

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Význam sociální práce s cizinci pohledem  
sociálních pracovníků**

Bakalářská práce

Autor:	Iveta Borůvková
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Forma studia:	Kombinovaná
Vedoucí práce:	Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Hradec Králové

2021



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Iveta Borůvková</b>
Studium:	U1838
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Význam sociální práce s cizinci pohledem sociálních pracovníků</b>
Název bakalářské práce AJ:	The Importance of Social Work with Foreigners from the Perspective of Social Workers

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

Práce se zabývá analýzou významu sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. Popsány budou především hlavní problémy, které migranti musí řešit a role sociálních pracovníků v jejich řešení. Metodika zpracování bude opřena (vedle studia odborné literatury a dalších relevantních zdrojů) o empirické šetření založeném především na polostrukturovaných rozhovorech se sociálními pracovníky pracujícími s migranty v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Klíčová slova: sociální práce s cizinci, migrace, Královéhradecký kraj, Pardubický kraj

Castles Stephen, Haas de Hein a Miller Mark J. The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World [Kniha]. - [místo neznámé] : Palgrave and Macmillan, 2014. - ISBN 978-0-230-35577-4. Dvořáková Jitka a kol. a Metody sociální práce s imigranty a azylanty a jejich dětmi [Kniha]. - Praha : Triton, 2008. - ISBN: 978-80-7387-097-3. Trbola Robert a Rákoczyová Miroslava Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR [Kniha]. - Brno : Barrister & Principal, 2011. - ISBN 978-80-87474-19-8. Trousil, Michal. {Nevládní organizace a sociální práce s imigranty [online]. Ostrava, 2011 Dostupné z: <https://theses.cz/id/0ldv5d/> . Disertační práce. Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce prof. PhDr. Jan Keller, CSc..

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

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

Oponent: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

**Prohlášení**

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

V Hradci Králové dne 15.3.2021

Iveta Borůvková

### **Poděkování:**

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Michalovi Trousilovi, Ph.D. za odborné vedení práce, za čas, ochotu, cenné rady a připomínky, které mi poskytl.

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

## **Anotace**

BORŮVKOVÁ, Iveta. Význam sociální práce s cizinci pohledem sociálních pracovníků. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce)

Práce se zabývá analýzou významu sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. Popsány budou především hlavní problémy, které migranti musí řešit a role sociálních pracovníků v jejich řešení. Metodika zpracování bude opřena (vedle studia odborné literatury a dalších relevantních zdrojů) o empirické šetření založené především na polostrukturovaných rozhovorech se sociálními pracovníky pracujícími s migranty v Královéhradeckém a Pardubickém kraji.

Klíčová slova: sociální práce s cizinci, migrace, Královéhradecký kraj, Pardubický kraj

## **Annotation**

BORŮVKOVÁ, Iveta. The Importance of Social Work with Foreigners from the Perspective of Social Workers. Hradec Králové, 2021. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty (The Institute of Social Work)

The thesis deals with the analysis of the importance of social work with foreigners in the Hradec Králové and Pardubice regions through the perspective of social workers dealing with this problematics. In particular, the main problems that migrants have to deal with and the role of social workers in addressing them will be described. The processing methodology will be based (in addition to the study of professional literature and other relevant sources) on an empirical survey based mainly on semi-structured interviews with social workers working with migrants in the Hradec Králové and Pardubice regions.

Keywords: social work with foreigners, migration, the Hradec Králové Region, the Pardubice Region

# Obsah

Seznam použitých zkratk.....	8
ÚVOD.....	9
<b>1 CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ.....</b>	<b>11</b>
<b>2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Definice základních pojmů.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Specifické potřeby a problémy cizinců.....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Potřeby cizinců.....	16
2.2.2 Problémy cizinců.....	16
<b>2.3 Legislativní rámec problematiky cizinců.....</b>	<b>18</b>
2.3.1 Druhy pobytového statusu v ČR.....	19
<b>2.4 Sociální služby a jejich principy v práci s cizinci.....</b>	<b>21</b>
2.4.1 Požadavky na sociálního pracovníka.....	22
2.4.2 Metody sociální práce s cizinci.....	24
<b>2.5 Významní aktéři v sociální práci s cizinci.....</b>	<b>26</b>
2.5.1 Stát a jeho migrační politika.....	27
2.5.2 Role Ministerstva vnitra ČR.....	28
2.5.3 Role Správy uprchlických zařízení MV ČR.....	28
2.5.4 Role nevládních neziskových organizací.....	30
<b>2.6 Shrnutí teoretické části.....</b>	<b>31</b>
<b>3 EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Služby realizované v Královéhradeckém a Pardubickém kraji.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Diecézní katolická charita v Hradci Králové.....</b>	<b>34</b>
3.2.1 Poskytované služby.....	34
3.2.2 Statistické údaje z Výroční zprávy 2019.....	35
<b>3.3 Centrum na podporu integrace cizinců Pardubice.....</b>	<b>36</b>
3.3.1 Poskytované služby.....	37
3.3.2 Statistické údaje z Výroční zprávy 2019.....	38
<b>3.4 Formulace dílčích výzkumných cílů pro empirickou část.....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Výzkumná strategie.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6 Výzkumný vzorek.....</b>	<b>40</b>
<b>3.7 Realizace a průběh výzkumu.....</b>	<b>41</b>
<b>3.8 Způsob analýzy získaných dat.....</b>	<b>42</b>
<b>3.9 Etika a možná rizika výzkumu.....</b>	<b>42</b>

<b>4</b>	<b>INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Problémy a potřeby cizinců .....</b>	<b>43</b>
4.1.1	Cílová skupina, cizinec, hlavní skupina klientů, pobytový status.....	43
4.1.2	Problémy, potřeby cizinců.....	44
<b>4.2</b>	<b>Nabídka pomoci a metody sociální práce .....</b>	<b>46</b>
4.2.1	Nabízená pomoc .....	46
4.2.2	Metody sociální práce .....	49
4.2.3	Role sociálních pracovníků a jejich organizace .....	50
4.2.4	Role státu a ostatních organizací .....	51
<b>4.3</b>	<b>Hodnocení výsledků poskytované pomoci.....</b>	<b>52</b>
4.3.1	Způsob hodnocení výsledků poskytované pomoci.....	53
4.3.2	Potřebnost sociální práce s cizinci.....	54
4.3.3	Význam sociální práce s cizinci .....	54
<b>5</b>	<b>SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>55</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>.....</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>61</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>

## Seznam použitých zkratk

**CPIC** Centrum na podporu integrace cizinců

**DKCHHK** Diecézní katolická charita Hradec Králové

**IAS** Integrační azylové středisko

**MO** Mezinárodní ochrana

**MPSV ČR** Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

**MV ČR** Ministerstvo vnitra České republiky

**NNO** Nestátní nezisková organizace

**OAMP** Odbor azylové a migrační politiky

**PoS** Pobytové středisko

**PřS** Příjímací středisko

**SUZ MV ČR** Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky



# ÚVOD

Ke zvolení tématu bakalářské práce mě vedl zájem o problematiku začlenění cizinců do společnosti a způsob pomoci těmto lidem. Jedná se o celosvětově diskutované téma a v množství informací, které se na nás hrnou z médií, je mnohdy těžké se orientovat a zjistit, zda jsou podloženy relevantními zdroji. Negativní obraz vytvářený médii může mít za následek vytváření předsudků a získávání stereotypu hodnotit cizince jako skupinu bez ohledu na jedinečnost každé osoby. Ve svém okolí slyším spíše negativní reakce na otázku týkající se integrace cizinců do naší společnosti. Stěhování národů a přesuny obyvatel tvoří součást historie naší civilizace a jsou velmi často se opakujícím jevem. Podstatou a cílem této práce ovšem není zájem o historii a důvody migrace, jedná se o příliš obsáhlé téma.

Poznatky a zkušenosti získané v rámci dobrovolnické činnosti vykonávané v Integračním centru pro cizince provozovaném Diecézní katolickou charitou v Hradci Králové (dále DKCHHK), kde jsem také později absolvovala souvislou praxi, a účast na praxi v Centru na podporu integrace cizinců (dále CPIC) v Pardubicích provozovaném Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky (dále SUZ MV ČR), mě inspirovaly ke zvolení tématu práce s cílem analyzovat význam sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. Nástup pandemie Covid-19 v průběhu praxe mi znemožnil realizovat plán návštěv vybraných pracovišť, která s organizacemi spolupracují. V průběhu uvolnění opatření jsem alespoň vykonávala dobrovolnickou činnost v Integračním centru pro cizince DKCHHK spočívající v doučování českého jazyka.

V první části bakalářské práce pracuji se základními pojmy cizinec, migrant, imigrant, přistěhovalec, uprchlík, migrace, globalizace, integrace, azyl, mezinárodní a doplňková ochrana, které jsou popsány jednotlivými autory nebo vysvětleny z pohledu zákona. Domnívám se, že vysvětlení těchto pojmů je důležité z důvodu uvedení čtenáře do problematiky. V další části se snažím specifikovat potřeby cizinců, v návaznosti uvádím problémy, se kterými se mohou cizinci setkávat.

Podstatu další podkapitoly tvoří legislativní rámec problematiky cizinců, při formulaci tohoto tématu jsem si uvědomila, jak je historie sociální práce s cizinci v ČR mladá. Úmluva o právním postavení uprchlíků ze dne 28. července 1951 a Protokol týkající se právního postavení

uprchlíků ze dne 31. ledna 1967 byl u nás ratifikován v roce 1991, ale již v období první republiky se na naše území přesouvali uprchlíci z Německa.

Legislativní problematika zasahuje prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, i do následující kapitoly věnované popisu sociálních služeb a jejich principům v práci s cizinci, následují požadavky na sociálního pracovníka a metody sociální práce s cizinci.

Za nezbytnost považuji uvedení významných aktérů zapojených do sociální práce s cizinci, dále se zaměřuji na migrační politiku státu, charakterizuji roli MV ČR a nestátních neziskových organizací (dále NNO). Popisuji střediska SUZ MV ČR, jejich náplň a účel.

V empirické části výzkumu se nejprve věnuji popisu služeb realizovaných v Královéhradeckém a Pardubickém kraji a potom jednotlivě představuji organizace, jmenovitě Integrační centrum pro cizince a Poradnu pro cizince provozované DKCHHK a CPIC v Pardubicích provozované SUZ MV ČR, které pracují s cizinci v těchto krajích, a uvádím konkrétní statistické údaje.

V další části se věnuji formulaci dílčích výzkumných cílů pro empirickou část, vysvětluji výběr výzkumné strategie a vzorku, popisuji realizaci, průběh výzkumu a způsob analýzy získaných dat. Uvádím etické zásady a možná rizika prováděného kvalitativního výzkumu.

V následující části interpretuji dosažené výsledky, které byly získány z rozhovorů se sociálními pracovníky jednotlivých pracovišť. Jejich pohledem je zjišťováno, jak vnímají vymezení pojmu cizinec a cílové skupiny, jaké potřeby mají cizinci a které problémy z pohledu sociálních pracovníků nejčastěji řeší. Úlohou druhého dílčího výzkumného cíle je zjistit, jaká pomoc je nabízena, v této části se zabývám metodami sociální práce, procesem integrace a způsobem komunikace jednotlivých aktérů. Důležitý okruh výzkumu tvoří zjišťování role sociálních pracovníků a jejich organizací, role jednotlivých institucí a státu v procesu pomoci. V závěru interpretace výzkumu se věnuji tématu hodnocení výsledků sociální práce, posouzení potřebnosti a významnosti sociální práce s cizinci pohledem sociálních pracovníků.

Domnívám se, že význam sociální práce s cizinci je aktuální téma, mnohdy opomíjené v rámci České republiky, ale světově velmi diskutované. Výsledky bakalářské práce mohou vysvětlit čtenáři způsob fungování pracovišť zabývajících se sociální prací s cizinci a přiblížit úlohu organizací v procesu integrace. Pohledem sociálních pracovníků bude možné zjistit, jak hodnotí význam a potřebnost sociální práce s cizinci. Výsledky výzkumného šetření mohou posloužit samotným sociálním pracovníkům a jejich organizacím k reflexi běžných činností. V závěru se zabývám zhodnocením získaných poznatků a navrhuji některá doporučení a nápravy.

# 1 CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ

Hlavním cílem bakalářské práce a současně náplní empirické části je analýza významu sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. Analýza je chápána jako proces rozčlenění, rozebrání na menší prvky, které mají v tomto kontextu souvislost s hledáním relevantních odpovědí. Význam sociální práce s cizinci je možné vysvětlit jako smysl nebo závažnost prováděných úkonů v tomto oboru, vyhodnocování bude probíhat pohledem klíčových aktérů, kterými jsou sociální pracovníci.

Práce hledá odpovědi na výzkumné otázky:

## 1. Kdo tvoří cílovou skupinu sociální práce s cizinci?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 2. Jaké jsou hlavní problémy a potřeby cizinců?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 3. Jakou pomoc mohou sociální pracovníci nabídnout?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 4. Jaké metody sociální práce sociální pracovníci využívají?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 5. Jakou roli zastávají sociální pracovníci a jejich organizace v řešení pomoci cizincům?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 6. Jakou roli v této problematice zastává stát, státní organizace, samospráva a NNO?

**Metoda:** studium odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, sběr informací formou rozhovoru

## 7. Jak dochází k hodnocení výsledků poskytované pomoci?

**Metoda:** sběr informací formou rozhovoru

## 8. Jak hodnotí sociální pracovníci potřebnost sociální práce s cizinci v rámci kraje a celé republiky?

**Metoda:** sběr informací formou rozhovoru

## **9. Jak hodnotí sociální pracovníci význam sociální práce s cizinci v rámci kraje a celé republiky?**

**Metoda:** sběr informací formou rozhovoru

Teoretická východiska jsou sestavena na základě studia dostupné odborné literatury a dalších relevantních zdrojů, v některých kapitolách a podkapitolách jsou použity informace z webových stránek (např. státní instituce, statistické údaje nebo právní normy), část teoretická i empirická je stále porovnávána, zda zapadá do souvislostí a tento proces slouží k formulaci výzkumných otázek, na jejichž základě jsou sestaveny otázky do polostrukturovaného rozhovoru s klíčovými aktéry.

V empirické části je zvolena kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturované rozhovory jsou vedeny se sociálními pracovníky organizací Královéhradeckého a Pardubického kraje.

*„V typickém případě kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat. Z toho důvodu se někdy kvalitativní výzkum považuje za emergentní nebo pružný typ výzkumu.“ (Hendl, 2005, s. 50)*

Závěrečná analýza získaných dat by měla posloužit k zodpovězení klíčové otázky:

Nakolik je významná, smysluplná a potřebná sociální práce s cizinci pohledem klíčových aktérů, kterými jsou sociální pracovníci?

Podrobnější informace o průběhu šetření jsou uvedeny v podkapitole 3.7 Realizace a průběh výzkumu.

## 2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Podstatou této části bakalářské práce je specifikace teoretických východisek, které mají návaznost na praktickou část. V první části se pokusím vysvětlit základní pojmy, pokračuji s potřebami cizinců a zabývám se problémy, které mohou cizinci řešit. Další část tvoří legislativní rámec problematiky cizinců, dále uvádím druhy pobytového statusu v České republice. Následuje popis sociálních služeb, požadavků kladených na sociálního pracovníka a metod sociální práce s cizinci. Dále uvádím významné aktéry zapojené do sociální práce s cizinci, věnuji se tématu migrační politiky a rolím jednotlivých institucí.

### 2.1 Definice základních pojmů

V této kapitole se budu věnovat vysvětlení základních pojmů z pohledu zákona nebo některých autorů. Při zadání bakalářské práce jsem řešila dilema, jak jednoslovně pojmenovat osoby, kterých se tato práce týká. Označení žadatel o azyl, uprchlík nebo migrant z třetích zemí příliš konkretizuje určitou skupinu. Rozdíly ve výkladu registruji u některých autorů, jež se mohou v definici rozcházet nebo dokonce určité označení odmítat, tak jako Roubalová a kol. (2005, s.9) hodnotí slovo **cizinec**: „*To slovo často vyznívá pejorativně, ať už chtěně či nikoli. Jako by stále vyrůstalo z dávných stereotypů, které provází názvosloví vymezující mnohdy nepřijatelný prvek či rovnou nepřítele: cizák, Cikán, Žid...*“ Zákon č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky specifikuje, že „*cizincem se rozumí fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie.*“ Dále bude pro potřeby bakalářské práce používáno označení cizinec, pokud se nebude jednat o konkrétní jinou vybranou skupinu s ohledem na popisovanou situaci.

**Migrant** je člověk, který se přesouvá na jiné místo s úmyslem trvale nebo dlouhodobě se tam usadit. Ve světě je považován za migranta ten, kdo překročí hranice a zůstává v jiné zemi déle než jeden rok. (Matoušek, 2008, s. 102)

**Imigrant** je cizinec, přicházející do země za účelem pobytu dlouhodobějšího charakteru. (MVCR, 2020, online) Podle Dvořákové a kol.( 2008, s. 351) je imigrant „*ten, kdo původně přišel z jiné země a stává se se občanem nové země.*“

Baršová a Barša (2005, s.9) vysvětlují, že pojem **přistěhovalce** (immigrant) je běžně používán v amerických dokumentech, v českých úředních dokumentech a zákonech se pro dlouhodobě bydlícího přistěhovalce používá označení cizinec.

**Uprchlík** je v Úmluvě o právním postavení uprchlíků definován jako osoba, která se „*nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním...*“ (OSN, 2020, online), které jsou v tomto dokumentu blíže specifikovány.

**Migrace** je vysvětlena jako stěhování obyvatel z jednoho regionu (země, kontinentu) do jiného regionu, může tedy jít o jev vnitrostátní i mezinárodní. (Matoušek, 2008, s. 102)

Tématikou migrace, jejími dopady, teoriemi nebo možnými řešeními se zabývá mnoho autorů. Diskutovaným aspektem, který nelze přehlédnout, je **globalizace**. Bauman (1999) ve své knize polemizuje o svobodě pohybu pro elity bohatých a mocných, o respektu z moci, o byrokracii moderního státu, o izolovanosti, o přesunech kapitálu a vzrůstající touze po konzumentu. Populaci rozděluje na turisty a tuláky, migranti tvoří druhou skupinu, která se nestěhuje dobrovolně, ale někdy bezmocně přihlíží, jak jim jediná lokalita, již obývají, mizí před očima.

Mezinárodní migrace musí být považována za nedílnou součást světového vývoje. Zrychlující se proces globalizace s jeho hospodářskými, politickými a kulturními vazbami úzce souvisí s migrací a přesídlováním. (Castles a kol., 1993, s.41)

**Integrace** je pojem, který se úzce pojí s tématem cizinců a stále se s ním setkáváme, Vágnerová (2004, s.651) ho popisuje, jako oboustranné zvládnuté začlenění do společnosti, jak ze strany cizinců tak i majoritní společnosti. Matoušek (2008, s.80) uvádí, že „*uprchlíci si vybudují nové kontakty a ponechají si svou minulost i tradice své kultury.*“ . Castles a kol. (1993, s.222) dodává, že zachování vlastní kultury a jazyka je většinou migrantů vnímáno jako potřeba a právo, proto se mnoho organizací věnuje výuce mateřského jazyka cizinců.

**Mezinárodní ochrana** se rozumí pro potřeby zákona (zákon č. 325/1999 Sb., o azylu) ochrana poskytnutá v České republice cizinci formou azylu nebo doplňkové ochrany.

