schopni s klienty komunikovat. Někteří uvedli pouze český jazyk, jiní sociální pracovníci se prokázali tak, že jsou jazykově vybaveni velmi dobře.

Bylo zjištěno, že sociálními pracovníky je nejvíce využíván český jazyk, překvapivý je však fakt, že 15 dotazovaných uvedlo, že při své práci český jazyk nepoužívají. Druhým nejvíce ovládaným jazykem je anglický jazyk, kterým podle výzkumu komunikuje 136 dotazovaných, což je 75,1 %, zbylých 45 respondentů anglický jazyk neovládá. Třetím nejovládanějším jazykem je ruský jazyk, kterým je schopno komunikovat 66 dotazovaných (36,5 %). Většina dotazovaných však rusky nehovoří - 115 dotazovaných (63,5 %). V pořadí dalším nejpoužívanějším jazykem je jazyk německý, kdy 23

dotazovaných hovoří německy (to je 12,7 %). Opět převážná část dotazovaných (158 respondentů - 87,3 % z celku) německy nehovoří. Z výzkumu vyplynulo, že 16 dotazovaných s cizinci komunikuje pomocí jazyka španělského, kdy tento ovládá 8,8 % dotazovaných. Většina, kterou tvoří ostatních 165 dotazovaných (91,2) španělsky nekomunikují. Výzkum dále ukázal, že někteří respondenti se svými klienty komunikují v ukrajinštině, jedná se přesně o 13 respondentů (7,2 %), převážná část tvořená 168 respondenty v zastoupení 92,8 % nekomunikuje se svými klienty ukrajinským jazykem. Výzkum ukázal mimo výše uvedené jeden částečně zastoupený jazyk, kterým je polština. Polsky komunikuje se svými klienty 6 respondentů, kteří tvoří 3,3 % z celku. Zbylých 96,7 %, tedy 175 dotazovaných polsky nehovoří. V rámci výzkumu byly dotazovány ještě tři další jazyky, kterými jsou mongolština, bulharština a rumunština, u kterých bylo zjištěno, že tyto sociální pracovníky nejsou používány.

#### Otázka č. 12 Nejčastější důvod příchodu cizinců do organizace

**Tabulka 24** Klienty nejčastěji využívané služby

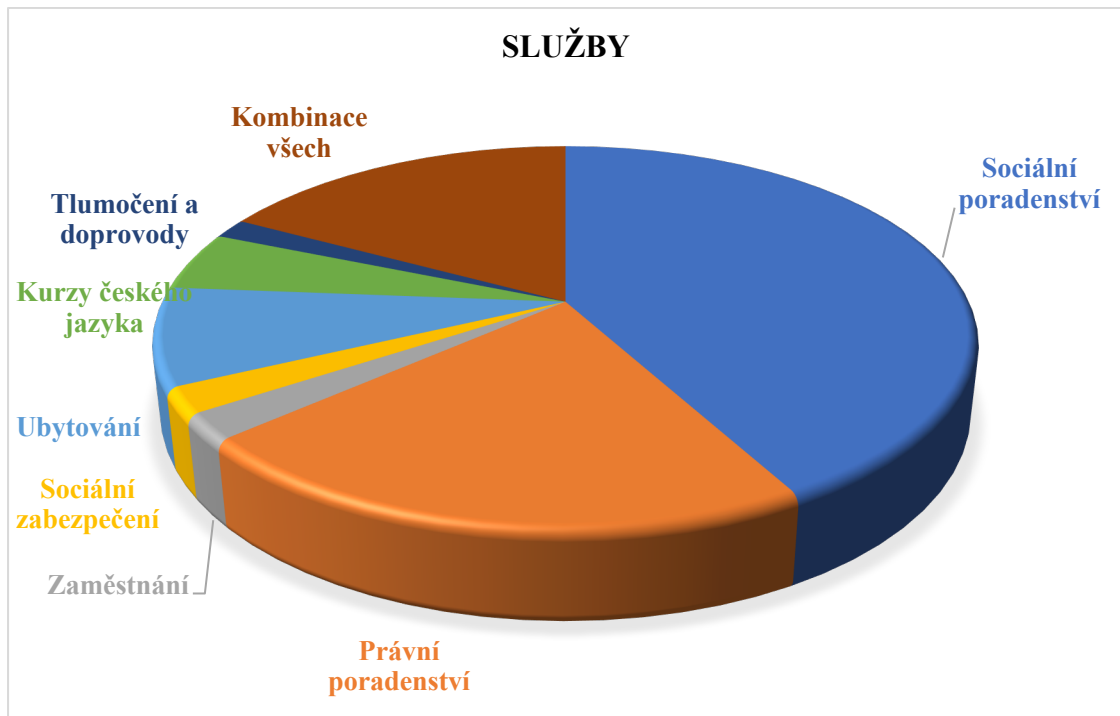
| Služby                | Četnost | Procenta |
|-----------------------|---------|----------|
| Sociální poradenství  | 76      | 42       |
| Právní poradenství    | 39      | 21,5     |
| Zaměstnání            | 4       | 2,2      |
| Sociální zabezpečení  | 4       | 2,2      |
| Ubytování             | 15      | 8,3      |
| Kurzy českého jazyka  | 9       | 5        |
| Tlumočení a doprovody | 3       | 1,7      |
| Kombinace všech       | 31      | 17,1     |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

Tabulka č. 11 zobrazuje četnost odpovědí a jejich procentuální zastoupení u jednotlivých možnostech, které představují nejčastější důvody příchodu cizinců do vybraných organizací, jedná se tedy o nejčastěji využívané služby ve vybraných organizacích. Z výzkumu vyplynulo, že nejvíce využívanou službou je sociální poradenství, což uvedlo 76 respondentů (42 %). Druhou nejvíce zastoupenou službou je právní poradenství, kterou zvolilo 39 respondentů neboli 21,5 % z celku. Další odpovědi, která měla největší zastoupení byla-kombinace všech. Tato možnost vznikla na základě získaných odpovědí,

kdy respondenti uváděli v rámci možnosti jiné např. kombinace všech uvedených, ze všech důvodů stejně často, využívají všechny naše služby rovnoměrně a podobně. Tato možnost je zastoupena 17,1 % z celku. Následovalo ubytování, poté kurzy českého jazyka. Dále zde byli v menším množství zastoupeny i tlumočení a doprovody, sociální zabezpečení a problematika zaměstnání.

**Obrázek 22** Nejvíce využívané služby



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Pro lepší přehled o nejvíce poskytovaných službách byl vytvořen výsečový graf, na kterém jsou viditelné služby, kvůli kterým klienti dochází do vybraných organizací. Nejvíce zastoupené odpovědi tvoří největší výseč. Nejvíce zastoupené bylo tedy sociální poradenství, dále právní poradenství, následně kategorie kombinace všech, problematika ubytování, kurzy českého jazyka, dále jsou zde zastoupeny i sociální zabezpečení, problematika zaměstnání a tlumočení a doprovody.

### Otázka č. 13 Pozitiva sociální práce s cizinci

Tabulka 25 Pozitiva sociální práce s cizinci uvedená sociálními pracovníky

| Pozitiva                     | Četnost | Procenta |
|------------------------------|---------|----------|
| Dobrá pocit z odvedené práce | 56      | 30,9     |
| Rozmanitost                  | 98      | 54,1     |
| Zlepšení české společnosti   | 27      | 14,9     |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

V rámci otázky č. 13, kde byli sociální pracovníci dotazováni na to, jaká jsou podle jejich názoru pozitiva sociální práce s cizinci. Na základě získaných odpovědí byly vytvořeny tři kategorie. Nejvíce zastoupená je kategorie „**Rozmanitost**“, která je vnímána jako pestrost a různorodost práce. Do této kategorie byly zařazeny odpovědi:

- rozmanitost v pracovních úkonech
- různorodost ve vybrané cílové skupině
- každý klient se nachází v jiné situaci, což obnáší jiné řešení
- bohatost na zážitky
- zajímavé životní příběhy
- různorodá problematika
- rozmanitost kultur
- nové znalosti a informace o různých kulturách
- rozšíření obzorů
- respektování jiných kultur/zvyků
- různé skupiny lidí, se kterými přicházíme do kontaktu
- možnost aktivní pomoci
- práce s lidmi různých sociálních vrstev
- podpora samostatnosti
- edukace klientů
- tvoříme komunikační spojkou mezi klientem a systémem apod.

Tuto kategorii zastupuje 98 odpovědí, kdy příklady jsou uvedeny výše. Jelikož je tato kategorie nejpočetnější, tvoří ji celkem 54,1 % z celku.

Druhou nejvíce zastoupenou kategorií je „**Dobry pocit z odvedené práce**“, který je zastoupen celkem 30,9 % z celku, bylo tedy získáno v rámci této kategorie 56 odpovědí od respondentů. Odpovědi této kategorie jsou například:

- viditelné úspěchy
- viditelný pokrok
- vděk cizinců za pomoc
- radost z práce
- rychlý posun cizinců
- zlepšení životní úrovně cizinců
- klienti jsou vděční za jakoukoli pomoc
- za odvedenou práci je vidět měřitelná stopa
- děti se zlepšují v jazyce, ale i ve škole, tím pádem se více zlepšují i v běžné komunikaci
- vděk cizinců za přijetí
- vděčnost cizinců
- zlepšení životní úrovně cizinců
- pomoc cizincům
- obohacení v rámci setkání s lidmi s jinou životní zkušeností

Poslední kategorií je „**Zlepšení společnosti**“, kdy do této kategorie bylo zařazeno celkem 27 odpovědí, nebo 14,9 % z celku. V rámci této kategorie jsou zařazeny odpovědi typu:

- rozšíření pracovního trhu
- zlepšení myšlení společnosti
- bez cizinců by český pracovní trh nefungoval
- snazší začlenění do společnosti
- ekonomický dopad na stát, kdy zde cizinci mohou rozvíjet svůj pracovní potenciál
- podpora v neznámém prostředí
- cizinci se mají na koho obrátit-fungující stát
- dlouhodobá spolupráce ve směru společenského obohacení.

## Otázka č. 14 Negativa sociální práce s cizinci

Tabulka 26 Negativa sociální práce s cizinci uvedená sociálními pracovníky

| Negativa           | Četnost | Procenta |
|--------------------|---------|----------|
| Jazyková bariéra   | 75      | 41,4     |
| System ČR          | 46      | 25,4     |
| Předsudky majority | 29      | 16       |
| Žádné              | 19      | 10,5     |
| Riziko             | 12      | 6,6      |

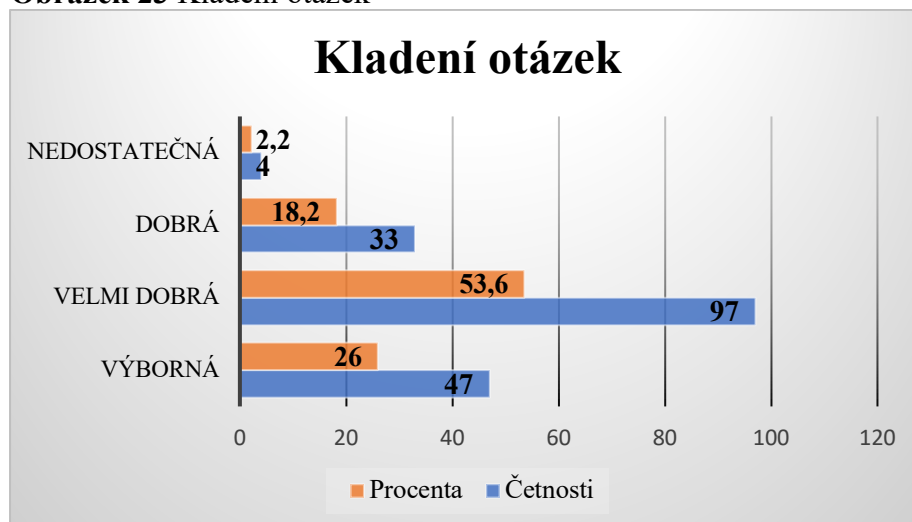
Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0.

