

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI  
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

*Petra Chemlal*

*Cizinci jako interkulturní pracovníci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata Kusz Ph.D.

2023

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

V Olomouci 28. 4. 2023

Petra Chemlal

Na tomto místě chci poděkovat vedoucí mé bakalářské práce, paní Mgr. et Mgr. Agnieszce Zogatě Kusz, Ph.D. za čas, který vedení mé bakalářské práce věnovala, za vstřícnost, trpělivost a všechny cenné rady a informace, které mi v průběhu zpracování práce poskytla.

# OBSAH

ÚVOD .....	5
1 MIGRAČNÍ SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE .....	6
2 INTEGRACE CIZINCŮ .....	9
2.1 Formy a dimenze integrace .....	9
2.2 Klíčové oblasti integrace .....	10
3 INTERKULTURNÍ PRÁCE .....	13
3.1 Vývoj interkulturní práce jako profese .....	14
3.2 Interkulturní pracovník .....	15
3.3 Vybrané metody interkulturní práce .....	16
3.4 Etické hodnoty a zásady interkulturní práce .....	18
4 MOTIVACE A SPOKOJENOST V PRACOVNÍM PROSTŘEDNÍ .....	20
4.1 Motivace .....	20
4.2 Spokojenost .....	21
5 PRAKTICKÁ ČÁST .....	22
5.1 Cíl bakalářské práce .....	22
5.2 Představení použitých metod .....	22
5.3 Popis zkoumaného vzorku .....	22
5.4 Etická dimenze výzkumu .....	23
5.5 Sběr dat a postup zpracování .....	24
5.6 Interpretace dat .....	24
5.7 Shrnutí .....	30
5.8 Diskuse .....	31
5.8.1 Systémové bariéry, překážky .....	31
5.8.2 Práce s klienty .....	32
5.8.3 Rozdílné zkušenosti cizinců interkulturních pracovníků .....	32
ZÁVĚR .....	33
BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM .....	34
SEZNAM ZKRATEK .....	39
SEZNAM TABULEK .....	39
SEZNAM GRAFŮ .....	39

# ÚVOD

Téma Cizinci jako interkulturní pracovníci jsem si vybrala na základě mé pozitivní zkušenosti z odborné praxe v ICP. V ICP jsem se v průběhu praxe seznámila s tím, kdo je interkulturní pracovník a později i s tím, jak jeho práce vypadá v terénu. Interkulturní pracovník mě při sociální práci s cizinci doprovázel téměř na každém kroku a pomáhal s prolomením jazykové bariéry a porozuměním kulturních rozdílů. Bez něj by byla komunikace s cizinci mnohdy nepřesná a kvůli kulturním odlišnostem pro obě strany matoucí. Z tohoto důvodu interkulturní práci považuji za velmi důležitou součást sociální práce s cizinci a interkulturní pracovníky jako partnery cizinců, kteří jim významně pomáhají v procesu jejich integrace do společnosti.

V bakalářské práci jsem se rozhodla zaměřit konkrétně na cizince, kteří se stali interkulturními pracovníky a pomáhají ostatním cizincům, kteří se ocitli v situaci, ve které cizinci interkulturní pracovníci byli také. Cizince interkulturní pracovníky jsem si vybrala i na základě toho, že to byli právě oni, kdo položili základy interkulturní práce, když spontánně pomáhali dalším nově příchozím cizincům v rámci vlastních komunit a také proto, že sami představují příklad úspěšné integrace.

Stejně jako i u ostatních profesí je u interkulturních pracovníků důležité být motivovaný a spokojený se svou profesí. U interkulturních pracovníků je tomu tak navíc i proto, že představují cizincům českou kulturu a jsou u toho, když si k ní cizinci vytvářejí vztah. Cílem této bakalářské práce je proto zjištění cest cizinců k interkulturní práci, jejich motivace a spokojenosti, popřípadě i bariér, které mezi nimi a větší spokojeností v práci stojí.

V konceptuální části bakalářské práce nejprve popisují migrační situaci v ČR, integraci cizinců a poté i samotnou interkulturní práci, motivaci a spokojenost. V praktické části se poté prostřednictvím kvalitativního výzkumu ve formě polostrukturovaných rozhovorů zaměřuji na naplnění výše zmíněného cíle této bakalářské práce.

# 1 MIGRAČNÍ SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE

Protože se v této bakalářské práci zabývám cizinci, kteří pracují s cizinci, považuji za podstatné nejprve porozumět migrační situaci v ČR a jejímu vývoji. Předtím, než ale představím aktuální stav migrace v ČR, musím vymezit termíny s migrací spojené, a to proto, že je jimi zejména médii nebo různými politickými stranami často, ať už záměrně či nezáměrně, mylně operováno.

V této bakalářské práci používám nejčastěji termín **cizinec**. Cizincem se dle zákona o pobytu cizinců rozumí „fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie.“ (zákon 326/1999, § 1, odstavec 2) Tento termín používám v bakalářské práci nejčastěji i přesto, že existují i další více specifické termíny popisující cizince, a to z toho důvodu, že se jedná o jediný termín, který je českou legislativou pevně definován. V bakalářské práci se pro upřesnění zabývám cizinci, kteří pobývají v ČR dlouhodobě, tzn. cizinci, na které se vztahují integrační opatření. Je nutné ale dodat, že cizincem se rozumí i občan cizího státu, který v ČR pobývá jen krátkodobě – nezamýšlí se v ČR dlouhodobě usadit. To mohou být bezvízoví a neregistrovaní občané EU, nebo cizinci, kteří v ČR pobývají na základě krátkodobého Schengenského víza. Tito cizinci do ČR cestují např. za účelem turistiky, návštěvy rodinných příslušníků, lázeňských nebo zdravotních pobytů, obchodu či konferencí. (Ministerstvo zahraničních věcí, Schengenská víza [online]) V bakalářské práci se jimi ale, jak jsem uvedla, dále nezabývám. V rámci mé bakalářské práce se také nezabývám žadateli o mezinárodní ochranu a cizinci, kteří na území ČR pobývají nelegálně.

Dalším termínem definujícím cizince je **migrant**, což je „osoba, která se dočasně nebo trvale odstěhuje z místa svého obvyklého bydliště, ať už v rámci země nebo přes mezinárodní hranici, a to z různých důvodů.“ (IOM UN migration, Who is a migrant? [online]) Na migranta se dá poté nahlížet dvěma pohledy. Prvním z nich je **imigrant**, což je pohled ze strany přijímací země. Imigrant neboli česky přistěhovalec je „cizinec přicházející do země za účelem pobytu dlouhodobější povahy.“ (UNHCR, Fakta a terminologie, str. 1 [online]) A druhý z nich je **emigrant**, což je pohled ze strany země původu. Emigrantem neboli česky vystěhovalcem se tedy rozumí „osoba, která opouští zemi svého původu za účelem trvalého usazení se v jiné.“ (Oxford Learner's Dictionaries, Emigrant noun [online])

Počet cizinců byl v ČR až do počátku 90. let nízký a v celkové populaci zanedbatelný. V té době pobývali v ČR většinou cizinci ze zemí východního bloku, a to nejčastěji za účelem studia nebo získání nových pracovních zkušeností. ČR byla

v 90. letech také útočištěm občanů bývalé Jugoslávie, kteří utíkali před válkou. (Člověk v tísní, Uprchlíci v číslech [online]) Situace se změnila až po roce 1989, kdy se zásadním způsobem změnil společenský systém a otevřely se hranice. Přírozeně proto začalo docházet k nárůstu počtu cizinců, kteří už do ČR nepřijížděli hlavně ze zemí východního bloku, ale z celého světa. Počet přibývajících cizinců se poté zpomalil v roce 2000, kdy nabyl platnosti zákon o pobytu cizinců (č. 326/1999 Sb.) a azylový zákon (č. 325/1999 Sb.). Po této krátké výjimce ale počet cizinců začal znovu přibývat. V roce 2004, kdy ČR vstoupila do EU, ji navíc cizinci častěji začali vnímat i jako cílovou zemi pro svůj pobyt. (Matoušek, 2013, str. 344) To, jak se migrační situace vyvíjela a je zobrazeno na následujícím grafu:



Graf č. 1- Počet cizinců pobývajících na území ČR

(MVČR. Čtvrtletní zpráva o migraci III. 2021, str. 2 [online])

K 30. září roku 2021 bylo na území ČR zaregistrováno necelých 650 tisíc cizinců, z nichž mělo necelých 330 tisíc oprávnění k přechodnému pobytu a 320 tisíc pobyt trvalý. Účelem pobytu cizinců s přechodným pobytém bylo z 50 % zaměstnání, z 19 % sloučení rodiny, z 9 % studium a nakonec z 5 % podnikání. Občané třetích zemí (65 %) převažují nad občany členských států EU, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarska (35 %). A z hlediska zemí původu tvoří v současnosti nejpočetnější skupiny cizinců občané Ukrajiny, Slovenska, Vietnamu, Ruska a Rumunska. (ČSÚ, Cizinci v ČR podle dat sčítání lidu, 2014 [online])

V současné době je nutné zmínit ruskou invazi na Ukrajinu, která ve velké míře ovlivňuje počty cizinců na území ČR. Ruská invaze na Ukrajinu započala 24. 2. 2022 a uvádí se, že je příčinou největší uprchlické krize od druhé světové války. (The Guardian, Tuesday briefing: Biggest refugee crisis in Europe since second world war [online]) K 27. 3. 2022 bylo na útěku okolo 2,3 % ukrajinských občanů, přičemž 90 % tohoto počtu tvořily ženy s dětmi. K tomuto datu bylo v ČR ukrajinským

občanům utíkajícím před válkou vydáno přes 233 tisíc víz. Počítá se ale s tím, že reálný počet občanů Ukrajiny, kteří před invazí uprchli do ČR je vyšší. (České noviny, Do Polska přijelo už 2,3 milionu uprchlíků z Ukrajiny [online]) V této bakalářské práci se touto problematikou ale dále nezabývám.

Cizinci se nejčastěji usídlují ve velkých městech, která pro ně otevírají nejvíce pracovních a podnikatelských příležitostí. Významné postavení má mezi všemi městy v ČR hl. m. Praha, ve které cizinců pobývá nejvíce. Podle ČSÚ (online) pobývá v hl. m. Praze asi třetina celkového počtu cizinců. Dalšími městy s nejvyšším počtem cizinců jsou např. Brno, Plzeň, Ostrava a Pardubice. Naopak nejméně cizinců pobývá ve Zlínském kraji, v kraji Vysočina a v Olomouckém kraji. Větší počet cizinců se nachází v regionech s velkými továrnami, které cizince často zaměstnávají. (Česko v datech. Cizinci v Česku [online])

Informace, které uvádím v této kapitole pomáhají porozumět jak vývoji migrační situace, tak jejímu aktuálnímu stavu. Tyto informace jsou důležité, protože podtrhují potřebu interkulturní práce jako takové a napovídají tomu, kdo cizinci interkulturní pracovníci jsou.



## 2 INTEGRACE CIZINCŮ

Tato kapitola navazuje na kapitolu předchozí, která uvádí, že se počet cizinců na území ČR stále zvyšuje. V souvislosti s tím vzniká i potřeba státu reagovat a vytvářet účinnou a cílenou integrační politiku, proto, aby bylo pro cizince jednodušší se do majoritní společnosti úspěšně integrovat. (Migrace online, Cizinci v regionech ČR [online])

Podle MPSV (2020) se **integrací** rozumí „proces umožňující cizincům postupně se začlenit do české společnosti. Cílem integrace je oboustranně přínosné nekonfliktní soužití cizinců a majoritní společnosti.“ Mezi majoritní společností a cizinci by měly být přátelské vztahy vybudované na vzájemném respektu, porozumění a vědomí vzájemné prospěšnosti. Při špatném nastavení integrační politiky nebo jejím podcenění by se ve společnosti mohly vyskytnout negativní jevy, jako například uzavřené komunity cizinců, jejich společenská izolace, sociální vyloučení, napětí ve společnosti, diskriminace nebo rasismus a xenofobie. (Cizinci v České republice, Integrační politika ČR [online])

Integrace cizinců je oboustranný proces. To znamená, že pro to, aby byla integrace cizinců úspěšná, je nezbytná spolupráce obou stran – jak cizinců, tak majoritní společnosti. Od cizinců se předpokládá respekt k hodnotám ČR a EU, znalost legislativy, její dodržování a plnění povinností z ní vyplývajících, dále individuální osobní odpovědnost, iniciativa, vůle a zájem se do společnosti začlenit. Majoritní společnost by na druhé straně měla cizincům vytvářet podmínky umožňující integraci, měla být připravená, otevřená a ochotná cizince přijmout, garantovat dodržování jejich práv, vystupovat proti jejich možné diskriminaci a podporovat jejich aktivní účast a úsilí o integraci do společnosti. (MVČR, Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců 2016 – Ve vzájemném respektu, str. 15 [online]) To, jakou má MVČR konkrétní představu o integraci cizinců a cílech integrační politiky podrobněji rozvádím v podkapitole 2.2.