**Doplňková ochrana** je vedle azylu další forma mezinárodní ochrany, která se uděluje cizincům, kteří nesplňují důvody pro udělení azylu. (MVCR, 2020, online)

**Azyl** – ochranný status, který stát poskytuje státnímu příslušníku třetí země nebo osobě bez státní příslušnosti v souvislosti s rizikem jejího pronásledování z důvodů přesně vyjmenovaných v mezinárodních i národních právních nástrojích. (MVCR, 2020, online)

Pravidla pro přiznání národního statusu azylanta si každý stát určuje sám, v případě uprchlíků je to však odlišné – příslušná pravidla jsou totiž obsahově určena ustanoveními mezinárodních smluv: Úmluvy o právním postavení uprchlíků (1951) a k ní se vážícího Newyorského protokolu (1967), tzv. Ženevská úmluva. (MVCR, 2020, online)

Publikace „Social work with migrants and refugees“ přináší příspěvky zahraničních autorů, celkem z devíti evropských zemí (Rakouska, Finska, Francie, Německo, Švýcarsko, Česká republika, Maďarsko, Slovensko a Rumunsko). Cílem knihy je získat relevantní informace týkající se migrantů v jednotlivých zemích. Autoři z jednotlivých zemí referují o celkové aktuální situaci, o situaci v průběhu minulých deseti let, podávají informace o zaměření sociální politiky v této oblasti, popisují nástroje, používané metody a druhy profesionální práce s migranty a informují o současných změnách. Pět prvních zemí je označováno jako země s dlouholetou tradicí v oblasti práce s migranty a uprchlíky. Další čtyři země, včetně České republiky, by měly dle doporučení autorů, změnit svůj systém politiky, sociálních služeb a sociální práce, s ohledem na stále trvající postoj ČR jako tranzitní země. Shrnují, že systém není dost pružný, avšak role třetího sektoru (NNO) je potřebná a zásadní. Na základě tohoto faktu existuje často špatné propojení mezi výzkumem, vzděláním a sociální prací v praxi. (Pfaller-Rott, a kol., 2019, s.10-11)<sup>1</sup>

Z pohodlí svého domova si asi těžko dokážeme představit, jaké útrapy a pronásledování musí uprchlíci zažít, aby se rozhodli k tak razantnímu kroku, kterým je odchod z domova, ze svojí vlasti a za jakých dramatických podmínek tento odchod probíhá. V další části bakalářské práce se budu věnovat potřebám a problémům, se kterými se cizinci setkávají.

## 2.2 Specifické potřeby a problémy cizinců

*„Cizinci v České republice se samozřejmě potýkají s mnoha problémy a úskalími prostě proto, že se nacházejí v cizí zemi. Je samozřejmé, že každý, kdo žije v jiné zemi, čelí různým problematickým aspektům každodenního života.“* (Babická in Scheu, 2011, s.178)

---

<sup>1</sup> Kniha vznikla v rámci výzkumné činnosti Evropského výzkumného ústavu pro sociální práci, který má za cíl provádět vysoce kvalitní financované výzkumné projekty v evropských zemích zúčastněných institucí i mimo ně a vytvářet výukové a učební materiály financované z Evropských zdrojů pro programy sociální práce a sociální péče. Mezi partnery patří Ostravská univerzita.

### **2.2.1 Potřeby cizinců**

Potřeby cizinců se pokusím specifikovat pomocí Maslowovy pyramidy potřeb. Mezi základní tělesné, fyziologické potřeby neodmyslitelně patří nejdůležitější, primární potřeby, které jsou nezbytné pro fungování lidského organismu (potřeba vody, potravy, vyměšování, dýchání, tělesného pohybu, tepla, spánku, sexu). Druhou skupinu potřeb tvoří potřeba jistoty a bezpečí, mezi které bychom mohli zařadit potřebu pocitu bezpečí před násilím, agresí a diskriminací. Pro zajištění potřeby jistoty je podstatné vyřešení zázemí, zaměstnání, zdraví. Ve třetím stupni potřeb nalezneme potřebu lásky, přijetí, spolupatříčnosti. Člověk ke svému životu potřebuje sociální prostředí, budovat přátelství, mít partnera, se kterým založí rodinu. Potřebuje být přijímán prostředím ve svém blízkém okolí (zaměstnání, škola, místo bydliště, okruh lidí, se kterými se setkává při trávení volného času), jedná se o potřebu uznání a úcty. Vrchol pyramidy potřeb je spatřován ve vlastní seberealizaci, využití svých schopností k dosažení různých předsevzetí a cílů ve svém životě.

### **2.2.2 Problémy cizinců**

Autorka Potocky – Tripodi (2002) rozděluje problematické oblasti na téma zdraví, duševního zdraví, dynamiky rodiny, znalosti jazyka, vzdělání, hospodářského blahobytu a mezietnických vztahů.

Řešení bytové problematiky může být pro cizince zásadním úskalím pobytu v ČR, může se setkat s problémy pramenícími z vysokého nájmu, pronajímatelé bytů mnohdy ustoupí od podpisu smlouvy při zjištění identity cizince nebo je uzavřena nevýhodná smlouva. Hervertová (2008, s.162-163) řadí mezi kompetence, kterými by měl migrant disponovat v oblasti bytové problematiky znalost českého jazyka, mít povědomí o náležitostech smluv, znalost legislativy a měl by mít přehled o informačních zdrojích týkajících se bydlení. Pokud cítí absenci v některé z těchto kompetencí, doporučuje vyhledat poradenství.

Uplatnění na trhu práce může znamenat pro cizince zásadní problém, mívají špatnou zkušenost se zprostředkovateli práce, za odvedenou práci jim není zapláceno, nevykonávají práci odpovídající jejich kvalifikaci nebo přistoupí na práci bez pracovní smlouvy, „na černo“.

Rákoczyová (in Trbola a Rákoczyová, 2011, s.26) uvádí, že mnozí respondenti setrvávají na sekundárním pracovním trhu, projdou zaměstnáním nízké kvality, jsou nespokojeni s pracovními podmínkami a výší mzdového ohodnocení. Babická (in Scheu a kol., 2011, s.185)



spatřuje problém ve složitosti a nepřehlednosti cizinecké legislativy, která způsobuje, že se cizinci obrazejí na zprostředkovatele práce, jsou na nich závislí a neschopní si vše potřebné obstarat sami.

Z příběhu arménského muže Roubalová, a kol. cituje (2005, s.89): „*Ale musím říct, že stejně kamkoli jdu kvůli práci, tak cítím odpor vůči své osobě.*“ S diskriminací se cizinci mohou setkávat při dojednávání zaměstnání, v každodenním životě, ve škole nebo na úřadech.

Při řešení pobytového statusu mohou být cizinci frustrováni, při dokládání potřebných dokumentů, při změně statusu nebo při čekání na vyřízení různých druhů žádostí.

Rodina cizince bývá rozdělena, stává se, že nejprve ze země původu odejde část rodiny, např. otec nebo oba rodiče a teprve později řeší sloučení rodiny a příjezd ostatních členů rodiny. Dále potřebují vyřešit zdravotní pojištění a ošetření u lékaře. Výsledky výzkumu zaměřeného na zdraví migrantů zveřejňuje Hnilicová a kol. (2010, s.81-82) a vyplývá z nich, že migranti často pocítují strach a úzkost z onemocnění, protože by mohli ztratit práci a byli by nuceni vrátit se do země původu.

Vágnerová uvádí, (2004, s.669) že škola je pro děti cizinců místem konfrontace s novým prostředím, setkání s většinovou společností, jsou ohroženy zvýšeným rizikem školního selhání, chybí jim potřebné znalosti a dovednosti k adaptaci na nové způsoby chování. Dotázaní experti z nevládních a neziskových organizací ve výzkumu dle Vavrečkové (2010, s.34) označují za největší problém děti migrantů, které přicházejí do ČR uprostřed školní docházky, hodnotí je jako nejohroženější skupinu a ohnisko možných budoucích problémů.

Neznalost českého jazyka způsobuje cizinci problémy v orientaci ve společnosti a může docházet ke konfliktu ve vztahu k zemi původu. Příběhy cizinců jsou zajímavou formou zpracovány v komiksu<sup>2</sup>, který je určen pro žáky druhého stupně ZŠ, ale i pro širokou veřejnost. Publikace obsahuje čtyři příběhy cizinců zpracované do komiksu, fotografie ze zemí, odkud uprchlík pochází, doplňují představivost. (BSZA)

Bartoň (in Scheu a kol., 2011, s.241) uvádí, že kulturní, ale i náboženské konflikty většinou pramení z odlišného vnímání otázek, které řešíme v oblastech lidské existence, jiného způsobu oblékání, stolování, zábavy, slavení svátků, jiný úhel pohledu může okolí doslova provokovat a vyvolávat odmítavé reakce.

---

<sup>2</sup> SIMI (Sdružení pro integraci a migraci) vydalo ve spolupráci s mezinárodními partnery – Hungarian Baptist Aid a GVC Italia kreslené příběhy uprchlíků a cesty jejich integrace v nových zemích a zkušenosti s tím spojené.

## **Sociokulturní handicap**

Problémy vyvolané negativním působením společnosti mohou dle Vágnerové (2004, s.650-654) vyvolat sociokulturní handicap, který vyplývá z odlišnosti k sociální příslušnosti. Za hlavní problémy sociokulturní odlišnosti jsou označovány komunikační problémy, při absenci jazykové kompetence cizinec nerozumí, co mu ostatní sdělují, pokud se dobře nedomluví, je automaticky hůře hodnocen a nedostatečnost komunikačních znalostí může být příčinou sociální izolace. Za hlavní aspekt ve vzájemné komunikaci Šišková a kol. (2001, s.16) považují pochopení výroků a chování druhého člověka.

Ke vzájemnému nedorozumění může dle Vágnerové (2004, s.654-655) dojít i z důvodu neznalosti standardních komunikačních vzorců a odlišnosti neverbální komunikace, potřeba uchování svého rodného jazyka také může být vnímána jako součást sociální identity. Odlišnost mohou cizinci vnímat v hodnotách a normách chování, životním stylu a vymezení sociálních rolí. Z příběhu čečenské ženy (Roubalová, a kol., 2002, s.15): „...*je nepřijatelné, aby se zeť osobně setkal s matkou své manželky. To by se považovalo za neuctivé.*“

## **Psychologická problematika**

Dvořáková a kol. (2008, s.66-67) zdůrazňují, že znalosti o ztrátách a traumatech uprchlíka jsou pro sociální pracovníky důležité, z důvodu navázání kontaktu a poskytnutí profesionální pomoci. Je nutné chovat se zvláště citlivě. Vágnerová (2004, s.660-661) uvádí, že citové prožívání migrantů může mít za důsledek zvýšení úzkosti, obavy z budoucnosti, dlouhodobý stres, přecitlivělost, výkyvy nálad, větší zranitelnost, výbušnost a může dojít ke ztrátě sociálních vazeb a ohrožení identity. Z příběhu afghánské ženy (Roubalová, a kol., 2005, s.39): „*Během bombardování Kábulu utekli k příbuzným. Tam je jednou v noci přepadli vojáci Talibanu. Před očima celé rodiny umlátili jejího muže.*“

## **2.3 Legislativní rámec problematiky cizinců**

Problematika azylu, uprchlictví a pobytu cizinců v České republice vychází z pramenů mezinárodních dohod, směrnic EU a národních předpisů.

Nejdůležitější, již zmíněné mezinárodní dokumenty, jsou Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951, přijata v Ženevě, a Protokol týkající se právního postavení uprchlíků z roku 1967, přijat v New Yorku. V České republice byly tyto dohody ratifikovány v roce 1993.

Do obecných norem unijního práva patří Smlouva o EU, Smlouva o fungování EU, Listina základních práv EU a příslušné směrnice EU. (MVCR, 2020, online)

Mezi důležité dokumenty také patří Nařízení Rady (ES) č. 539/2001, kterým se stanoví seznam třetích zemí, jejichž státní příslušníci musí mít při překračování vnějších hranic vízum, jakož i seznam třetích zemí, jejichž státní příslušníci jsou od této povinnosti osvobozeni, Nařízení EP a Rady (ES) č. 810/2009 o kodexu Společenství o vízech (vízový kodex) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 562/2006 ze dne 15. března 2006, kterým se stanoví kodex Společenství o pravidlech upravujících přeshraniční pohyb osob (Schengenský hraniční kodex). (CZSO, 2020, online)

Základ národních předpisů tvoří Usnesení č.2/1993Sb., Listina základních práv a svobod, zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, který upravuje přijímání a postavení uprchlíků v České republice a zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců. Neopomenutelnou oblast práva tvoří zákony řešící diskriminaci a postavení menšin v České republice, mezi ně patří zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon).

Rozsah právních norem, které mají spojitost s životem cizince pobývajícím na území České republiky je značně obsáhlý, v následující kapitole se bude věnovat druhům pobytu v ČR.

### **2.3.1 Druhy pobytového statusu v ČR**

Důležitým předpokladem pro legální pobyt cizince na území České republiky je podmínka dodržení pravidel k povolení pobytu, úlohou této kapitoly je orientace v druzích pobytů, pro sociální pracovníky tvoří tento okruh velmi častou náplň poradenství. Z důvodu rozsáhlosti problematiky se nevěnuji popisu podmínek získání jednotlivých pobytů. Ke správnému chápání souvislostí zde uvádím vysvětlení pojmu dlouhodobé vízum a povolení k dlouhodobému pobytu z brožury pro cizince, kterou sestavilo MV ČR s verzemi v angličtině, ruštině, ukrajinštině, vietnamštině, francouzštině, mongolštině, arabštině a španělštině.

*„Dlouhodobé vízum je vízum k pobytu nad 90 dnů, s maximální platností 1 rok, o které se nejčastěji žádá před prvním příjezdem do ČR na dobu delší než 90 dnů. Pokud budete chtít v ČR následně zůstat déle a budete nadále vykonávat stejnou činnost, za kterou jste přijeli a na základě které vám bylo uděleno dlouhodobé vízum (budete stále plnit stejný účel pobytu), pobyt*

*prodloužíte žádostí o povolení k dlouhodobému pobytu v ČR. Dlouhodobé vízum je štítek nalepený v pase.*

*Povolení k dlouhodobému pobytu je pobytový status, o který lze ve vybraných případech žádat před prvním příjezdem do ČR, většinou však až v návaznosti na dlouhodobé vízum během pobytu v ČR. Vydává se maximálně na 2 roky. Povolení k dlouhodobému pobytu je biometrická čipová karta.“ (MVCR, 2020, online)*

Pokud se jedná o občana pocházejícího ze zemí mimo EU, mezi druhy pobytu v ČR patří (MVCR, 2020, online):

- Krátkodobé vízum (pobyt do 90 dnů);
- Dlouhodobé vízum za účelem rodinným, studia, podnikání, mimořádné pracovní vízum, účel sportovní, kulturní, sezónní zaměstnání. K udělenému vízu je vybrán kód víza dle seznamu, odpovídajícímu danému účelu;
- Dlouhodobý pobyt za účelem studia, vědeckého výzkumu, podnikání, sloučení rodiny, investování, zaměstnanecká (dříve zelená) karta, modrá karta (pracovníci s ukončeným vzděláním VŠ nebo VOŠ);
- Udělení mezinárodní ochrany: azyl, doplňková ochrana;
- Trvalý pobyt;
- Udělení státního občanství.

Jediná povinnost pro příjíždějící občany EU (při předpokladu pobytu nad 30 dnů) je ohlašovací povinnost místa pobytu odboru cizinecké policie po vstupu na území ČR, lhůta je stanovena do 30 dnů, a také nahlášení změny údajů. Pokud hodlají občané EU zůstat na území ČR na dobu delší než 3 měsíce, mohou požádat o vydání potvrzení o přechodném pobytu nebo o povolení k trvalému pobytu.

Nabídka možností, jak vyhledat relevantní informace, je široká, ale obsáhlost legislativy a orientace v novelizacích a úpravách se pro cizince může stát nepřekonatelnou, což je hlavní důvod vyhledání odborné pomoci. Další část práce se bude zabývat sociálními službami a principy práce s cizinci, požadavky kladenými na sociální pracovníky a metodami, které používají při práci s cizinci.

## 2.4 Sociální služby a jejich principy v práci s cizinci

V jedné z předchozích kapitol se věnuji právním normám týkajících se cizinců, k ukotvení sociální práce je hlavním podkladem zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v němž jsou specifikovány služby sociálního poradenství, které organizace pracující s cizinci zabezpečují formou pobytovou, ambulantní nebo terénní, záleží na konkrétním středisku. Sociální poradenství zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství, služba obsahuje činnosti jako je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č.108/2006 Sb.) Poradenství definuje Truhlářová (2003, s.82) jako „soubor specifických činností s přesně vymezenými cíly a stanovenými pravidly.“ Dále uvádí, že by klient měl být zplnomocňován, aby se sám vyrovnal se vzniklou situací. Je důležitý charakter poradenské služby a její cíl. V závislosti na vývoji společnosti a životního stylu se musí okruhy poradenství stále rozšiřovat. (Truhlářová, 2003, s.82) Za charakteristický znak sociálního poradenství považuje Levická (2003,s.57) dynamičnost, která umožňuje reagovat na nově vznikající oblasti problémů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách, je dalším důležitým dokumentem, jsou zde jasně vymezeny úkony, prostřednictvím kterých se základní činnosti zajišťují. Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů (Vyhláška č.505/2006 Sb.):

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů (Vyhláška č.505/2006 Sb.):

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

*„Sociální práce s imigranty je oproti jiným druhům sociální práce poměrně specifická. To je dáno několika důvody. Na jedné straně jde o složitost problémů, s nimiž se imigranti musí potýkat (psychosociální problémy, právní problematika, problém s orientací v novém prostředí a kulturní rozdílnosti), na straně druhé pak problémy, které jsou dány institucionálními aspekty a podporou činnosti pomáhajících profesí ze strany majoritní společnosti (otázky právního rámce činnosti, finanční podpora apod.). Specifika potřeb přistěhovalců pak také kladou velké kvalifikační a osobnostní nároky na pomáhající pracovníky (jazykové znalosti, orientaci v právní problematice, interkulturní empatii ad.).“ (Trousil, 2011, s. 64-65)*

#### **2.4.1 Požadavky na sociálního pracovníka**

Sociální pracovník může být pro svého klienta často jediným kontaktem s novým světem, zároveň poskytovatelem informací a materiální pomoci, doprovázející osobou, zprostředkovatelem a vyjednavatelem, obhájcem klientových práv, naslouchajícím terapeutem a právním poradcem. (Günterová in Matoušek, 2005, s. 333)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se také věnuje popisu pracovních činností sociálního pracovníka. *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“ (Zákon č.108/2006 Sb.)*

Kvality osobnosti sociální pracovníka vycházejí už z podstaty sociální práce, je kladen velký důraz na osobní hodnoty a postoje, pracovník stále pracuje na sebereflexi, jeho chování by mělo být transparentní a přirozené.

Janebová (2014, s.24) řadí mezi tři hlavní roviny fungování sociálních pracovníků různé úhly pohledu, kdy pracovník v jedné rovině musí pracovat na svém sebepoznání a sebeporozumění, dále pracovník vystupuje jako profesionální osoba a pracovník je také zapojen do vícečlenného pomáhajícího systému a širšího prostředí. Profesionalita sociálního pracovníka také spočívá v umění vybudovat si kvalitní vztah s klientem, Kopřiva (2016, s.13-28) se věnuje popisu přístupu neangažovaného pracovníka v porovnání s angažovaným, u kterého může dojít k narušení vztahu z důvodu nadbytečné kontroly nad klientem nebo nežádoucího obětování se pro klienta. Janebová (2007) označuje za základní schopnosti pracovníka zralost, komunikativnost, autenticitu a důvěru, dále schopnost pracovat s emocemi, připojení ke druhým a schopnost akceptovat druhé, udržet hranice profesionálního vztahu s klientem a schopnost adekvátně pracovat s mocí, autoritou a odpovědností.