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, jaká negativa vnímají sociální pracovníci na práci s cizinci. Výzkum ukázal čtyři hlavní kategorie negativ sociální práce s cizinci. Nejvíce odpovědí na tuto otázku se týkalo zejména jazykové bariéry, z toho důvodu byla vytvořena první kategorie negativ s názvem „Jazyková bariéra“. Tato kategorie je zastoupena 75 odpovědi, což tvoří 41,4 % získaných odpovědí. V rámci této kategorie se objevují odpovědi na otázku zejména ve stylu: jazyková a komunikační bariéra, jazyková vybavenost klientů, jazyková bariéra, která může bránit úspěšné integraci. Druhá kategorie, která vznikla na základě odpovědí: dlouhé lhůty rozhodnutí ministerstva vnitra, nízká podpora systémů, práce vyžaduje hlubokou právní znalost, negativní dopady některých zákonných ustanovení, dezinformace ve společnosti, překážky kladené ministerstvem vnitra a podobně, byla pojmenována jako „System ČR“, se zastoupením 46 odpovědí, což je 25,4 %. Třetí kategorií jsou, která vznikla na základě získaných odpovědí je kategorie „Předsudky majority“. Tato je tvořena z 29 odpovědí, tedy 16 % ze všech odpovědí. V rámci této kategorie byly získány odpovědi: předsudky, předsudky a stereotypy, xenofobie od většinové společnosti, občasná nedůvěra ze strany většinové společnosti, neznalost problematiky, dezinformace a stereotypy ve společnosti. Poslední kategorií, která vznikla, je „Riziko“, u této kategorie z výzkumu vyplynulo, že se jedná zejména o obavu sociálních pracovníků ze syndromu vyhoření, ale i obava z přepečování klienta nebo riziko snadné závislosti klienta na vybrané službě. Dále například riziko, že klient nebude motivován a práce nebude mít smysl.

Výzkum však ukázal i spokojenost ze strany sociálních pracovníků, kteří uvedli, že žádná negativa sociální práce s cizinci nemá. Celkově spokojení se sociální prací je celkem 19 dotazovaných, tedy 10,5 %.

### Otázka č. 15 Subjektivní zhodnocení dovedností sociálních pracovníků

Obrázek 23 Kladení otázek



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

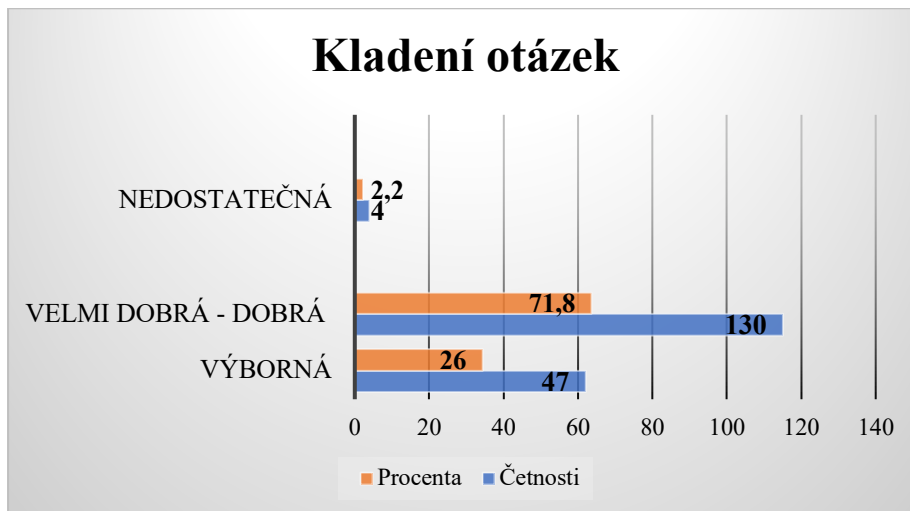
Otázka č. 15 spočívá v subjektivním zhodnocení vybraných dovedností sociálními pracovníky. U této otázky hodnotili respondenti vybranou dovednost na škále. Toho hodnocení spočívalo ve výběru jedné možnosti na škále, a to možnost výborná – nedostatečná.

První hodnocená dovednost je kladení otázek. U této dovednosti bylo zjištěno, že více než polovina (97 dotazovaných) ji ovládají velmi dobře. Výborně ji ovládá 47 respondentů, dobře 33 a dostatečně 4 respondenti.



## Rekategorizace dat:

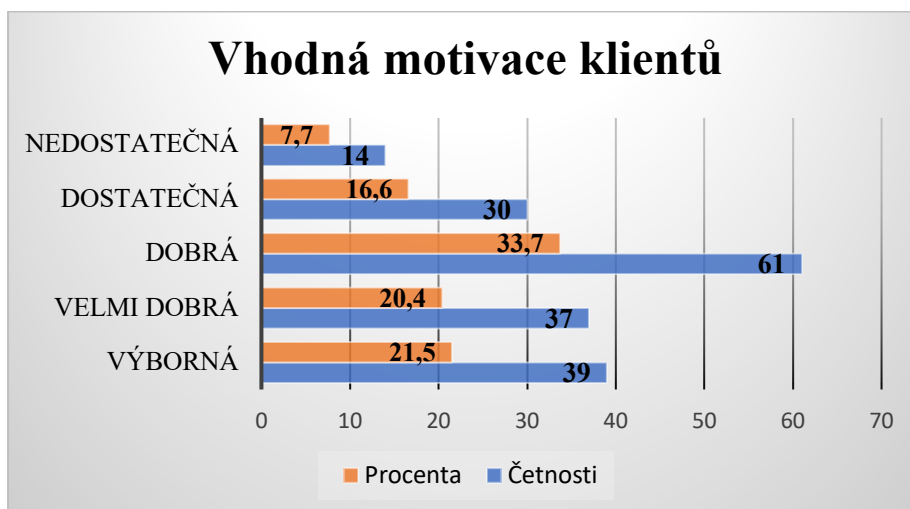
Obrázek 24 Kladení otázek



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

V rámci toho, že u této otázky nebyly zastoupeny všechny kategorie, vznikla rekategorizace, kde byly kategorie slouženy do třech kategorií.

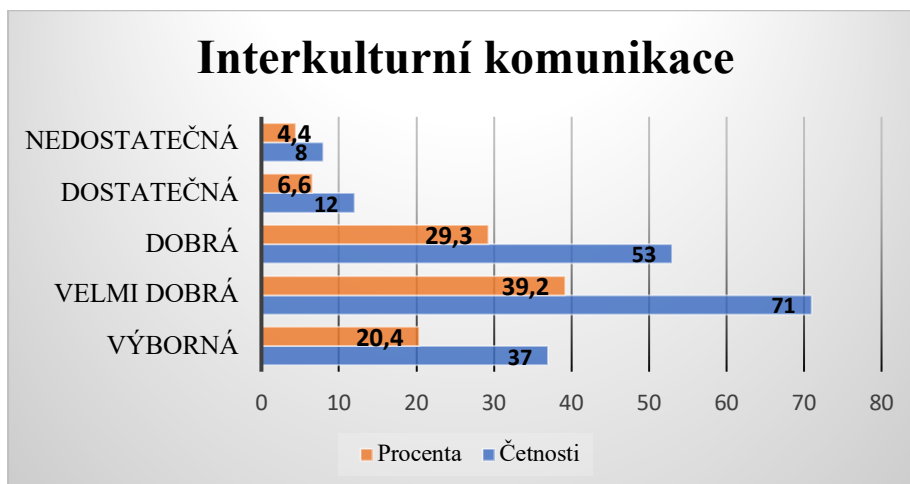
Obrázek 25 Vhodná motivace klientů



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že klienti vybraných organizací jsou dle sociálních pracovníků vhodně motivováni dobře v 61 případech, hodnocení dobrá je střední varianta, tudíž představuje jakýsi průměr. Výborně jsou klienti motivováni u 39 respondentů, velmi dobře ve 37 případech. Dostačující motivace se objevila ve 30 odpovědích a nedostatečná u 14 respondentů.

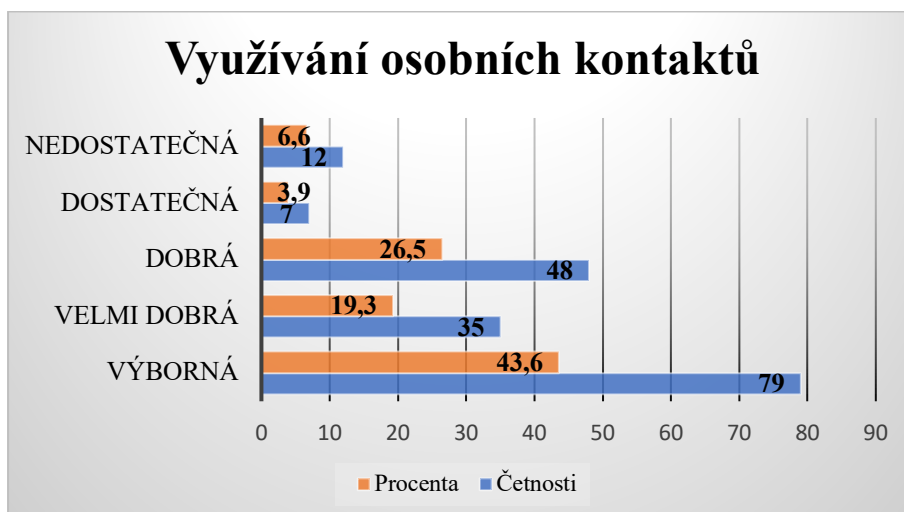
**Obrázek 26** Interkulturní komunikace



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Interkulturní komunikace je dle sociálních pracovníků na vysoké úrovni, jelikož do průměrné hodnoty spadá celkem 161 odpovědí, a to rozložených do možností výborná - 37 odpovědí, velmi dobrá - 71 odpovědí a dobrá - 53 odpovědí. Dalších 12 odpovědí se objevilo u možnosti – dostatečná a 8 odpovědí u možnosti nedostatečná.

**Obrázek 27** Využívání osobních kontaktů

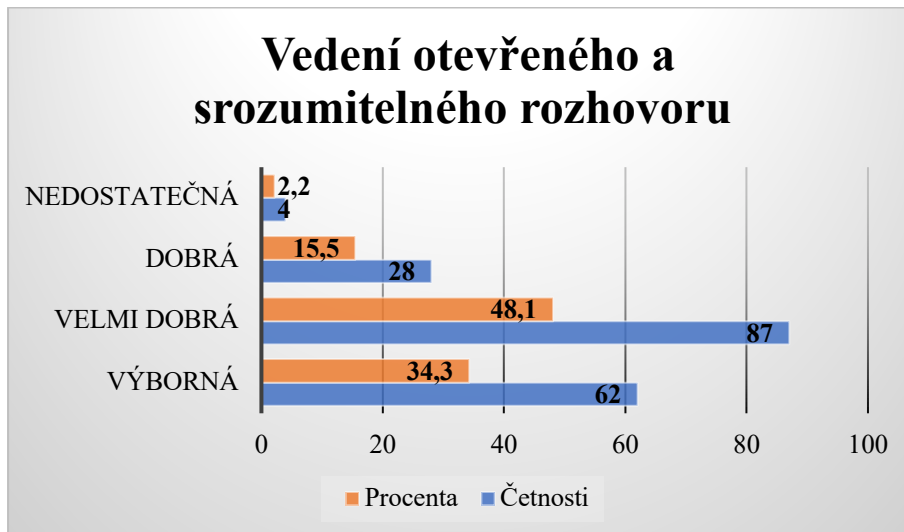


Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Výzkum ukázal, že dovednost využívání osobních kontaktů je pro sociální pracovníky velice důležitá. Tuto dovednost výborně ovládá 79 dotazovaných, 35 ji ovládá velmi dobře a 48 dobře, zbylých 19 respondentů ji zřejmě velmi nevyužívá, jelikož u 7

respondentů uvedlo, že ji ovládá pouze dostatečně a 12 respondentů dokonce nedostatečně.

**Obrázek 28** Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru

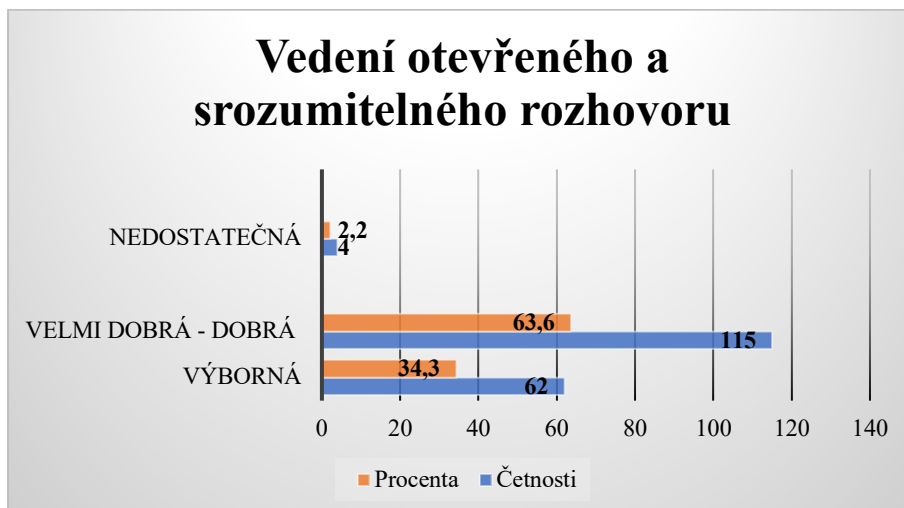


Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Bylo zjištěno, že tato dovednost je respondenty z převážné většiny ovládána. Z výzkumu vyplynulo, že ji výborně ovládá 62 respondentů, 87 ji ovládá velmi dobře, dobře poté 28 respondentů. Dále bylo zjištěno, že tuto dovednost neovládají 4 respondenti, jelikož uvedli možnost nedostatečná.