### 2.1 Formy a dimenze integrace

Oboustrannost procesu integrace odráží i čtyři základní formy integrace, jimiž jsou dle Essera in Bosswick a Heckmann, str. 3 (2006) akulturace, umístění, interakce a identifikace. **Akulturace** neboli jiným slovem socializace je proces, během kterého cizinec získává nové vědomosti, kulturní standardy a kompetence potřebné k úspěšné interakci v přijímací společnosti. Akulturace je předpokladem pro další formu, jíž je umístění. **Umístění** znamená to, že cizinec získává

v přijímací společnosti určité místo. Toto místo se pojí například s vzdělávacími a ekonomickými systémy, profesemi nebo i rolí občana. Dále se dá umístění vyložit jako nabývání práv spojených s konkrétními pozicemi ve společnosti a z toho vyplývající příležitosti navázat vztahy a získat kulturní, sociální a ekonomický kapitál. **Interakce** znamená propojení a vytváření nových vztahů s jednotlivci, kteří sdílejí podobné zájmy. Konkrétně může jít o sounáležitost k určitým sociálním skupinám, přátelství, romantické vztahy nebo i manželství. A nakonec **identifikace**, ta představuje ztotožnění se cizince se sociálním systémem a to, že se cizinec považuje za součást celku.

Tyto formy integrace daly základ dimenzím integrace, které se dle Bosswicka a Heckmanna, str. 9-11 (2006) nazývají strukturální, kulturní, interakční, identifikační.

- **Strukturální dimenze** spočívá v nabývání práv a rovného přístupu ke klíčovým institucím přijímací společnosti. Z hlediska integrace se strukturální dimenzí rozumí hlavně ekonomické začlenění a zařazení cizinců na trh práce. Do strukturální dimenze spadá také přístup cizinců ke vzdělání, bydlení, zdravotní péči a rozšíření jeho sociálních práv a pobytového statusu.
- **Kulturní dimenze** znamená, že si cizinec osvojuje základní kulturní kompetence přijímací společnosti.
- **Interakční dimenze** – se projevuje navazováním nových formálních i neformálních vztahů cizince s jednotlivci i skupinami z přijímací společnosti.
- **Identifikační dimenze** – znamená, že se cizinec cítí být součástí společnosti a ztotožňuje se s jejími hodnotami a normami. To ale, aniž by ztratil vlastní kulturní identitu. (UNHCR, The integration of resettled refugees, str. 2 [online])

## 2.2 Klíčové oblasti integrace

Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců 2016 – Ve vzájemném respektu definuje pět klíčových oblastí integrace cizinců, jimiž jsou znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost, sociokulturní orientace ve společnosti, vztahy mezi komunitami a princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné získávání vyšších pobytových statusů na území ČR. (MVČR, Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců 2016 – Ve vzájemném respektu, str. 25 [online])

**Znalost českého jazyka** je pro cizince důležitou dovedností a předpokladem pro úspěšnou integraci. Jeho neznalost pro cizince naopak představuje jednu z nejdůležitějších bariér integrace. Cizinec, který nezná jazyk přijímací země, se v každodenním životě setkává s problémy

s porozuměním a nedokáže se samostatně vyjádřit. Znalost českého jazyka spadá do strukturální dimenze integrace. Nevládnutí této oblasti dále negativně ovlivňuje integraci na úrovni dalších dimenzí, především té interakční, ve které je zvládnutí jazyka v podstatě podmínkou. Stát se snaží cizincům zpřístupnit studium českého jazyka tak, že podporuje výuku českého jazyka na různých úrovních od A1 nutně především k zařazení cizince na trh práce k A2, která je podmínkou pro získání trvalého pobytu k B1, která se testuje při žádosti o udělení státního občanství ČR. Stát vede také řadu opatření týkajících se jazykové podpory dětí a žáků a podpory mateřských, základních a středních škol vzdělávajících cizince. (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, str. 25-27, 2021 [online].)

Cílem **ekonomické a sociální soběstačnosti** je, aby cizinec dokázal pomocí vlastních příjmů ze zaměstnání nebo podnikání zabezpečit své životní potřeby a nezávisel na pomoci ze strany státu. Tato oblast spadá rovněž do strukturální dimenze a v integračním procesu má velmi důležitou roli. Ekonomická a sociální soběstačnost představuje jakýsi základ nebo startovní bod pro snadnější začlenění se do přijímací společnosti. Stát se snaží tuto oblast podchytit tak, že zvyšuje informovanost zaměstnavatelů o podmínkách zaměstnávání cizinců a zlepšuje podmínky pro živnostenské podnikání. U cizinců z druhé strany zvyšuje informovanost o trhu práce, sociálních systémech a možnostech ochrany před diskriminací a vykořisťováním. V neposlední řadě také podporuje různé sociální služby zaměřené na práci s cizinci a vzdělávání jejich pracovníků. (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, str. 27, 28, 2021 [online].)

**Sociokulturní orientace ve společnosti** se vztahuje zejména na dobrou znalost sociokulturního prostředí. Sociokulturní orientace ve společnosti je součástí dimenze kulturní. Cizinec, který se zvládá orientovat ve společnosti a její kultuře má dobrý předpoklad pro úspěšnost i při integraci na úrovni identifikační dimenze. Stát podporuje sociokulturní orientaci cizinců ve společnosti prostřednictvím podpory a realizace adaptačně integračních kurzů, sociokulturních kurzů a dalších informačních prostředků a akcí. Dále se zaměřuje na podporu sociálních služeb, zaměřujících se na práci s cizinci a konkrétně i na podporu komunitních tlumočnicků a interkulturních pracovníků. (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, str. 28-30, 2021 [online].)

Fungující **vztahy mezi komunitami** jsou důležité pro harmonické soužití obyvatel a prevenci vzniku negativních jevů ve společnosti souvisejících s nevládnutou integrací cizinců. Vztahy mezi komunitami se dají zařadit do dimenze interakční. V této oblasti stát podporuje zejména různé společenské, kulturní, osvětové akce a aktivity vedoucí k vzájemnému poznávání, setkávání a rozvoji přátelského soužití mezi komunitami. Do těchto akcí a aktivit se snaží zapojit jak cizince, tak majoritní společnost a její instituce, které zároveň podporuje i k vzájemné komunikaci. K tomu

využívá služby interkulturních pracovníků, komunitních tlumočnicků a asistentů/spolupracovníků pedagoga, jejichž přínos se snaží prosazovat i do resortů. (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, str. 30, 31, 2021 [online].)

**Princip postupného nabývání práv** cizinců spadá stejně jako znalost českého jazyka a ekonomická a sociální soběstačnost do dimenze strukturální. Tato oblast je pro cizince silnou motivací, protože představuje jakýsi žebřík, po kterém se cizinec může vyšplhat až k získání všech práv a povinností občana ČR. (Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, str. 31, 2021 [online].)

Je nutné však říci, že všechny dimenze a klíčové oblasti integrace se se sebou prolínají, vzájemně na sebe navazují a ovlivňují se. To znamená, že i když nějaká oblast spadá do určité dimenze, neznamená to, že její prvky nejsou podstatné i pro úspěšnost v ostatních dimenzích.

Těchto pět klíčových oblastí reflektuje představu MVČR o integraci cizinců. I když neexistuje přesná definice toho, co to znamená být integrovaným cizincem, tak zmíněné dimenze a klíčové oblasti představují to, co je pro dosažení tohoto cíle nezbytné. Pokud se na dané dimenze a klíčové oblasti podívám očima sociálního pracovníka, který se snaží proces integrace zjednodušit a urychlit, tak přicházím na to, že při práci s cizinci existují různé překážky, které spolupráci výrazně ztěžují. Tyto překážky se objevují zejména v oblastech komunikace a rozdílného kulturního nastavení, což jak jsem již zmínila přesahuje i do ostatních oblastí. Proto, aby tyto překážky při práci s klientem sociální pracovník překonal pomáhá právě disciplína, která se nazývá interkulturní práce. Poradna pro integraci a migraci (online) zmiňuje *„interkulturní práce je pro nás velmi důležitá, protože přispívá k úspěšné komunikaci mezi migranty a majoritou prostřednictvím znalosti jazyků a kulturních tradic“*.

Tato kapitola se zaměřila na popis oblastí, v níž interkulturní pracovníci, jimž se bude věnovat kapitola následující, pracují. V kapitole jsem přiblížila proces integrace, a to prostřednictvím představení forem a dimenzí integrace, které jsem propojila s klíčovými oblastmi integrace, které jsou popsány v dokumentu Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu z roku 2021.

### 3 INTERKULTURNÍ PRÁCE

Na konci předchozí kapitoly jsem zmínila, proč je role interkulturního pracovníka při sociální práci s cizinci důležitá. V této kapitole popisuji, co je předmětem interkulturní práce, jak se tato profese vyvíjela a vyvíjí, jaké jsou její etické hodnoty a zásady, ale také co se rozumí tím, být interkulturním pracovníkem. Podle Palaščíkové a kol., str. 76 (online) zmiňují, že *„interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti.“* Interkulturní práce je dále složena z několika různých jednotlivých disciplín jako jsou: etika, facilitace, interkulturní mediace, interkulturní komunikace, interkulturní pedagogika, interkulturní výchova, mediace, migrační studia, právo, psychologie, sociální práce, teorie kultury a identity, teorie tlumočení a sociolingvistika. Interkulturní práce má ale přesto nejbližší sociální práci, ze které mimo jiné i vychází. (Sociální práce/Sociálna práca, Když se řekne „Interkulturní práce“ (...) [online]) Šafránková Pavlíčková na otázku, proč by se měla interkulturní práce dělat odpovídá citátem: *„Diverzita může výrazně přispět k inovacím, výkonnosti a důvěře ve veřejné instituce. (...) Ale rozmanitost může být dvousečná zbraň. Pokud se diverzita neřídí, může mít za následek nižší úroveň sociální integrace, konflikty a zhoršení ekonomické výkonnosti.“* Poradna pro integraci (online) a migraci uvádí, že *„interkulturní pracovníci pomáhají komunitám migrantů porozumět a zvyknout si na život v ČR a zároveň umožňují majoritě poznat kulturu migrantů“.* Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty ve své publikaci Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací (2018) zmiňuje, že *„zatímco zprostředkovateli toto klientovo závislé postavení vyhovuje, jelikož je pro něj migrant zdrojem zisku, interkulturní pracovník se za všech okolností snaží podporovat samostatnost klienta a jeho schopnost v budoucnosti vyřizovat své záležitosti sám“.* Klienty interkulturní práce jsou jednotlivci, zejména tedy cizinci, skupiny, veřejné instituce a orgány státní správy a samosprávy. (Asociace pro interkulturní práci, Oblasti působení [online]) Šafránková Pavlíčková (2021) zmiňuje, že *„Interkulturní pracovník tu není zdaleka jen pro cizince, interkulturní pracovník je tu úplně stejně pro zaměstnance veřejných institucí jako jsou úřady, školská zařízení, zdravotnická zařízení, ÚP a spousta dalších veřejných institucí, kam cizinci dochází. Tito zaměstnanci taky mají často žádnou nebo velmi minimální podporu ve styku s cizinci“*