Podmínkou výkonu sociální práce je dodržování Etického kodexu sociálních pracovníků. Tento dokument specifikuje hodnoty sociální práce, kterými jsou lidská důstojnost, sociální změna, sociální rovnost, mezilidské vztahy, mlčenlivost a diskrétnost. Sociální pracovník má etickou zodpovědnost ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke společnosti, profesi a svojí odbornosti. (APSSCR)<sup>3</sup> Janebová (2014, s.22) upozorňuje na určité nedostatky Etického kodexu, spočívající v jednostrannosti a omezenosti, nelze ho považovat za průvodce a rádce pro rozhodování sociálních pracovníků, neposkytne návod při řešení dilemat.

*„Doporučené etické principy přístupu k uprchlíkům jsou:*

- *respekt (k samostatnosti, k sociálním zvyklostem jiných osob, k osobám se sníženou samostatností);*
- *důvěrnost;*
- *zásada neškodit;*
- *spravedlnost (tedy rozdělovat pomoc bez ohledu na příslušnost k rase, náboženství, národnosti, sounáležitost s určitou skupinou).“ (Günterová, in Matoušek, 2005, s.335)*

---

<sup>3</sup> Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Je nezávislým spolkem právnických a fyzických osob poskytujících sociální služby.

Vysoké nároky na sebereflexi pomáhajícího pracovníka a celé společnosti vznikají v důsledku časté bezvýhodné situace cizince, jak ve svém článku v časopise Sociální práce uvádí Trousil (2007), a tento druh sociální práce označuje jako jeden z nejobtížnějších v rámci existujících pomáhajících profesí.

Zmiňované dovednosti mohou pomoci pracovníkovi v navázání vztahu s klientem, následující část se zabývá metodami sociální práce s cizinci, jejichž prostřednictvím se pracovník může lépe připojit ke klientovi.

## **2.4.2 Metody sociální práce s cizinci**

Levická (2002, s.96) uvádí, že sociální pracovník nevystačí s jedinou „správnou“ metodou, ale musí jich používat více, kombinovat je podle potřeby, z tohoto důvodu se většina teoretiků, zabývajících se metodikou sociální práce, rozhodla dělit sociální práci podle počtu klientů. „*Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena.*“ (Navrátil in Navrátil, 2001, str.11-12)

Ze zkušeností zahraničních i českých odborníků vycházejí Matoušek a kol. (2003, s.13), kteří spojují metody sociální práce s postupy vázanými na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.), na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události), na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace), někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).

Levická (2002, s. 96) rozděluje metody sociální práce podle různých hledisek, například dle místa výkonu sociální práce (terénní, ambulantní, pobytová) nebo podle druhu činnosti, právě toto hledisko nejvíce odráží obsahovou různorodost metod sociální práce. Do skupiny metod podle druhu lze zařadit sociální služby, sociální poradenství, sociální prevenci, supervizi, mediaci, krizovou intervenci, sociální intervenci, zprostředkování, streetwork, případovou práci, vzdělávání profesionálů a sociální výzkum.

### **Sociální práce s jednotlivcem**

V integračních centrech a poradnách pro cizince sociální pracovníci při výkonu základního a odborného sociálního poradenství většinou pracují s jednotlivcem, úlohu pomáhajících pracovníků spatřuje Kappl (2004, s.46) v tom, že pracovníci „*pomáhají našim klientům*



*představit si, co oni sami vlastně chtějí.*“ Levická (2002, s.104-106) specifikuje sociální práci s jednotlivcem jako přímý kontakt sociálního pracovníka s klientem za účelem vyřešení problémů klienta. Model, který by měl být návodem, např. při studiu, dělí na etapy seznámení se s případem, sociální diagnostiku, fázi sociální intervence a zakončení případu. Kappl (2004) předkládá doporučující návod, jak metodu lépe převést do praxe, a to prostřednictvím postupů, kterými jsou určení a popis problému, konstruování možností řešení a tvorba dobrých cílů. V diagnostické etapě Sotoniaková (2005, s.47) doporučuje identifikovat sociální problémy klienta prostřednictvím rozhovoru a pozorování.

V rozhovoru je důležitá fáze navázání rozhovoru. V průběhu rozhovoru jsou ze strany sociálního pracovníka používány různé druhy technik a záleží na jeho zkušenostech, jak je dokáže využít. Jedná se o různé úrovně naslouchání (hodnotící, filtrované, soucítění), opakování tématu, různé druhy otázek, komentáře, sumarizování nebo parafrázování. (Hartl in Matoušek a kol. 2003)

Na základě výsledků projektu<sup>4</sup> Dvořáková a kol.(2008) řadí mezi klíčové metody a techniky sociální práce s cizinci interkulturní komunikaci, přijímací rozhovor, koučování, posílení klienta v integraci (empowerment), vytváření sítí (networking), umění rozhodovat se (rozhodovací proces), aktivní vyhledání klienta a práci s dobrovolníky.

### **Sociální práce se skupinou**

Skupinová sociální práce je definovaná dle Matouška (2008, s.190) jako *„práce s malými skupinami, jejímž cílem je zlepšení kvality života celé skupiny nebo podpora individuálních potřeb členů skupiny.*“ Levická (2002, s.109) uvádí, že sociální práce se skupinou se orientuje na řešení problémů jednotlivců, rodin i společnosti, skupina je v tomto podání nástrojem hledajícím řešení, asistenci poskytuje profesionál v podobě sociálního pracovníka. Dle Navrátila (2001, s.125) vytváří skupinová sociální práce příležitost pro vzájemné sdílení členů skupiny, které může způsobit i zážitek v podobě nepříjemných zkušeností, ale řada lidí dojde k pocitu vlastní identity právě ve skupině podobných jednotlivců.

### **Sociální práce s komunitou**

Využitím regionálních zdrojů v integračním procesu se zabývá Dvořáková a kol. (2008, s.31), spolupráci spatřuje v rozvoji komunit, vytváření kontaktů se sousedy a v účasti

---

<sup>4</sup> Projekt byl přijat národní agenturou Leonardo da Vinci a nesl název „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“.

na multikulturních aktivitách. Občané majoritní společnosti tak mohou poznat osoby cizinců, porozumět jim a podpořit jejich přijetí do společnosti. Za cíl komunitní práce označuje Sotoniaková (2005, s.54) ovlivňování sociálních změn v určité lokalitě utvářením žádoucích vztahů mezi skupinami existujícími v dané lokalitě.

### **Sociální práce se společností**

V sociální práci s cizinci probíhá forma sociální práce se společností, za jejíž cíl můžeme považovat působení na změnu názorů členů majoritní společnosti a posilování empatií vůči znevýhodněným skupinám. Dle Levické (2002, s.122) se tato oblast zakládá na rozvoji metod, které jsou v praxi přirozeně aplikovány, jedná se o výzkum, plánování, koordinaci, financování, konzultace, přednášky nebo proces výchovy a vzdělávání.

Poskytování služeb a pomoc cizincům by nebylo možné praktikovat bez zapojení dalších institucí, podpory státu a provázanosti kompetentních složek. Někteří sociální pracovníci organizací pracujících s cizinci mají možnost se zapojit do platforem aktérů sociální integrace cizinců a mají tak příležitost podílet se na aktivním procesu ovlivňování legislativních pravidel. V následující části se věnuji aktérům, kteří zastávají významnou roli v sociální práci s cizinci.

## **2.5 Významní aktéři v sociální práci s cizinci**

V ČR spadá tato rovina do působnosti Vlády ČR, výkon sociální práce s touto cílovou skupinou v systémech sociální ochrany z hlediska řízení a financování se řadí do působnosti organizace působící v resortu Ministerstva vnitra, ale v rámci strategie migrační politiky jsou do problematiky zapojena další ministerstva, jmenovitě Ministerstvo zahraničních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo financí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo pro místní rozvoj a Ministerstvo zdravotnictví.

Mezi další zapojené aktéry do sociální práce s cizinci lze zařadit mimo státní správu a Integrovaná centra, nestátní neziskové organizace, úřady samosprávy, mezinárodní organizace, vědecká a výzkumná pracoviště, veřejného ochránce práv a zájmová sdružení.

## 2.5.1 Stát a jeho migrační politika

Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území ČR z roku 2019 uvádí (MVCR, 2020, online): „Strategii migrační politiky České republiky přijala vláda svým usnesením ze dne 29. července 2015. Materiál definuje klíčové zásady migrační politiky českého státu, stanovuje cíle v dané oblasti na národní i unijní úrovni a uvádí konkrétní nástroje sloužící k jejich dosažení. Strategie migrační problematiku pokrývá v celém jejím rozsahu. Je rozčleněna do 7 tematických modulů odpovídajících jednotlivým stěžejním zásadám. Kromě bezpečnosti státu, představující průřezový element Strategie, se jedná o následující tematické okruhy: (1) integrace cizinců, (2) nelegální migrace a návratová politika (3) mezinárodní ochrana, (4) vnější dimenze migrace (včetně rozvojových a humanitárních aspektů), (5) volný pohyb osob v rámci EU a schengenského prostoru, (6) legální migrace a (7) provázanost se společnými politikami EU v oblasti migrace. Na realizaci Strategie dohlíží Koordinační orgán pro řízení ochrany státních hranic a migraci. Strategie migrační politiky reaguje na současnou diskusi

k tomuto tématu a její zásady jasně vyjadřují postoje a priority ČR v této oblasti:

- zajistit občanům klidné soužití s cizinci, a díky účinné integraci zabránit vzniku negativních sociálních jevů;
- zajistit bezpečnost svých občanů a efektivní vynucování práva v oblasti nelegální migrace, návratové politiky a organizovaného zločinu spojeného s převaděčstvím a obchodováním s lidmi;
- dostát svým závazkům v oblasti azylu;
- pomáhat uprchlíkům v zahraničí a předcházet tak dalšímu rozvoji migrační krize;
- udržet výhody volného pohybu osob v rámci EU a schengenského prostoru;
- podporovat legální migraci v souvislosti s potřebami trhu práce;
- dostát svým mezinárodním a evropským závazkům a aktivně se podílet na hledání společných řešení.“

Baršová a Barša (2005) vymezují faktory, které mají vliv na formování migračních politik. Řadí mezi ně dodržování lidských práv, empirické okolnosti (stárnutí obyvatel, krize důchodových systémů, využití nízce kvalifikovaných levnějších pracovních sil nebo naopak vysoce kvalifikovaných odborníků) a nacionalistické a xenofobní diskurzy (z velké míry islamofobní, zaměřené na ohrožení bezpečnosti). Tyto faktory dále působí na vznik tří alternativních politických strategií, autoři je nazývají strategií popření (přistěhovalectví jako problém),

strategií zadržování (přistěhovalectví jako hrozba) a strategií přijetí (přistěhovalectví jako šance). Shrnují, že i když se jedná o protichůdné strategie, není nic neobvyklého, že dochází k jejich překrývání a předpokládají, že ČR mezi nimi také bude hledat kompromis.

Následující kapitola se věnuje tématu role MV ČR, výkon sociální práce s cizinci se řadí do jeho působnosti.

## **2.5.2 Role Ministerstva vnitra ČR**

Ministerstvo vnitra je gestorem za problematiku mezinárodní migrace a mezinárodní ochrany v České republice, a to jak na úrovni legislativně koncepční, analytické, tak i realizační. V rámci Ministerstva vnitra za tuto oblast zodpovídá OAMP. (MVCR, 2020, online)

Důvod pro sledování aktualizovaných koncepcí spatřuje Klvaňová (2011, s.267-268) v pokročilejším zpracování, tyto strategické dokumenty vymezují subjekty integrace a postup provádění ze strany aktérů (obce, ministerstva, nevládní organizace, migranti).

Dokument „Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu v roce 2021“ uvádí konkrétní statistická data (MVCR, 2021, online): Podíl cizinců ze třetích zemí na celkovém počtu obyvatel ČR dosáhl cca 3,5 %, k 31.8.2020 se jednalo o 372 985 legálně pobývajících státních příslušníků třetích zemí. Největší skupinu tvořili občané Ukrajiny, Vietnamu a Ruska. Převažuje pobyt za účelem výdělečných aktivit, za účelem sloučení rodiny a studia. Za priority integrace je označována znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost, orientace cizince ve společnosti, rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami, postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu. Dále se dokument zabývá integrací na lokální úrovni (projekty obcí na podporu integrace), na úrovni krajů (sít' osmnácti Integračních center) a dalšími opatřeními k podpoře integrace cizinců (přístup cizinců ke zdravotní péči, participace cizinců na veřejném životě, informovanost cizinců i majorit, komunikace, prohlubování odborných kompetencí a sociálně-právní ochrana dětí).

## **2.5.3 Role Správy uprchlických zařízení MV ČR**

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (SUZ, 2020, online) je organizační složka státu, byla zřízena k 1.1.1996. Tato kapitola specifikuje strukturu zařízení, které SUZ MV ČR

spravuje. V roce 2017 se SUZ MV ČR stala generálním poskytovatelem integračních služeb v rámci Státního integračního programu. První zařízení, se kterým se cizinec žádající o mezinárodní ochranu (dále MO) seznámí, je **přijímací středisko (PřS)**. Jedno je umístěno v tranzitním prostoru mezinárodního letiště Praha a v Zastávce. Jedná se o azylové zařízení, ve kterém jsou podávány žádosti o MO a které slouží k ubytování cizince do doby provedení základních vstupních procedur (identifikace totožnosti, zahájení řízení o udělení MO, vstupní pohovor, předepsaná vstupní prohlídka) nebo po dobu stanovenou zákonem o azylu.

**Pobytová střediska (PoS)** (SUZ, 2020, online) se nacházejí v Kostelci nad Orlicí a Havířově. Azylové zařízení sloužící k ubytování žadatele o udělení MO, kteří prošli předepsanými vstupními procedurami v PřS a to po dobu řízení ve věci jejich žádosti o MO. Důraz je kladen na sociální práci doplněnou o volnočasové aktivity.

**Integrační azylová střediska (IAS)** (SUZ, 2020, online) jsou umístěna v Jaroměři, Předlicích, Brně, Havířově. Slouží osobám, kterým byla přiznána MO a které vstoupily do Státního integračního programu a požádaly o dočasné ubytování v IAS.

**Zařízení pro zajištění cizinců (ZZC)** (SUZ, 2020, online) jsou provozována v Bělé pod Bezdězem, Vyšních Lhotách a od roku 2016 v Balkové. Klientelu tvoří osoby, které se pobytem na území ČR dostaly do rozporu s legislativou.

**Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC)** (SUZ, 2020, online) fungující ve všech krajích ČR, celkem 18 center. Jejich cílem je vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců do majoritní společnosti. Cílovou skupinu tvoří dlouhodobě legálně pobývajícím cizinci a dále osoby, kterým byla udělena MO (azylanti a osoby požívající doplňkové ochrany). Centra poskytují aktivity směřující k integraci cizinců: sociální poradenství, právní poradenství, kurzy českého jazyka, kurzy sociokulturní orientace.

V deseti krajích je jejich realizátorem SUZ MV ČR, v ostatních pak kraj (Jihomoravský kraj) a nestátní neziskové organizace (Integrační centrum Praha, o. p. s., která byla založena Magistrátem hlavního města Prahy, Poradna pro integraci, z.ú. v Ústí nad Labem a Diecézní katolická charita Hradec Králové). (MVCR, 2020, online)

## 2.5.4 Role nevládních neziskových organizací

*„Nevládní neziskovou organizací je možno definovat jako sdružení občanů, jehož účelem není dosažení zisku a jehož aktivity nejsou institucionálně spojeny se státem, resp. vládou.“* (Trousil, 2011, s.89)

Trbola (2011, s.75) uvádí, že v rámci opatření na podporu integrace jsou definovány čtyři klíčové předpoklady: znalost jazyka, orientace ve společnosti, participace na trhu práce a vazby na příslušníky majoritní společnosti. NNO jsou tak postaveny do role distributora veřejných služeb. Vedle státních orgánů, samosprávy, zaměstnavatelů a zájmových skupin mají významnou úlohu v procesu integrace NNO. Každodenní bezprostřední styk s imigranty vytváří podmínky ke včasné identifikaci integračních a pracovních strategií cizinců a možnost procesu tvorby regionálních a celostátních politik integrace cizinců.

Ze závěrů výzkumu disertační práce vyplývá: *„Z výpovědí informátorů (cizinců) je zřejmé, že nevládní neziskové organizace mají plnit úlohu v oblasti právního poradenství, pomoc při hledání práce, výuku jazyka a psychickou pomoc.“* (Trousil, 2011, s.131) Trbola (2011, s.93-99) dodává, že do obecného přehledu služeb neziskových organizací je řazeno: poradenství, asistenční služby, individuální plány sociální práce s klientem, podpora vzdělávání v oblasti trhu práce a rekvalifikační kurzy, jazykové vzdělávání přistěhovalců, podpora bydlení, podpora volnočasových aktivit a multikulturních aktivit, charitativní a humanitární aktivity, podpora osvěty, občanských práv a lobbying, aktivity zacílené na majoritní společnost a podpora krajanských spolků. Dále Trbola (2011, s.83-85) uvádí rozčlenění NNO působících v oblasti integrace cizinců dle právních forem: občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Další rozčlenění uvádí dle zaměření na cílové skupiny: migranti jako výhradní cílová skupina, migranti jako jedna z cílových skupin a krajanská sdružení a spolky.

Přehled státních i nestátních institucí a organizací, které se věnují otázkám migrace a integrace lze dělit na státní instituce, nevládní organizace, výzkumné instituce, migrantské a komunitní organizace (rozčleněné dle národností), regionální instituce a organizace a významné mezistátní neziskové organizace a instituce působící v Česku. (migraceonline, 2021, online) Seznam institucí a organizací tvoří obsáhlý rámec, hlavně posledním jmenovaným zde nebude věnována větší pozornost s ohledem na cíle práce.

*„Z nejvýznamnějších transnacionálních nevládních či mezivládních organizací, které působí v oblasti imigrace a uprchlictví lze v České republice uvést Úřad vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky (UNHCR), Mezinárodní organizaci pro migraci (IOM) či (v prosazování lidských práv) Amnesty International (AI).“ (Trousil, 2011, s.90)*

Součástí bakalářské práce je příloha č. 2 Seznam nestátních neziskových organizací (NNO) působících v oblasti integrace cizinců a přehled ostatních NNO působících na poli integrace cizinců, mezi nimiž je uvedena Diecézní katolická charita v Hradci Králové, rozhovory se sociálními pracovníky této organizace jsou součástí empirické části.

## **2.6 Shrnutí teoretické části**

V teoretické části bakalářské práce jsem se nejprve zabývala definicemi základních pojmů, které by měly blíže specifikovat nejen cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují, ale i téma azylového a migračního prostředí. Součástí kapitoly tvoří i náhled zahraničních autorů na problematiku v ČR. Další část se věnuje potřebám cizinců. Na základě teoretické části je možné uvést, že problémy, se kterými se cizinci žijící na území České republiky mohou setkat, pramení z jazykové bariéry a z neznalosti prostředí. Mezi klíčové aspekty lze zařadit dodržování a orientaci v legislativě a plnění zákonných norem podmínek pobytu.