**Rekategorizace:**

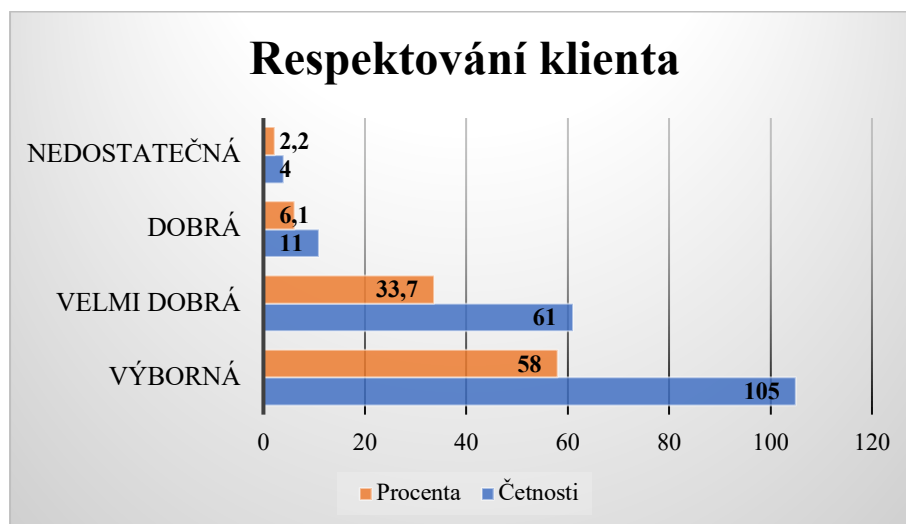
**Obrázek 29** Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Jelikož respondenti u této otázky neuvedli odpověď „dostatečná“, byla provedena rekategorizace, v rámci které vznikly 3 kategorie, kterými jsou "výborná", „velmi dobrá-dobrá“, „nedostatečná“.

**Obrázek 30** Respektování klienta

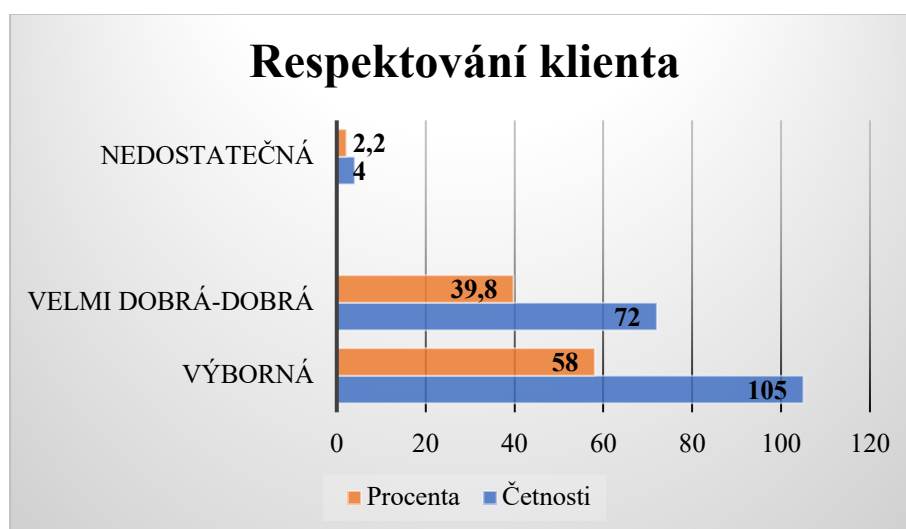


Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Respekt klienta by měl být na prvním místě v každém odvětví. Z výzkumu vyplynulo, že klienta respektuje převážná část dotazovaných. Celkem 4 respondenti však uvedli, že tuto dovednost neovládají, což pravděpodobně znamená, že klienta nerespektují. Zbýlých 176 dotazovaných své klienty respektují.

### Rekategorizace:

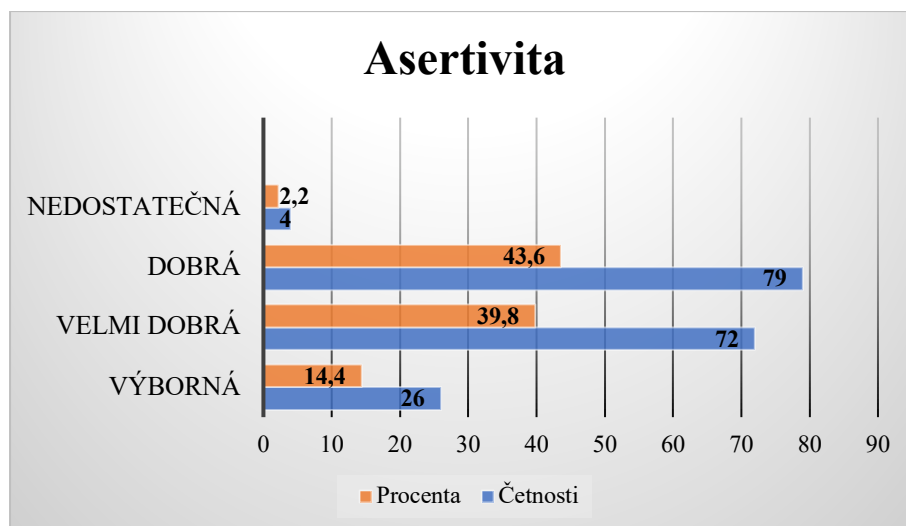
**Obrázek 31** Respektování klienta



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Jelikož zde nebyly zastoupeny všechny kategorie, kdy možnost „dostatečná“ nebyla zastoupena ani jedním respondentem, došlo k rekatégorizaci dat.

**Obrázek 32** Asertivita



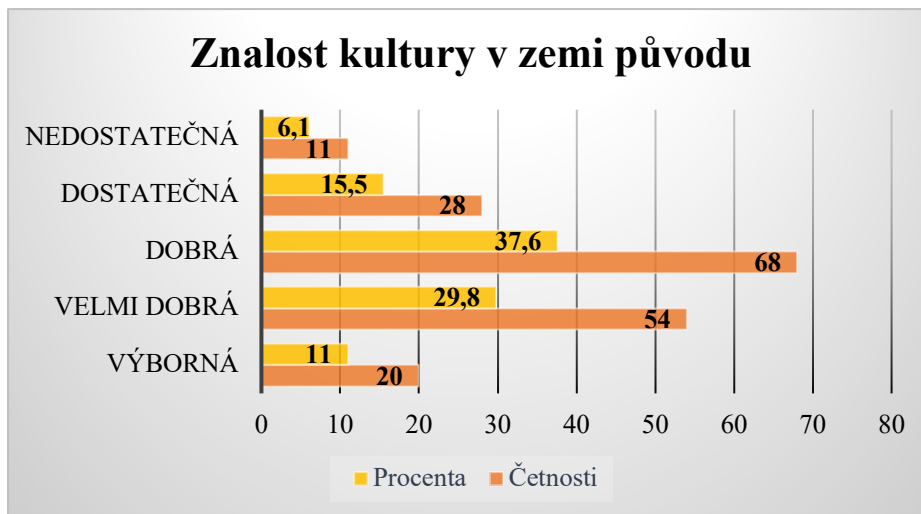
Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Poslední sledovaná dovednost této otázky je asertivita. Bylo zjištěno, že velká část respondentů si v této dovednosti nejsou stoprocentně jisti, jelikož volili převážně možnosti velmi dobrá a dobrá. Výborně tuto ovládá 26 respondentů, jsou zde však 4 respondenti, kteří ji vůbec neovládají.

#### **Otázka č. 16 Subjektivní zhodnocení znalostí sociálních pracovníků**

Otázka č. 16 spočívá v subjektivním zhodnocení vybraných znalostí sociálními pracovníky. U této otázky hodnotili respondenti vybranou znalost na škále. Toho hodnocení spočívalo ve výběru jedné možnosti na škále, a to možnost výborná – nedostatečná.

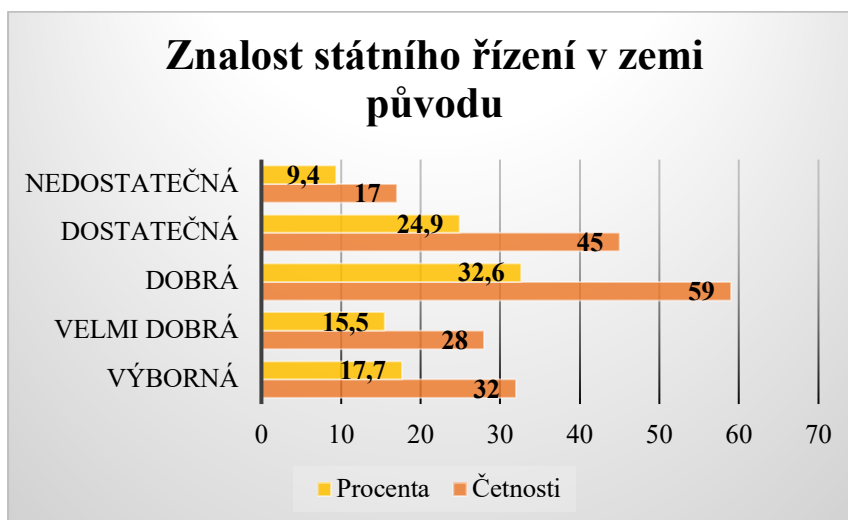
**Obrázek 33** Znalost kultury v zemi původu



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Tato znalost sociálního pracovníka musí klienta vždy jistě potěšit. Může mít však hlubší využití, a to zejména pochopení klientovi situace na území jiného státu. Kulturu v zemi původu cizinců zná dobře 68 dotazovaných, 54 ji zná velmi dobře a 20 výborně. Početně je zastoupena i kategorie dostatečně, kdy tuto možnost uvedlo 28 dotazovaných a zbylých 11 dotazovaných tyto znalosti nemají.

**Obrázek 34** Znalost státního řízení v zemi původu

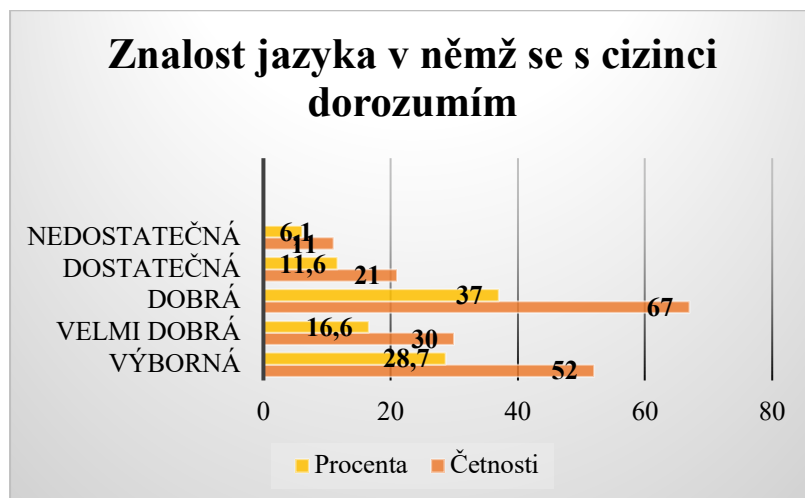


Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Znalost státního řízení v zemi původu je mezi sociálními pracovníky různorodá. U této otázky uvedlo nejvíce dotazovaných možnost dobrá, následovala možnost dostatečná,

poté výborná, velmi dobrá a nakonec nedostatečná. Jak již z grafu vyplývá, četnost zastoupení jednotlivých možností je zobrazena oranžovým pruhem.

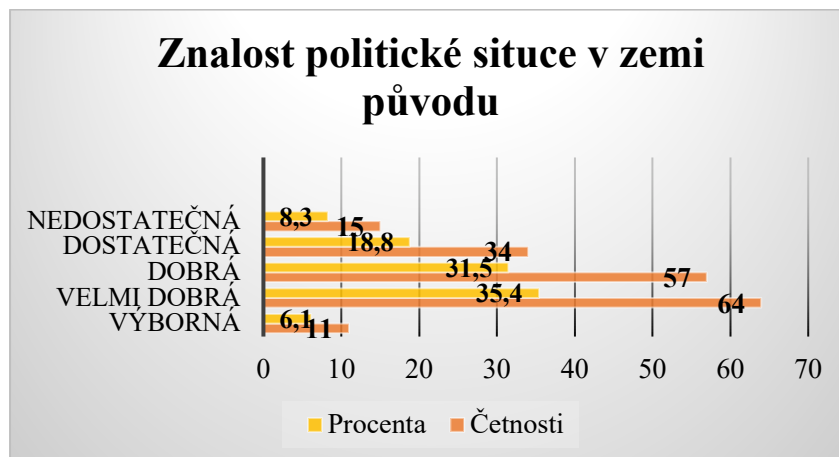
**Obrázek 35** Znalost jazyka



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Jazyková znalost sociálních pracovníků byla v tomto výzkumu již rozebírána. V rámci této otázky je však zkoumaná, jak dobře se respondenti se svými klienty dorozumí. Možnost výborná je chápána jako nejlepší možnost, nedostatečná je chápána jako nejslabší možnost. Bylo zjištěno, že nejvíce respondentů má jazykovou znalost dobrou, což symbolizuje průměr. Dobrou jazykovou znalost má 67 dotazovaných. Následuje možnost výborné znalosti, kterou uvedlo 52 dotazovaných. Třetí v pořadí je velmi dobrá znalost cizího jazyka, kterou disponuje 30 respondentů. Dostatečnou znalostí je vybaveno 21 dotazovaných a nedostatečnou znalost má 11 dotazovaných.