### 3.1 Vývoj interkulturní práce jako profese

Interkulturní práce se v ČR začala utvářet koncem 90. let, kdy samotní cizinci spontánně reflektivně a nezištně sdíleli nově přichozím cizincům své rady a zkušenosti a pomáhali jim s překlady, tlumočením a ostatními záležitostmi. (Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, Rozhovor s Janem Matějem Bejčkem o interkulturní práci, [online]) Interkulturní práci začal v ČR jako první prosazovat Klub Hanoi. Klub Hanoi, dnes SEA-I, je spolkem lidí, kteří se zajímají o jihovýchodní Asii. Zajímají se hlavně o Vietnam, jeho kulturu, historii a tradice. A protože je v ČR spousta cizinců z Vietnamu, tak řeší i jejich integraci a každodenní život. (SEA-I, Úvod [online]) Klub Hanoi začal propagovat interkulturní práci jako profesi konkrétně tak, že vytvořil v letech 2007 a 2011 pilotní vzdělávací moduly, ze kterých vyšli dvojjazyční česko-vietnamští interkulturní asistenti. V roce 2012 se díky Klubu Hanoi uskutečnilo setkání vybraných ministerstev a organizací, které v té době již měli s interkulturní asistencí větší zkušenosti, což vedlo k původní myšlence zaměstnání cizinců aktivních ve svých komunitách, kteří by se věnovali terénní a komunitní práci. Pro náročnost profese, změny a chaos, které přinesla novela zákona o pobytu cizinců, která nabyla účinnosti v lednu 2011, ačkoli byla naplánována na rok 2013, došlo k dohodě o spolupráci s OAMP o poskytování služeb na imigračních úřadech MVČR. (Palaščíková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 62 [online]) V pozdějších letech se tyto služby začaly pojmenovávat a vznikla označení jako socio-kulturní mediátoři, komunitní tlumočníci, terénní/integrační pracovníci a jiné. Samotný pojem interkulturní pracovník se začal prosazovat až od roku 2013. (Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, Rozhovor s Janem Matějem Bejčkem o interkulturní práci, [online]) Mezitím v letech 2012-2014 organizace Inbáze realizovala pilotní vzdělávací kurz s názvem Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství cizincům. A právě díky tomuto projektu byla zahájena diskuse na odboru sociálních služeb na MPSV o možnostech systémového zakotvení profese interkulturního pracovníka do české legislativy. To je důležité pro její udržitelnost, akreditované vzdělávání a financování. Profese interkulturní pracovník je v současné době součástí Národní soustavy kvalifikací a Národní soustavy povolání, ale samotná zkouška profesní kvalifikace není povinná a její nutnost záleží na zaměstnavateli nebo spíše na konkrétním projektu, z něhož jsou interkulturní pracovníci financováni. Interkulturní pracovníci pracují zejména v obecně prospěšných a neziskovými organizacích, ústavech, ale i na úřadech, jako je třeba OAMP. A financování jsou zejména z rozpočtů místních samospráv nebo z fondů EU jako jsou Evropský sociální fond nebo Evropský fond pro integraci příslušníků třetích zemí. Profese nicméně stále není zasazena do Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

(Palaščáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 63, 64 [online])  
A to i přesto, že je Národní soustavou povolání MPSV zařazena do odborného směru sociálních služeb.  
(NSP, Interkulturní pracovník, [online])

## 3.2 Interkulturní pracovník

Interkulturní pracovník, který vykonává interkulturní práci pomáhá cizincům při komunikaci s veřejnými institucemi a nevládními organizacemi. Při komunikaci se interkulturní pracovník snaží odbourat jazykové a sociokulturní bariéry s cílem bezproblémového porozumění obou stran. Kromě jazykových a sociokulturních bariér se interkulturní pracovník zaměřuje také na odbourávání předsudků a stereotypů, které se mezi cizinci a majoritní společností objevují. (Palaščáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 74-78 [online]) Princová (online) zmiňuje, že je u těch, kdo pracují s cizinci důležité, aby si vyvinuli zvláštní způsob, jakým pohlížet na svět, přes tzn. kulturně uvědomělý a citlivý objektiv. To znamená rozumět, jak vlastní kulturní podmíněnosti, tak tomu, že chování ostatních je rovněž kulturně podmíněné. Dále interkulturní pracovník mapuje problémy a potřeby cizinců v dané lokalitě, napomáhá prevenci a řešení konfliktních situací a spolupracuje s dalšími odborníky a aktéry při integraci cizinců. I když je interkulturní pracovník schopen samostatně poskytnout základní sociální a právní poradenství v oblasti pobytu cizinců, svou práci vykonává pod odborným nebo supervizním dozorem sociálního nebo jiného pracovníka či pomáhající profese. O výkonu své práce vede potřebnou dokumentaci. Rolí interkulturního pracovníka je zkrátka vytvořit most mezi dvěma různými kulturami a těm tak usnadnit vzájemnou spolupráci. A protože mají různé kultury různé hodnoty a zásady, musí být interkulturní pracovník transparentní a profesionální v jejich prezentaci a vysvětlení. (Palaščáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 74-78 [online])

Podle Národní soustavy kvalifikací jsou kvalifikačními standardy interkulturního pracovníka jazykové kompetence cizího a českého jazyka na úrovni C1 a pomaturitní krátkodobé vzdělání (NSP 5). To znamená, že interkulturní práce nemusí být vykonávána jen integrovanými cizinci, ale i českými občany, kteří k tomu mají předpoklady. (Národní soustava povolání, Interkulturní pracovník [online])

Asociace interkulturních pracovníků sdílí pro interkulturní pracovníky slovníky. Tyto slovníky mohou pomoci interkulturním pracovníkům rozšířit potřebnou slovní zásobu, nebo je připravit na kvalifikační zkoušku. Momentálně jsou slovníky v sedmi různých jazycích. Těmi jsou angličtina,

arabština, čínština, mongolština, ruština, španělština, vietnamština. Interkulturní pracovníci ale pomáhají i s dalšími jazyky jako jsou ukrajinština, portugalština, italština, gruzínština. (Praha Metropole všech, Seznam interkulturních pracovníků, [online]) Tyto slovníky spolu s kvalifikačními kurzy pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům vznikly v rámci dvouletého projektu „Formování profese „sociální mediátor“ – inspirace portugalským modelem, který byl financován z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost Evropského sociálního fondu, který v partnerství s Vysokým komisariátem pro imigraci a interkulturní dialog, ACIDI, I.P. v Portugalsku v období 1. 12. 2012 – 30.11. 2014 realizovala nevládní organizace InBáze, o.s. (MPSV, Formování profese interkulturní pracovník/ce v ČR, [online])

### 3.3 Vybrané metody interkulturní práce

Pro interkulturního pracovníka je důležité umět pracovat s lidmi, což znamená i vědět, jak s nimi efektivně komunikovat. To je důležité nejen při práci s cizinci, ale i s organizacemi a institucemi. Při práci s cizinci je pak důležité umět komunikovat i v multikulturním kontextu. Inspiraci pro učení umění práce s lidmi čerpá interkulturní práce především z oboru sociální práce, který do značné míry tvoří samotnou náplň práce interkulturního pracovníka. Příklady metod interkulturní práce jsou základní sociální a právní poradenství, streetwork, případová studie, krizová intervence a mediace. (Palaščíková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 190 [online])

První metodou je **základní sociální a právní poradenství**. V poradenském rozhovoru v interkulturním kontextu je důležité především navození důvěry, vyjasnění si rolí, analýza klientovy situace a poté hledání vhodného řešení. Zásadami jsou potom svoboda klienta a respekt k němu, důvěrnost rozhovoru, navození spolupráce a porozumění si, pravda s perspektivou a optimismus do budoucnosti. (Palaščíková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice str. 190-194 [online]) Tato služba může probíhat jak ambulantně, tak terénně.

Druhou metodou je **streetwork**. Náplní streetworku je aktivní vyhledávání a oslovení potenciálních klientů, což probíhá v terénu, tzn. v komunitách cizinců, klubech, na ulici, ubytovných nebo nádražích nebo hřištích. (SP Sociální práce/sociální práca, Seznamte se s profesí terénní interkulturní pracovník! [online]) Streetwork vychází z předpokladu, že to, že cizinci nenavštíví ambulantní sociální službu neznamena, že ji nepotřebují, ale že existují určité bariéry



bránící cizincům službu vyhledat nebo využít. Cizinci také o službách, které pro ně mohou být přínosné nemusejí vůbec vědět. Mezi základní úkoly terénních pracovníků patří:

- zmapování terénu za účelem zjištění pohybu a výskytu cizinců,
- sdílení povědomí o existenci služby a zvyšování informovanosti cizinců o neziskovém sektoru,
- rozdávání letáků nebo jiných relevantních materiálů informujících o službě, či základních oblastech, se kterými se cizinci setkávají.

Terénní pracovník může cizinci rovněž poskytnout doprovod do různých institucí. Aktivity terénního pracovníka by měly vést k postupné aktivizaci, motivaci a empowermentu. (kvalifikace.mkc.cz. [online])

**Třetí** metodou je **případová studie**. Případová práce se odvíjí od pochopení potřeb klienta, porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalosti sociálně-zdravotních služeb, které nabízejí možnost řešení nedůstojných životních podmínek klienta. Případová studie je způsobem, jak zaměřit pozornost na klienta, vyžadující danou sociální službu. Jedním z nejdůležitějších úkolů případové studie je schopnost zprostředkování služby, kterou klient potřebuje, proto se musí pracovník velmi dobře orientovat v tom, jaké jsou možnosti, nabídky a cíle různých dalších organizací poskytujících sociální i další služby. O vedení případu pracovník vede spisovou dokumentaci, do které může klient nahlížet. Podstatným principem případové studie je empowerment neboli zplnomocňování, to znamená, že klient musí spolupracovat na řešení jeho nepříznivé životní situace a pracovník nemůže řešit situaci za něj. (Palaščáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 194-196 [online])

Čtvrtou metodou je **krizová intervence**. Krizovou intervencí se rozumí akutní jednorázová, případně krátkodobá psychologická a sociální pomoc, kterou využívají lidé, jež se ocitli v obtížné životní situaci, se kterou se nadále nezvládají vypořádat sami. Jejím cílem je v první řadě zaměření se na klientovy emoce a jejich vyjádření, normalizaci a stabilizaci a poté následná pomoc v podobě zjišťování klientovy podpůrné přirozené sociální sítě, plánování řešení a popřípadě i zprostředkování kontaktu s dalšími službami. (Diakonie, Českobratrské církve evangelické, Krizová intervence [online]) Prostředek, který krizová intervence využívá k dosažení svého cíle je rozhovor. Během rozhovoru pracovník nejprve posuzuje, poté plánuje, následně provádí a nakonec vyhodnocuje. (Palaščáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 196-200 [online])

A poslední pátou metodou je **mediace**. Ta představuje způsob, jak vyřešit spor s pomocí třetí nestranné osoby. Touto osobou je mediátor, který mezi klienty podporuje efektivní komunikaci a vytváří podmínky pro nalezení společného řešení, které bude na obou stranách vyhovující. Zatímco mediace je více orientována na jedince, **interkulturní mediace** je více

orientována na komunitu, občany, menšiny. Interkulturní mediátor se zabývá urovnáváním sporů zapříčiněných kulturní rozdílností. (Palašáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 200-206 [online])