V části popisu sociálních služeb jsem zmínila zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách. Jedná se o stěžejní legislativní normy pro úkony a činnosti výkonu sociální práce, těmito nástroji je definován rozsah poskytovaných služeb, které sociální pracovníci mohou klientovi nabídnout. Teoretická část také shrnuje nároky a požadavky kladené na sociální pracovníky a uvádí specifika této práce. Uvedené metody sociální práce jsou chápány jako prostředek, jehož prostřednictvím by sociální pracovník a klient měli najít společnými silami cestu k řešení problému. Z teoretické části vyplývá, že poskytování služeb a pomoc cizincům by nebylo možné praktikovat bez zapojení dalších institucí, podpory státu a široké provázanosti kompetentních složek, které se snaží o aktivní přístup a o vzájemnou komunikaci.

Všechny kapitoly teoretických východisek koherentně navazují na empirickou část této práce, předmětem jejich zájmu je objasnění potřebných pojmů, úvod do problematiky, orientace v právních normách, objasnění roviny působnosti a následná reflexe do výzkumné části. Současně je obsah teoretické části provázán s hlavním cílem práce.

### 3 EMPIRICKÁ ČÁST

V praktické části bakalářské práce se nejprve věnuji popisu služeb realizovaných v Královéhradeckém a Pardubickém kraji, představuji Integrační centrum pro cizince a Poradnu pro cizince provozované DKCHHK a CPIC v Pardubicích provozované Správou uprchlických zařízení MV ČR. Formuluji výzkumné cíle, zdůvodňuji zvolení výzkumné strategie a výzkumného vzorku. Následně popisuji realizaci výzkumu, průběh výzkumu a způsob analýzy získaných dat. V závěru empirické části se zabývám etikou a možnými riziky výzkumu.

#### 3.1 Služby realizované v Královéhradeckém a Pardubickém kraji

Úkolem Integračních center je zajistit cizincům rovný přístup k integračním službám a ke kvalifikované integrační podpoře na srovnatelné úrovni ve všech krajích ČR, a to ve spolupráci s aktéry integrace v regionu, zejména s kraji a s nestátními neziskovými organizacemi. Centra jsou provozována na bázi projektů, financovaných v období 2009-2015 převážně z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí (EIF), od roku 2015 z Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF). Novela zákona o pobytu cizinců na území ČR<sup>5</sup> (účinná od 31. 7. 2019) zavedla ukotvení Integračních center v rámci zákona o pobytu cizinců a k 1. 7. 2020 i jejich přechod do nového systému financování, čímž bude zajištěna jejich dlouhodobá udržitelnost. Integrační centra plní funkci regionálních informačních středisek a nabízejí spektrum integračních služeb, včetně poskytování právního a sociálního poradenství, jazykových kurzů a kulturních aktivit. Činnost Integračních center dlouhodobě přispívá k úspěšné integraci cizinců, z níž těží i majorita. (MVCR, 2020, online)

Práci s cizinci se v rámci Královéhradeckého a Pardubického regionu věnují kromě organizací, které jsou součástí výzkumu této práce, i další organizace, jmenovitě uvádím Organizaci pro pomoc uprchlíkům OPU v Hradci Králové a MOST PRO o.p.s., poradna pro cizince v Pardubicích. Jistě by bylo velmi zajímavé zahrnout i tyto organizace do následného výzkumu, ale rozhodla jsem se zde uvést DKCHHK jako zástupce nestátní neziskové organizace, která jako první reagovala dle Trboly (2011, s.80) na fenomén migrace a patří tedy z historického

---

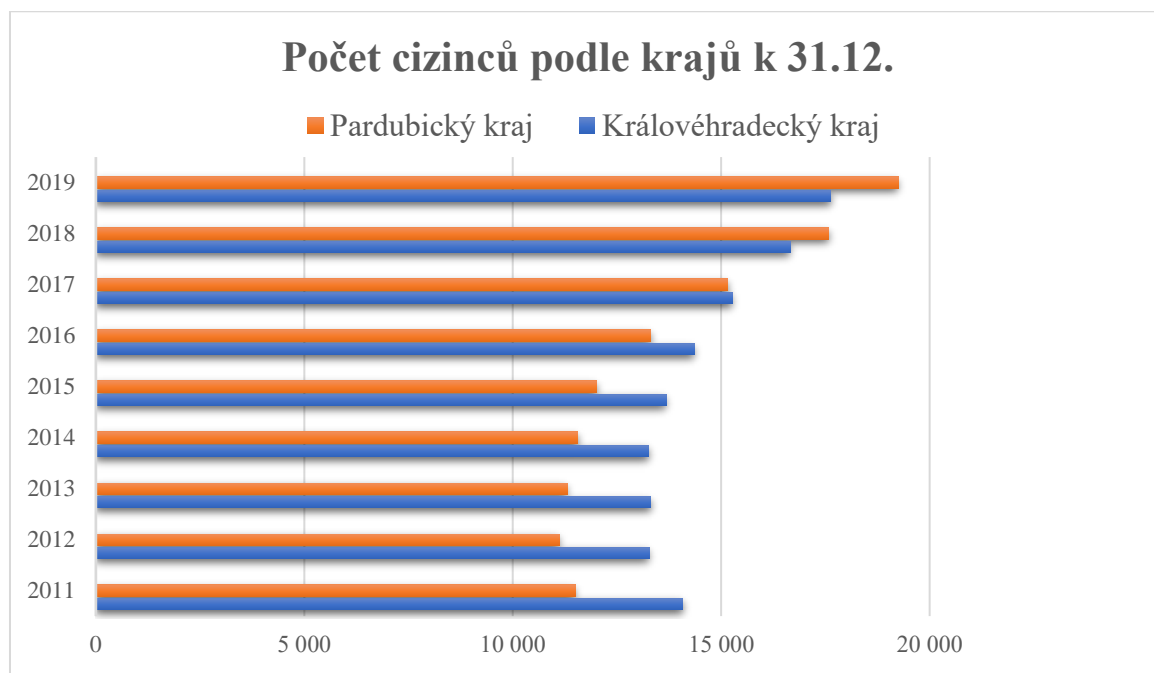
<sup>5</sup> Dne 16. července 2019 byla po více než rok trvajícím legislativním procesu vyhlášena ve Sbírce zákonů v částce 77 pod číslem 176/2019 Sb. novela zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon“). Tato novela je velmi významná zejména z pohledu jejího dopadu na současné existující procesy, v rámci kterých cizinci legalizují svůj výkon práce na území ČR. (epravo, 2021, online)



hlediska k nejdéle pracující organizaci s cizinci v České republice a dále CPIC v Pardubicích, které je spravované SUZ MV ČR, tedy s odlišnou organizační strukturou, ale shodnou náplní činnosti. CPIC v Pardubicích i pracoviště DKCHHK jsou porovnatelné v širokém rozsahu geografické působnosti a Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky 2019 (MVCR, 2020, online) uvádí tyto dvě organizace jako rovnocenné subjekty s cílem podporovat integraci cizinců do většinové společnosti v dané lokalitě, kde návazně spolupracují s pracovišti OAMP MV, MPSV ČR, cizinecké policie, krajskými, městskými a obecními úřady, SUZ MV a jejími středisky, živnostenskými úřady, NNO a dalšími subjekty.

V tabulce uvedené na webových stránkách Českého statistického úřadu s názvem Cizinci podle státního občanství k 31. 12. 2019, územní srovnání (bez cizinců s platným azylem na území ČR) je celkový počet cizinců v České republice 593 366 osob, z toho v Královéhradeckém kraji 17 626 osob a Pardubickém kraji 19 248 osob. (CZSO, 2020, online)

Následně zpracovaný graf uvádí počty cizinců od roku 2011 do roku 2019, vždy sledováno k 31. 12., uvedené počty jsou bez cizinců s platným azylem na území ČR, pramen Ředitelství služby cizinecké policie, zdroj (CZSO, 2020, online).



**Graf 1: Vývoj počtu cizinců v Královéhradeckém a Pardubickém kraji**

Zdroj: *Vlastní zpracování*

Počty cizinců se podle dostupných statistických ukazatelů každoročně navyšují, od 1. 1. 2021 jsou nově uzákoněny adaptačně – integrační kurzy pro cizince,<sup>6</sup> jejichž absolvování by mělo napomáhat k lepšímu zvládnutí integrace cizinců, ale vzhledem k pandemii se během prvního čtvrtletí roku 2021 mohli cizinci pouze přihlásit na tyto kurzy, nebylo možné kurz absolvovat. V další části představují organizace, jejichž pracovníci tvoří informanty empirické části práce.

## **3.2 Diecézní katolická charita v Hradci Králové**

V této kapitole se budu zabývat představením jedné z nestátních neziskových organizací. Informace jsem čerpala z webových stránek Diecézní katolické charity Hradec Králové a Výroční zprávy za rok 2019.

DKCHHK rozvíjí svoji činnost od 1. ledna 1992 jako přímý pokračovatel diecézní charity, která působila v královéhradecké diecézi před II. světovou válkou a po ní až do násilného přerušení činnosti v 50. letech, zřizovatelem je Biskupství královéhradecké. (DKCHHK, 2020, online)

### **3.2.1 Poskytované služby**

Ve výroční zprávě za rok 2019 shrnuje ředitelka Ing. Anna Maclová, že v současné době působí dvacet farních a oblastních Charit, které provozují přes dvě stě různých zařízení poskytujících sociální i zdravotní služby. Jedná se o území královéhradecké diecéze, která svou rozlohou zasahuje do 5 krajů (Královéhradeckého, Pardubického, Středočeského, Libereckého a Kraje Vysočina). Do spektra služeb DKCHHK spadá Integrační centrum pro cizince, Poradna pro cizince a uprchlíky, Zájmové aktivity pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany v PoS MV ČR, Služby sociálního šatníku v PoS MV ČR.

**Poradna pro cizince a uprchlíky** pomáhá cizincům a uprchlíkům, kteří se zejména pro svůj pobytový status, jazykovou bariéru, kulturní odlišnost či neznalost svých práv a povinností ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi. Posláním poradny je poskytovat základní a odborné bezplatné poradenské služby cizincům a uprchlíkům bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti, sociální skupině, politickému přesvědčení

---

<sup>6</sup> Adaptačně-integrační kurz v rámci, kterého budou cizinci seznámeni s právy a povinnostmi vyplývajícími z jejich pobytu na území České republiky, se základními hodnotami České republiky, s místními poměry a s kulturními zvyklostmi, které v České republice převládají. Účastníkům kurzu navíc budou poskytnuty informace o organizacích a institucích poskytujících cizincům bezplatné poradenství. Bližší informace naleznete zde: <http://www.vitejtevcr.cz/> (MVCR, 2020, online)

a náboženskému vyznání. Poradna si klade za cíl předejít sociálnímu vyloučení a napomoci této skupině v začlenění do společnosti.

Poskytováním sociálního a právního poradenství se poradna snaží:

- zvyšovat informovanost cizinců (zejména v těchto oblastech: pobyt v ČR, zaměstnání, bydlení, sociální systém, vzdělávání, zdravotní péče a pojištění, podnikání),
- posilovat sociokulturní orientaci cizince v českém prostředí (zejména asistencemi při jednáních na úřadech, zprostředkování kontaktů na další služby a zařízení).

Poradna zprostředkovává dostupné kontakty na návazné služby (poskytující materiální pomoc, integrační, vzdělávací aktivity a kurzy, vybavení integračních bytů), dále kontakty na služby Charit v ČR a další instituce (např. cizineckou policii, OAMP, krajské úřady, magistráty, nevládní organizace a další) a rozvíjí spolupráci s těmito službami. Poradna se řídí principy: bezplatnost, diskrétnost, nezávislost a nestrannost.

**Integrační centrum pro cizince** poskytuje cizincům bezplatně tyto služby:

- informační činnost,
- sociální a právní poradenství,
- kurzy češtiny a kurzy sociokulturních dovedností v Hradci Králové i v regionech (České Meziříčí, Dvůr Králové n. L., Chvalkovice, Jičín, Josefov, Náchod, Rychnov nad Kněžnou, Smiřice, Trutnov, Úpice, Vamberk),
- dobrovolnictví – doučování cizinců s dobrovolníky,
- multikulturní a integrační aktivity, besedy a přednášky. (DKCHHK, 2020, online)

### **3.2.2 Statistické údaje z Výroční zprávy 2019**

#### **Poradna pro cizince a uprchlíky**

DKCHHK poskytla pomoc celkem 798 cizincům ze 40 zemí, nejčastěji z Ukrajiny, Ruska, Gruzie, Ázerbájdžánu, Mongolska, Běloruska, Sýrie, Moldávie, Arménie a dalších zemí. Jedna osoba byla bez státní příslušnosti. Uskutečnilo se 82 ambulantních a 388 terénních kontaktů, 494 ambulantních a 288 terénních intervencí. Projekt je financován z prostředků Evropské unie (Azylového, migračního a integračního fondu a rozpočtu Ministerstva vnitra ČR). Uskutečnilo

se 35 jazykových kurzů a 17 kurzů sociokulturní orientace. Kurzů češtiny pro cizince se zúčastnilo 565 cizinců, kurzů sociokulturní orientace 233 osob.

Poradna pomáhá v těchto situacích:

- neznalost práv a povinností a z toho plynoucí nebezpečí ohrožení pobytu v ČR;
- závislost na prostředníkovi, který omezuje soběstačnost a svobodu rozhodování cizince;
- nedostatečná znalost českého jazyka a z toho plynoucí obtížná zaměstnatelnost cizince, závislost na prostředníkovi, závislost na dávkách sociálního systému atd.;
- riziko sociálního vyloučení, které může být důsledkem příslušnosti k rase, národnosti, náboženství, bytovému statusu či z důvodu neznalosti sociokulturních norem;
- izolace cizince vedoucí k frustraci, psychickým problémům a neschopnosti začlenit se do společnosti. (DKCHHK, 2020, online)

Poradenská centra mohou být vnímána jako „síta“, jejichž pracovníci roztřídí klientovy problémy a nabídnou několik úrovní služeb: poskytnutí informací, poradenství, terapii, doprovázení, vzdělávací, výchovné nebo aktivizační služby, pomoc s integrací do lokální komunity a advokacii. (Hervertová, 2008, s.161-162)

### **Integrační centrum pro cizince**

DKCHHK v roce 2019 zorganizovalo 39 multikulturních akcí a integračních aktivit ve spolupráci s cizinci, školami a dalšími organizacemi v regionu, kterých se zúčastnilo přes 1600 členů majoritní české společnosti a kolem 1000 cizinců.

Projekty DKCHHK podporují Azylový, migrační a intervenční fond, MV ČR, SUT MV ČR, MPSV ČR, Královéhradecký kraj, Statutární město Hradec Králové a Tříkrálová sbírka. (DKCHHK, 2020, online)

## **3.3 Centrum na podporu integrace cizinců Pardubice**

V jedné z předešlých kapitol byla vysvětlena struktura zařízení Správy uprchlických zařízení MV, od roku 2009 SUZ MV provozuje síť Center na podporu integrace cizinců v deseti krajích. SUZ MV zabezpečuje i ekonomický servis pro odbor azylové a migrační politiky MV. V roce 2017 se SUZ MV stala generálním poskytovatelem integračních služeb v rámci Státního

integračního programu. Cílem CPIC je vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců do majoritní společnosti. (CPIC, 2020, online)

### 3.3.1 Poskytované služby

Cílovou skupinu Center na podporu integrace cizinců tvoří dlouhodobě legálně pobývajícím cizinci a dále osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana (azylanti a osoby požívající doplňkové ochrany).

Na základě novely zákona je provoz center od 1. 7. 2020 hrazen ze státního rozpočtu, resp. z rozpočtu SUZ MV a centra jsou od 1. 1. 2021 organizátory povinných adaptačně-integračních kurzů.

Veškeré níže uvedené služby jsou zdarma nabízeny ve všech CPIC:

- sociální poradenství,
- právní poradenství,
- kurzy českého jazyka,
- tlumočnické služby,
- sociokulturní kurzy,
- provoz internetového pracoviště a knihovny,
- komunitní pracovníci,
- vzdělávací, kulturní a společenské akce.

Koordinační aktivity: spolupráce se všemi relevantními partnery v oblasti integrace, zejména krajů, místních samospráv a zaměstnavatelů, při řešení dopadů pracovní migrace v jednotlivých regionech, monitoring cílové skupiny v regionu.

Důležitou aktivitou Center je pomoc jednotlivým obcím a občanům prostřednictvím koordinace či participace na činnosti regionálních platforem, kde se scházejí zástupci všech subjektů aktivních na poli integrace cizinců v regionu (úřady práce, cizinecká policie, neziskové organizace, samosprávy, školy aj.). Platformy identifikují konkrétní problémy a přispívají ke koordinaci jednotlivých aktérů, zajišťují lepší výměnu informací, reagují na aktuální potřeby. Každý rok využijí služeb CPIC tisíce cizinců z desítek zemí.

CPIC klientům napomáhají zvýšit dovednosti a znalosti, které přispívají k jejich samostatnosti a soběstačnosti a usnadňují jim tak orientaci v české společnosti. (CPIC, 2020, online)

### 3.3.2 Statistické údaje z Výroční zprávy 2019

Výroční zpráva za rok 2019 uvádí počet poskytnutých služeb 93 861 ve všech 18 centrech ČR, služeb využilo 10 479 klientů, služby sociálně právního poradenství 9 048 klientů a 5 709 klientů chodilo na kurzy českého jazyka. V rámci terénní práce bylo osloveno celkem 8 314 cizinců. Působnost CPIC se neomezuje jen na krajské město, svými aktivitami pokrývá území celého kraje. V průmyslové zóně Kvasiny bylo v roce 2017 zřízeno Koordinační centrum pro cizince, provozované SUZ.

Cílem integračních center je vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců do majoritní společnosti. Centra na podporu integrace cizinců tvoří komplexní síť v rámci celé republiky, která zajišťuje realizaci integrační politiky ČR ve vztahu k cílové skupině cizinců.

V letech 2009 – 2020 byl provoz těchto Center hrazen z rozpočtu EU, konkrétně pak z Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí (2009 – 2015) a z Azylového, migračního a integračního fondu (2015 – 2020). (CPIC, 2020, online)

## 3.4 Formulace dílčích výzkumných cílů pro empirickou část

Hlavním cílem celé práce je analýza významu sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem vybraných sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. V kapitole *1 Cíl práce a metodika zpracování* jsou zformulovány výzkumné otázky, které jsou vodítkem k vytvoření okruhů dílčích výzkumných cílů. Z těchto podkladů byly vytvořeny tazatelské otázky a sestaveny do jednotlivých okruhů scénáře rozhovoru, který tvoří přílohu bakalářské práce. (příloha č.1)

### **DVC č. 1 Jaké jsou hlavní problémy a potřeby cizinců?**

První dílčí výzkumný cíl má objasnit, jaké potřeby mají cizinci a které oblasti problémů jsou pro cizince z pohledu sociálních pracovníků zásadní. Tato oblast se také věnuje specifikaci cílové skupiny, pojmu cizinec a druhům pobytu.

**Metody:** sběr informací formou rozhovoru, otázky ve scénáři č. 8-18 (příloha č.1)

## **DVC č. 2 Jaká je nabídka pomoci ze strany sociálních pracovníků, jakým způsobem probíhá proces pomoci a jaké metody sociální práce jsou využívány? Jakou roli v procesu pomoci zastávají pracovníci, jejich organizace, jednotlivé instituce, samospráva a stát?**

Druhý dílčí výzkumný cíl zjišťuje, jakou nabídku pomoci mohou sociální pracovníci poskytnout, jakým způsobem a jaké metody sociální práce jsou využívány. V rámci této oblasti jsou zjišťovány názory informantů na proces integrace a způsoby informovanosti klientů i celé společnosti. Dále se tato část snaží specifikovat roli sociálních pracovníků při poskytování pomoci, roli jejich organizace, státu, státních institucí, samosprávy a NNO v procesu poskytování pomoci cizincům. DVC č. 2 má také za úkol objasnit způsob komunikace mezi jednotlivými aktéry a zabývá se případnými problematickými aspekty.