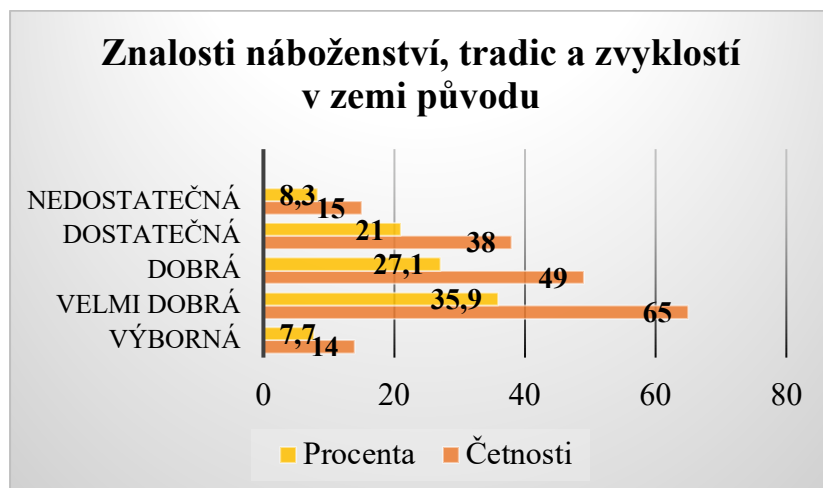
**Obrázek 36** Znalost politické situace v zemi původu



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Znalost politické situace v zemi původu patří mezi další důležitou znalost. Výzkumem bylo zjištěno, že velmi dobrou znalost týkající se této problematiky má 64 dotazovaných, dobrou znalost 57 dotazovaných. Dostatečnou znalostí disponuje 34 sociálních pracovníků, nedostatečnou znalost má 15 dotazovaných a výbornou znalostí této problematiky disponuje pouze 11 dotazovaných.

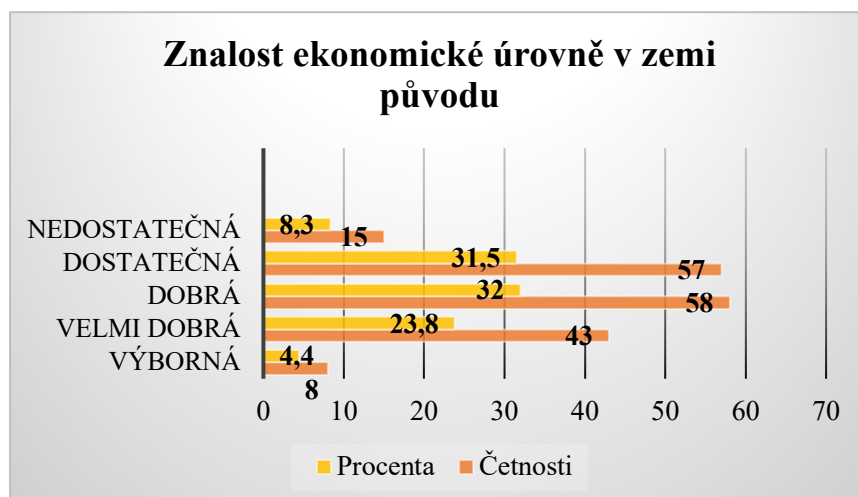
**Obrázek 37** Znalost zvyklostí v zemi původu



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Znalosti týkající se náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu jsou velmi dobře známi 65 respondentům, 49 respondentů je zná dobře, 38 dostatečně. Výzkum ukázal, že 15 dotazovaných tyto znalosti nemá, zbylých 15 respondentů těmito znalostmi disponují na vysoké úrovni.

**Obrázek 38** Znalost ekonomické situace v zemi původu



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.



Znalost ekonomické úrovně v zemi původu cizinců je sociálními pracovníky zvládnuta převážně dobře a dostatečně, tyto dvě možnosti totiž ve výzkumu získaly nejvíce odpovědí. Velmi dobré znalosti týkající se ekonomické úrovně má 4. dotazovaných, 8 dotazovaných disponuje výbornými ekonomickými znalostmi a 15 dotazovaných znalosti týkající se této problematiky nemá.

#### Otázka č. 17 Změny v sociální práci s cizinci navrhované sociálními pracovníky

**Tabulka 27** Změny v sociální práci s cizinci

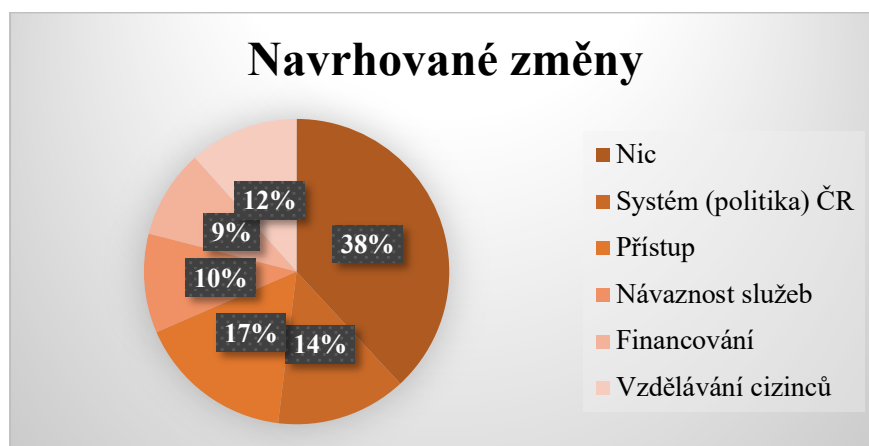
| Změny                | Četnost | Procenta |
|----------------------|---------|----------|
| Nic                  | 69      | 38,1     |
| System (politika) ČR | 25      | 13,8     |
| Přístup              | 30      | 16,6     |
| Návaznost služeb     | 19      | 10,5     |
| Financování          | 17      | 9,4      |
| Vzdělávání cizinců   | 21      | 11,6     |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0,

Otázka č. 17 byla otevřená a respondenti zde měli uvádět, co by se podle jejich názoru mělo v oblasti sociální práce s cizinci změnit. Bylo získáno celkem 181 odpovědí, ze kterých byly vytvořeny kategorie. Vzniklo celkem 6 kategorií, přičemž nejpočetnější je kategorie „Nic“, která se vyznačuje tím, že dotazovaní jsou s aktuálními možnostmi sociální práce s cizinci spokojeni. Toto uvedlo 69 respondentů, což je 38,1 %. Další vzniklou kategorií je „Přístup“, kdy jde zejména o to, že by se dle dotazovaných měl změnit přístup k cizincům obecně. Podle respondentů by měla být veřejnost více informována, měl by se více klást důraz na podporu neziskového sektoru státem, přístup k cizincům by měl být vstřícnější, větší spolupráce mezi nově příchozími a již integrovanými cizinci, většinová společnost by měla být k cizincům otevřenější. Co by se dle dotazovaných dále mělo změnit je „System ČR“, kdy respondenti zejména uvádějí, že by se mělo změnit politické vedení ČR, dále boj státu s dezinformacemi a předsudky. Dále navrhují, že by agenda ministerstva vnitra měla přejít pod ministerstvo práce, dále legislativní úprava, podpora v rozvíjení se přehledu o mezinárodních vztazích. Stát by měl vytvářet více rovných příležitostí pro cizince. Další kategorií je „Vzdělávání cizinců“, které souvisí zejména s jazykovým vzděláváním, jelikož častým problémem je

komunikační bariéra. V rámci tohoto by bylo dobré, aby cizinci byli schopni porozumět úředním písemnostem. Dle respondentů by měli být cizinci dále vzděláváni v oblasti zdravotního pojištění, v oblasti práv a povinností, aby se lépe orientovali v českém právním prostředí, které souvisí s dodržováním českých zákonů, ale i podpůrný program vzdělávání dětí cizinců. Následující kategorii tvoří 19 odpovědí, týká se návaznosti sociálních služeb. V této oblasti respondenti postrádají zejména návaznost služeb, nedostatek služeb, kam cizince odesílat, problém je i s psychologickou či psychiatrickou péčí v cizím jazyce. Rovněž by měla být snazší spolupráce s OAMP, větší počet interkulturních a komunitních pracovníků nebo jednotnost poskytovaných služeb. Poslední vzniklou kategorií je „Financování“, kde respondenti uvedli zejména zvýšení finančního ohodnocení pro sociální pracovníky, interkulturní sociální pracovníky, tedy lépe ohodnotit jejich práci.

**Obrázek 39** Navrhované změny



Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verzi 28,0, MS Excel 2010.

Pro snazší orientaci v navrhovaných změnách byl vytvořen výsečový graf, kde je zástupnost u jednotlivých kategorií zobrazena procentuálně.

### 9.3 Hypotéza č. 1

#### Korelační analýza pro ordinální proměnné - Spearmanův korelační koeficient

H1: Vybrané aspekty sociální práce, pomocí kterých sociální pracovníci pracují s cizinci se liší v závislosti na délce praxe.

**Tabulka 28** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace   |   |                         |   |  |
|--|---|-------------------------|---|--|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Zhodnoťte své DOVEDNOSTI<br>Kladení otázek |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,204**                                    |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,006                                      |
|  |   | N                       | 181   | 181  |
|  | Zhodnoťte své DOVEDNOSTI<br>Kladení otázek  | Correlation Coefficient | -,204**                                     | 1,000                                      |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,006                                       |  |
|  |   | N                       | 181   | 181  |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verze 28.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,006:

- 0,006 < 0,05 (hladina významnosti)

- korelační koeficient 0,204\*\* představuje slabou závislost veličin

**Tabulka 29** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace   |   |                         |   |                         |
|--|---|-------------------------|---|-------------------------|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vhodná motivace klientů |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,276**                 |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                   |
|  |   | N                       | 181   | 181                     |
|  | Vhodná motivace klientů                     | Correlation Coefficient | -,276**                                     | 1,000                   |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                         |
|  |   | N                       | 181   | 181                     |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |                         |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verze 28.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,276\*\* představující slabou závislost veličin

**Tabulka 30** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?          | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,312**  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace | Correlation Coefficient | -,312**                                     | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verze 28.

Také tato hypotéza byla rovněž ověřena pomocí korelace, kdy se opět jednalo o dvě ordinální proměnné.

I tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu **0,000**:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient - 0,312 \*\* představuje slabě pozitivní závislost veličin

**Tabulka 31** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |                             |
|----------------|---|-------------------------|---|-----------------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Využívání osobních kontaktů |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,278**                     |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                       |
|                |   | N                       | 181   | 181                         |
|                | Využívání osobních kontaktů                 | Correlation Coefficient | -,278**                                     | 1,000                       |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                             |
|                |   | N                       | 181   | 181                         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,278<sup>\*\*</sup> představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 32** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?  | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,124                                       |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,096  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru | Correlation Coefficient | -0,124                                      | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,096                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum. Zpracováno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, ale má tendenci být potvrzena **signifikance** vykazovala hodnotu 0,096:

- 0,096 > **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,124<sup>\*\*</sup> představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 33** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Respektování klienta |
|----------------|---|-------------------------|---|----------------------|
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,100               |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,179                |
|                |   | N                       | 181   | 181                  |
|                | Respektování klienta                        | Correlation Coefficient | -0,100                                      | 1,000                |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,179                                       |                      |
|                |   | N                       | 181   | 181                  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Tato hypotéza byla ověřena pomocí korelace – jednalo se o dvě proměnné ordinálního typu.

Hypotéza nebyla potvrzena, ale má tendenci být potvrzena, **signifikance** vykazovala hodnotu 0,179.

-  $0,179 > 0,05$  (hladina významnosti).