### **3.4 Etické hodnoty a zásady interkulturní práce**

Mezi etické hodnoty interkulturní práce řadíme lidskou důstojnost, snášenlivost, solidaritu, respekt, spravedlnost a rovnost, společenskou soudržnost a důvěru, participaci a angažovanost a naději. Hodnota lidské důstojnosti zajišťuje otevřený přístup interkulturního pracovníka, úctu a porozumění, bez ohledu na to, v jaké situaci se klient nachází. Kromě toho se ale také jedná o víru a naději v mírumilovné soužití různých kultur pobývajících na jednom sdíleném území. Tolerance a respekt jsou důležitými vlastnostmi interkulturního pracovníka. Jak bylo již zmíněno, různé kultury mají různé hodnoty a zásady. Interkulturní pracovník tak může jednoduše při své práci narazit na něco odlišného nebo dokonce v rozporu s jeho osobními názory a pohledy na danou věc. V takové situaci by měl mít interkulturní pracovník tolerantní postoj. Tolerance interkulturnímu pracovníkovi napomáhá k osvobození se od předsudků a stereotypů, které mohou být při výkonu jeho práce spojené například s názory, chováním a vírou jiné kultury. Respekt na druhé straně otevírá dveře společnému dialogu a možnosti klienta vyjádřit své názory a postoje, protože uznává existenci množství správných přístupů k životu. Interkulturní práce zároveň hájí myšlenku, že odlišnosti a otevřenost vůči nim jsou zdrojem vzájemného obohacení. Jednoduše řečeno interkulturní pracovník by neměl být při jednání s cizincem etnocentrický. Další zmíněnou hodnotou je solidarita. Interkulturní pracovník by měl být ochotný k pomoci a podpoře cizince při procesu integrace do společnosti, a tak vytvářet pocit sounáležitosti. Vedle solidarity dále stojí spravedlnost a rovnost, které zajišťují cizinci rovnost šancí a přístupu k realizaci jeho práv a dalším zdrojům. Spravedlnost zavazuje interkulturního pracovníka podporovat znevýhodněné a hájit jejich práva. Touto zásadou je konkrétně vázán k upozorňování na protiprávní jednání a aktivní ovlivňování migrační a integrační politiky. Interkulturní pracovník má také zájem na budování a udržování porozumění a důvěry, které napomáhají k úspěšnosti oboustranného procesu integrace cizinců. Předposlední zmíněnou hodnotou je participace a angažovanost. Ta v praxi vypadá tak, že umožňuje klientovi možnost spoluúčasti na řešení záležitostí, které přímo ovlivňují jeho každodenní život. Jedná se také o podporu klienta při aktivitě, motivaci a odpovědné občanské angažovanosti. (Palašáková, D. a kol, Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice, str. 70-72 [online])

Mezi zásady interkulturní práce patří individuální přístup orientovaný na řešení problémů, kulturní způsobilost a flexibilita, důvěryhodnost, odpovědnost, spolehlivost, empowerment a podpora samostatnosti, stabilita, odbornost a zvědavost, partnerský přístup a týmovost, nestrannost a neutralita, vlídnost a lidskost. (Asociace pro interkulturní práci, Etický kodex [online])

V této kapitole jsem shrnula nejprve informace o tom, jakým způsobem se interkulturní práce formovala a dodnes formuje, jak vypadá profil a kompetence interkulturního pracovníka, a nakonec, jaké metody a etické hodnoty jsou součástí této práce.

## 4 MOTIVACE A SPOKOJENOST V PRACOVNÍM PROSTŘEDNÍ

V této kapitole popisuji a rozvádím termíny vztahující se k praktické části bakalářské práce. Těmito termíny jsou motivace, pracovní motivace a spokojenost.

### 4.1 Motivace

Tureckiová, str. 55 (2004) chápe motivaci jako *“...interní proces, který vyjadřuje touhu a vůli člověka vydat určité úsilí vedoucí k dosažení subjektivně důležitého cíle nebo výsledku.”* Motivace má vícero forem. První formou je motivace vnitřní. Vnitřní motivace vychází ze člověka samotného. Pracovník, který je vnitřně motivován, považuje svou práci za důležitou, přínosnou a zajímavou. Obecně platí, že čím je práce zajímavější, komplexní, odborná a různorodá, tím je větší pravděpodobnost, že k jejímu výkonu bude pracovník vnitřně motivován. Vnitřní motivaci může podpořit také možnost uplatňovat a rozvíjet své schopnosti, poskytnutí důvěry, samostatnosti nebo odpovědnosti či kontroly nad časovým harmonogramem práce. Vnitřní motivace je charakteristická tím, že je hlubší a tím pádem i trvá déle. Opakem vnitřní motivace je motivace vnější. Pracovník, který je motivován z vnějšku, si nevytváří vlastní faktory, proto být motivován. Aby byl takový pracovník motivován, potřebuje získat stimul zvenčí. Může se jednat například o finanční odměny, zvýšení mzdy, pochvaly, uznání za dobrou práci, povýšení, ale i třeba o tresty, kritiku, disciplinární řízení, snížení platu nebo i propuštění. Vnější motivátory jsou významné, bezprostřední, ale i nárazové. Vnější motivace je proto charakteristická tím, že je spíše krátkodobá. (PAM, Teorie pracovní motivace [online]).

Termín vztahující se k cíli práce je pracovní motivace. *„Pracovní motivaci můžeme zjednodušeně definovat jako ochotu jednotlivce pracovat. Z psychologicko-ekonomického pohledu můžeme tuto připravenost jedince k práci nazvat ochotou substituovat svůj volný čas za čas věnovaný pracovním aktivitám.“* (Psychologické aspekty motivace, Vybrané kapitoly z manažerské psychologie [online]) Pracovní motivace podle Mikuláščíka, str. 127 (2007) odráží výkony pracovníka. Pokud je pracovník špatně motivován nebo není pro výkon své profese motivován vůbec, nastává zásadní problém v tom, že ve své práci není spokojený. Demotivovaný pracovník se nemůže správně identifikovat s podnikovou kulturou a svými úkoly. Jeho práce ho jednoduše nenaplnuje, a proto podává méně uspokojivé výkony. Nejčastějšími příčinami demotivace bývají stres, frustrace a konflikty. Důležité je ale také zmínit, že méně uspokojivé výkony podává i pracovník, který je

motivovaný naopak nadměrně. V ideálním případě by měl být pracovník motivovaný přiměřeně, to totiž vede k největší efektivitě pracovních výkonů. (Nakonečný, 2010)

## 4.2 Spokojenost

Dalším, již zmíněným pojmem, který je v pracovním prostředí rovněž důležitý, je pracovní spokojenost. Kocianová, str. 34 (2010) uvádí, že spokojenost „... je subjektivním prožíváním reality, významnou roli v ní sehrávají emoce, potřeby, postoje a hodnoty.“ Pracovní spokojenost se dá pojmut dvěma způsoby. Spokojenost v práci a spokojenost s prací. Spokojenost **s prací** se pojí například s konkrétní pracovní činností, odměnami, prestiží nebo nároky na plnění pracovních úkolů a spokojenost **v práci** obsahuje rysy osobnosti pracovníka, které se pojí k pracovním podmínkám. Může jít například o způsob fungování organizace nebo pracovní kolektiv. Faktory pracovní spokojenosti se dají rozdělit stejně jako u motivace na vnitřní a vnější. Vnější faktory jsou vůči pracovníkovi nezávislé a vyplývají z práce, kdežto vnitřní faktory vycházejí z člověka. (Štikar a kol. 2003)

V konceptuální části mé bakalářské práce jsem nejprve shrnula základní údaje o cizincích dlouhodobě pobývajících na území ČR. Zjistila jsem, že se jejich počet neustále zvyšuje, a proto je ze strany státu potřeba se zaměřit na vytváření efektivních integračních opatření proto, aby ve společnosti nedocházelo k výskytu negativních jevů spojených s jejich neúspěšnou integrací. Co je to integrace cizinců a jakou má o ní stát představu shrnuji v druhé kapitole, kde také přicházím na to, že interkulturní pracovník je velmi efektivním aktérem integrace cizinců, protože usnadňuje komunikaci mezi cizincem a majoritní společností a pomáhá oboustranně porozumět rozdílným kulturám. Přiblížení interkulturní práce se proto věnuji v další kapitole, ve které ji popisuji nejen jako profesi, ale představuji také samotného interkulturního pracovníka, jeho kompetence, znalosti a dovednosti, ale také jeho etické hodnoty a zásady. A protože je nadcházející kapitolou praktická část mé bakalářské práce, jejíž cílem je poznat cesty cizinců k interkulturní práci a jejich motivaci a spokojenost při jejím vykonávání, tak jsem se v poslední kapitole konceptuální části zaměřovala právě na vysvětlení pojmů motivace a spokojenost v pracovním prostředí.

## 5 PRAKTICKÁ ČÁST

### 5.1 Cíl bakalářské práce

Jak jsem již zmínila v úvodu, cílem mé bakalářské práce je zjištění cest cizinců k interkulturní práci, jejich motivace a spokojenosti, popřípadě i bariér, které mezi nimi a větší spokojeností v práci stojí.

I když není profese interkulturního pracovníka zakotvena v zákoně o sociálních službách (108/2006 Sb.), tak mají interkulturní pracovníci důležité postavení v sociální práci s cizinci, a proto na ně můžeme narazit téměř ve všech typech sociálních služeb zaměřených na integraci cizinců. Z tohoto důvodu považuji za důležité zaměřit se na jejich motivaci a spokojenost a na to, jak oni sami vnímají svoji cestu a roli interkulturního pracovníka.

Výsledek výzkumu může dle mého názoru poukázat a shrnout z pohledu samotných cizinců interkulturních pracovníků to, jaké má profese interkulturního pracovníka silné a slabé stránky a zjistit tak na oblasti, ve kterých je potřebné zlepšit kvalitu profese, tak aby byli interkulturní pracovníci v práci a s prací více spokojeni a motivovaní ji vykonávat. Tato zjištění mohou pozitivně přispět k formování profese interkulturního pracovníka.

### 5.2 Představení použitých metod

Pro výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru, a to proto, že na rozdíl od strukturovaného rozhovoru dává respondentům větší možnost otevřít se o svých zkušenostech a perspektivách. (IS MUNI, Výzkumný rozhovor [online]) To považuji za důležité vzhledem k zaměření výzkumu na subjektivní vnímání, zkušenosti a pocity respondentů.

Polostrukturovaný rozhovor se opírá o předem připravený seznam otázek, které jsou závazné pro dosažení cíle výzkumu. Pořadí pokládaných otázek je volné. (PF UJEP, „Jak si „povídat“, aby to byl výzkum, aneb i rozhovor má svá pravidla“ [online])

### 5.3 Popis zkoumaného vzorku

Zkoumaným vzorkem jsou **cizinci**, kteří se profesně věnují interkulturní práci. Rozhovory byly zrealizovány s celkem pěti interkulturními pracovníky. Do výzkumu jsem se opakovaně snažila oslovit interkulturní pracovníky pracující s různými národnostmi v různých odlišných organizacích a městech,

což se podařilo, protože je rozhovory proběhly s respondenty pracujícími v pěti různých jazycích ve dvou různých městech. Všichni respondenti jsou však zaměstnaní v neziskovém sektoru.

Kontakt na interkulturní pracovníky jsem získala ze své odborné praxe, od vedoucí mé bakalářské práce a na webových stránkách metropolevsech.eu. Na seznamu interkulturních pracovníků na webových stránkách Metropole všech ale nejsou zmíněni všichni interkulturní pracovníci. Respondenty popisuji v následující tabulce:

Respondent	Jazyk	Pohlaví	Sektor
R1	arabský, anglický	žena	neziskový
R2	arabský	žena	neziskový
R3	arabský	žena	neziskový
R4	španělský, anglický	žena	neziskový
R5	ruský, ukrajinský, anglický	žena	neziskový

*Tabulka č. 1- Popis respondentů*

## 5.4 Etická dimenze výzkumu

Při oslovení respondentů jsem se seznámila s tématem a důvodem, proč výzkum realizuji a informovala je o formě a přibližné délce rozhovoru. Respondentům jsem na vyžádání zaslala otázky předem, aby se mohli na rozhovor připravit. Respondenti byli také před začátkem pokládání výzkumných otázek požádáni o souhlas s nahráváním hlasového záznamu za účelem zpracování poskytnutých informací. A protože se výzkum zaměřuje na citlivé informace a cizinců interkulturních pracovníků v ČR není tolik, tak jsou odpovědi respondentů v podkapitole 5.6 Interpretace dat většinou prezentovány dohromady stylem například „respondenti zmínili“ a neprezentují, co jaký respondent, na jakou otázku konkrétně odpověděl, proto aby se předešlo jejich identifikaci, která by v jiném případě šla z kontextu snadno odvodit. Ze stejného důvodu do kapitoly nevkládám přímé citace respondentů.

I když se v ČR velká část interkulturních pracovníků zaměřuje na rusky a ukrajinsky mluvící cizince, tak jsem se rozhodla pro účely své bakalářské práce přednostně oslovit ty interkulturní pracovníky, kteří se zaměřují na jiné národnosti, a to nejen proto, že by jejich současná vytíženost spojená s ruskou invazí na Ukrajinu mohla ovlivnit výsledky výzkumu, ale i proto, že to vzhledem k povaze výzkumu považuji v kontextu současné situace za vhodné a eticky správné.