**Metody:** sběr informací formou rozhovoru, otázky ve scénáři č. 19-45 (příloha č.1)

## **DVC č. 3 Jakým způsobem dochází k hodnocení výsledků poskytované pomoci?**

Třetí dílčí výzkumný cíl se věnuje výstupům vycházejícím z hodnocení činnosti, kterou sociální pracovníci vykonávají a možnostem získání zpětné vazby. Dále specifikuje pohledem informantů potřebnost a význam sociální práce s cizinci.

**Metody:** sběr informací formou rozhovoru, otázky ve scénáři č.46-56 (příloha č.1)

## **3.5 Výzkumná strategie**

Pro realizace výzkumu byla zvolena kvalitativní metoda. Mezi přednosti kvalitativního výzkumu řadí Hendl (2005, s. 52) zkoumání fenoménu v přirozeném prostředí, podrobný popis a vhled, dobrou reakci na místní situaci a podmínky nebo hledání lokální příčinné souvislosti. *„V kvalitativním výzkumu jde především o interpretaci problému pohledem samotných aktérů. Jejich interpretace je následně analyzována a interpretována, tzn., že je převáděna do jazyka teorie, do jazyka odborného, do podoby pracovních hypotéz, resp. výroků o nějaké zjištěné skutečnosti.“* (Trousil a Jašíková, 2015, s.120)

Hendl (2000, s.53) dále uvádí, že výzkumník na základě získaných informací komparuje významy a komentuje získaná data, která mu umožňují navrhnout teorie. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu lze dosáhnout hloubkového popisu případů, poskytuje podrobné informace, proč se daný fenomén objevil.

### 3.6 Výzkumný vzorek

Při výběru výzkumného souboru jsem zvažovala sběr dat od cizinců, ale s ohledem na doporučení vedoucího práce jsem od tohoto způsobu upustila z důvodu možných potíží pramenících z jazykové bariéry. Na základě opatření, která vyplynula z pandemie Covid-19 jsem byla za toto rozhodnutí vděčná, v době potřebné ke sběru dat by bylo poměrně obtížné uskutečnit setkání s jednotlivými klienty.

V průběhu praxe konané v červnu 2020 v CPIC Pardubice a při domlouvání praxe v listopadu 2020 v Integročním centru pro cizince v Hradci Králové jsem oslovila kompetentní osoby organizací s požadavkem na provedení rozhovorů se sociálními pracovníky pro potřeby výzkumu k bakalářské práci. Vedoucí středisek mi přislíbili spolupráci, dále jsme byli v kontaktu prostřednictvím emailů.

Klíčovými aktéry pro zvolený výzkum jsou sociální pracovníci organizací věnující se sociální práci s cizinci. Jedná se o pracovníky ze dvou různých typů organizací, jmenovitě Integroční centrum pro cizince a Poradna pro cizince provozované DKCHHK a Centrum na podporu integrace cizinců v Pardubicích provozované SUZ MV ČR.

Možnost spolupráce byla domluvena již v průběhu praxe konané na jaře a podzim roku 2020, od ledna 2021 jsem navázala na předešlou komunikaci s kompetentními pracovníky organizací, informovala jsem je o cíli a tématu bakalářské práce. Po předání kontaktů na jednotlivé sociální pracovníky jsem s nimi již individuálně komunikovala telefonicky a emailem. Harmonogram plánu šetření byl sestaven s ohledem na pracovní povinnosti informantů, sběr informací byl naplánován na leden a únor roku 2021. *„Rozhovor je základní technikou sběru informací v kvalitativním výzkumu. Při jeho přípravě je nutné dodržovat určité principy, které ulehčí jeho průběh i následnou analýzu získaných dat.“* (Trousil a Jašíková, 2015, s. 133)

Otázky do rozhovoru se sociálními pracovníky byly vypracovány na základě stanovených dílčích výzkumných cílů a postupně rozčleněny do jednotlivých témat. První část rozhovoru s informanty se týkala vymezení pojmu cizinec a cílová skupina. Dále následovaly otázky zaměřené na potřeby a problémy, které cizinci řeší. Druhý okruh otázek se týkal oblasti nabídky poskytované pomoci, používaných metod sociální práce a objasnění rolí sociálních pracovníků a jejich organizací v procesu pomoci. Informanti byli dotázáni na roli státu a ostatních institucí. Závěrečné téma se týkalo hodnocení pomoci, zpětné vazby od klientů a otázek směřovaných na potřebnost a významnost sociální práce s cizinci.



### 3.7 Realizace a průběh výzkumu

Informanti byli seznámeni v dostatečném předstihu s tématem bakalářské práce, byl jim vysvětlen hlavní cíl a metodika zpracování výzkumné části. Okruhy otázek byly dopředu zaslány informantům emailem, aby se mohli připravit a nebyli zaskočeni, struktura scénáře otázek se skládala z 56 základních otázek, které byly doplněny dalšími podotázkami. Informanti byli na začátku rozhovoru dotázáni, zda všemu rozumí, a bylo jim sděleno, že rozhovor bude nahráván, všechny informace budou použity pouze pro účely výzkumu, bude zachována jejich anonymita a respektován důvěrný charakter poskytnutých informací. Informanti souhlasili s poskytnutím rozhovoru a se zpracováním informací.

Osloveno bylo devět informantů, jeden informant odmítl účast ze zdravotních důvodů a dva informanti odmítli účast z důvodu pracovního vytížení. Celkem bylo uskutečněno šest rozhovorů, jeden z informantů byl muž, pět z nich byly ženy. Čtyři informanti byli pracovníky Diecézní katolické charity v Hradci Králové, s délkou praxe 2, 5, 6 a 29 let a dva informanti byli pracovníky Správy uprchlických zařízení MV ČR v Pardubicích, s délkou praxe 3 a 5 let. Vzhledem k náplni práce mají všichni informanti vysokoškolské vzdělání.

Scénář otázek zasláný do CPIC v Pardubicích musel projít schvalovacím procesem ze strany ředitelství Správy uprchlických zařízení v Praze. Schválení proběhlo velmi rychle, během dvou dnů. Délka trvání rozhovorů se pohybovala v rozmezí 1,5 až 2,5 hod. Dva informanti zvolili osobní setkání v kanceláři organizace za podmínek dodržení hygienických opatření, hovor byl pro další zpracování nahráván prostřednictvím Open Broadcaste Software v notebooku. Dalším čtyřem informantům bylo navrženo online spojení prostřednictvím Skype, Messenger a MS Teams. V prostředí MS Teams se podařilo navázat spojení se dvěma informanty, s jedním informantem byl uskutečněn rozhovor prostřednictvím Messenger a s jedním informantem prostřednictvím Skype. Online rozhovory byly nahrány prostřednictvím Open Broadcaste Software v notebooku.

Po ukončení rozhovoru tazatelka poděkovala informantům za vstřícnost, strávený čas a popřála hodně úspěchů v pracovním i osobním životě. Všechny rozhovory proběhly v přátelské atmosféře a informanti se snažili zodpovědět na všechny dotazy.

### **3.8 Způsob analýzy získaných dat**

Doslovná transkripce byla provedena po uskutečnění rozhovorů. Hendl (2005, s. 208) uvádí, že se jedná o časově náročnou proceduru.

Transkripce rozhovorů byla provedena prostřednictvím aplikace MS Word a získané odpovědi byly rozděleny dle scénáře rozhovorů do jednotlivých oblastí a následně komparovány zjištěné informace. K tématům byly přiřazeny různé barvy a touto barvou pak byly označovány výroky a části výroků, které s tématem souvisely. Byly interpretovány ve zhuštěné podobě pomocí tvorby kategorií odpovědí.

Informanti jsou označeni od čísla 1 do čísla 6 (Inf1).

### **3.9 Etika a možná rizika výzkumu**

V průběhu empirického šetření byl dodržován zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a bylo postupováno tak, aby byla informantům zaručena anonymita a byl respektován důvěrný charakter poskytnutých informací. Byli seznámeni s cílem výzkumu, byli na začátku rozhovoru dotázáni, zda všemu rozumí a bylo jim sděleno, že rozhovor bude nahráván. Informantům bylo oznámeno, že všechny informace budou použity pouze pro účely výzkumu. Poskytnutí rozhovoru bylo dobrovolné.

Za riziko jsem považovala skutečnost, že zástupci organizací, se kterými jsem byla dopředu domluvená, mohli odmítnout spolupráci, vzhledem k probíhající pandemii Covid-19 a probíhajícím nouzovým opatřením vlády. Zároveň jsem pocítovala riziko možných absencí pracovníků z důvodu pozitivních testů nebo nařízených karantén. Jeden z informantů odmítl rozhovor ze zdravotních důvodů, dva informanti se omluvili z důvodu pracovního vytížení.

Zaslání scénáře otázek informantům před rozhovorem považuji za seriózní přístup, ale také jsem si byla vědoma rizika pramenícího z možného odmítnutí rozhovorů z přílišné časové náročnosti při poskytování rozhovoru. Velkým překvapením pro mě bylo, že v případě SUZ MV ČR musel projít scénář otázek schvalovacím procesem ze strany nadřízené složky, nedokážu odhadnout, jak by se situace vyvíjela, pokud by scénář otázek nebyl před rozhovory poskytnut.

## 4 INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této části bakalářské práce budu interpretovat získaná data. Tato část je rozdělena dle dílčích výzkumných cílů, na úrovni 4.1 (DVC1), 4.2 (DVC2), 4.3 (DVC3), podkapitoly jsou rozčleněny dle okruhů výzkumných cílů. Informanti jsou označeni od čísla 1 do čísla 6, např. Inf1. Na konci každé podkapitoly je uvedeno shrnutí, poukázáno je na propojení s teorií nebo odkaz na jiné výsledky.

### 4.1 Problémy a potřeby cizinců

#### Jaké jsou hlavní potřeby a problémy cizinců? (DVC1)

##### 4.1.1 Cílová skupina, cizinec, hlavní skupina klientů, pobytový status

Při bližším určení cílové skupiny se informanti vyjadřovali, že se hlavně jedná o osoby specifikované v jednotlivých projektech, „*Cílová skupina se definuje na základě poskytované sociální služby nebo projektu, v kterém je činnost realizována.*“ (Inf2), což má spojitost s financováním služby. Za hlavní skupinu klientů označovali informanti občany třetích zemí a občany EU, ale setkávají se se všemi možnými cizinci z hlediska pobytu i národnosti, nejvíce z Ukrajiny. Změnu v průběhu času ve vymezení cílové skupiny hodnotilo několik informantů z důvodu novely zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, kdy CPIP přidala do své cílové skupiny i občany EU. „*CPIP je 18, spadají pod SUZ, od 7/2020 nově i občané EU, v tom je změna, předtím s nimi nemohli pracovat.*“ (Inf1) Pojem cizinec shodně definovali dotazovaní informanti dle Zákona č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR. „*Za cizince považují osobu, která nemá občanství ČR, včetně těch z EU.*“ (Inf2)

Informanti označovali za nejčastější skupinu klientů jejich organizace z hlediska pobytového statusu cizince ze třetích zemí s dlouhodobým pobytem za účelem zaměstnání (zaměstnanecká karta), následoval dlouhodobý pobyt za účelem sloučení rodiny. „*Většinou je to dlouhodobý pobyt za účelem zaměstnání, tzn. zaměstnanecká karta, dále často dlouhodobý pobyt za účelem sloučení rodiny, v ambulantním poradenství všechno možné.*“ (Inf1) Výčet ostatních skupin klientů dle pobytového statusu byl u všech informantů široký, setkávají se s různorodou skladbou pobytových statusů.

Informanti spatřovali dilema ve vhodnosti zařazení klienta do konkrétního projektu, zda se jedná ještě o cílovou skupinu. Pokud by mělo dojít v tomto ohledu ke kolizi, podají klientovi

základní poradenství, informaci o vhodné organizaci, která se touto cílovou skupinou zabývá, opět se jedná o podmínku financování služby.

Okruh cílové skupiny protíná ve všech ohledech široké spektrum osob, za hlavní omezení bylo určováno dilema zařazení klienta, výstižně tuto situaci komentuje Trbola (2011, s.120), který za zásadní bariéru uvádí legislativní rámec spočívající v nastavení norem a opatřeních jen pro určitou skupinu cílové populace, které je zaměřeno na konkrétní služby z hlediska času, potřeb a finančních prostředků z veřejných rozpočtů.

#### **4.1.2 Problémy, potřeby cizinců**

Informanti označili specifikaci problémů a potřeb prostřednictvím zásad vycházejících z Koncepce integrace cizinců: znalost českého jazyka, ekonomickou soběstačnost, orientaci cizince ve společnosti, postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu. *„Nejzásadnější jsou problémy, o kterých hovoří i Koncepce integrace cizinců.“* (Inf2) *Shrnu to: jazyková bariéra, neznalost problematiky, kam se můžou obrátit, klientské mafiánské služby, kterým klienti někdy rádi věří, musí se to naučit vyřešit sami.“*(Inf6)

V Koncepci integrace cizinců je i bod rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami, další informanti podotkli, že v tomto směru by v ČR mohl vzniknout problém a doporučovali zaměřit se více na tuto oblast.

##### **Záležitosti v oblasti práva**

Informanti uvedli, že musí balancovat a zvažovat svoje kompetence a znalosti v oblasti práva. Uvádějí, že některé běžné záležitosti s klientem v oblasti práva řeší sami, důležitá je délka praxe a zkušenost. *„Důležitá je zkušenost, praxe, musí docházet k sebereflexi, cítím, že je hodně důležitá osobnost pracovníka, aby byl vyrovnaný sám se sebou. Aby se nestyděl říct, že něco neví a nepřeceňoval své schopnosti, „já zvládnou všechno“ Je potřeba všechno dělat v nejlepším zájmu klienta.“* (Inf1)

Pokud si nejsou jisti, konzultují konkrétní případ s právníkem. Klienti nejčastěji řeší v oblasti práva pobytový status, zaměstnání a rodinné záležitosti. *„Otázky spojené s pobytovým oprávněním,“* (Inf2) *„rozvody a jejich náležitosti v ČR, některé úkony zvládnou, záleží na pracovníkovi a na situaci,“*(Inf3) *„nejčastěji pobyt, exekuce, rozvody.“* (Inf4)

## Doprovázení

Informanti klienty nejčastěji doprovází na úřady. „*U nás většinou na OAMP, máme tam i kancelář.*“ (Inf1) Dalšími institucemi jsou zdravotní pojišťovny veřejné i komerční, zdravotnická zařízení, banky, školy, v závislostech souvisejících s bydlením, zaměstnáním. „*Oprávnění pobytu, dále školní docházka, hledání bydlení, zaměstnání, jednání se zaměstnavateli, taky to zase souvisí se základními okruhy Koncepce.*“ (Inf2).

V této oblasti informanti zmínili, že musí posuzovat potřebnost poskytnutí služby. „*Samozřejmě musíme zvážit, koho a s jakou záležitostí doprovodíme.*“ (Inf1)

## Tlumočení

Záležitosti, které klienti chtějí řešit v oblasti tlumočení, souvisí dle informantů s jazykovou bariérou klientů: „*Tak to většinou souvisí s jazykovou bariérou, jednání s nějakou institucí nebo úřadem, OAMP, školy, úřady.*“ (Inf2) Informanti spatřují výhodu tlumočení i pro dané instituce. „*Většinou je to OAMP, řeší se tam odborné věci, aby klient všemu správně rozuměl, ÚP, aby i ze strany instituce byla jistota v porozumění.*“ (Inf3)

Rusky mluvící informanti, poskytující klientům tlumočení, se dostávají do kolize v odpovědnosti za prováděné tlumočení. „*Nejsem profesionální tlumočnice a riziko může být v tom, že jsem doprovázela jednu paní a podepsala jsem se jako tlumočnicka a ona mi potom dávala za vinu, že špatně rozuměla.*“ (Inf6) Informanti se shodují na využití služeb profesionálních tlumočnicků dle jejich zvážení, některé záležitosti řeší dle svých jazykových možností, ale jsou úkony, se kterými se musí obrátit na profesionála. „*Překlady nostrifikací dokladů, překlady matričních dokladů provádí soudní tlumočnicka.*“ (Inf2)

Změnu situace v průběhu času spatřuje informant ve větším zájmu o službu tlumočení ze strany klientů: „*S větší reklamou vzrůstá zájem.*“ (Inf1) Další informanti pocítují, že se situace změnila, vnímají vstřícnější snahu institucí o komunikaci.

## Zaměstnanost a problémy v této oblasti

Informant uvádí, že práce pro cizince v jiné zemi je vždy nevýhodou, ale pokud má cizinec dostatek znalostí, může mít stejné postavení jako majorita, ostatní informanti hodnotí, že cizinci zastávají pozice, o které není ze strany českých zaměstnanců zájem: „*O cizince je velký zájem, protože některé profese nechtějí Češi vykonávat.*“ (Inf3) Problémy, které klienti řeší s informanty, se týkají klientelismu, švarcsystému, nedodržování zákoníku práce a nevyplacené mzdy. „*Problém, se kterým se setkáváme, je klientelismus, který stále přetrvává, hlavně*

*ukrajinská a ruská komunita, švarcsystém, nedodržování zákoníku práce, nevyplacená mzda.*“ (Inf2) Cizinci také vykonávají práci s nižší kvalifikací. Informanti důvod vzniklých problémů spatřují v jazykové bariéře, neznalosti práva a podmínek. *„Neznají svoje práva, neznalost zákoníku práce.“*(Inf3) Informanti se shodují, že příčinu některých problémů si způsobí sami klienti předáním důvěry nebo plné moci agenturám nebo zmocněncům, kteří je poškodí. *„To špatné postavení vlastně z velké části pramení z odevzdání moci.“* (Inf4) *„S agenturou podepíší smlouvu, nejsou dostatečně informováni, nevědí, že existuje v ČR hrubá a čistá mzda.“*(Inf6) Celkově se informanti shodují, že cizinci se snaží aktivně vyhledat zaměstnání a udržet si ho. *„Ale jinak se cizinci snaží najít práci. Jsou tady většinou z ekonomických důvodů a chtějí si vydělat“* (Inf6)

Informanti specifikovali potřeby cizinců prostřednictvím zásad uvedených v Koncepci integrace cizinců: znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost, orientace cizince ve společnosti, postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu. V teoretické části Koncepce zmíněna v podkapitole 2.5.2 Role MV ČR. Pokud nejsou cizinci schopni pokrýt tyto potřeby z vlastních zdrojů, obrazejí se s řešením problémů na sociální pracovníky.

## **4.2 Nabídka pomoci a metody sociální práce**

**Jaká je nabídka pomoci ze strany sociálních pracovníků a jakým způsobem probíhá proces pomoci, jaké metody sociální práce jsou využívány? (DVC2, první část)**

### **4.2.1 Nabízená pomoc**

Všichni informanti uvedli poskytování pomoci formou základního sociálního poradenství a odborného sociálního poradenství, další doplňují doprovázení a tlumočení. *„Nejčastěji je využíváno odborné sociální poradenství, do něj kombinované doprovázení a tlumočení.“* (Inf3) Služby zabezpečují formou ambulantní i terénní, dále informanti uvedli zprostředkování kurzů českého jazyka, sociokulturní orientace a multikulturní aktivity.

Změnu v průběhu času hodnotí informanti, týká se Adaptačně integračních kurzů. *„Kurzy jsou novou aktivitou, uzákoněnou podmínkou pro některé skupiny osob.“* (Inf1) Informanti AIK hodnotí velmi pozitivně.