- korelační koeficient  $-0,100^{**}$  představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 34** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní dovedností, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |            |
|----------------|---|-------------------------|---|------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Asertivita |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,187*     |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,012      |
|                |   | N                       | 181   | 181        |
|                | Asertivita                                  | Correlation Coefficient | -,187*                                      | 1,000      |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,012                                       |            |
|                |   | N                       | 181   | 181        |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,012:

-  $0,012 < 0,05$  (hladina významnosti)

- korelační koeficient  $-0,187^{**}$  představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 35** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |                               |
|----------------|---|-------------------------|---|-------------------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost kultury v zemi původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,394**                       |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                         |
|                |   | N                       | 181   | 181                           |
|                | Znalost kultury v zemi původu               | Correlation Coefficient | -,394**                                     | 1,000                         |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                               |
|                |   | N                       | 181   | 181                           |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Také tato hypotéza byla rovněž ověřena pomocí korelace, kdy se opět jednalo o dvě ordinální proměnné.

I tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu **0,000**:

- 0,000= **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient - 0,394 \*\* představuje malou či žádnou závislost veličin

**Tabulka 36** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |                                      |
|----------------|---|-------------------------|---|--------------------------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost státního zřízení země původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,356**                              |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                                |
|                |   | N                       | 181   | 181                                  |
|                | Znalost státního zřízení země původu        | Correlation Coefficient | -,356**                                     | 1,000                                |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                                      |
|                |   | N                       | 181   | 181                                  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

I tato hypotéza byla ověřena pomocí korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu **0,000**.

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient - 0,356 \*\* představuje malou či žádnou závislost veličin.

**Tabulka 37** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost jazyka v němž se s cizinci dorozumím |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?  | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,274**                                      |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Znalost jazyka v němž se s cizinci dorozumím | Correlation Coefficient | -,274**                                     | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,274<sup>\*\*</sup> představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 38** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalosti týkající se hledání práce v zemi původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?      | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,021   |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,775  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Znalosti týkající se hledání práce v zemi původu | Correlation Coefficient | -0,021                                      | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,775                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,775:

- 0,775 > **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,021<sup>\*\*</sup> představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 39** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |   |
|----------------|---|-------------------------|---|---|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost politické situace v zemi původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,398 <sup>**</sup>                     |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                                   |
|                |   | N                       | 181   | 181                                     |
|                | Znalost politické situace v zemi původu     | Correlation Coefficient | -,398 <sup>**</sup>                         | 1,000                                   |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |   |
|                |   | N                       | 181   | 181                                     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28

I tato hypotéza byla ověřena pomocí korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu **0,000**:



- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient - 0,398 \*\* představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 40** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?            | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,352**  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu | Correlation Coefficient | -,352**                                     | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Také tato hypotéza byla rovněž ověřena pomocí korelace, kdy se opět jednalo o dvě ordinální proměnné.

I tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu **0,000**:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient - 0,352 \*\* představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 41** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a úrovní znalostí, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |                                       |
|----------------|---|-------------------------|---|---------------------------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost ekonomické úrovně země původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,131                                |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,080                                 |
|                |   | N                       | 181   | 181                                   |
|                | Znalost ekonomické úrovně země původu       | Correlation Coefficient | -0,131                                      | 1,000                                 |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,080                                       |                                       |
|                |   | N                       | 181   | 181                                   |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,080:

- 0,080 > **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,131 \*\* představuje slabě negativní závislost veličin

## H2: Vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje vybrané aspekty sociální práce potřebné při jejich práci.

Hypotéza č. 1 byla testována na základě těchto otázek:

Otázka č. 4: Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?

Otázka č. 10: Které metody a techniky sociální práce používáte?

Otázka č. 15: Zhodnoťte svou zdatnost u vybraných dovedností v oblasti sociální práce s cizinci.

Otázka č. 16: Zhodnoťte svou zdatnost u vybraných znalostí v oblasti sociální práce s cizinci.

### 9.4 Hypotéza č.2

#### Korelační analýza pro ordinální proměnné - Spearmanův korelační koeficient

**Tabulka 42** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.

| Korelace       |   |                         |   |   |
|----------------|---|-------------------------|---|---|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Zhodnoťte své DOVEDNOSTI Kladení otázek |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,204**                                 |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,006                                   |
|                |   | N                       | 181   | 181                                     |
|                | Zhodnoťte své DOVEDNOSTI Kladení otázek     | Correlation Coefficient | -,204**                                     | 1,000                                   |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,006                                       |   |
|                |   | N                       | 181   | 181                                     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,006:

- 0,006 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,204\*\* představuje malou či žádnou závislost veličin.

**Tabulka 43** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.

| Korelace   |   |                         |   |                         |
|--|---|-------------------------|---|-------------------------|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vhodná motivace klientů |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,276**                 |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                   |
|  |   | N                       | 181   | 181                     |
|  | Vhodná motivace klientů                     | Correlation Coefficient | -,276**                                     | 1,000                   |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                         |
|  |   | N                       | 181   | 181                     |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |                         |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- $0,000 < 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,276^{**}$  představuje malou či žádnou závislost veličin

**Tabulka 44** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.

| Korelace   |  |                         |   |  |
|--|--|-------------------------|---|--|
|  |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?          | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,312**  |
|  |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|  |  | N                       | 181   | 181  |
|  | Vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace | Correlation Coefficient | -,312**                                     | 1,000  |
|  |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|  |  | N                       | 181   | 181  |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |  |                         |   |  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- $0,000 < 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,312^{**}$  představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 45** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |   |                         |   |                             |
|----------------|---|-------------------------|---|-----------------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Využívání osobních kontaktů |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,278**                     |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                       |
|                |   | N                       | 181   | 181                         |
|                | Využívání osobních kontaktů                 | Correlation Coefficient | -,278**                                     | 1,000                       |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                             |
|                |   | N                       | 181   | 181                         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- 0,000 > **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient 0,278\*\* představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 46** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?  | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,124                                       |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,096  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru | Correlation Coefficient | -0,124                                      | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,096                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,096:

- 0,096 > **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient -0,124\*\* představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 47** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |   |                         |   |                      |
|----------------|---|-------------------------|---|----------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Respektování klienta |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,100               |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,179                |
|                |   | N                       | 181   | 181                  |
|                | Respektování klienta                        | Correlation Coefficient | -0,100                                      | 1,000                |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,179                                       |                      |
|                |   | N                       | 181   | 181                  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,179:

- 0,179 > **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient -0,100<sup>\*\*</sup> představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 48** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |   |                         |   |                    |
|----------------|---|-------------------------|---|--------------------|
|                |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Asertivita         |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,187 <sup>*</sup> |
|                |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,012              |
|                |   | N                       | 181   | 181                |
|                | Asertivita                                  | Correlation Coefficient | -,187 <sup>*</sup>                          | 1,000              |
|                |   | Sig. (2-tailed)         | 0,012                                       |                    |
|                |   | N                       | 181   | 181                |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,012:

- 0,012 < **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient -0,187<sup>\*\*</sup> představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 49** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace   |   |                         |   |                               |
|--|---|-------------------------|---|-------------------------------|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost kultury v zemi původu |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,394**                       |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                         |
|  |   | N                       | 181   | 181                           |
|  | Znalost kultury v zemi původu               | Correlation Coefficient | -,394**                                     | 1,000                         |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                               |
|  |   | N                       | 181   | 181                           |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |                               |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- $0,000 < 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,394^{**}$  představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 50** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace   |   |                         |   |                                      |
|--|---|-------------------------|---|--------------------------------------|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost státního zřízení země původu |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,356**                              |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                                |
|  |   | N                       | 181   | 181                                  |
|  | Znalost státního zřízení země původu        | Correlation Coefficient | -,356**                                     | 1,000                                |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |                                      |
|  |   | N                       | 181   | 181                                  |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |                                      |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Ověření této hypotézy bylo provedeno pomocí korelace, kdy se zde jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- $0,000 < 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,356^{**}$  představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 51** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost jazyka v němž se s cizinci dorozumím |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?  | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,274**                                      |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Znalost jazyka v němž se s cizinci dorozumím | Correlation Coefficient | -,274**                                     | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Ověření této hypotézy bylo rovněž provedeno pomocí korelace, kdy se zde jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- $0,000 < 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,274^{**}$  představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 52** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace       |  |                         |   |  |
|----------------|--|-------------------------|---|--|
|                |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalosti týkající se hledání práce v zemi původu |
| Spearman's rho | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?      | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,021   |
|                |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,775  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |
|                | Znalosti týkající se hledání práce v zemi původu | Correlation Coefficient | -0,021                                      | 1,000  |
|                |  | Sig. (2-tailed)         | 0,775                                       |  |
|                |  | N                       | 181   | 181  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,775:

- $0,775 > 0,05$  (hladina významnosti)
- korelační koeficient  $-0,021^{**}$  představuje malou nebo žádnou závislost veličin

**Tabulka 53** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace   |   |                         |   |   |
|--|---|-------------------------|---|---|
|  |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost politické situace v zemi původu |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,398**                                 |
|  |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000                                   |
|  |   | N                       | 181   | 181                                     |
|  | Znalost politické situace v zemi původu     | Correlation Coefficient | -,398**                                     | 1,000                                   |
|  |   | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |   |
|  |   | N                       | 181   | 181                                     |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |   |                         |   |   |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza byla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,001:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)

- korelační koeficient -0,398\*\* představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 54** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| Korelace   |  |                         |   |  |
|--|--|-------------------------|---|--|
|  |  |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu |
| Spearman's rho   | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?            | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -,352**  |
|  |  | Sig. (2-tailed)         |   | 0,000  |
|  |  | N                       | 181   | 181  |
|  | Znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu | Correlation Coefficient | -,352**                                     | 1,000  |
|  |  | Sig. (2-tailed)         | 0,000                                       |  |
|  |  | N                       | 181   | 181  |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |  |                         |   |  |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

Ověření této hypotézy bylo rovněž provedeno pomocí korelace, kdy se zde jednalo o dvě ordinální proměnné.



Tato hypotéza byla potvrzena, ale má tendenci se potvrdit, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,000:

- 0,000 < **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient -0,352<sup>\*\*</sup> představuje slabě negativní závislost veličin

**Tabulka 55** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají

| <b>Korelace</b> |   |                         |   |                                       |
|-----------------|---|-------------------------|---|---------------------------------------|
|                 |   |                         | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Znalost ekonomické úrovně země původu |
| Spearman's rho  | Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci? | Correlation Coefficient | 1,000                                       | -0,131                                |
|                 |   | Sig. (2-tailed)         |   | 0,080                                 |
|                 |   | N                       | 181   | 181                                   |
|                 | Znalost ekonomické úrovně země původu       | Correlation Coefficient | -0,131                                      | 1,000                                 |
|                 |   | Sig. (2-tailed)         | 0,080                                       |                                       |
|                 |   | N                       | 181   | 181                                   |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

K ověření této hypotézy byly použity korelace, kdy se jednalo o dvě ordinální proměnné.

Tato hypotéza nebyla potvrzena, jelikož **signifikance** vykazovala hodnotu 0,080:

- 0,80 > **0,05** (hladina významnosti)
- korelační koeficient -0,131<sup>\*\*</sup> představuje malou či žádnou závislost veličin.

## Hypotéza č. 1

### T-test

**Tabulka 56** Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a metodami a technikami sociální práce, které při práci využívají

| <b>Délka praxe a využívané metody a techniky sociální práce</b> | <b>P</b> |
|---|----------|
| Přijímací rozhovor  | 0,065    |
| Koučování   | 0,006    |
| Networking  | 0,244    |
| Umění rozhodovat se   | 0,073    |
| Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky                     | 0,076    |
| Boj s diskriminací  | 0,007    |
| Interkulturní komunikace  | 0,000    |
| Streetwork  | 0,721    |
| Empowerment   | 0,154    |
| Individuální plánování  | 0,495    |
| Depistáž  | 0,166    |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

U hypotézy č. 1 nebyla potvrzena statisticky významná souvislost mezi délkou praxe a využíváním metod a technik sociální práce, tedy přijímací rozhovor, networking, umění rozhodovat se, sociální práce s traumatizovanými uprchlíky, streetwork, empowerment, individuální plánování a depistáž.

Statisticky významná souvislost byla potvrzena v rámci metod a technik sociální práce - koučování, boj s diskriminací a interkulturní komunikace.

## Hypotéza č. 2

### T-test

**Tabulka 57** Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a metodami a technikami sociální práce, které při používají

| <b>Vzdělání a využívané metody a techniky sociální práce</b> | <b>P</b> |
|--|----------|
| Přijímací rozhovor   | 0,835    |
| Koučování  | 0,390    |
| Networking   | 0,981    |
| Umění rozhodovat se  | <0,05    |
| Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky                  | 0,012    |
| Boj s diskriminací   | 0,639    |
| Interkulturní komunikace                                     | 0,083    |
| Streetwork   | 0,928    |
| Empowerment  | 0,065    |
| Individuální plánování                                       | 0,199    |
| Depistáž   | <0,05    |

Zdroj: vlastní výzkum, vytvořeno v SPSS verze 28.