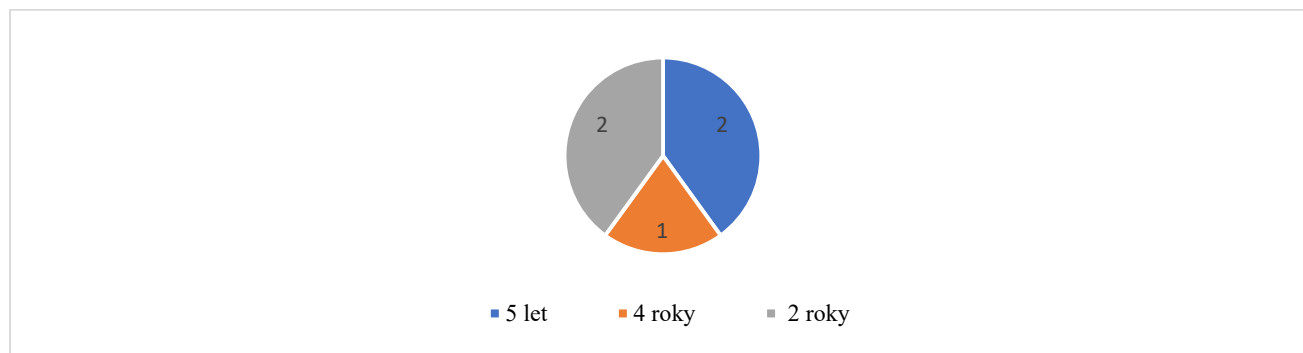
## 5.5 Sběr dat a postup zpracování

Data představená v následujících podkapitolách jsem získala, jak jsem již zmínila, pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Respondenty jsem zkontaktovala, podle toho, jestli jsme si už znali, buďto emailem, nebo přes sociální sítě. Rozhovory jsem s respondenty vedla jak v osobní, tak v online formě, vždy podle předchozí domluvy a na základě toho, jak se to respondentům nejvíce hodilo. Pokud rozhovory probíhaly online formou, tak to bylo přes aplikaci zoom.

Informace, které vzešly z polostrukturovaných rozhovorů byly zpracovávány ve dvou krocích. Prvním krokem byl přepis rozhovorů, tzn. transkripce a druhým krokem bylo kódování, které mi pomohlo zorientovat se v odpovědích respondentů a vedlo k jejich následné analýze a rozřazení do následující podkapitoly. Pro přehlednost dat, jsem získaná data převedla i do podoby grafů, které jsou vždy pojmenovány tematicky podle otázky, kterou jsem zrovna položila.

## 5.6 Interpretace dat

Nejdelší doba, po kterou se respondenti interkulturní práci věnují je 5 let, poté 4 roky a nejkratší dobou jsou 2 roky.



Graf č. 2- Jak dlouho děláte interkulturní práci?

Cesty, které vedly respondenty k interkulturní práci byly různé. Respondenti uvedli, že je k interkulturní práci přivedli kamarádi, kteří se interkulturní práci věnovali a buď odešli na rodičovskou dovolenou nebo se již interkulturní práci věnovat nechtěli, a tak hledali někoho, kdo by na jejich místo nastoupil místo nich. Dále uvedli, že interkulturní práci objevili proto, že vyhledávali zaměstnání, ve kterém by mohli aktivně využívat (v ČR) cizí jazyk. Ale zmínili také to, že se k interkulturní práci dostali tak, že se v minulosti věnovali dobrovolnictví nebo pracovali s cizinci



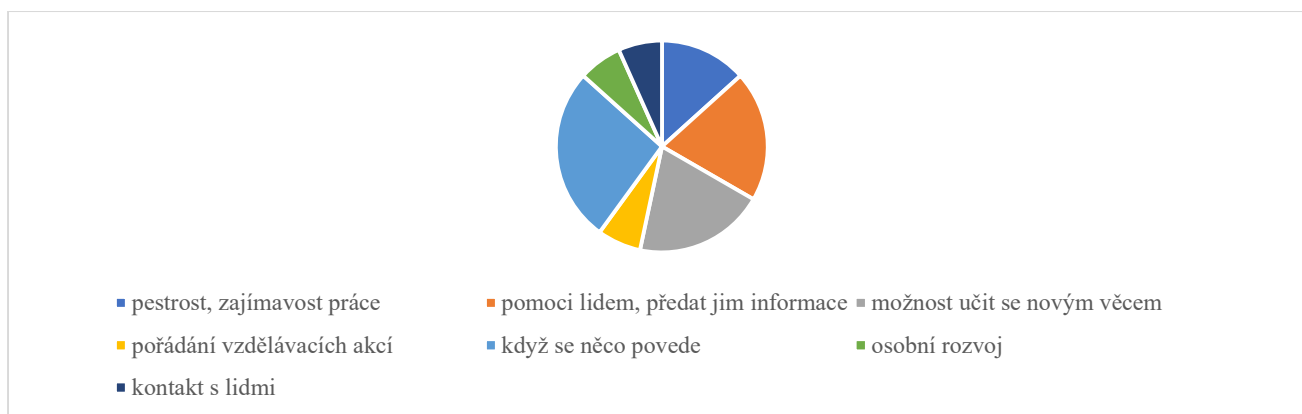
na částečný úvazek v neziskovém sektoru a po vypsání projektu interkulturní práce jim byla tato pozice nabídnuta. Ostatní respondenti uvedli, že byli (i) před výkonem interkulturní práce zaměstnaní např. jako lektorka jazykových kurzů, vysokoškolská pedagožka anebo se věnovali studiu. Jedna z respondentek uvedla, že studovala v ČR původně medicínu, ale kvůli nabídce práce v neziskové organizaci, přestoupila na obor Cizí jazyky pro komerční praxi, jiná studovala obor Literární věda a nyní souběžně s prací studuje magisterské studium v oboru Překladařství.



Graf č. 3- Co Vás přivedlo k profesi interkulturního pracovníka?

V odpovědi na otázku, zdali respondenty interkulturní práce baví, se všichni shodli, že ano a uvedli řadu důvodů a situací, proč to tak cítí.

Mezi nejčastěji zmiňovaný důvod patří příležitost a schopnost pomoci lidem nebo jim alespoň předat potřebné informace, a to třeba i proto, že si sami respondenti prošli fází v životě, kdy potřebovali od někoho stejnou podporu, kterou svým klientům teď poskytují. Dále pestrost a zajímavost interkulturní práce a to, že se v ní novým věcem naučí jen klient, ale je obohacující i pro samotného interkulturního pracovníka. Respondenti zmínili, že se v práci naučí nejen novou slovní zásobu, ale i to, jak (ne)funguje český systém při řešení konkrétních zakázek klientů. Co se týká vzdělání, tak respondenti uvedli, že je baví také možnost pořádat a účastnit se vzdělávacích akcí, a to jak pro klienty, tak pro majoritní společnost – občany i instituce. Jako příklady těchto vzdělávacích akcí uvedli respondenti – přednášky pro klienty na určitá témata, přednášku pro Národní pedagogický institut o školství v jednotlivých zemích odkud klienti pochází, ale i workshopy pro studenty středních škol. Respondenti také zmínili, že jim dělá radost, když se něco povede, ať už je to vyřešený problém, nebo něčí změněný názor, a když vidí, že se klient na základě jejich pomoci posunul blíže k samostatnosti – když vidí výsledky své práce. Zmíněn byl také lidský kontakt, to, že respondenti pracují přímo s lidmi a osobnostní růst – možnost vidět věci jinak, rozvoj otevřenosti a empatie. Respondenty také těší vědomí, že pro podporu klienta udělali maximum, a to, že je s jejich službami klient spokojený. Dalšími důvody, proč respondenty interkulturní práce baví bylo, že mohou ušetřit oběma stranám, jak klientům, tak institucím, čas a nervy.

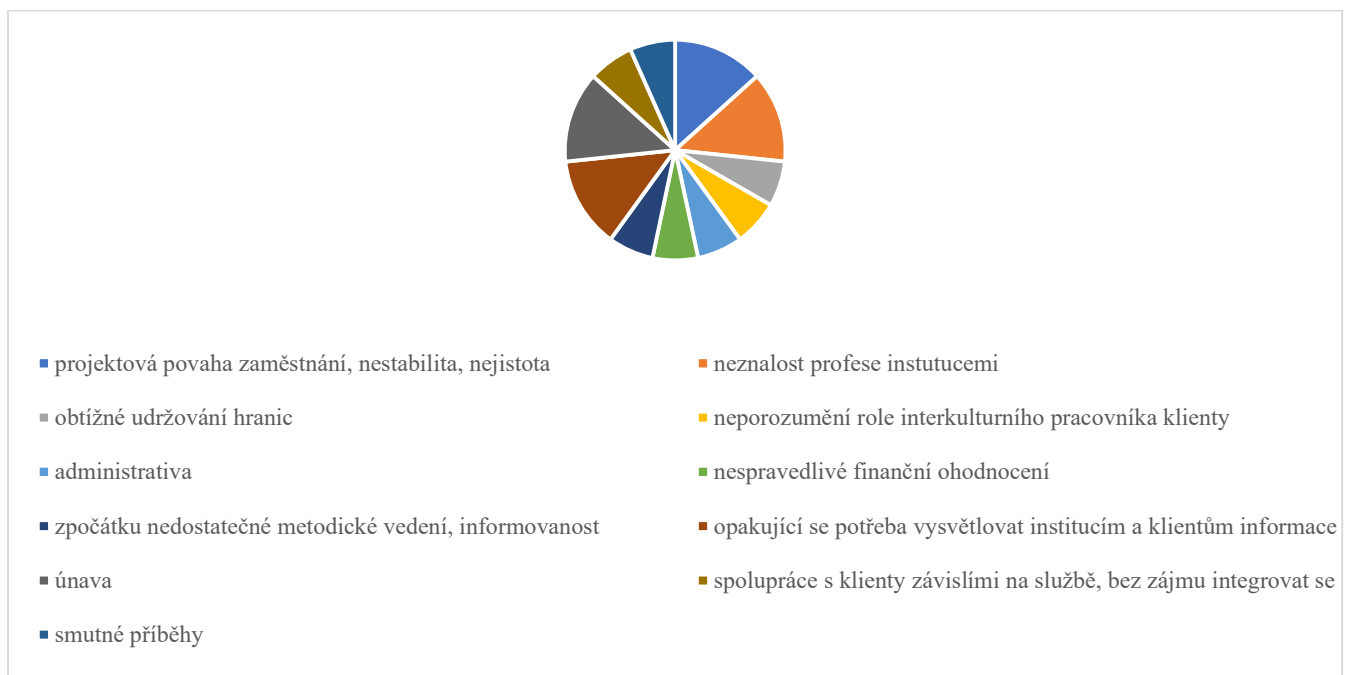


Graf č. 4- Co Vás na Vaší práci baví nejvíce? / Co Vám dělá radost?

Otázkou, která následovala, jsem se snažila zjistit, co se respondentům v práci nelíbí, a co jim nevyhovuje. Respondenti se nejčastěji shodli, že jim na interkulturní práci vadí spolupráce s klienty, kteří jsou na sociální službě závislí, a kteří nemají zájem o to, se do společnosti začlenit, anebo jim stát neposkytl dostatečnou podporu, např. v zprostředkování jazykových kurzů. Zakázky, se kterými se na respondenty klienti obrací, se tedy stále opakují a klienti při jejich řešení stále potřebují asistenci. Respondenti zmínili, že jsou takové zakázky unavující. Respondenti se také shodli na tom, že jim vadí to, že není interkulturní práce zakotvená v Zákoně o sociálních službách, a tak se často stává, že instituce neví a nerozumí tomu, co to znamená být interkulturním pracovníkem a myslí si, že jsou to nějakí tlumočníci – známí nebo kamarádi klientů, a tak s nimi jednájí jinak, než jak by s nimi jednali, kdyby věděli, že jsou zaměstnanci, a že jsou tam i pro ně, nejen pro klienty. Další odpovědi byly respondenty zmíněny jednotlivě. Bylo zmíněno nespravedlivé finanční ohodnocení, a to zejména proto, že je interkulturní práce velmi komplexní disciplína, která vyžaduje spoustu dovedností a znalostí. Dále byla zmíněna projektová povaha zaměstnání, která vede ke stálému pocitu nejistoty/nestability, či administrativa, která se s profesí pojí. Zmíněno bylo také to, že klienti mnohdy nerozumí tomu, kdo interkulturní pracovník je a jaká mají mít od něj očekávání, jak s ním komunikovat atd., a to proto že v jejich kultuře neexistuje profese podobná interkulturní, a dokonce ani sociální práci. Stává se prý i to, že jsou klienti přátelé, a tak je komplikované udržovat hranice a oddělit soukromý život od pracovního. Popsána byla například situace, kdy takoví klienti čekali, až skončí pracovní doba, aby se mohli na něco zeptat anebo telefonovali i o víkendech a nechápali, že je interkulturní práce zaměstnání, nikoli volnočasová aktivita. Zmíněno bylo také nedostatečné metodické vedení při nastoupení do zaměstnání. Nebylo prý definováno, jaký je při interkulturní práci postup, nebo jaký postoj k určitým situacím zaujmout. Interkulturní pracovník si tak musel najít sám svou cestu s ohledem na specifika práce s danou komunitou a například informace o změnách v zákonech si musel také vyhledávat sám. Další věci, které se respondentům na interkulturní práci nelíbí nebo jim

nevyhovují jsou opakující se potřeba vysvětlovat klientům a institucím nepochopené informace, anebo smutné příběhy klientů.