Problém spatřují informanti v dilematu vymezení působnosti, co patří do poskytovaných činností. *„Problém spatřuji v tom, že někteří klienti jsou občani ČR, ale neumí česky ve vyšším věku, nemají nárok na bezplatnou službu, protože získali občanství“.* (Inf3) Další informant považuje za problematický aspekt nejistotu politické podpory.

## Proces integrace

Všichni informanti označují integraci za oboustranný proces: „*Je to rozhodně oboustranný proces, v každém případě, ze strany cizince to zase souvisí se zmiňovanými oblastmi Koncepce, aby se začlenil.*“ (Inf2) Mezi priority Koncepce patří znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost, orientace cizince ve společnosti, rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami, postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu. Integrace je dle informantů závislá na zemi původu cizince nebo míře jeho kulturní odlišnosti. „*Jinak integrace probíhá u cizince z Ukrajiny a jinak z Indie nebo z Afriky, je to individuální*“ (Inf2) Další informant za důležitý aspekt považuje motivaci cizince k integraci. „*Ze statistiky vyplývá, že tady máme 49 různých národností. Pokud tady cizinec nemá žádného dalšího příslušníka svojí národnosti, je mnohem více motivován se integrovat, aby přežil a vyznal se.*“ (Inf4)

Problém integrace informant vysvětluje: „*Někteří cizinci o ni nemají zájem.*“ (Inf1) Další spatřuje problém v uzavřenosti komunity: „*Předáci, kápa to zařídí, mají určitou moc, kontrolu nade všemi*“ (Inf1) „*pokud přijede a je tu dalších 500, 1000 krajanů, tak tuhle potřebu nemá, v práci, ubytovně, mluví stejným jazykem, nemá potřebu se integrovat.*“ (Inf4)

Postoj společnosti je podle informantů někdy ovlivňován ze strany politiků: „*Populismus, že ubírají práci, zvyšuje se kriminalita.*“ (Inf2) Další informant uvádí šíření dezinformací: „*Strach z jiné kultury, média dělají hodně, sociální sítě...*“ (Inf1). Všichni informanti konstatují, že jejich organizace se podílí jednou ročně na neformálním multikulturním setkání, které v různých podobách probíhá ve všech krajích a klade si za cíl odbourávání předsudků majoritní společnosti vůči cizincům. „*O práci s veřejností se snažíme, děláme multikulturní aktivity, třeba festival Setkávání národů.*“ (Inf1) Informanti považují za velmi důležité osobní setkání s cizinci, které probíhá na setkáních. „*Někdo si myslí, že cizinci jsou mimozemšťani, ale nesetkávám se s žádnou negativní reakcí ze stran majority.*“ (Inf6) Informanti se snaží působit na mladou generaci. „*Dobrovolníci z řad studentů doučují cizince češtinu.*“ (Inf3) Dále informanti pozitivně hodnotí pravidelné setkávání s aktéry integrace. „*Instituce, které mají co do činění s cizinci a jejich integrací, se setkávají, aby se navzájem provázala jejich spolupráce, i na této úrovni se dají odbourávat předsudky, zástupci naváží spolupráci, vytvoří síť, tímhle způsobem.*“ (Inf4)

Informant označuje změnu situace v tom, že zde žije druhá generace cizinců, děti, které se tady narodily a naučily se český jazyk. Bohužel tuto dovednost dětí hodnotí informant jako překážku v integraci starších osob, které využívají jazykově vybavené příslušníky rodiny nebo komunity

jako překladatele a svoji znalost jazyka nezlepšují. „*Myslím si, že se to začíná měnit, protože už je tady druhá generace žijících cizinců, děti jsou začleněné, umí dostatečně český jazyk, ale potom už je minimální šance, že se rodič bude snažit naučit český jazyk.*“ (Inf5)

#### Informovanost klientů

Informanti shodně uváděli, že klienti naleznou informace na webových stránkách organizace, sociálních sítích, odděleních OAMP: „*Web, Facebook, aktualizujeme často, informace obzvlášť v kovidu, jiné organizace o nás informují.*“ (Inf3) Další informanti uvádějí networking, oslovují různé instituce, zaměstnavatele: „*Všem institucím, kde by se cizinci mohli vyskytovat v rámci celého kraje, zaměstnavatelům o nás předáváme informace.*“ (Inf1) Informanti kladně hodnotí sociokulturní kurzy, přednášky, společenské akce a zřízené Adaptačně integrační kurzy, které budou místem předávání informací. „*Nejdřív přijdou na akci a potom nás vyhledají kvůli poradenství.*“ (Inf4) Informanti se také setkávají s tím, že sami klienti předají dál informaci o organizaci na základě osobní zkušenosti. „*U cizinců je víc trendy vzájemné doporučení, když přivedou kamaráda.*“ (Inf1) Informanti zmínili, že by bylo vhodné informovat cizince už v zemi původu, např. prostřednictvím ambasády.

Za hlavní problém v sociální práci s cizinci označili informanti stálé dilema v zařazení klienta do projektu, souvisí to dle informantů se zdroji financování, jako další významný problém spatřují informanti v nedostatečně provádění prevenci: „*S cizinci se pracuje, jen když někde něco hoří.*“ (Inf4) Další vznikající problém spatřují cizinci ve vytváření uzavřených komunit. Podle dalšího informanta zde chybí politická podpora a prostřednictvím médií se situace zhoršuje. „*Během voleb vždy někdo lakmusový papírek, který se týká problematiky cizinců vytáhne, ale to naší věci neprospívá.*“ (Inf5)

Výsledky získaných dat mimo jiné kooperují s teoretickými východisky, konkrétně s podkapitolou 2.4 Sociální služby a jejich principy v práci s cizinci prostřednictvím zákona č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách. Informanti uvádějí základní a odborné sociální poradenství, zprostředkování kurzů českého jazyka, sociokulturní orientace a multikulturní aktivity. Do výkonu a způsobu nabízené pomoci se významně promítá osobnost sociálního pracovníka, jeho zkušenosti a praxe. V závěru části jsou uvedeny problémy v sociální práci s cizinci.



## 4.2.2 Metody sociální práce

Informanti označují za nejpoužívanější metodu individuální práci s jednotlivcem, „*Nejčastější je individuální práce s klientem, vzhledem k tomu, že poskytujeme poradenskou činnost.*“ (Inf2) Dále se setkávají s prací s rodinou, vzhledem k poskytování poradenské činnosti se se skupinovou prací nesetkávají. Při poradenství všichni informanti využívají rozhovor. „*Doptáváme se, co je ta pravá zakázka, domluvíme se s klientem, jak mu můžeme pomoci, většinou je to rada, kontrola, myšleno, jestli správně chápeme zakázku, ověření, jestli klient všemu dobře rozuměl, co mu není jasné.*“ (Inf1) Někteří informanti preferují mimo těchto metod individuální plánování (v případě delší spolupráce) a empowerment (zplnomocňování). V praxi využívají metodu vytváření sítí (networking): „*...vytváření sítí, networking, ano, snažíme se najít alternativu.*“ (Inf1)

Depistáž je dle informantů využívána, z personálních důvodů jsou dány limity. „*Využíváme v terénu, dala by se využít víc, ale to by asi bylo potřeba ve více lidech.*“ (Inf3) Další informant uvádí terénní práci. Za velmi neefektivní považují dva informanti roznos letáčků do různých večerek a vietnamských tržnic. „*Myslím, že roznos letáčků nemá žádný smysl.*“ (Inf1) Jeden z informantů zahrnuje do používaných metod komunitní práci. „*Mělo by se s tou metodou víc pracovat, v našem regionu je automobilka Kvasiny, tam jsou rezervy.*“ (Inf1) Informanti mají zkušenost s případovou prací, použitou při vhodnosti konzultace ve vícečlenném týmu. „*Sezvali jsme aktéry, aby se rodina shodla na postupu.*“ (Inf5) U některých byl zaznamenán přístup upřednostňující provádění praxe, metodologická část je upozaďována. „*Já nejsem ten metodický typ.*“ (Inf6)

### Prestiž sociálních pracovníků

Informant pracující v oboru 30 let, hodnotí jednoznačně, že prestiž sociálních pracovníků stoupla: „*Moc se to změnilo, vnímání sociálních pracovníků ze strany institucí, orgánů, úřadů se také velmi změnilo.*“ (Inf2) Pozitivně hodnotí i postavení NNO: „*Na začátku byla Charita brána jako instituce, která sbírá staré oblečení, možná ještě prodej svatých obrázků.*“ (inf2), Pozitivně hodnotí i roli CPIC, spolupráci s ostatními institucemi označuje partnerstvím. Finanční ohodnocení nepovažuje za kritické, ale zlepšení by bylo prospěšné.

Další informant hodnotí společenskou prestiž sociálních pracovníků s cizinci jako nulovou. „*Finančně je to podhodnocená práce.*“ (Inf5) Ve svojí „sociální bublině“ jsou vnímání pozitivně, ale majoritní společnost je vnímá negativně. „*Aha, to jste vy, co sem taháte cizince,*

*vítači, sluníčkáři.*“ (Inf1) Za důvod vytváření předsudků informanti označují média a jsou stavěni do pozice obhájců podstaty sociální práce s cizinci.

Další informanti jsou spokojení, nemají zkušenost s negativními názory, důvod spatřují v tom, že mají hodně přátel z řad cizinců.

Informanti uvádějí za nejčastější metodu sociální práce práci s jednotlivcem, v poradenské činnosti využívají rozhovor s technikami, které jim umožní získat relevantní informace k poskytnutí pomoci a snaží se zplnomocnit klienty, většinou je kladen důraz na praxi. *„Integrace je tedy spíše než na papíře dělána převším v každodenní praxi sociálních aktérů.“* (Klvaňová in Scheu, 2011, s.272)

### **4.2.3 Role sociálních pracovníků a jejich organizace**

#### **Jakou roli v procesu pomoci zastávají pracovníci, jejich organizace, jednotlivé instituce, samospráva a stát? (DVC2, 2.část)**

Jeden z informantů hodnotí roli organizace v procesu pomoci jako zásadní, *„Skutečná práce se dělá v praxi, skutečnou naši roli spatřuji, že jsme průvodci cizinců v naší společnosti, pokoušíme se o náhradu chybějící sociální sítě, kterou by měl ve svojí zemi.“* (Inf1) Další informant spatřuje roli svojí organizace ve tvorbě sítí, provázanosti a spolupráci ostatních aktérů. Další informant sleduje situaci týkající se integrace ve svojí zemi původu a jiných zemí, podle zkušeností známých a hodnotí kladně obecně existenci pomáhajících organizací v ČR. *„Pocházím z jiné země, tam vlastně žádná integrace neprobíhá... V ČR jich je asi 50 organizací a myslím si, že ta organizace má obrovskou roli, funguje to a je to součást migrační politiky, je to moc důležité pro společnost.“*(Inf6).

Informanti na otázku, zda mají možnost podílet se prostřednictvím svojí organizace na tvorbě podmínek integrace, odpověděli všichni kladně, přispívají tomu pravidelná setkávání pracovníků Integrovaných center, spolupráce s MV ČR, OAMP: *„Měli bychom přinášet postřehy z praxe a upozorňovat na nějaké problémy.“* (Inf2) Někteří informanti uvádí spolupráci s MV ČR v podobě monitorovacích zpráv.

Provázanost sítí v rámci ČR hodnotí všichni informanti jako dobrou. *„Spolupráce je hodně dobrá, SUZ, OPU, OAMP, MV, pobytové zařízení, je to dobře provázané, to je můj pohled.“* (Inf3) *„Spolupracujeme s mezinárodní organizací v rámci dobrovolných návratů, s ostatními NNO, např. Slovo21 s pobytovým střediskem Kostelec, IAS Jaroměř, spolupráce je široká, je to*

*dobrý.“ (Inf1) V rámci kraje jako dostačující: „V rámci kraje jsme tady 2 organizace, Charita a OPU, myslím, že to stačí.“ (Inf2)*

Roli organizace označují informanti za zásadní a svoji roli vysvětlují v návaznosti na body Koncepce, kdy se sociální pracovník stává průvodcem cizince, který z důvodu neznalosti českého jazyka, nedostatečné ekonomická soběstačnost a špatné orientace ve společnosti hledá pomoc, důležitá je v tomto procesu provázanost a spolupráce ostatních aktérů.

#### **4.2.4 Role státu a ostatních organizací**

Hlavní roli státu spatřují informanti ve financování, koordinaci, legislativním ukotvení, MV ČR je zřizovatel center. Dále informant uvádí roli kontrolní, regulační a roli zaměstnavatele. Pohledem jednoho informanta je stát tvůrce podmínek integrace s demokratickým přístupem.

Role státních institucí je hodnocena informantem jako nepostradatelná, ale není zprostředkovatelem pomoci. *„Bez institucí OAMP, ÚP by tady cizinci nemohli být, ale nepomůžou jim, pokud mají nějaký problém.“ (Inf5)* Další informant podtrhuje důležitost, ale kritizuje přístup úředníků: *„Přístup a styl jednání úředníků se mi nelíbí, ale mluvím o OAMP v našem regionu.“ (Inf6)*

Další informant hodnotí některé státní instituce jako represivní orgán se silnou podstatou byrokracie. *„Klienti mají z OAMP strach, objednávkový způsob nefunguje, navíc chování těch zaměstnanců... mají podstav, ale někdy to je fakt nepříjemný.“ (Inf1)*

Ze strany krajů a obcí informanti postrádají iniciativu, kritizují nezájem z této strany. *„Kraje a obce se cizinci příliš nezabývají, dostáváme jen dotace na Setkávání národů.“ (Inf2)* *„Od kraje nepožadujeme peníze, tak si asi myslí, že nejsme potřeba, mám pocit, že ještě asi před dvěma lety o nás zástupci kraje nevěděli.“ (Inf4)* Další informant uvedl, že kraje a obce se o problematiku cizinců začnou zajímat až při vzniku problému.

Informanti hodnotí celkově vzájemnou komunikaci na dobré úrovni *„Komunikace je celkově dobrá.“ (Inf3)* Informanti zmiňují účast na platformě aktérů na regionální úrovni: *„Snažíme se komunikaci napomáhat tím, že realizujeme setkání a snažíme se vytvářet komunikační síť a propojovat instituce navzájem.“ (Inf2)*

Identifikované problémy komunikace jsou závislé dle informantů na lidském faktoru, někteří informanti se setkali s problémem v komunikaci s OAMP, důvod spatřují ve špatné organizační struktuře. *„Nechápu tu situaci, když obě organizace spadají pod MV, měli bychom vystupovat jako partneři.“ (Inf1)*

Roli NNO spatřují informanti v poskytování pomoci, poradenství, jedná se o přímou práci s klienty. Významné rozdíly mezi NNO a CPIC informanti hodnotí ve vymezení cílové skupiny

do července roku 2020, CPIC nemohla poskytovat služby občanům EU. „*NNO měli širší cílovou skupinu, to se změnilo v průběhu času.*“ (Inf1) Další rozdíl spočívá v organizační struktuře: „*CPIC spadá pod MV, nad sebou ředitelství SUZ, jsou tam velké tlaky.*“ (Inf2) Informanti hodnotí práci v NNO flexibilnější, s většími možnostmi a otevřenějším přístupem vůči klientům. „*Práce v NNO je uvolněnější, což je ve prospěch klientů, u CPIC je stále obava o správný postup a brzdí to nějaké nápady, musí napsat žádost, žádat o schválení.*“ (Inf1) Výhodu CPIC někteří informanti spatřují v síti středisek CPIC: „*Mají kapacitu víc se věnovat metodikám, mít ucelený postup v rámci center.*“ (Inf1) Mají větší možnost ovlivnit legislativu. Paradoxně může působit, kdy pracovník CPIC pomáhá klientovi psát odvolání proti jiné součásti MV ČR, s tím měly NNO z počátku velký problém „*Vlastně MV zřídí nezávislou organizaci, která hájí práva cizinců.*“ (Inf2) Informanti spatřují roli státu ve financování, koordinaci organizací, legislativním ukotvení, kontrolní a regulační činnosti. Informanti spolupráci zapojených aktérů hodnotí jako bezproblémovou, výjimku registrují u OAMP, důvod spatřují ve špatné organizační struktuře. Informanti kritizují absenci aktivity u samosprávy, Trbola (2011, s. 113) také uvádí nejhůře hodnocenou spolupráci se samosprávami. Rozdíly mezi NNO a CPIC spatřují informanti na straně NNO ve větší flexibilitě, otevřenějším přístupu vůči klientům a větší variabilitě, na straně CPIC v provázanosti středisek a v možnostech věnovat se více legislativě a metodikám.

### 4.3 Hodnocení výsledků poskytované pomoci

#### Jakým způsobem dochází k hodnocení výsledků poskytované pomoci? (DVC3)

Sjednání zakázky probíhá dle informantů většinou jednorázově, služba je představena, klient je informován o poskytnutí zdarma, o diskrétnosti, anonymitě, mlčenlivosti: *Vše klientovi vysvětlím a dotazuji se, s čím mu můžu pomoci nebo poradit.*“ (Inf1) Informanti uvádějí, že všechny získané informace si neustále musí ověřovat. „*Někdy jsme jako detektivové, potřebuji to vědět, abychom klientovi dokázali dobře poradit.*“ (Inf1) Informant konstatuje, že sjednání zakázky může zabrat i poměrně dlouhou dobu. Za problémy při sjednání zakázky označují informanti jazykovou bariéru, neznalost pojmů nebo prostředí. „*Např. klienti všechno označují jako dlouhodobé vízum, i když ho nemají.*“ (Inf1) Jeden z informantů uvádí, že nadměrné předcítání pravidel organizace a informací o službě může klienta odradit a způsobit nenavázání vztahu klient – pracovník. „*Kolega šel do poradny, pracovnice dle standardů vysvětlovala asi 5 min., on to nevydržel a odešel.*“ (Inf2)

Na otázku týkající se informovanosti veřejnosti informanti uváděli webové stránky, sociální síť, jeden informant uvedl média: „*Snažíme se o informovanost v periodikách, oddělení PR informuje o naší činnosti, TV, rozhlas, sdělovací prostředky, využíváme Charitní listy, občas zpráva.*“ (Inf2) Dále informant uvádí integrační akce, přednášky ve školách, informovanost zaměstnavatelů. Informanti ze CPIC uvedli, že nejsou podporováni, aby se prezentovali a psali články, z důvodu zneužití informací.

Zájem klientů o poskytované služby informanti hodnotí jako vzrůstající zájem o služby ze strany klientů. *Snažíme se služby propagovat.*“ (Inf2) Další informant má dobrou zkušenost s předáváním osobních preferencí ze strany klientů: „*Aktivně předáváme informace a důležitá je osobní zkušenost klientů.*“ (Inf1) Informanti v minulosti vždy zaznamenali zvýšený zájem o službu spojený s vyhlášením registrace na jazykové kurzy, sociokulturní kurzy a nyní Adaptačně integračními kurzy, zatím pouze formou registrace.

#### **4.3.1 Způsob hodnocení výsledků poskytované pomoci**

Informanti se shodují, že hodnocení v sociální práci s cizinci je těžké specifikovat. Na jedné straně můžeme sledovat čísla, kvantitativně. „*Z projektů jsme zvyklí sledovat ukazatele*“ (Inf5) „*poskytování služby jako celku za nějaké období, za rok.*“ (Inf2) Další informant uvádí hodnocení souladu cíle služby a cíle klientů. Pro informanty je důležitý kvalitativní přístup, těžko měřitelný. „*Zplnomocněný klient, který si dokáže poradit, to je odměna.*“ (Inf3)

Další informant uvádí způsob hodnocení u dlouhodobé zakázky ve formě plnění dílčích cílů. „*Ověřjeme, co máme udělat my, co klient a hodnotíme dosažení cílů na obou stranách.*“ (Inf2) Informanti hodnotí prospěšnost získávání zpětné vazby: „*Mohu si vzít ponaučení pro další práci s klientem.*“ (Inf1) Mezi způsoby získávání zpětné vazby informanti uvádějí vyplnění anonymního dotazníku, hodnotící rozhovor s klientem při ukončení zakázky, následný telefonický hovor ze strany klienta, ale stává se, že od klienta informanti nezískají žádnou zpětnou vazbu. Informanti hodnotí také jako způsob zpětné vazby, pokud se na organizaci klient opět obrátí o pomoc s jiným problémem a doporučí službu někomu dalšímu.