V rámci hypotézy č. 2 bylo zjištěno, že statisticky významná souvislost byla potvrzena v rámci metod a technik sociální práce - umění rozhodovat se a depistáž. U zbylých metod a technik sociální práce bylo zjištěno, že vzdělání sociálních pracovníků neovlivňuje používání metody a techniky přijímacího rozhovoru, koučování, networkingu, sociální práce s traumatizovanými uprchlíky, boj s diskriminací, interkulturní komunikaci, streetwork, empowerment, individuální plánování.

## 10. Diskuse

Cílem této práce bylo naplnit stanovené hypotézy, na něž byla data získávána formou dotazníkového šetření. Výzkumný soubor je tvořen sociálními pracovníky vybraných organizací, které pomáhají cizincům při integraci, a to v rámci celé České republiky. Výzkum byl zaměřen zejména na to, pomocí jakých znalostí a dovedností, metod a technik pracují sociální pracovníci s cizinci. Ve výzkumu šlo tedy o to, aby dotazovaní subjektivně zhodnotili svůj výkon povolání. Kritéria výběru se týkala především délky praxe v oboru, dosaženého vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, používaných dovedností a znalostí. Pro výzkumnou část byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie, technika dotazníku.

Pro účely výzkumu byly stanoveny dvě hypotézy, jejichž cílem bylo zjistit, jakých znalostí využívají sociální pracovníci v rámci své profese, dále jaké v rámci své profese používají dovednosti a jaké používají metody a techniky sociální práce. Tyto vybrané aspekty sociální práce následně respondenti subjektivně hodnotili ve smyslu toho, jak jsou v jejich používání zdatní. Je možné uvést, že H1 i H2 je složena ze tří částí, přičemž první část je vždy zaměřena na dovednosti sociálního pracovníka, druhá na znalosti sociálního pracovníka a třetí na metody a techniky sociální práce. Data byla následně zpracována v programu SPSS, verze 28, kdy byla nejprve vytvořena popisná statistika, dále proběhlo testování hypotéz pomocí korelací, kdy byly testovány vždy dvě ordinální proměnné. Vzhledem k neexistenci předpokladu „normálního rozložení“ u průměrné hodnoty, byla zvolena neparametrická korelační analýza s využitím Spearmanova koeficientu. Pro testování proměnných ordinální a škálové, byl využit jednovýběrový t-test.

První částí výzkumné části práce bylo zjistit, zda má délka praxe v oblasti sociální práce s cizinci vliv na úroveň jejich znalostí a využívaných dovedností. Tato hypotéza byla potvrzena v případě kladení otázek, vhodné motivace klientů, vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace, využívání osobních kontaktů a asertivita. Logger (2008) rovněž ve své knize uvádí, výše uvedené dovednosti, které sociální pracovník získá tím, že si během své kariéry prožije reálné situace. V rámci této části hypotézy č. 1 se tato nepotvrdila pouze v případě respektování klienta. Respekt k ostatním lidem by měl být pro všechny přirozený. Toto vyplynulo i z výzkumu v této práci, jelikož v této hypotéze vyšlo, že délka praxe sociálních pracovníků neovlivňuje respekt ke klientovi.

Toto je rovněž uvedeno i v etickém kodexu, kde je o respektu ke klientovi v souvislosti s lidskou důstojností, je zde tedy uvedeno, že sociální pracovník ke každé osobě přistupuje důstojně a zejména v kontextu dodržování a respektování lidských práv (Bandit, 2015). Druhou částí hypotézy č. 1 je zjištění, jak ovlivňuje délka praxe sociálních pracovníků úroveň jejich znalostí, které jsou pro tuto profesi podstatné. Tato část hypotézy byla potvrzena u znalosti kultury v zemi původu, znalostí státního zřízení země původu, znalosti dorozumivacího jazyka, znalosti politické situace v zemi původu, znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu. Matoušek (2021) uvádí, že tyto znalosti jsou pro sociálního pracovníka prakticky jeho kompetence. Sociální pracovník by měl mít tedy dostatek znalostí k tomu, aby mohl klientům zodpovědně poskytovat služby. Ve druhé části hypotézy č. 1 se nepotvrdila hypotéza s možností znalost týkající se práce v zemi původu a znalost ekonomické úrovně v zemi původu, což značně vyvrací poznatek Loggera (2008), který uvádí, že znalosti jsou pro sociálního pracovníka předpoklady pro pochopení klientovi situace, pokud tedy sociální pracovník nemá potřebné znalosti, těžko svému klientovi poskytne tu nejlepší péči.

Třetí částí hypotézy č. 1 je zjištění, jak délka praxe ovlivňuje využívání metod a technik sociální práce sociálními pracovníky v rámci jejich profese. Z výsledků této části hypotézy č. 1 vyplynulo, že statisticky významná souvislost byla potvrzena v rámci metod a technik sociální práce pouze u koučování a interkulturní komunikací. V současnosti je koučink považován za uznávanou profesi a jeho osvojí zabere velké množství času, je to profesionálně vedený tvůrčí proces, který je založený na dlouhodobé vzájemné spolupráci a partnerství (Parma, 2006). Získávání nových poznatků v rámci dlouhodobé práce a vzdělávání je zde tedy na místě. U interkulturní komunikace není však dle Průchy (2010) nutná dlouhá praxe v oboru či náročné vzdělávání v rámci interkulturní komunikace, jsou zde dle jeho názoru důležité osobnostní vlastnosti např. ochota přijímat cizí názory a nevytvářet si předsudky. O takto otevřeném postoji hovoří i Skalková (2007), která spatřuje úspěch interkulturní komunikace zejména v ochotě naslouchat a komunikovat.

V hypotéze č. 2 byla rovněž zkoumána úroveň dovedností, znalostí a používání metod a technik sociální práce. V této hypotéze jsou tyto možnosti testovány ve smyslu toho, zda vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje úroveň těchto znalostí, dovedností a používání metod a technik sociální práce. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění

pozdějších předpisů definuje odbornou způsobilost jako absolvování vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v oborech, které jsou zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální politiku a v dalších společensko-vědních oborech. Tento výzkum však ukázal, že ne všichni sociální pracovníci disponují výše uvedeným vzděláním. Co se týče testovaných dovedností sociálních pracovníků, hypotéza byla potvrzena u dovedností kladení otázek a asertivita. Komunikační dovednosti Matoušek (2013) považuje za jednu z klíčových dovedností sociálního pracovníka. Potvrzení hypotézy v této oblasti je tedy velice pozitivním zjištěním. Asertivita je jednou z důležitých komunikačních dovedností, díky které je osoba schopna prosadit se bez jakékoliv agrese, je tedy dle Howarda (2008) rovněž velmi důležitou dovedností. V sociální práci je komunikace zaměřena především na dosahování určitého cíle, čímž může být pouhá výměna informací či je dokonce možné ovlivnit chování klienta (Vymětal, 2008). Další složkou komunikace je vhodná motivace klientů, tato rovněž spadá do jedné z funkcí komunikace (Vymětal, 2008). V rámci této hypotézy nebyla potvrzena ani možnost využívání osobních kontaktů, která rovněž souvisí se složkou komunikace, načež Havrdová (1999) využívání osobních kontaktů v rámci sociální práce by mělo být samozřejmostí pro každého sociálního pracovníka. V rámci druhé části hypotézy č. 2 byly testovány znalosti ve smyslu toho, jak vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje úroveň znalostí, které mají. Hypotéza č. 2 byla potvrzena u znalostí kultury v zemi původu, znalosti státního zřízení země původu, znalosti komunikačního jazyka, znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu. Rozdíl mezi zemí původu a přijímací zemí je popisován rozdíly, které se taktéž nazývají „kulturní vzdáleností“ (Froese, Peltokorpi, 2011). Tito se domnívají, že tyto rozdíly by měly být běžnou znalostí každé osoby, která pomáhá cizincům se integrovat v nové zemi. Hemmas a Downes (2013) se domnívají, že tyto rozdíly mohou být pro cizince psychicky náročné, z toho důvodu by dle jejich názorů sociální pracovníci měli vědět co nejvíce informací o zemích původu, zejména z toho důvodu, aby byli příchozím cizincům blíže. Hypotéza nebyla potvrzena u znalosti ekonomické úrovně a hledání práce v zemi původu. U těchto bylo tedy zjištěno, že tyto uvedené znalosti nejsou ovlivňovány dosaženým vzděláním. Parslone a Leedham (2016) uvádí, že před setkáním s klientem je důležitá příprava sociálního pracovníka, a to zejména seznámení se s klientovým problémem, nastudování kulturních zvyků země, ze které klient přichází a například naučit se pár slovíček v mateřském jazyce klienta. Znalosti o zemi původu a znalost komunikačního jazyka dle této autorky není tedy nutné získávat v rámci vzdělávání, je spíše přednější pečlivá

příprava před každým setkáním s klientem. Logger (2008) toto však vyvrací, když uvádí, že prvním klíčovým bodem zahájení spolupráce s klientem, je stanovení komunikačního jazyka. Dle tohoto autora je příprava vybraných slovních spojení pro práci s klientem nedostatečná.

I u hypotézy č. 2 byly zjišťováno, zda vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje fakt, pomocí jakých metod a technik sociální práce pracují sociální pracovníci se svými klienty. Statisticky významná souvislost byla potvrzena v rámci metod a technik sociální práce pouze v případě umění rozhodovat se a depistáže. Umění rozhodovat se tedy staticky významně souvisí s vzděláním sociálního pracovníka. Toto uvádí i Martens, et al. (2008), který tvrdí, že rozhodovací proces je tvořen ze šesti fází, u kterých je nutné, aby je měl sociální pracovník skvěle nastudované a osvojené. Úlehla (2004) však tvrdí, že umění rozhodovat se je důležité zejména ze strany klienta, který se musí umět sám správně rozhodnout. Dále se potvrdila hypotéza č. 2 ve smyslu toho, že vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje to, že v rámci své profese využívají depistáž. Bandit (2015) depistáž popisuje jako základní nástroj sociální práce, který slouží k vědomému, cílenému a včasnému vyhledávání jedinců a skupin, kteří by eventuálně mohli být ohroženi některou sociální událostí v jejich sociálním prostředí. K tomuto není potřeba speciálního vzdělávání, souvisí to spíše s místní a osobní znalostí osob v sociálním prostředí.

Mimo testované hypotézy, které se týkaly znalostí a dovedností sociálních pracovníků, bylo v rámci výzkumu zjišťováno, jak vnímají sociální pracovníci znalosti a dovednosti potřebné pro jejich práci. Z výsledků tohoto výzkumu plyne zjištění, že sociální pracovníci vnímají dovednosti velice obecně, stejně tak i znalosti. Výzkum ukázal, že sociální pracovníci při své práci využívají obecné dovednosti, kterými jsou: jazykové, kulturní, dovednosti porozumění, přístup a podpora. V žádné z těchto odpovědí se nevyskytovala odpověď, která by se vyznačovala dovedností sociálního pracovníka vyplývající z literatury. Toto zjištění vyplynulo i z otázky zaměřené na znalosti sociálních pracovníků. Z této otázky rovněž plynuly obecné odpovědi, kterými jsou jazykové znalosti, legislativní znalosti, znalosti kulturních odlišností, znalosti poradenství.

Tento výzkum dále odhalil, jaká vnímají sociální pracovníci ve své profesi pozitiva a negativa, kdy bylo zjištěno, že mezi nejvýznamnější pozitiva se řadí rozmanitost profese, dobrý pocit z odvedené práce a dále napomáhání zlepšení české společnosti. Jako

negativa sociální pracovníci vnímají především jazykovou bariéru, předsudky většinové společnosti nebo nevýraznou podporu neziskového sektoru státem.

Výzkum dále ukázal, jaké změny by sociální pracovníci ocenili v oblasti sociální práce s cizinci. Sociální pracovníci by ocenili, pokud by přístup většinové společnosti k cizincům byl ohleduplnější. Dále se domnívají, že v České republice neexistuje kvalitní návaznost sociálních služeb. Sociální pracovníci v této oblasti sociální práce by rovněž ocenili lepší finanční ohodnocení za odvedenou práci. Za pozitivní jev však lze považovat, že více než 1/3 dotazovaných sociálních pracovníků je s aktuálním nastavením sociální práce s cizinci spokojena.



## 11. Závěr

V této diplomové práci byla nastíněna problematika sociální práce s cizinci, zejména z pohledu sociálních pracovníků. Vzhledem k aktuální situaci, kdy do České republiky směřuje stále větší množství cizinců se sociální práce v této oblasti stává náročnější. Jednak se považuje za velmi důležité, aby byli sociální pracovníci po svou práci připraveni na výborné úrovni, je zde však důležitý i faktor spokojenosti sociálních pracovníků, ke kterému by se mělo přihlížet, zejména v rámci jejich ohodnocení.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jakými znalostmi a dovednostmi disponují sociální pracovníci v rámci výkonu svého povolání. Dále bylo zjišťováno, zda úroveň těchto znalostí a dovedností, metod a technik sociální práce ovlivňuje vzdělání sociálních pracovníků, či délka praxe v této oblasti. Byly stanoveny dvě hypotézy:

H1: Vybrané aspekty sociální práce, pomocí kterých sociální pracovníci pracují s cizinci se liší v závislosti na délce praxe.