R5 na rozdíl od ostatních respondentů zmínila jen únavu, kterou tedy pocítovala, vzhledem k množství klientů, i před ruskou invazí na Ukrajinu, ale potom, co do ČR před válkou uteklo velké množství cizinců, je mnohem vytíženější, a to i protože je interkulturních pracovníků málo. Aby mohla více pomoci se dokonce i doučila ukrajinštinu. Zmínila, že už před ruskou invazí na Ukrajinu měla na každou pracovní hodinu něco naplánované, ale po ruské invazi na Ukrajinu doprovázela za den i 13 klientů. Uvedla také, že zpočátku ještě před vznikem KACPU i potom, chodila pomáhat pracovníkům na OAMP, kde byly fronty se stovky klientů, kterým rozdávala pořadová čísla a tlumočila. Později docházela pomáhat i do KACPU. V tomto období by prý bylo dobré, kdyby měli kromě supervize a velmi dobré psychoterapie i krizovou intervenci. S únavou se pojí i to, že R5 momentálně příliš nebaví terénní práce a musí se na ni psychicky připravovat. Během rozhovoru R5 ale zmínila, že si myslí, že kdybych se jí na stejné otázky ptala před ruskou invazí na Ukrajinu, tak by mi pravděpodobně na některé odpověděla jinak.

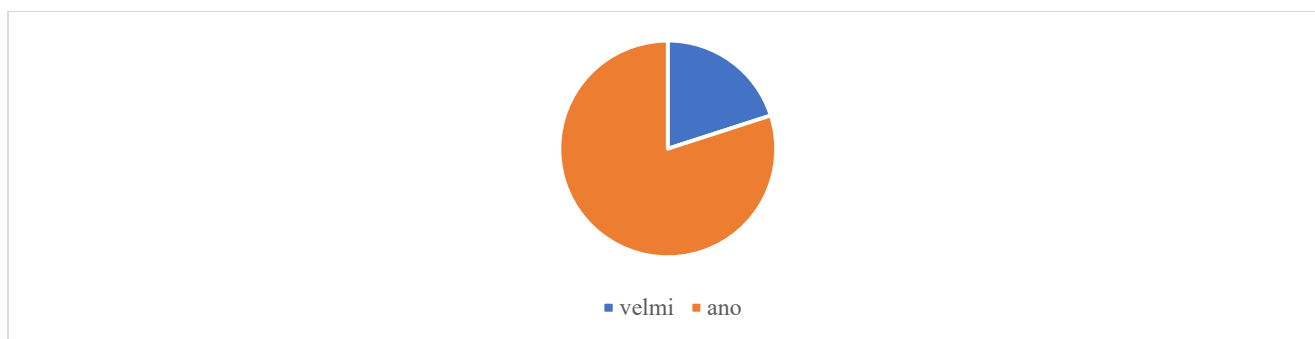


Graf č. 5- Co se Vám na Vaši práci nelíbí/co Vám nevyhovuje?

Na další otázku, zdali jsou respondenti v práci a s prací spokojeni všichni odpověděli pozitivně, že ano. Zmínili ale to, že tomu tak není vždy a jsou faktory, kvůli kterým spokojení občas nejsou. Svoji spokojenost v práci zdůvodnili tím, že mají zabezpečenou podporu (supervize, psychoterapie), příjemný pracovní kolektiv, možnosti profesního rozvoje, do určité míry volnost a prostor

pro kreativitu a dostatečnou zásobu kávy. Spokojenost s prací zdůvodnili možnostmi pomáhat lidem, novými zajímavými případy, které nabíjí energií a možnostmi si s klienty popovídat a poznat jejich příběh.

Respondenti se nejčastěji shodli na tom, že jejich spokojenost negativně ovlivňuje nejistota/nestabilita, která se pojí s projektovou povahou zaměstnání. Respondenti tak neví, co bude za rok, což je nutí se pro jistotu ohlížet i po jiných nabídkách zaměstnání. Zmíněno bylo také to, že je spokojenost v práci částečně podmíněná i tím, že souběžně s interkulturní prací vykonává i jiné zaměstnání, a tak má větší stabilitu. Dalšími faktory, které negativně ovlivňují spokojenost respondentů jsou nejistota spojená se změnou vedoucí a jednorázové spolupráce, u kterých není možné dlouhodobě sledovat pokroky, které v integraci do společnosti klient dělá.



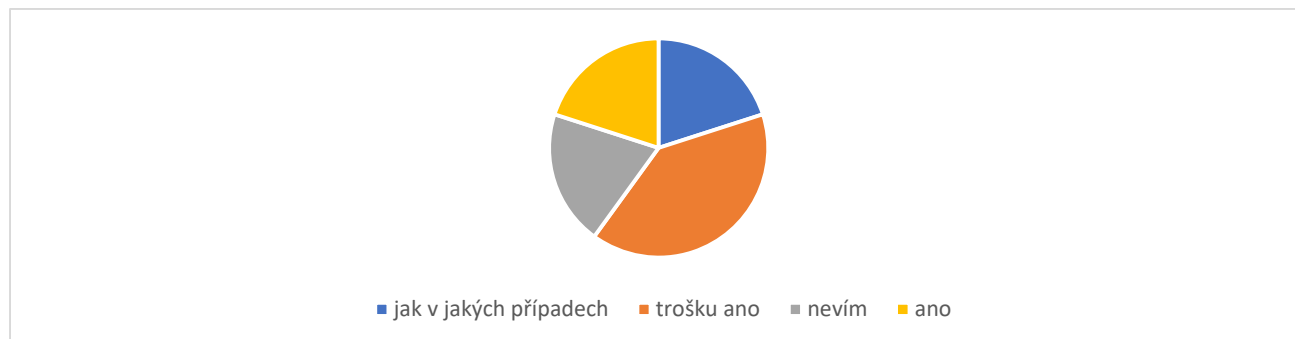
Graf č. 6- Řekl/a byste, že se cítíte v práci a s prací spokojen?



Graf č. 7- pokud ne – co Vám ve spokojenosti brání?

Další otázka, kterou jsem respondentům položila se týkala motivace a odpovědi na ni byli různé. Ze všech pěti respondentů odpověděl jen jeden, že se v tuto chvíli cítí být motivován. Respondenti uvedli jako zdroje své motivace neustálé rozšiřování znalostí a kontaktů, důvěru, kterou k nim klienti a instituce mají, ale také pocit, že k organizaci, ve které pracují, patří a stejně tak, že jsou součástí

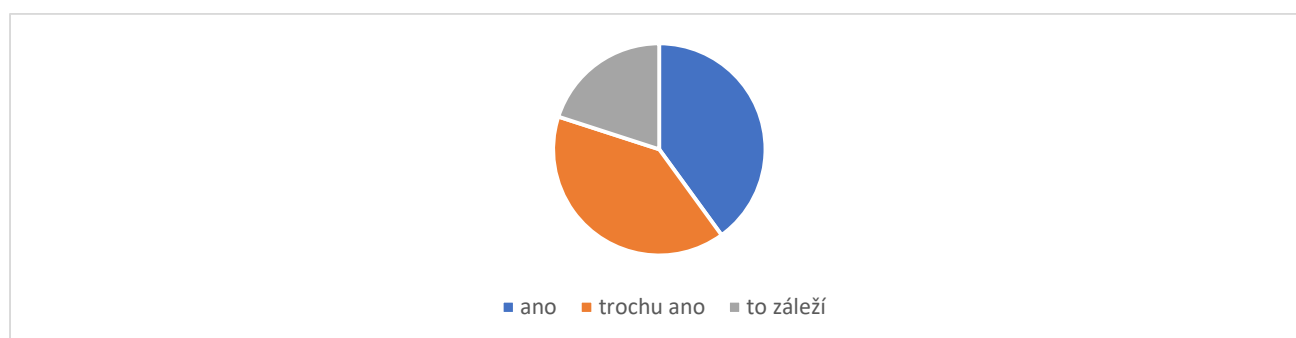
pracovního kolektivu. Jako zdroj motivace vnímají respondenti také možnost zprostředkovat pomoc lidem, kteří ji potřebují a snaha o docílení toho, aby byla interkulturní práce pevná pozice na hlavní pracovní poměr, a aby se rozšířila i do ostatních krajů, kde jsou interkulturní pracovníci potřební také.



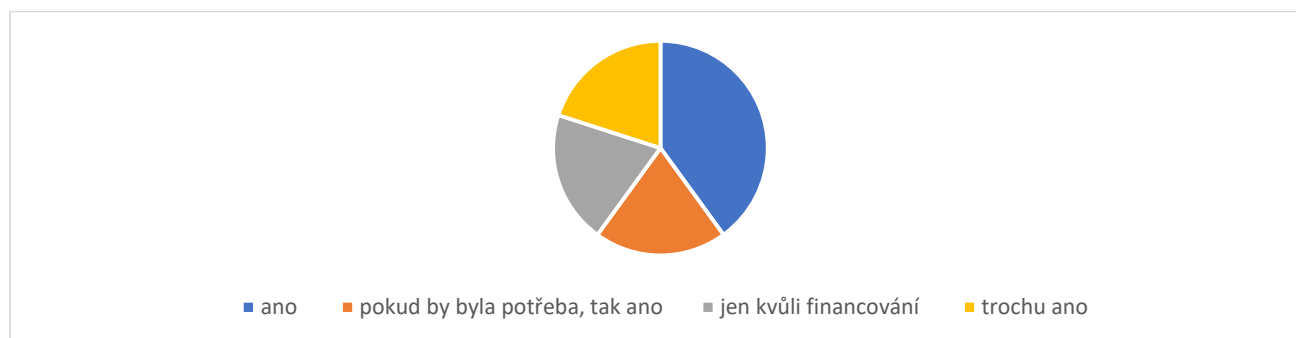
Graf č. 8- Cítíte se motivován/a profesi vykonávat?

Poslední pokládaná otázka se týkala bariér/překážek v motivovanosti a toho, zdali respondenti někdy uvažovali o změně profese. Respondenti vnímají jako bariéru/překážku projektovou povahu profese a kvůli nejistotě a nestabilitě s ní se pojící i přemýšleli o změně profese, nebo už dokonce mají souběžně s interkulturní prací jiné zaměstnání. Nezakotvenost profese byla ale zmíněna i jako motivující ve smyslu usilování o změnu. Dalším důvodem, proč interkulturní pracovníci přemýšleli o změně profese bylo nedostatečné finanční ohodnocení. Zmíněno bylo také to, že bariéry/překážky v motivaci nepřichází od zaměstnavatele, ale spíše ze strany systému, který se opakovaně ukazuje jako nefunkční. Příkladem by mohly v Praze být některé pobočky ÚP, jehož pracovníci nemají dlouhodobě kapacitu zvedat telefony nebo odpovídat na emaily a interkulturní pracovník tak musí s klientem dojít na pobočku, kde čekají třeba 3 hodiny jen aby položili dotaz. Opakovaně se také stalo, že ÚP ztratil klientovy dokumenty, které s ním interkulturní pracovník přinesl, a tak museli s klientem vše dělat od začátku. Dalším příkladem nefungujícího systému je, když klient prošel SIP, v rámci, kterého mu mělo být zprostředkováno 400 hodin českého jazyka, ale ze strany zprostředkovatele nebylo možné výuku v takové intenzitě zrealizovat a klient tak česky příliš neumí. Respondenti odpověděli také to, že se k nim mnohdy zaměstnanci institucí chovají hrubě nebo bez respektu, protože jsou také cizinci nebo, že fungují jako hromosvod, i když za klienta nezodpovídají. Posledním příkladem nefungujícího systému byla třeba neustále obsazená linka cizinecké policie, na kterou trvalo třeba i dva dny se dovolat. Zmíněno bylo také to, že se motivace

v průběhu let mění a do určité míry je na interkulturním pracovníkovi, aby si motivaci hledal sám a své nápady probíral s vedením.