Informanti uvádějí, že pracovníci mohou pociťovat frustraci z důvodu nemožnosti splnění podstaty zakázky ze strany klienta: „*Je evidentní, že cizinec bude muset odcestovat, můžeme ho pouze psychicky podpořit.*“ (Inf1) Informanti hodnotí, že i negativní zpětná vazba může být prospěšná. „*Negativní zpětná vazba nám může pomoci k nápravě chyby.*“ (Inf6)

Informanti postupují při sjednávání zakázky dle zásad jejich organizace, garantují poskytnutí služby zdarma, diskrétně, anonymně a při dodržení mlčenlivosti. V podkapitole 2.4 Sociální

služby a jejich principy v práci s cizinci jsou uvedena některá ze závazných pravidel. Z důvodu jazykové bariéry a jiného vnímání pojmů a prostředí je stále nutné ověřovat získané informace. Hodnocení sociální práce s cizinci je možné dle informantů provádět kvantitativně, statistickými údaji, monitorovacími zprávami nebo kvalitativně. Zpětnou vazbu od klientů získávají informanti přímo po ukončení zakázky, klienti mohou vyplnit anonymní dotazník nebo je zakázka ukončena bez zpětné vazby.

### **4.3.2 Potřebnost sociální práce s cizinci**

Informanti spatřují potřebnost sociální práce s cizinci v pomoci s nezvládnutím běžných úkonů, cizincům v tom brání jazyková bariéra, neznalost prostředí, špatná orientace v legislativě, odlišný sociální a kulturní původ, absence nápomocné sociální sítě.

Práci s cizinci hodnotí informanti potřebnou na všech úrovních, celorepublikově i regionálně, informanti konstatují, že by kraje a obce měli zlepšit svůj přístup. *„Jsou to menší celky, měli by si uvědomit důležitost této práce, určitě je potřebnost v krajích a obcích mnohem zásadnější.“* (Inf5) Důležitost informanti spatřují v prevenci, informant uvádí i potřebnost práce s českou společností, jiný informant spatřuje práci s cizinci výhodnou pro obě strany (cizince i společnost), výsledkem je vzájemný kvalitní život. *„Naše práce je spojená s tím, aby tady cizinci mohli zůstat a mít tady zajištěnou kvalitu života, to samé pro majoritu.“* (Inf3)

Potřebnost sociální práce hodnotí informanti na úrovni lokální i národní, spočívá v pomoci v nezvládnutí běžných úkonů z důvodu jazykové bariéry, neznalosti prostředí, špatné orientace v legislativě, odlišného sociálního a kulturního původu a absence nápomocné sociální sítě.

### **4.3.3 Význam sociální práce s cizinci**

Někteří informanti spatřují význam sociální práce s cizinci v pomoci a podpoře integrace cizinců. *„Cizince informujeme, jaká mají práva a povinnosti, pomáháme jim v nesnázích při ztrátě zaměstnání a bydlení, informujeme veřejnost a ostatní instituce, to má taky velký význam.“* (Inf3) Další informant uvádí předcházení různým konfliktům a problémům, do kterých by se klient mohl dostat, kdyby tady žádnou takovou podpůrnou činnost neměl k dispozici. Další informant význam spatřuje v prevenci rasismu a xenofobie u majoritní společnosti, pro cizince fungují informanti jako průvodci a ukazují zdroje informací, ze kterých mohou čerpat, další informanti spatřují význam ve vlivu na mínění veřejnosti.

## 5 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ

Hlavním cílem bakalářské práce byla analýza významu sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou.

### 1. Kdo tvoří cílovou skupinu sociální práce s cizinci?

První výzkumná otázka směřující na vymezení cílové skupiny objasnila, že informanti za cizince označují osobu, která není občanem České republiky, a druh klientů, se kterými se setkávají v rámci výkonu sociální práce, je široký, nejčastější okruh klientů tvoří cizinci ze třetích zemí s dlouhodobým pobytem za účelem zaměstnání, sloučení rodiny a občané EU.

### 2. Jaké jsou hlavní problémy a potřeby cizinců?

Další výzkumná otázka se týkala problémů a potřeb, které cizinci řeší. Informanti specifikovali tyto aspekty prostřednictvím Koncepce integrace cizinců, která konkrétně jmenuje jazykovou bariéru, ekonomickou soběstačnost, orientaci cizince ve společnosti, postupné nabývání práv cizince a postupné rozvíjení vztahů mezi komunitami. Nejčastěji zmiňované problémy v oblasti práva se dle informantů týkají pobytového statusu, zaměstnání a rodinných záležitostí. Informanti uvádějí, že doprovázejí klienty na úřady, do zdravotnických zařízení a v souvislosti se vzděláním, bydlením, zaměstnáním nebo zdravotním pojištěním. Tlumočení klienti dle informantů využívají z důvodu jazykové bariéry při řešení svých záležitostí s ostatními institucemi a k přeložení úředních dokumentů. V oblasti zaměstnanosti uvádějí informanti problémy vznikající z důvodu jazykové bariéry a neznalosti legislativy. Ze zkušeností informantů jsou cizinci obsazováni do pracovních pozic, které nechtějí občané ČR vykonávat, setkávají se s problematikou klientelismu, nevyplacených mezd nebo nedodržováním zákoníku práce. Další riziko představují pro cizince agentury a nerovné jednání zmocněnců, kterým cizinci někdy důvěřují a předávají plnou moc.

### 3. Jakou pomoc mohou sociální pracovníci nabídnout a jakým způsobem probíhá proces pomoci?

Výzkumná otázka zaměřená na nabídku pomoci definovala prostřednictvím informantů základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství, ambulantní a terénní formou, zprostředkování kurzů českého jazyka, kurzů sociokulturní orientace a multikulturní aktivity. Změnu informanti registrují v podobě změny legislativy, nově jsou uzákoněny Adaptačně

integrační kurzy. Informanti detekují problémy v podobě vhodnosti zařazení některých klientů do projektu a dilema, kde je hranice poskytování odborných znalostí v oblasti práva a znalostí cizího jazyka. Integraci všichni informanti označují za oboustranný proces, ze strany cizinců spatřují rozhodující faktor v motivaci k integraci a míře odlišnosti kulturních vzorců. Za okolnosti bránící integraci cizinců považují informanti nezájem cizinců o integraci a uzavření komunity. Postoj společnosti podle informantů někdy negativně ovlivňuje postoj politiků a šíření dezinformací ze strany médií. Proces integrace zaměřený na společnost je praktikován dle informantů organizováním multikulturních setkání, která si dávají za cíl pokusit se odbourávat předsudky při osobních setkáních s cizinci a působit na mladou generaci prostřednictvím prováděné dobrovolnické činnosti s cizinci. Informanti přikládají důležitost pravidelným setkáním v podobě platformy s aktéry integrace. Informovanost klientů probíhá prostřednictvím webových stránek organizace, sociálních sítí, institucí, sociokulturních kurzů, přednášek, společenských akcí a navzájem mezi klienty.

#### **4. Jaké metody sociální práce sociální pracovníci využívají?**

Informanti označují za nejpoužívanější metodu sociální práce práci s jednotlivcem, setkávají se s prací s rodinou, nesetkávají se s prací se skupinou. Při poradenství využívají rozhovor, jehož výsledky si stále ověřují dotazováním, nasloucháním, kladením otázek a opakováním, jestli si s klientem správně rozumí. V případě delší spolupráce informanti používají individuální plánování, často se snaží zplnomocňovat klienta a využívat síťování. V rámci terénní práce informanti vyhledávají klienty depistáží, někteří informanti se setkávají s komunitní a případovou prací. Prestiž sociálních pracovníků s cizinci vnímají informanti rozdílně, informant s delší praxí hodnotí stoupající tendenci, někteří informanti jsou spokojeni a někteří prestiž hodnotí jako nulovou, ve svojí „sociální bublině“ jsou vnímáni pozitivně, ale při setkání s dalšími lidmi cítí nutnost obhajoby svojí práce.

#### **5. Jakou roli zastávají sociální pracovníci a jejich organizace v řešení pomoci cizincům?**

Roli sociálních pracovníků a jejich organizace označují informanti za zásadní, používají příměr průvodců cizinců v naší společnosti, jako náhrada absence sociální sítě. Informanti hodnotí kladně existenci pomáhajících organizací, tvorbu sítí institucí a jejich spolupráci a provázanost. Při dotazu, zda informanti mají možnost podílet se prostřednictvím organizace na tvorbě podmínek, všichni shodně odpověděli ano. Tento proces se dle informantů uskutečňuje na pravidelných setkáních pracovníků integračních center s MV ČR, prostřednictvím



monitorovacích zpráv a členstvím v Konsorciu nevládních organizací pracujících s migranty. Provázanost sítě institucí označují informanti jako dobrou v rámci ČR i krajů.

#### **6. Jakou roli v této problematice zastává stát, státní organizace, samospráva a NNO?**

Hlavní roli státu spatřují informanti ve financování, koordinaci, legislativním ukotvení, má roli kontrolní a regulační, dále je stát tvůrce podmínek integrace s demokratickým přístupem a v neposlední řadě u informantů CPIC zaměstnavatel. Roli státních institucí hodnotí informanti jako nepostradatelnou, někteří informanti kritizují přístup úředníků OAMP, vystupuje represivně se silnou měrou byrokracie. Ze strany krajů a obcí kritizují informanti jejich nezájem, pouze při vzniku problému se zapojují. Vzájemnou komunikaci jednotlivých aktérů integrace hodnotí informanti na dobré úrovni, setkávání probíhá na regionální úrovni v rámci platformy, na celostátní úrovni má koordinační úlohu MV ČR. Informanti vítají možnost osobního setkání. Problematiku v komunikaci dle informantů může způsobit lidský faktor, negativní zkušenost mají někteří informanti ze strany OAMP. Roli NNO spatřují informanti v poskytování pomoci, poradenství, přímé práci s klienty. Významný rozdíl mezi NNO a CPIC spočíval do července 2020 ve vymezení cílové skupiny, CPIC nemohlo poskytovat služby občanům EU. Další rozdíl informanti spatřují v organizační struktuře, NNO hodnotí jako flexibilnější, s více možnostmi a přístupnější vůči klientům. CPIC má dle informantů výhodu v provázanosti sítě a větší možnosti ovlivnit legislativu. Paradoxně může působit, kdy pracovník CPIC pomáhá klientovi psát odvolání proti jiné součásti MV ČR.

#### **7. Jak dochází k hodnocení výsledků poskytované pomoci?**

Dle informantů je s klienty nejčastěji sjednáváno jednorázové poskytnutí pomoci, může trvat poměrně dlouhou dobu, než je zjištěna podstata problému. Jsou dodržena pravidla diskrétnosti, anonymity, mlčenlivosti a bezplatnosti. Hodnocení služby probíhá kvantitativně, ale dle informantů to není vypovídající, zohledňují spíše kvalitativní přístup, těžko měřitelný. Klienti mohou hodnotit službu, většinou k tomu dochází přímo nebo vyplněním anonymního dotazníku, u některých klientů informanti zpětnou vazbu nezískají.

#### **8. Jak hodnotí sociální pracovníci potřebnost sociální práce s cizinci v rámci kraje a celé republiky?**

Informanti hodnotí sociální práci s cizinci jako velmi potřebnou z důvodu nekompetentnosti cizinců, kteří se potýkají s nezvládnutím běžných úkonů, cizincům v tom brání jazyková bariéra, neznalost prostředí, špatná orientace v legislativě, odlišný sociální a kulturní původ a absence

nápomocné sociální sítě, zájem ze strany klientů je dle informantů vzrůstající. Vysokou míru potřeby práce s cizinci hodnotí informanti shodně na všech úrovních, celorepublikově i regionálně, uvádějí, že kraje a obce by měly zlepšit svůj přístup, informanti zdůrazňují, že by se mělo více věnovat prevenci a práci s majoritní společností. Cíl sociální práce s cizinci informanti spatřují v konečné provázanosti a zkvalitnění života pro obě strany.

### **9. Jak hodnotí sociální pracovníci význam sociální práce s cizinci v rámci kraje a celé republiky?**

Význam sociální práce s cizinci spatřují informanti v pomoci a podpoře integrace, prostřednictvím poskytované pomoci dle informantů dochází k předcházení vzniku některých konfliktů a problémů pramenících z neznalosti jazyka, špatné orientaci ve společnosti a odlišných sociokulturních vzorců. Informanti se označují za průvodce cizinců, snaží se jim ukázat správnou cestu a návod, jak vyhledat relevantní informace. Ve vztahu ke společnosti spatřují informanti význam svojí práce v prevenci rasismu a xenofobie a mají možnost podílet se svým přístupem na formulaci názorů veřejnosti.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo analyzovat význam sociální práce s cizinci v Královéhradeckém a Pardubickém kraji pohledem sociálních pracovníků zabývajících se touto problematikou. Prostřednictvím studia odborné literatury, relevantních zdrojů a komparací obecného rámce byla sestavena teoretická východiska, která společně se získanými daty z výzkumu posloužila k celkovému shrnutí získaných výsledků práce.

Je evidentní, že z mezinárodního hlediska musí tvůrci migračních politik reflektovat migraci jako nedílnou součást vývoje, není možné zavírat oči a přehlížet problémy v jiných zemích nebo slepě přijímat pouze výhody. „*Bohatství je globální, bída lokální.*“ (Bauman, 1999, s.90) Přesuny kapitálu, devastace krajiny, reorganizace prostoru a další globalizační „operace“ mohou způsobit migrační vlnu, která zasáhne i vzdálené oblasti.

Sociální pracovníci hodnotí práci s cizinci jako velmi potřebnou, jsou připraveni poskytovat pomoc této cílové skupině a pokusit se o předání dovedností ke zplnomocnění klientů, tyto nástroje patří k jejich pracovní náplni. Důvod potřebnosti spatřují v nekompetentnosti cizinců, kteří se potýkají s nezvládnutím běžných úkonů, zásadními překážkami jsou jazyková bariéra, neznalost prostředí, špatná orientace v obsáhlé legislativě, odlišný sociální a kulturní původ a absence vlastního zdroje nápomocné sociální sítě. Ve zpracovaných výzkumech na související téma jsem se setkala se závěry o neznalosti metod sociální práce z řad pracovníků. (Ježková, 2020) U některých informantů skutečně převažovalo používání praktických postupů nad zvažováním použití vhodné metody. Otázku pro další výzkum spatřuji v tom, na kolik je z pohledu klienta cizince zásadní význam používaných metod sociální práce oproti poskytnutí relevantních a praktických dovedností ze strany sociálního pracovníka, v tomto ohledu spatřuji rozpor mezi vztahem s teorií.

Výzkum ukázal, že na sociální pracovníky jsou kladeny velké nároky z hlediska kvality osobnosti a profesionality, ale také důraz na znalosti z dalších oborů. Zde musí stále balancovat a zvažovat svoje dovednosti a zkušenosti s ohledem na odpovědnost prováděných úkonů. Spatřuji v této oblasti podnět k zamyšlení, kde je hranice v odpovědnosti sociálního pracovníka za prováděné činnosti v oblasti právních úkonů a tlumočení.

Za hlavní problém informanti označují stálé dilema v zařazení klienta do projektu, souvisí to podle nich se zdroji financování. Informanti reflektují nejistotu v politické podpoře, téma

migrace je někdy „zneužíváno“ ze strany politiků a společně s médii je tak společnosti podsouván negativní pohled na integraci a situaci v oblasti migrace.

Za hlavní úskalí v komunikaci považují informanti jednání ze strany OAMP, přičemž spatřují problém spíše v organizační struktuře než samotných úřednicích, zlepšení provázanosti a spolupráce by mohlo mít pozitivní vliv na snížení ekonomických nákladů, zkvalitnění služby a zkrácení délky zpracování jednotlivých řízení. Další výzkum by se mohl zaměřit na pracovní podmínky a postupy pracovníků OAMP s ohledem na harmonizaci vztahů s organizacemi zapojenými do sociální práce s cizinci.

Za další zajímavý námět k výzkumu považují analýzu dopadu zavedení Adaptačně-integračních kurzů od 1.1.2021, zda sociální pracovníci budou registrovat změnu v průběhu času, zda dojde prostřednictvím absolvování kurzů pro cizince ke zlepšení informovanosti cizinců. Provedení analýzy však bude možné až po uskutečnění kurzů, které se vzhledem k pandemii Covid-19 zatím nekonají, a v dostatečné časové prodlevě z důvodu reálného promítnutí do praxe.

Význam sociální práce s cizinci spatřují informanti v pomoci a podpoře integrace, prostřednictvím poskytované pomoci dle informantů dochází k předcházení vzniku některých konfliktů a problémů pramenících z neznalosti jazyka, špatné orientace ve společnosti a odlišných sociokulturních vzorců. Z výsledků výzkumu vychází, že by bylo vhodné, aby byla vyvinuta větší aktivita ze strany samosprávy, jejíž postoj hodnotí informanti jako nedostatečný, s ohledem na důraz řešení preventivních opatření oproti pokusu o eliminaci následků.

Věřím, že čtenář prostřednictvím této práce nahlédne do problematiky sociální práce s cizinci a seznámí se s komplexností poskytované služby.

## 6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. *Web apsscr*. [Online]2020 [Cit.2020-11-15] Dostupné z :<http://www.apsscr.cz/>.
- Babická, Karolína. 2011.** Migrace a vznik nových menšin. [autor knihy] Christian Harald Scheu a ed. *Migrace a kulturní konflikty*. Praha : Auditorium s.r.o., 2011. ISBN 978-80-87284-07-0
- Baršová, Andrea a Barša, Pavel. 2005.** *Přistěhovalectví a liberální stát, Imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. 1.vydání, Brno : Masarkova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3875-6.
- Bartoň, Daniel. 2011.** Koncepce řešení kulturních konfliktů. [autor knihy] Harald Christian Scheu a ed. *Migrace a kulturní konflikty*. Praha : Auditorium s.r.o., 2011. ISBN 978-80-87284-07-0
- Bauman, Zygmunt. 1999.** *Globalizace: důsledky pro člověka*. 1. vydání, Praha : Souvislost (Mladá fronta), 1999. ISBN 80-204-0817-7.
- BSZA, Mezinárodní Skupina.** Sdružení pro integraci a migraci. *Web migrace*. [Online] 2020 [Cit.2020-12-12] Dostupné z:[https://www.migrace.com/docs/komiksradka\\_final\\_1328545237.pdf](https://www.migrace.com/docs/komiksradka_final_1328545237.pdf).
- Castles, Stephen a J.Miller, Mark. 1993.** *The Age of Migration, International Population Monements in the Modern World*. New York : The Guilford Press, 1993. ISBN 0-89862-249-2.
- Centra na podporu integrace cizinců. *web integrační centra*. [Online] 2020 [Cit.2020-09-20] Dostupné z :<http://www.integracnicentra.cz/>.
- Česko.** Zákon č. 101 ze dne 25.dubna 2000, o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. částka 32. ISSN 1506-1568.
- Česko.** Zákon č. 108 ze dne 14.března 2006, o sociálních službách. *Sbírka zákonů České republiky*. částka 37. ISSN 1211-1244.
- Česko.** Zákon č. 325 ze dne 23.prosince 1999, o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*. částka 106. ISSN 1211-1244.
- Česko.** Zákon č. 326 o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. *Sbírka zákonů České republiky*. částka 106. ISSN 1211-1244.
- Česko.** Vyhláška č. 505 ze dne 29.listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Sbírka zákonů České republiky*. částka 164.
- Český statistický úřad. *Web Českého statistického úřadu*. [Online] 2020 [Cit.2020-10-21] Dostupné z :<https://www.czso.cz>.
- Diecézní katolická charita Hradec Králové. *web hk.caritas*. [Online] 2020 [Cit.2020-10-21] Dostupné z :<https://hk.caritas.cz/>.