H2: Vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje vybrané aspekty sociální práce potřebné při jejich práci.

Z metodologického hlediska byl v této práci aplikován kvantitativní výzkum, kterého se zúčastnilo 181 respondentů, kteří se v rámci své profese zaměřují na sociální práci s cizinci v integraci. Jednalo se zde o totální výběr, který spočíval ve vyhledání organizací v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Jednalo se o organizace zaměřené na práci s cizinci. Všem respondentům byl prostřednictvím e-mailu rozeslán polo strukturovaný dotazník. Získaná data byla následně zpracována s využitím statisticko-analytického programu SPSS 28,0. Nejprve byla vytvořena popisná statistika, dále proběhlo testování hypotéz pomocí korelací, kdy byly testovány vždy dvě ordinální proměnné. Vzhledem k neexistenci předpokladu „normálního rozložení“ u průměrné hodnoty, byla zvolena neparametrická korelační analýza s využitím Spearmanova koeficientu. Pro testování proměnných ordinální a škálové, byl využit jednovýběrový t-test.

Z výzkumu rovněž vyplynulo, že vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje úroveň znalostí a dovedností sociálních pracovníků, které využívají v rámci své profese. Dále bylo zjišťováno, zda úroveň znalostí a dovedností souvisí s délkou jejich praxe v oboru, kdy se ukázalo, že dovednosti sociálních pracovníků jsou bohatší, pokud mají delší praxi v oboru. Toto bylo rovněž potvrzeno u znalostí. Dále bylo zjištěno, že např. „vedení

otevřeného a srozumitelného rozhovoru“ a „respektování klienta“ není ovlivněno vzděláním, ani délkou praxe. Dále bylo zjištěno, že metody a techniky sociální práce ovlivňuje délka praxe pouze v případě koučování a interkulturní komunikace. Výzkum dále ukázal statistickou významnost mezi depistáží a uměním rozhodovat se.

Výše uvedené nedostatky však nemají vliv na spokojenost sociálních pracovníků s výkonem povolání. I přes to, že někteří vnímají v sociální práci s cizinci některé nedostatky, vymýšlí způsoby, jak je odstranit. Z toho vyplývá pozitivní fakt, jelikož je zde snaha sociální práci s cizinci vylepšovat.

## 12.Zdroje

- 1) BALÁŽ, R., 1998. Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci. *Sociální práce, Sociálna práca*. 12 (2), 84-102. Brno: Národní centrum pro rodinu. ISSN 1213-6204.
- 2) BALÁŽ, R., 2012. Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 12 (1), 92-101. ISSN 1213-6204.
- 3) BANDIT, R., et al., 2015. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 55 s. ISBN 978-80-7421-089-1.
- 4) BELZ, H., SIEGRIST, M., 2011. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. 2. vyd. Praha: Portál. 376 s. ISBN 978-80-7367-930-9.
- 5) CENTRA NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ, 2021. *Aktivity pro klienty*. [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/aktivity-pro-klienty/>.
- 6) CENTRUM PRO CIZINCE JMK, 2021. *Služby*. [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.cizincijmk.cz/cs/sluzby/jsem-verejnost/>.
- 7) *Cizinci s povoleným pobytem*, MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2020. [datový soubor]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym>.
- 8) CMEJREK, R., 2012. *Integration of foreigners in local communities*. Latvia University of Agriculture: Latvia University of Agriculture. 485 s. ISBN 978-9984-48-052-7.
- 9) COULSHED, V. et al., 2006. *Management in Social Work*. 3. vyd. London: Macmillan Education UK. 238 s. ISBN 978-1-4039-1837-6.
- 10) COX, E., BACHKIROVA, T., CLUTTERBUCK, D., 2018. *The complete handbook of coaching*. London: SAGE Publications Ltd. 616 s. ISBN 978-1-84787-542-6.
- 11) ČIŽINSKÝ, P., 2012. *Cizinecké právo*. Praha: Linde Praha. 373 s. ISBN 978-80-7201-887-1.
- 12) DVOŘÁKOVÁ, J., HERVERTOVÁ, V., HORSKÁ, J., MOUREČKOVÁ, H., 2008. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. 367 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

- 13) EDELSON, M., 2010. *Values-Based Coaching. A guide for social workers and other human service professionals*. Washington: NASW Press. 290 s. ISBN 978-0-87101-398-9.
- 14) EUROPEAN MIGRATION NETWORK, 2021. *Statistiky*. [online]. [cit. 2022-04-18]. Dostupné z: <https://www.emncz.eu/statistiky/>.
- 15) FREDMAN, S., 2007. *Antidiskriminační právo*. Praha: Multikulturní centrum Praha. 115 s. ISBN 978-80-254-1054-7.
- 16) FROESE, F., PELTOKORPI, V., 2011. Cultural distance and expatriate job satisfaction. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. **35**(1), 49-60, doi:10.1016/j.ijintrel.2010.10.002.
- 17) GOJOVÁ, A. et al., 2007. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce. 176 s. ISBN 978-80-7368-229-3.
- 18) GREY, M., WEBB, S., 2012. *Social Work Theories and Methods: Edition 2*. London: SAGE Publications Ltd. 253 s. ISBN 978-1-4462-0859-5.
- 19) GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- 20) GÜNTER, V., 2007. Cizinci v ČR. *AntropoWEBZIN*. 2(3), 42-56. ISSN 1801-8807.
- 21) GÜNTEROVÁ, T., 2005. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK et al., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- 22) HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- 23) HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. 168 s. ISBN 80-902081-8-5.
- 24) HEMMASI, M., DOWNES, M., 2013. Cultural distance and expatriate adjustment revisited. *Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research*. 72-91, doi:10.1108/JGM-09-2012-0010

- 25) HOWARD, J., P., 1998. *Příručka pro uživatele mozku*. Praha: Portál. 396 s. ISBN 80-7178-211-4
- 26) INTEGRAČNÍ CENTRA, 2019. *Informace o projektu*. [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz>.
- 27) INTEGRAČNÍ CENTRUM PRAHA, 2021. *Co děláme*. [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://icpraha.com/tlumoceni-a-doprovody/>.
- 28) KAMENICKÝ, P. et al., 2013. *Uprchlíci*. Brno: Masarykova univerzita. 111 s. ISBN 978-80-210-6616-8.
- 29) KOLÁŘ, Z., 2012. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3710-2.
- 30) LEONARDESEN, D., 2007. Empowerment in social work: an individual vs. a relational perspective. *International Journal of Social Welfare*. 16(1), 3-11, doi:10.1111/j.1468-2397.2006.00449.x.
- 31) LEVOVÁ, J., 2010. *Metodika pro práci s cizinci žijícími v České republice, kteří jsou ohroženi domácím násilím*. Brno: Spondea při ČČK Brno o.p.s. 167 s. ISBN 978-80-254-8499-9.
- 32) LOGGER, C., HORSKÁ J., 2008. Rozšíření přijímacího rozhovoru. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 191-210. ISBN 978-80-7387-097-3.
- 33) MACUROVÁ, E., 2017. *Český zákon o azylu*. [online]. Encyklopedie migrace. [cit. 2021-10-16]. Dostupné z: <https://www.encyclopediaofmigration.org/zakon-o-azylu/>.
- 34) MARTENS, J. et al., 2008. Přijímací rozhovor. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al., *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 125-139. ISBN 978- 80-7387-097-3.
- 35) MASLEN, J., BRNULA, P., 2004. *Sociálna práca s utečencami*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca. 107 s. ISBN 80-89185-06-1.
- 36) MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- 37) MATOUŠEK, O., 2005. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- 38) MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2 vydání. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

- 39) MATOUŠEK, O., et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 40) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2015. *Terminologický slovník* [datový soubor]. [cit. 2021-10-18]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx>.
- 41) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2017. *Státní integrační program* [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx>.
- 42) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2019. *Bezplatná pomoc či poradenství* [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx>.
- 43) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2019. *Čtvrtletní zpráva o migraci II.* [datový soubor]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/ctvrtletni-zprava-o-migraci-ii-2021.aspx>.
- 44) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2019. *Nestátní neziskové organizace* [datový soubor]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/kontakty-neziskovych-nestatnich-organizaci-nno.aspx>.
- 45) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2021. *Legislativa*. [datový soubor]. [cit. 2021-11-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/migrace-web-legislativa-legislativa.aspx>.
- 46) MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2022. *Mezinárodní ochrana*. [online]. [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dublinsky-system.aspx>
- 47) NAVRÁTIL, P., 2000. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Národní centrum pro rodinu. 67 s. ISBN 80-90307-0-0.
- 48) NEČASOVÁ, M., 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
- 49) PARMA, P., 2006. *Umění koučovat: systemické koučování ve firmě, rodině a škole pro kouče i koučované, studenty, odborníky i veřejnost*. Praha: Alfa Publishing. 222 s. ISBN 80-86851-34-6.

- 50) PARSLOE, E., LEEDHAM, M., 2016. *Coaching and mentoring. Practical conversations to improve learning*. London: Kogan Page Ltd. 352 s. ISBN 978-0-7494-4365-8.
- 51) PASTRŇÁK, R., 2008. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava: Optys. 67 s. ISBN 978-80-85819-69-4.
- 52) POOLEY, C., WHYTE, I., 2021. *Migrants, emigrants and immigrants: A Social History of migration*. London: Routledge. 244 s. ISBN 9781032000022.
- 53) ROTHFUSZ, J., HORSKÁ, J., 2008. Interkulturní komunikace v sociální práci. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 73-82. ISBN 978-80-7387-097-3.
- 54) ŘEZNIČEK, I., 1994. *Metody sociální práce. Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- 55) SEPPÄNEN, L., KLOETZER, L., 2015. Micro-Analysis of Concepts for Developing Networking in Social Work. In: HANSSON, T. et al., *Contemporary Approaches to Activity Theory*. IGI Global. s. 162-180, doi:10.4018/978-1-4666-6603-0.ch010.
- 56) SCHEU, CH., 2011. *Migrace a kulturní konflikty*. 1. vyd. Praha: Auditorium, 2011. 322 s. ISBN 978-80-87284-07-0.
- 57) SMUTEK, M., 2005. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky. 182 s. ISBN 8086771105.
- 58) ŠIŠKOVÁ, T., 1998. *Výchova k toleranci a proti rasismu: sborník*. 1. vyd. Praha: Portál. 203 s. ISBN 80-7178-285-8.
- 59) ŠPILAČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E., 2013. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 83 s. ISBN 978-80-7464-434-4.
- 60) TÉGL, P., 2002. Legálně i nelegálně. Překračují hranice, žádají o azyl, žijí mezi námi. *Hlásí se policie*. 6 (5), 4-7. ISSN 1211-8826.
- 61) TETOUROVÁ, E. et al., 2015. *Migrace, azyl a uprchlictví v EU: základní pojmosloví, právní úprava a související statistiky*. 2. vydání. Praha: Kancelář Poslanecké sněmovny. 69 s. ISSN 2533-4131.
- 62) TRAVIS, A., 2015. *Migrants, refugees and asylum seekers: what's the difference* [online]. The Guardian [cit. 2021-11-17]. Available on:

<https://www.theguardian.com/world/2015/aug/28/migrants-refugees-and-asylum-seekers-whats-the-difference>

- 63) TROUSIL, M., 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociálna práca*. 12 (1), 92-101. ISSN 1213-6204.
- 64) ÚLEHLA, I., 2004. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. 125 s. ISBN 80-85850-69-9.
- 65) VLÁČIL, J., 2016. *Právo na vstup a pobyt na území členských států Evropské unie*. Praha: Univerzita Karlova, Právnická fakulta. 154 s. ISBN 9788087975527.
- 66) VYMĚTAL, J., 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. 389 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
- 67) WALMOD, G. et al., 2008. Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky. In: DVOŘÁKOVÁ, J. et al., *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: Triton. s. 51-71. ISBN 978-80-7387-097-3.
- 68) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, 1257-89. ISSN: 1211-1244.
- 69) Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, 2003. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 79, 4087-4103. ISSN 1211-1244.
- 70) Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 106, 7406-48. ISSN 1211- 1244.