Graf č. 9- Pociťujete v motivovanosti nějaké bariéry, překážky?



Graf č. 10- Uvažoval/a jste případně o změně profese?

## 5.7 Shrnutí

V předchozí kapitole interpretuji data, která jsem ze svého kvalitativního výzkumu provedeného formou polostrukturovaných rozhovorů s cizinci interkulturními pracovníky, získala. Informace, které jsem v předchozí kapitole shrnula utvářejí spolu s konceptuální částí bakalářské práce komplexní vzhled do toho, kdo jsou interkulturní pracovníci, co je interkulturní práce, ale také, jak se při jejím výkonu interkulturní pracovníci cítí. Jak zmiňuji v kapitole 4 Motivace a spokojenost v pracovním prostředí, motivace a spokojenost odráží kvalitu výkonu interkulturního pracovníka. Z tohoto důvodu považuji za důležité zjištění faktorů, které tyto oblasti ať pozitivně, či negativně ovlivňují, a to i vzhledem k tomu, že je interkulturní profese profesí, u které se stále usiluje o to, aby se systémově zakotvila a profesionalizovala.

Respondenti vyjmenovali různé cesty, jakými se dostali k interkulturní práci a spoustu důvodů, které je pozitivně i negativně při výkonu práce ovlivňují. Z výzkumu vyplývá, že ačkoli se všichni respondenti shodli na tom, že se cítí v práci a s prací spokojeni a je spousta věcí, ze kterých mají radost

a které jim vyhovují, tak na druhou stranu vnímají i nezanedbatelné faktory, které jim v motivaci a větší spokojenosti brání a kvůli kterým dokonce všichni uvažovali o změně profese. Nejčastěji zmiňované odpovědi respondentů a rozdíly mezi zkušenostmi cizinců interkulturních pracovníků s interkulturními pracovníky z řad českých občanů popisují a s konceptuální částí bakalářské práce porovnávám v nadcházející diskusi.

## **5.8 Diskuse**

### **5.8.1 Systémové bariéry, překážky**

Jak uvádím v kapitole 3 Interkulturní práce, profese interkulturní práce do dnešního dne není zakotvená v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to i přes to, že se jedná o profesi, která (i) ze sociální práce vychází, má k ní velmi blízko a aktivity interkulturního a sociálního pracovníka jsou v určitých oblastech stejné. A dokonce i přes to, že se o to usiluje už od roku 2007, kdy Klub Hanoi vytvořil pilotní vzdělávací moduly, ze kterých vyšli dvojjazyční česko-vietnamští interkulturní asistenti. Od roku 2007 uběhla dlouhá doba, během které se profese interkulturní profese hodně posunula, což detailněji rozepisují v kapitole 3 Interkulturní práce. I tak ale problematika zakotvení profese interkulturní pracovníky negativně velmi ovlivňuje, jak v oblastech motivace a spokojenosti, tak dokonce i v tom, že kvůli ní přemýšlí o změně profese. To, že interkulturní práce není dostatečně zakotvená a funguje jen v rámci projektů se, jak popisují v praktické části bakalářské práce pojí nejen s nestabilitou a nejistotou, nespravedlivým finančním ohodnocením, možností pracovat jen na částečný úvazek, nepochopením role interkulturního pracovníka ze strany institucí, ale i s nedostatečným metodickým vedením a získáváním informací, potřebných při výkonu profese zpočátku zaměstnání a únavou, se kterou se setkávají přetížení interkulturní pracovníci. Zmíněno bylo na druhou stranu také to, že je pro interkulturní pracovníky motivující se o zlepšení podmínek svého zaměstnání usilovat.

Dalšími zmíněnými systémovými překážkami, bariérami byly například neustále obsazená linka cizinecké policie, přetížený ÚP, ztrácející dokumenty nebo zprostředkovatel jazykových kurzů SIP, který nedokázal poskytnout klientovi zákonem stanovených 400 hodin českého jazyka. Tyto situace vnímám jako velmi problematické nejen vůči interkulturním pracovníkům, ale i vůči jejich klientům, kterým systém staví do cesty k integraci překážky. Tyto zmíněné systémové překážky cizincům dle informací z kapitoly 2 Integrace cizinců brání zejména ve dvou oblastech integrace, jimiž jsou znalost českého jazyka a ekonomická a sociální soběstačnost.

## **5.8.2 Práce s klienty**

Stejně tak jako téma systémových překážek, bariér, se i téma práce s klienty objevilo v odpovědích na několik různých otázek. To, kdo jsou klienti interkulturních pracovníků popisují v kapitole 1 Migrační situace v ČR. Práci s klienty může být podle interkulturních pracovníků zdrojem radosti, něčím, co interkulturní pracovníky baví a tím, co se jim na jejich práci líbí. Vyzdvihli samotný kontakt s lidmi, možnost a schopnost jim pomoci a předat informace, zvládnout jejich zakázku, získat si jejich důvěru a poslechnout si jejich příběh, ale i osobní rozvoj – možnost vidět věci jinak a rozvíjet svou otevřenost a empatii. Zmínili ale, že někteří klienti, například ti, kteří o integraci zájem nemají a na sociální službě jsou závislí nebo ti, kteří překračují hranice spolupráce nebo nerozumí tomu, jaká je role interkulturního pracovníka, či jednorázové spolupráce, u kterých není možné sledovat klientovu cestu k integraci, jim ve spokojenosti brání nebo se jim taková spolupráce nelíbí.

## **5.8.3 Rozdílné zkušenosti cizinců interkulturních pracovníků**

Na rozdíl od českých občanů, kteří se věnují interkulturní práci, pociťují cizinci interkulturní pracovníci spokojenost i z toho, že mohou sdílet znalosti, které o integraci získali během toho, co se sami snažili do české společnosti začlenit a mají radost z toho, že díky tomu mohou pomáhat i ostatním, kteří si momentálně prochází tím stejným, čím si procházeli oni. Cizinci interkulturní pracovníci mají také zkušenost, že se k mim zaměstnanci institucí někdy chovali bez respektu, protože jsou to také cizinci.



# ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala cizinci interkulturními pracovníky, konkrétně jaké měli k interkulturní práci cesty, jestli jsou v práci a s prací spokojeni a jestli se cítí být motivováni. K tomu, abych tato témata uvedla jsem v konceptuální části bakalářské práce nejprve popsala migrační situaci v ČR, kde jsem vymezila potřebnou terminologii a poté rozepsala migrační situaci v ČR od 90. let 20. století až po současnost. Poté v další kapitole jsem se zaměřila na integraci cizinců, a to nejprve jejím definováním prostřednictvím popsání jejích forem a dimenzí, které jsem později zasadila do pěti klíčových oblastí integrace, které MVČR definuje v dokumentu Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2021. V další kapitole už se zaměřuji na samotnou interkulturní práci, její vývoj, na to, kdo je interkulturní pracovník, jaké jsou metody profese a její etické a hodnoty a zásady. Poslední kapitolou konceptuální části bakalářské práce je kapitola, ve které se zaměřuji na motivaci a spokojenost v pracovním prostředí. V praktické části bakalářské práce prezentuji realizovaný kvalitativní výzkum, který proběhl s celkem pěti respondenty. Respondenti vyjmenovali několik důvodů, které je pozitivně i negativně při výkonu práce ovlivňují. Výsledky výzkumu dovolují říci, že ačkoli se všichni respondenti shodli na tom, že se cítí v práci a s prací spokojeni a je spousta věcí, ze kterých mají radost a které jim vyhovují, tak na druhou stranu vnímají i nezanedbatelné faktory, které jim v motivaci a větší spokojenosti brání a kvůli kterým dokonce všichni uvažovali o změně profese. Faktory, které byly v průběhu rozhovorů nejčastěji opakovány jsem poté přenesla i do diskuse. Těmito faktory jsou bariéry a překážky ze strany systému a práce s klienty. V diskusi jsem také zmínila rozdíly ve zkušenostech cizinců interkulturních pracovníků, které interkulturní pracovníci z řad českých občanů nemají. Respondenti také sdíleli cesty, které je k výkonu interkulturní práce vedly. O interkulturní práci se dozvěděli od přátel, přes dobrovolnickou činnost nebo předchozí pracovní zkušenost s prací s cizinci nebo i vyhledáváním profese, ve které je možné uplatnit (v ČR) cizí jazyk.

V bakalářské práci jsem na několika místech zmínila propojenost interkulturní práce se sociální prací, což jsem mohla v praxi vidět i během své odborné stáže v ICP. Zaměření se na interkulturní práci považuji za důležité i z pohledu sociálního pracovníka pro něhož je interkulturní pracovník velmi nápomocný při spolupráci s klienty. Interkulturní pracovník je velmi efektivní podpora klientů při snaze o začlenění se do společnosti, to znamená, že je interkulturní práce benefitem nejen pro cizince nebo zaměstnance institucí, ale i pro celou společnost a její přátelské soužití. Proto by měla být věnována dostatečná pozornost tomu, aby bylo interkulturním pracovníkům v profesi komfortně a nemuseli přemýšlet nad její změnou.

# BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

Asociace pro interkulturní práci. Etický kodex. Interkulturnípráce.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-06-20]. Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/pro-interkulturni-pracovniky/eticky-kodex/>

Asociace pro interkulturní práci. Oblasti působení. Interkulturnípráce.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-06-20]. Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/potrebuji-interkulturniho-pracovnika/oblasti-pusobeni-ip/>

BOSSWICK W. HECKMANN F. Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities, str. 3, 9, 10, 11. eurofound.europa.eu [online]. ©2006 [cit. 2022-03-07]. Dostupné z: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2006/social-policies/integration-of-migrants-contribution-of-local-and-regional-authorities>

Cizinci v České republice. Integrační politika ČR. cizinci.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/zakladni-informace1>

České noviny. Do Polska přijelo už 2,3 milionu uprchlíků z Ukrajiny. ceskenoviny.cz [online]. ©2022 [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/do-polska-prijelo-uz-2-3-milionu-uprchliku-z-ukrajiny/2184087>

Česko v datech. Cizinci v Česku. ceskovdatech.cz [online]. © 2019 [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: <https://www.ceskovdatech.cz/clanek/129-cizinci-v-cesku/>

Český statistický úřad. Cizinci v ČR podle regionu soudržnosti, kraje a okresu v letech 1996–2020, stav k 31. 12. czso.cz [online]. ©2020 [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/11292/27320905/c01R05\\_2020.pdf/02827537-a634-4b4d-ac69-91d6eb13f186?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/11292/27320905/c01R05_2020.pdf/02827537-a634-4b4d-ac69-91d6eb13f186?version=1.0)

Český statistický úřad. Cizinci v České republice podle dat sčítání lidu. czso.cz [online] © 2014 [cit. 2022-02-02] Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20541803/170222-14.pdf/870a2cea-fe98-4b36-b7d0-cacf30b2a395?version=1.0>

Člověk v tísni, Uprchlíci v číslech. clovekvtsni.cz [online]. ©2022 [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://www.clovekvtsni.cz/migracni-statistiky-4518gp>

Diakonie Českobratrské církve evangelické. Krizová intervence. soscentrum.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://www.soscentrum.cz/nase-sluzby/krizova-intervence/>

IOM UN Migration. Who is a migrant? iom.int [online]. nedatováno [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: <https://www.iom.int/who-migrant-0>

IS MUNI. Výzkumný rozhovor. is.muni.cz. cz [online]. ©2017 [cit. 2022-06-20] Dostupné z: [https://is.muni.cz/el/1421/podzim2017/PS\\_BA016/um/\\_----Interview\\_-\\_prezentace\\_pro\\_studenty\\_a\\_zadani\\_semestrove\\_prace.pptx.pdf](https://is.muni.cz/el/1421/podzim2017/PS_BA016/um/_----Interview_-_prezentace_pro_studenty_a_zadani_semestrove_prace.pptx.pdf)

KOČIANOVÁ, R. Personální činnosti a metody personální práce, str. 34. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.