### 13. Seznam Tabulek

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabulka 1</b> Statistika - 1.-5. proměnná .....   | 45 |
| <b>Tabulka 2</b> Statistika - 5. proměnná.....   | 45 |
| <b>Tabulka 3</b> Statistika - 5. proměnná.....   | 45 |
| <b>Tabulka 4</b> Statistika - 5.-9. proměnná .....   | 46 |
| <b>Tabulka 5</b> Statistika - 10. proměnná.....  | 46 |
| <b>Tabulka 6</b> Statistika - 10. proměnná.....  | 46 |
| <b>Tabulka 7</b> Statistika - 10.- 11. proměnná .....  | 46 |
| <b>Tabulka 8</b> Statistika - 11. proměnná.....  | 47 |
| <b>Tabulka 9</b> Statistika - 11.-15. proměnná .....   | 47 |
| <b>Tabulka 10</b> Statistika - 15. proměnná.....   | 47 |
| <b>Tabulka 11</b> Statistika - 15.-16. proměnná .....  | 47 |
| <b>Tabulka 12</b> Statistika - 16.-17. proměnná .....  | 48 |
| <b>Tabulka 13</b> Rozdělení četností zobrazující zastoupení pohlaví .....  | 48 |
| <b>Tabulka 14</b> Četnostní tabulka zobrazuje počet let odpracovaných v organizaci.....  | 49 |
| <b>Tabulka 15</b> Četnostní tabulka zobrazuje počet let odpracovaných v oblasti sociální práce s cizinci.....  | 50 |
| <b>Tabulka 16</b> Tabulka navazuje na graf č. 9 a zobrazuje výčet školení, které mohou sociální pracovníci využívat v rámci organizace, ve které pracují ..... | 52 |
| <b>Tabulka 17</b> Četnostní tabulka zobrazuje, jak často se respondenti účastní školení .....  | 53 |
| <b>Tabulka 18</b> Četnostní tabulka zobrazuje, jak často se respondenti účastní školení .....  | 53 |
| <b>Tabulka 19</b> Tabulka zobrazující školení, která by sociální pracovníci ocenili .....  | 54 |
| <b>Tabulka 20</b> Tabulka dovedností, kterými sociální pracovníci disponují.....   | 55 |
| <b>Tabulka 21</b> Tabulka znalostí, kterými sociální pracovníci disponují.....   | 57 |
| <b>Tabulka 22</b> Tabulka metod a technik sociální práce s cizinci.....  | 59 |
| <b>Tabulka 23</b> Komunikativní jazyky sociálních pracovníků.....  | 66 |
| <b>Tabulka 24</b> Klienty nejčastěji využívané služby .....  | 67 |
| <b>Tabulka 25</b> Pozitiva sociální práce s cizinci uvedená sociálními pracovníky.....   | 69 |
| <b>Tabulka 26</b> Negativa sociální práce s cizinci uvedená sociálními pracovníky .....  | 71 |



|  |    |
|--|----|
| <b>Tabulka 52</b> Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.....            | 95 |
| <b>Tabulka 53</b> Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.....            | 96 |
| <b>Tabulka 54</b> Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.....            | 96 |
| <b>Tabulka 55</b> Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a vybraných dovedností, které při práci využívají.....            | 97 |
| <b>Tabulka 56</b> Statisticky významné vztahy mezi délkou praxe sociálních pracovníků a metodami a technikami sociální práce, které při práci využívají .....            | 98 |
| <b>Tabulka 57</b> Statisticky významné vztahy mezi nejvyšším dosaženým vzděláním sociálních pracovníků a metodami a technikami sociální práce, které při používají ..... | 99 |

## 14. Seznam Obrázků

|   |    |
|---|----|
| <b>Obrázek 1</b> Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu.....  | 11 |
| <b>Obrázek 2</b> Procentní podíl cizinců na počet obyvatel v jednotlivých krajích České republiky ..... | 12 |
| <b>Obrázek 3</b> Vývoj počtu cizinců na území ČR podle druhů pobytu .....                               | 23 |
| <b>Obrázek 4</b> Vývoj počtu cizinců na území ČR podle účelu pobytu.....                                | 24 |
| <b>Obrázek 5</b> Žádosti o udělení mezinárodní ochrany mezi lety 2016-2021 (k 30.6) .....               | 26 |
| <b>Obrázek 6</b> Plán zpracování .....  | 44 |
| <b>Obrázek 7</b> Trychtýřový graf zachycující zastoupení vzdělání respondentů.....                      | 49 |
| <b>Obrázek 8</b> Sloupcový graf zobrazující Školení na pracovišti .....                                 | 51 |
| <b>Obrázek 9</b> Sloupcový graf zobrazující dovednosti sociálních pracovníků .....                      | 55 |
| <b>Obrázek 10</b> Sloupcový graf zobrazující znalosti sociálních pracovníků.....                        | 57 |
| <b>Obrázek 11</b> Příjímání rozhovor .....  | 60 |
| <b>Obrázek 12</b> Koučování .....   | 60 |
| <b>Obrázek 13</b> Networking .....  | 61 |
| <b>Obrázek 14</b> Umění rozhodovat se .....   | 61 |
| <b>Obrázek 15</b> Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky.....                                      | 62 |
| <b>Obrázek 16</b> Boj s diskriminací .....  | 62 |
| <b>Obrázek 17</b> Interkulturní komunikace.....   | 63 |
| <b>Obrázek 18</b> Streetwork .....  | 64 |
| <b>Obrázek 19</b> Empowerment .....   | 64 |
| <b>Obrázek 20</b> Individuální plánování .....  | 65 |
| <b>Obrázek 21</b> Depistáž .....  | 65 |
| <b>Obrázek 22</b> Nejvíce využívané služby .....  | 68 |
| <b>Obrázek 23</b> Kladení otázek .....  | 72 |
| <b>Obrázek 24</b> Kladení otázek .....  | 73 |
| <b>Obrázek 25</b> Vhodná motivace klientů .....   | 73 |
| <b>Obrázek 26</b> Interkulturní komunikace.....   | 74 |
| <b>Obrázek 27</b> Využívání osobních kontaktů .....   | 74 |
| <b>Obrázek 28</b> Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru .....                                    | 75 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Obrázek 29</b> Vedení otevřeného a srozumitelného rozhovoru ..... | 75 |
| <b>Obrázek 30</b> Respektování klienta.....                          | 76 |
| <b>Obrázek 31</b> Respektování klienta.....                          | 76 |
| <b>Obrázek 32</b> Asertivita.....                                    | 77 |
| <b>Obrázek 33</b> Znalost kultury v zemi původu .....                | 78 |
| <b>Obrázek 34</b> Znalost státního řízení v zemi původu .....        | 78 |
| <b>Obrázek 35</b> Znalost jazyka .....                               | 79 |
| <b>Obrázek 36</b> Znalost politické situace v zemi původu.....       | 79 |
| <b>Obrázek 37</b> Znalost zvyklostí v zemi původu .....              | 80 |
| <b>Obrázek 38</b> Znalost ekonomické situace v zemi původu .....     | 80 |
| <b>Obrázek 39</b> Navrhované změny .....                             | 82 |

## 15. Seznam příloh

### Příloha 1 - dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Tereza Korandová a jsem studentkou Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, studijního oboru Management sociální práce v organizacích. Dovoluji si Vás požádat o vyplnění mého dotazníku do diplomové práce, která se zabývá Postupy sociálních pracovníků při práci s cizinci. Vaše expertní názory budou využity pro přípravu odborných školení a dále budou sloužit jako podněty pro studenty, kteří se připravují na sociální práci s cizinci.

Účast v tomto výzkumu je anonymní a dobrovolná. Všechny osobní údaje budou zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

1. Jakého jste pohlaví?

Vyberte jednu odpověď

- a. Žena
- b. Muž

2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vyberte jednu odpověď

- a. Středoškolské
- b. VOŠ
- c. Bc.
- d. Mgr.
- e. Ph.D.
- f. Vyšší než Ph.D. (doc., prof. atd.)
- g. Jiné.....

.....

3. Jak dlouho zde pracujete?

Vyberte jednu odpověď

- a. Méně než 1 rok
- b. 1-3 roky
- c. 4-5 let
- d. 6-10 let
- e. 11-15 let
- f. 16 let a více

.....

4. Jak dlouho se již věnujete práci s cizinci?

Vyberte jednu odpověď

- a. Méně než 1 rok
- b. 1-3 roky
- c. 4-5 let

- d. 6-10 let
  - e. 11-15 let
  - f. 16 let a více
- .....

5. Jakých školení, přednášek či seminářů se můžete účastnit v rámci pracoviště?

- a. Adaptačně integrační kurzy pro budoucí školitele
  - b. Finanční plánování projektů
  - c. Základy projektového řízení
  - d. Informace o migračních trendech
  - e. Problematika integrace v oblasti práce,
  - f. Problematika integrace v oblasti zdravotního pojištění
  - g. Problematika integrace v oblasti školství
  - h. Problematika integrace v oblasti sociálního zabezpečení;
  - i. Dopady integračních opatření;
  - j. Krizová intervence
  - k. Představení funkčních integračních postupů a možnosti implementace podle charakteru jednotlivých obcí a regionů
  - l. Zásady efektivní komunikace s cizinci
  - m. Jiné.....
- .....

6. Jak často se školení, přednášek či seminářů účastníte?

- a. 1x za týden
  - b. 1x za měsíc
  - c. 2x za měsíc
  - d. 1x za půl rok
  - e. 1x za rok
  - f. 2x za rok
  - g. 3x za rok
  - h. 4x za rok
  - i. 5x za rok
  - j. Jak často.....
- .....

7. Jaká školení byste u Vás v organizaci ještě ocenil/a? (téma školení)

.....

8. Jakými dovednostmi v oblasti sociální práce s cizinci disponujete?

.....

9. Jakými znalostmi v oblasti sociální práce s cizinci disponujete?

.....

10. Které metody a techniky sociální práce používáte?

Vyberte jednu nebo více odpovědí

- a. Přijímací rozhovor
- b. Koučování
- c. Networking
- d. Umění rozhodovat se

- e. Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky
  - f. Boj s diskriminací
  - g. Interkulturní komunikace
  - h. Streetwork
  - i. Empowerment (Posílení klienta v integraci)
  - j. Individuální plánování
  - k. Depistáž (Aktivní vyhledávání klientů)
  - l. Jiné.....
- .....

11. Jakým jazykem s cizinci komunikujete?

Vyberte jednu nebo více odpovědí

- a. Český jazyk
  - b. Anglický jazyk
  - c. Německý jazyk
  - d. Ruština
  - e. Ukrajinština
  - f. Mongolština
  - g. Polština
  - h. Bulharština
  - i. Rumunština
  - j. Jiné.....
- .....

12. Z jakého důvodu klienti přicházejí do vaší organizace?

- a. Vyberte jednu nebo více odpovědí
  - b. Sociální poradenství
  - c. Adaptačně-integrační kurzy
  - d. Právní poradenství
  - e. Zaměstnání
  - f. Sociální zabezpečení
  - g. Zdravotní péče
  - h. Vzdělávání
  - i. Ubytování
  - j. Sociokulturní kurzy
  - k. Kurzy českého jazyka
  - l. Tlumočení a doprovody
  - m. Společenské akce
  - n. Kultura
  - o. Jiné.....
- .....

13. Jaká pozitiva vidíte na sociální práci s cizinci?

.....

14. Jaká negativa vidíte na sociální práci s cizinci?

.....

15. Zhodnoťte svou zdatnost u vybraných DOVEDNOSTÍ v oblasti sociální práce s cizinci (nejlepší - výborná zdatnost, nejhorší - nedostatečná zdatnost):

|  | Výborná | Velmi dobrá | Dobrá | Dostatečná | Nedostatečná |
|--|---------|-------------|-------|------------|--------------|
| Kladení otázek                                       |         |             |       |            |              |
| Vhodná motivace klientů                              |         |             |       |            |              |
| Vedení rozhovoru na základě interkulturní komunikace |         |             |       |            |              |
| Využívání osobních kontaktů                          |         |             |       |            |              |
| Vytváření sítí                                       |         |             |       |            |              |
| Respektování klienta                                 |         |             |       |            |              |
| Asertivita   |         |             |       |            |              |

16. Zhodnoťte svou zdatnost u vybraných ZNALOSTÍ v oblasti sociální práce s cizinci (nejlepší - výborná zdatnost, nejhorší - nedostatečná zdatnost):

|  | Výborná | Velmi dobrá | Dobrá | Dostatečná | Nedostatečná |
|--|---------|-------------|-------|------------|--------------|
| Znalost kultury v zemi původu                          |         |             |       |            |              |
| Znalosti státního zřízení země původu                  |         |             |       |            |              |
| Znalost jazyka v němž se s cizinci dorozumím           |         |             |       |            |              |
| Znalosti týkající se hledání práce v zemi původu       |         |             |       |            |              |
| Znalosti ekonomické úrovně země původu                 |         |             |       |            |              |
| Znalost politické situace v zemi původu                |         |             |       |            |              |
| Znalosti náboženství, tradic a zvyklostí v zemi původu |         |             |       |            |              |

17. Co by se podle Vás mělo v oblasti sociální práce s cizinci změnit?

.....



## **16.SEZNAM ZKRATEK**

ČR - Česká republika

EU - Evropská unie

MVČR - Ministerstvo vnitra České republiky

OAMP – Odbor azylové a migrační politiky

ČSÚ - Český statistický úřad