Konsorciem nevládních organizací pracujících s migranty. Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací. www.cizinci.cz [online]. ©2018 [cit. 2023-04-27] Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/documents/551336/568677/Integrace+cizinc%2525C5%2525AF+z+pohledu+neziskov%2525C3%2525BDch+organizac%2525C3%2525AD.pdf/24c8025f-41db-dd18-da16-c62cb4907058>

Konsorciem nevládních organizací pracujících s migranty. Rozhovor s Janem Matějčkem Bejčkem o interkulturní práci. migracnikonsorciem.cz [online]. ©2021 [cit. 2022-02-22] Dostupné z: <https://migracnikonsorciem.cz/cs/rozhovor-s-janem-matejckem-bejckem-o-interkulturni-praci/>

Kvalifikace.mck.cz. Cizinec přicházející do České republiky je často odkázán sám na sebe, případně na pomoc známých a příbuzných. kvalifikace.mck.cz. nedatováno [cit. 2022-05-04] Dostupné z: <https://kvalifikace.mkc.cz/cz/nastroje/metody-prace-s-cizinci-terenni-prace-interkulturni-asistence-a-komunitni-socialni-tlumoceni>

MATOUŠEK, OLDŘICH A KOL. 2013. Encyklopedie sociální práce, str. 344. Praha: Portál, s. r. o. ISBN: 978-80-262-0366-7

Migrace online. Cizinci v regionech ČR migraceonline.cz [online]. ©2006 [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/cizinci-v-regionech-cr>

MIKULÁŠTÍK, M. 2007, str. 127. Manažerská psychologie. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1349-6

MPSV. Formování profese interkulturní pracovník/ce v České republice. [online]. Nedatováno [cit. 2023-04-27].

MPSV. Integrace cizinců [online]. mpsv.cz ©2020 [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/integrace-cizincu>

MVČR. Aktualizovaná koncepce integrace cizinců 2016 – Ve vzájemném respektu, str.15, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31. mvcr.cz ©2015 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z:

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

MVČR. Čtvrtletní zpráva o migraci III 2021, str. 2. mvcr.cz [online]. ©2021 [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace.aspx>

MVČR. Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2021, str. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. mvcr.cz [online]. ©2021 [cit. 2022-01-03]. Dostupné z:

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

MZVČR. Schengenská víza. mzv.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/informace\\_pro\\_cizince/kratkodobe\\_vizum/index.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/informace_pro_cizince/kratkodobe_vizum/index.html)

NAKONEČNÝ, M. 2010. Motivace pracovního jednání a její řízení. Praha: Management Press. ISBN 978-80-247-1349-6

Národní pedagogický institut České republiky. Interkulturní pracovník. narodnikvalifikace.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1151-Interkulturni\\_pracovnik](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1151-Interkulturni_pracovnik)

Národní soustava povolání. Interkulturní pracovník. nsp.cz [online]. nedatováno [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>

Oxford Learner's Dictionaries. Emigrant noun. oxfordlearnersdictionaries.com [online]. nedatováno [cit. 2022-03-01]. Dostupné z:

[https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american\\_english/emigrant](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_english/emigrant)

PALAŠČÁKOVÁ, D. a kol. Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR, str.62-64, 70-72, 74-78, 190-194, 195-196, 196-200, 200-206 [online]. ©2014 [cit. 2022-05-04]. Dostupné z: [https://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2015/10/formovani-profese-interkulturni-pracovnik\\_publikace.pdf](https://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2015/10/formovani-profese-interkulturni-pracovnik_publikace.pdf)

PAM. Teorie pracovní motivace. pamprofi.cz online]. ©2005 [cit. 2022-05-04]. Dostupné z: [https://www.pamprofi.cz/33/teorie-pracovni-motivace-uniqueidmRRWSbk196FNf8-](https://www.pamprofi.cz/33/teorie-pracovni-motivace-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Egvxr9DYn36SC88n-M-hcwQ/#:~:text=Ing.-.Jan%20Urban%2C%20CSc.,jeho%20usm%20%20C4%9Br%20%20C5%88ov%20%20C3%A1n%20%20AD%20odpov%20%20C3%ADdaj%20%20C3%ADc%20%20z%20%20C3%A1jm%20%20C5%AFm%20organizace.&text=Motivace%20osob%20vych%20%20C3%A1z%20%20AD%20z%20jejich,c%20%20ADl%20%20C5%AF%20%20kter%20%20A9%20tyto%20pot%20%20C5%99eby%20uspokojuj%20%20AD.)

[jVUh4Egvxr9DYn36SC88n-M-hcwQ/#:~:text=Ing.-.Jan%20Urban%2C%20CSc.,jeho%20usm%20%20C4%9Br%20%20C5%88ov%20%20C3%A1n%20%20AD%20odpov%20%20C3%ADdaj%20%20C3%ADc%20%20z%20%20C3%A1jm%20%20C5%AFm%20organizace.&text=Motivace%20osob%20vych%20%20C3%A1z%20%20AD%20z%20jejich,c%20%20ADl%20%20C5%AF%20%20kter%20%20A9%20tyto%20pot%20%20C5%99eby%20uspokojuj%20%20AD.](https://www.pamprofi.cz/33/teorie-pracovni-motivace-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Egvxr9DYn36SC88n-M-hcwQ/#:~:text=Ing.-.Jan%20Urban%2C%20CSc.,jeho%20usm%20%20C4%9Br%20%20C5%88ov%20%20C3%A1n%20%20AD%20odpov%20%20C3%ADdaj%20%20C3%ADc%20%20z%20%20C3%A1jm%20%20C5%AFm%20organizace.&text=Motivace%20osob%20vych%20%20C3%A1z%20%20AD%20z%20jejich,c%20%20ADl%20%20C5%AF%20%20kter%20%20A9%20tyto%20pot%20%20C5%99eby%20uspokojuj%20%20AD.)

PF UJEP. „Jak si „povídat“, aby to byl výzkum, aneb i rozhovor má svá pravidla“. [pf.ujep.cz](http://pf.ujep.cz) [online]. ©2019 [cit. 2022-06-20]. Dostupné z: <https://www.pf.ujep.cz/wp-content/uploads/2019/03/6-Rozhovor-pravidla.pdf>

Poradna pro integraci a migraci. Intercultural work – Prague. vlastní překlad. [p-p-i.cz](http://p-p-i.cz) [online]. nedatováno [cit. 2022-06-20]. Dostupné z: <https://p-p-i.cz/interkultural-work-prague/?lang=en>

PRAHA Metropole všech. Seznam interkulturních pracovníků. [metropolevsech.eu](http://metropolevsech.eu) [online]. ©2021 [cit. 2022-02-22] Dostupné z: <https://metropolevsech.eu/cs/kontakty/seznam-interkulturnich-pracovniku/>

PRINCOVÁ, KVĚTOSLAVA. MAURO TRAVASSO. 2016. Integration without Borders, str. 127. Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN: 978-80-244-5016-2

PROVAZNÍK V. a kol. (2002) Psychologie pro ekonomy a manažery. Grada. ISBN 8024704706

Psychologické aspekty motivace, Vybrané kapitoly z manažerské psychologie [online]. nedatováno [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/04.html>

Ředitelství služby cizinecké policie MVČR In: ČSÚ. Cizinci v hl. m. Praze v roce 2020. [czso.cz](http://czso.cz) [online]. ©2021 [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xa/cizinci-v-hl-m-praze-v-roce-2020>

SEA-I. Úvod [online]. nedatováno [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <http://sea-1.cz/cs/>

SHAH, J. Y. GARDNER, W. L. (2007). Handbook of motivation science, New York: Guilford Press. ISBN 9781593855680

SIGMUND, M., KVINTOVÁ, J., ŠAFÁŘ, M. Psychologické aspekty motivace [online]. © 2014 [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/04.html>

SP Sociální práce/Sociálna práca. Když se řekne “Interkulturní práce” (...) [socialniprace.cz](http://socialniprace.cz) [online]. ©2020 [cit. 2022-06-20]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/kdyz-se-rekne-interkulturni-prace/>

SP Sociální práce/Sociálna práca. Seznamte se s profesí terénní interkulturní pracovník! [socialniprace.cz](http://socialniprace.cz) [online]. ©2021 [cit. 2022-05-04]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/seznamte-se-s-profesi-terenni-interkulturni-pracovnik/>

ŠAFRÁNKOVÁ PAVLÍČKOVÁ L. 2021. In: Youtube [online] 15. 1. 2021 [cit. 2023-04-27] Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=aGDyQ\\_iuw1c](https://www.youtube.com/watch?v=aGDyQ_iuw1c)

ŠAFRÁNKOVÁ PAVLÍČKOVÁ L. 2023. In Youtube [online] 31. 1. 2023 [cit. 2023-04-27]  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=ioKhh\\_KSYnQ](https://www.youtube.com/watch?v=ioKhh_KSYnQ)

ŠTIKAR, Jiří. 2003. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, ISBN 80-246-0448-5.

The Guardian, Tuesday briefing: Biggest refugee crisis in Europe since second world war, theguardian.com [online]. ©2022 [cit. 2022-04-26]. Dostupné z:

<https://www.theguardian.com/world/2022/mar/08/tuesday-briefing-refugee-crisis>

TURECKIOVÁ, Michaela. 2004, str. 55. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-0405-0

UNHCR. Fakta a terminologie, str. 1. unhcr.org [online]. © 2019 [cit. 2022-02-07]. Dostupné z:

<https://www.unhcr.org/cz/wp-content/uploads/sites/20/2019/04/Fakta-a-terminologie.pdf>

UNHCR. THE INTEGRATION OF RESETTLED REFUGEES, str. 2. unhcr.org [online].

©2013 [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: <https://www.unhcr.org/52a6d85b6.pdf>

Zákon č. 326 ze dne 23. prosince 1999 o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů § 1, odstavec 2 In: Sbírka zákonů České republiky. Částka 106, s. 7406. Dostupný také z: [https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=326/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy_issn_1211-1244)

[zakonu/SearchResult.aspx?q=326/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy\\_issn\\_1211-1244.](https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=326/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy_issn_1211-1244)

## SEZNAM ZKRATEK

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

ICP – Integrační Centrum Praha

KACPU – Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

OAMP – Odbor azylové a migrační politiky

SIP – Státní Integrační program

ÚP – Úřad práce

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1- Popis respondentů.....	23
--------------------------------------	----

## SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1- Počet cizinců pobývajících na území ČR.....	7
Graf č. 2- Jak dlouho děláte interkulturní práci? .....	24
Graf č. 3- Co Vás přivedlo k profesi interkulturního pracovníka? .....	25
Graf č. 4- Co Vás na Vaší práci baví nejvíce? / Co Vám dělá radost? .....	26
Graf č. 5- Co se Vám na Vaší práci nelíbí/co Vám nevyhovuje? .....	27
Graf č. 6- Řekl/a byste, že se cítíte v práci a s prací spokojen?.....	28
Graf č. 7- pokud ne – co Vám ve spokojenosti brání?.....	28
Graf č. 8- Cítíte se motivován/a profesi vykonávat? .....	29
Graf č. 9- Pociťujete v motivovanosti nějaké bariéry, překážky? .....	30
Graf č. 10- Uvažoval/a jste případně o změně profese? .....	30

## **PŘÍLOHA Č. 1. – OTÁZKY**

1. S jakou komunitou pracujete?
2. Jak dlouho děláte interkulturní práci?
3. Co Vás přivedlo k profesi interkulturního pracovníka?
4. Co Vás na Vaší práci baví nejvíce? / Co Vám dělá radost?
5. Co se Vám na Vaší práci nelíbí/co Vám nevyhovuje?
6. Řekl/a byste, že se cítíte v práci a s prací spokojen? - pokud ne – co Vám ve spokojenosti brání?
7. Cítíte se motivován/a profesi vykonávat? Popř. Co Vám pomáhá zůstat motivován/a?
8. Pociťujete v motivovanosti nějaké bariéry, překážky? Uvažoval/a jste případně o změně profese? Proč?