**Drbohlav, Dušan. 2001.** Mezinárodní migrace obyvatelstva - pohyb i pobyt (Alenky v kraji divů). [autor knihy] Tatjana Šišková a ed. *Menšiny a migranti v České republice*. 1.vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2001. ISBN 80-7178-648-9

**Dvořáková, Jitka a kol., a. 2008.** *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha : Nakladatelství TRITON, 2008. ISBN 978-80-7387-097-3.

epravo. *web epravo*. [Online] 2021 [2021-01-12] Dostupné z:[https://www.epravo.cz/\\_dataPublic/sbirky/2019/sb0077-2019.pdf](https://www.epravo.cz/_dataPublic/sbirky/2019/sb0077-2019.pdf).

**Günterová, Tereza. 2005.** Sociální práce s uprchlíky. [autor knihy] Oldřich Matoušek a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2.vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2005. ISBN 978-80-7367-818-0

**Hanzalíková, Veronika. 2010.** Etika sociální práce. [autor knihy] Miroslav Kappl, a další. *Sborník z konference VI.Hradecké dny sociální práce*. 1.vydání, Hradec Králové : Gaudeamus, 2010.ISBN 978-80-7435-037-5

**Hartl, Pavel. 2003.** Poradenství. [autor knihy] Oldřich Matoušek a a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vydání, Praha : Portál, s.r.o, 2003. ISBN : 80-7178-548-2

**Hendl, Jan. 2005.** *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1.vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-040-2.

**Hervertová, Vojtěška. 2008.** Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením. [autor knihy] Kolektiv autorů. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1.vydání, Praha : Triton, 2008. ISBN : 978-80-7387-097-3

**Hnilicová, Helena a Karolína, Dobiášová. 2010.** Migranti a veřejné zdraví ve světle výzkumů. [autor knihy] monografie Kolektivní. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace*. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2010.ISBN 978-80-254-8008-3

**Janebová, Radka. 2014.** *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. 1.vydání, Hradec Králové : Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

**Janebová Radka. 2007.** Základy sociální práce. Kolektiv autorů. *Sociální práce a sociální služby*. Hradec Králové : Gaudeamus, 2007.ISBN 80-7041-809-5

**Ježková, Jana. 2020.** Zkušenosti sociálních pracovníků se sociální prací s cizinci v Jihočeském kraji ve vybraných organizacích. *Web Theses*. [Online] 2021 [Cit.2021-02-12] Dostupné z:<https://theses.cz/id/061tx9/>. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedocí práce doc.Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, Ph.D.

**Kappl, Miroslav. 2004.** *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vydání, Hradec Králové : Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-846-X.

**Klvaňová, Radka. 2011.** Koncepce řešení kulturních konfliktů. [autor knihy] Harald Christian Scheu a ed. *Migrace a kulturní konflikty*. 1. vydání, Praha : Auditorium s.r.o., 2011. ISBN 978-80-87284-07-0

**Kopřiva, Karel. 2016.** *Lidský vztah jako součást profese*. 8.vydání, v Portále sedmé, Praha : Portál, s. r. o., 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

**Levická, Jana. 2003.** Sociálně poradenstvo ako špecifické pole sociálnej práce. Kolektív autorů. *Sociální poradenství jako druh pomoci*. Hradec Králové : Gaudeamus, 2003. ISBN 80-7041-809-5

**Levická Jana. 2002.** *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava : Trnavská univerzita, 2002. ISBN 80-89074-39-1.

**Matoušek, Oldřich a a, kol. 2003.** *Metody a řízení sociální práce*. 1.vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

**Matoušek, Oldřich. 2008.** *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

Migrace online. *Web migraceonline*. [Online] 2020 [Cit. 2020-11-21] Dostupné z: <https://migraceonline.cz/>.

Ministerstvo vnitra České republiky. *Web MV ČR*. [Online] 2020 [Cit. 2020-11-21] Dostupné z :<http://www.mvcr.cz>.

Ministerstvo vnitra České republiky. *web MVCR*. [Online] 2021 [2021-01-08] Dostupné z :<https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zakladni-dokumenty-k-integracni-politice-ke-stazeni.aspx>.

**Navrátil, Pavel. 2001.** *Teorie a metody sociální práce*. 1.vydání, Brno : Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

Organizace spojených národů. *web OSN*. [Online] 2021 [Cit.2021-01-02] Dostupné z :<https://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/uprchlici.pdf>.

**Petráš, René. 2011.** Migrace a Česká republika. [autor knihy] Harald Chirstitan Scheu a ed. *Migrace a kulturní konflikty*. 1. vydání, Praha : Auditorium s.r.o., 2011. ISBN 978-80-87284-07-0

**Pfaller-Rott, Monika, a další. 2019.** Global challenges due to international refugees and migrational movements. [autor knihy] Monika Pfaller-Rott, a kol. *Social work with migrants and refugees*. 1.vydání, Ostrava : University of Ostrava, 2019. ISBN 978-80-7599-077-8

**Potocky - Tripodi, Miriam. 2002.** *Best Practices For Social Work with refugees and immigrants*. New York : Columbia University Press, 2002. ISBN 978-0-231-52909-9

**Rákoczyová, Miroslava. 2011.** Místo dole, místo nahoře: cizinci ze třetích zemí na českém trhu práce. [autor knihy] Robert Trbola, Miroslava Rákoczyová a (Eds.). *Istitucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II*. 1.vydání, Brno : Barrister & Principal, o. s., 2011 ISBN 978-80-87474-20-4

**Roubalová, Věra a Vítková, Daniela. 2002.** *Pohled do hrnce uprchlíka II*. 1. vydání, Praha : nakladatelství GplusG, s.r.o., 2002. ISBN 80-86103-52-8.

**Roubalová, Věra, Günterová, Tereza a Kostlán, František. 2005.** *Příchozí*. 1.vydání, Praha : G plus G, s.r.o., 2005. ISBN 80-86103-82-X.

**Smutek, Martin. 2005.** *Evaulace sociálních programů*. Hradec Králové : 1.vydání, Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-811-7.

**Sotoniaková, Eva. 2005.** *Teorie a metody sociální práce*. 1.vydání, Ostrava : Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-118-8.

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra. *Web SUZ MV*. [Online] 2020 [Cit.2020-10-21] Dostupné z :<http://www.suz.cz>.

**Šišková, Tatjana a ed. 2001.** *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2001. ISBN 80-7178-648-9.

**Trbola, Robert. 2011.** Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců. [autor knihy] Robert Trbola, Miroslava Rákoczyová a (Eds.). *Istitucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II*. 1.vydání, Brno : Barrister & Principal, o. s., 2011 ISBN 978-80-87474-20-4

**Trousil, Michal a Jašíková, Veronika. 2015.** *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. rozšířené vydání, Hradec Králové : Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-542-4.

**Trousil, Michal. 2011.** *Nevládní organizace a sociální práce s imigranty*. Dostupné z: <https://theses.cz/id/0ldv5d/> [Online] 2020 [Cit.2020-10-21]Univerzita Ostrava. 2011. Disertační práce. Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce prof. PhDr. Jan Keller, CSc.

**Trousil Michal. 2007.** Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. časopis *Sociální práce*. 2007. [Online] 2020 [Cit.2020-09-14] Dostupné z :[ftp://193.87.31.84/0061285/2-2007\\_socialnipracesimigranty-120116135018.pdf](ftp://193.87.31.84/0061285/2-2007_socialnipracesimigranty-120116135018.pdf)

**Truhlářová, Zuzana. 2003.** Poradenství v sociální a charitní práci. [autor knihy] Sborník příspěvků. *Sociální poradenství jako druh pomoci*. 1. vydání, Hradec Králové : Gaudeamus, 2003.ISBN 80-7041-809-5

**Vágnerová, Marie. 2004.** *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozšířené vydání, Praha : Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-802-3.

**Vavrečková, Jana. 2010.** Problematika mezinárodní migrace a integrace cizinců v aplikovaném výzkumu. [autor knihy] Kolektivní monografie. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace*. 1. vydání, Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2010.ISBN 978-80-254-8008-3



## **Seznam příloh**

Příloha č.1 Scénář otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky

Příloha č.2 Seznam nestátních neziskových organizací (NNO) působících v oblasti integrace cizinců

## **Příloha č.1 Scénář otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky**

### **Scénář rozhovoru:**

#### **Identifikační otázky:**

1. Datum rozhovoru:
2. Muž/žena:
3. Kolik je vám let?
4. Jaké máte vzdělání?
5. Na jaké pozici pracujete?
6. Jak dlouho pracujete na této pozici?
7. Jak dlouho vykonáváte praxi v sociální práci s cizinci?

#### **DVC č. 1 Jaké jsou hlavní problémy a potřeby cizinců?**

##### **Cílová skupina, pojem cizinec**

8. Specifikujte prosím cílovou skupinu, se kterou pracujete. Změnilo se vymezení cílové skupiny v průběhu času? Proč?
9. Specifikujte prosím, jak vnímáte pojem „cizinci“ v kontextu názvu zařízení (Centrum pomoci integrace cizinců, Poradna pro cizince, Integrační centrum pro cizince)?
10. Kdo tvoří hlavní skupinu klientů vaší organizace? Jak si to vysvětlujete?
11. Jaký typ pobytového statusu mají klienti, kteří mají zájem o služby vaší organizace?

##### **Problémy a potřeby cizinců**

12. Co považujete za nejzásadnější problémy cizinců? Lze situaci nějak řešit?
13. Co považujete za nejzásadnější potřeby cizinců? Lze situaci nějak řešit?
14. Jaké záležitosti klienti nejčastěji řeší s odborníkem v oblasti práva? Jak si to vysvětlujete? Máte pocit, že by se situace mohla řešit a případně jak? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
15. Jaké záležitosti klienti nejčastěji řeší při doprovázení? Jak si to vysvětlujete? Máte pocit, že by se situace mohla řešit a případně jak? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
16. Za jakým účelem vyhledávají cizinci služby tlumočení? Jak si to vysvětlujete? Máte pocit, že by se situace mohla řešit a případně jak? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
17. Jak vnímáte postavení cizinců v procesu zaměstnanosti?

18. V čem spatřujete v oblasti zaměstnanosti největší problém? Jak si to vysvětlujete? Máte pocit, že by se situace mohla řešit a případně jak? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?

**DVC č. 2 Jaká je nabídka pomoci ze strany sociálních pracovníků a jaké jsou možnosti pomoci? Jakou roli v procesu pomoci zastávají pracovníci, jednotlivé instituce, samospráva a stát?**

**Nabízená pomoc**

19. Jaké služby vaše organizace nabízí a jakou formou? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
20. Které způsoby pomoci jsou nejčastěji ze strany cizinců využívány? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
21. V jakých oblastech vaší pomoci spatřujete největší problém? Jak si to vysvětlujete? Co s tím lze dělat? Změnilo se to v průběhu času?
22. Jak vnímáte proces integrace cizinců?
- a) Vnímáte nějaký problém v tomto procesu ze strany cizinců?
  - b) Vnímáte nějaký problém v tomto procesu ze strany společnosti?
- Jak si to vysvětlujete? Co s tím lze dělat? Změnilo se to v průběhu času?
23. Jakým způsobem jsou klienti o vaší organizaci informováni? Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?

**Metody sociální práce využívané v organizaci**

24. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně depistáž? Jak si to vysvětlujete?
25. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně skupinovou sociální práci? Jak si to vysvětlujete?
26. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně terénní práci? Jak si to vysvětlujete?
27. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně komunitní práci? Jak si to vysvětlujete?
28. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně práci s dětmi a rodinou? Jak si to vysvětlujete?
29. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně metodu vytváření sítí kontaktů? Jak si to vysvětlujete?
30. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně práci s dobrovolníky? Jak si to vysvětlujete?
31. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně sociokulturní animaci? Jak si to vysvětlujete?
32. Využíváte podle vás při sociální práci s cizinci dostatečně individuální plánování? Jak si to vysvětlujete?

33. Využíváte při sociální práci s cizinci jinou, nejmenovanou metodu? Pokud ano, popište.
34. Jsou některé metody preferovány? Pokud ano, čím si to vysvětlujete? Změnilo se to v průběhu času?
35. Jsou některé metody sociální práce využívány málo? Pokud ano, čím si to vysvětlujete? Změnila se situace v průběhu času?

### **Role sociálních pracovníků a jejich organizace**

36. Jak vnímáte společenskou prestiž sociálních pracovníků, kteří pracují s cizinci? Jak si to vysvětlujete? Změnila se situace v průběhu času?
37. Jakou roli zastává vaše organizace v procesu integrace cizinců? V čem spatřujete největší problém? Jak si to vysvětlujete? Co s tím lze dělat? Změnilo se to v průběhu času?
38. Máte možnost se prostřednictvím vaší organizace podílet na tvorbě podmínek integrace? Pokud ano, uveďte, jakým způsobem. Změnila se situace v průběhu času? Pokud ano, jak si to vysvětlujete?
39. Jak hodnotíte provázanost sítě organizací zabývajících se sociální prací s cizinci v rámci kraje a celé republiky?

### **Role státu a ostatních organizací pohledem sociálního pracovníka**

40. Jakou roli v procesu pomoci zastává stát? Jak si to vysvětlujete?
41. Jakou roli v procesu pomoci zastávají státní instituce? Jak si to vysvětlujete?
42. Jakou roli v procesu pomoci zastávají kraje, obce? Jak si to vysvětlujete?
43. Jakou roli v procesu pomoci zastávají NNO? Jak si to vysvětlujete?
44. Jakým způsobem spolu komunikují jednotliví aktéři (instituce)? Spatřujete na některém stupni komunikační problémy? Pokud ano, prosím vysvětlete, v čem to spočívá a proč? Změnilo se to v průběhu času?
45. Jaký rozdíl spatřujete v roli NNO v procesu integrace cizinců oproti státním institucím (např. CPIC)? Změnilo se to v průběhu času?

### **DVC č. 3 Jakým způsobem dochází k hodnocení výsledků poskytované pomoci?**

46. Jaký je postup při sjednání zakázky s klientem? Jsou s tím spojeny nějaké problémy? Pokud ano, jaké?
47. Jakým způsobem je o vaší činnosti informována veřejnost? Změnila se situace v průběhu času?
48. Jak vnímáte zájem o nabízené služby ze strany cizinců? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

### **Efektivita**

49. Jaké nástroje slouží k hodnocení efektivity poskytované pomoci? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

50. Jakým způsobem je prováděna evaluace?

### **Zpětná vazba**

51. Jak dochází k ukončení zakázky s klientem?

52. Jakým způsobem získáte od klienta zpětnou vazbu?

53. Jaké ukazatele slouží k hodnocení výsledku práce s klientem? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

### **Potřebnost, význam**

54. Jak hodnotíte potřebnost sociální práce s cizinci v ČR? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

55. Jak hodnotíte potřebnost sociální práce s cizinci na úrovni kraje, města (obce)? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

56. V čem spatřujete největší význam sociální práce s cizinci? Změnila se situace v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?

Po ukončení rozhovoru tazatelka poděkuje informantům za vstřícnost, strávený čas a popřeje úspěch v pracovním i osobním životě.

## **Příloha č. 2 Seznam nestátních neziskových organizací (NNO) působících v oblasti integrace cizinců a přehled ostatních NNO působících na poli integrace cizinců**

Abecední seznam NNO poskytujících poradenství cizincům, působících v oblasti integrace cizinců a přehled ostatních NNO působících na poli integrace cizinců (MVCR, 2020, online)

ARCIDIECÉZNÍ CHARITA PRAHA Středisko migrace, Poradna pro a migranty a uprchlíky  
Londýnská 44, 120 00 Praha 2; web: <http://praha.charita.cz>

CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ (CIC PRAHA)  
Pernerova 32/10, 186 00 Praha 8; web: [www.cicpraha.org](http://www.cicpraha.org)

DIAKONIE ČESKOBRATRSKÉ CÍRKVE EVANGELICKÉ Středisko celostátních programů  
Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3; web: [www.scps.diakonie.cz](http://www.scps.diakonie.cz)

DIECÉZNÍ CHARITA BRNO CELSUZ Služby pro cizince  
tř. Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno; web: <http://celsuz.cz/>

DIECÉZNÍ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE Poradna pro cizince a migranty  
Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice; web: <http://cizincib.charita.cz>

DIECÉZNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ Poradna pro cizince a uprchlíky  
Šafaříkova 666/9, 500 02 Hradec Králové; web: <http://hk.caritas.cz/>

DIECÉZNÍ CHARITA LITOMĚŘICE Poradenské centrum  
Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice; web: <http://dchltm.cz>

DIECÉZNÍ CHARITA PLZEŇ Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň  
Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň; web: [www.dchp.cz](http://www.dchp.cz)

F POINT Z. S.

Masarykovo náměstí 34, 586 01 Jihlava; web: [www.fpoint.cz](http://www.fpoint.cz)

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA

Vladislavova 12, 110 00 Praha 1; web: [www.charita.cz](http://www.charita.cz)

INFO-DRÁČEK

Libušská 319/126, 142 00 Praha 4; web: <http://info-dracek.cz>

IOM – MEZINÁRODNÍ ORGANIZACE PRO MIGRACI

Argentinská 38, 170 00 Praha 7; web: [www.iom.cz](http://www.iom.cz)

KLUB HANOI/SEA-LIAISON – OBČANSKÉ SDRUŽENÍ

Libušská 319/126, 142 00 Praha 4 (u areálu Sapa); web: [www.klubhanoi.cz](http://www.klubhanoi.cz)

KOMUNITNÍ CENTRUM INBÁZE

Legerova 357/50, 120 00 Praha 2; web: [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

LA STRADA ČESKÁ REPUBLIKA, O.P.S

P. O. Box 305, 111 21 Praha; web: [www.strada.cz](http://www.strada.cz)

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

Ječná 17, 120 00 Praha 2; web: [www.meta-ops.cz](http://www.meta-ops.cz), [www.inkluzivniskola.cz](http://www.inkluzivniskola.cz)

MOST PRO – PORADNA PRO CIZINCE

17. listopadu 216, 530 02 Pardubice; web: [www.mostlp.eu](http://www.mostlp.eu)

MOZAIKA – MULTIKULTURNÍ CENTRUM

Raisova 1159, 796 01 Prostějov; web: <http://zebrik.org/mozaika/mozaika.html>

ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU BRNO)

Josefská 8, 602 00 Brno; web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU HRADEC KRÁLOVÉ)

Tř. Karla IV. 1222, 500 02 Hradec Králové; web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU OSTRAVA)

Českobratrská 2227/7, 702 00 Ostrava; web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU PLZEŇ)

sady Pětatřicátníků 48/33, 301 00 Plzeň; web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU PRAHA)

Kovářská 4, 190 00 Praha 9; web: [www.opu.cz](http://www.opu.cz)

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

U Kanálky 1559/5, 120 00 Praha 2; web: <https://poradna-prava.cz/cz/>

PORADNA PRO INTEGRACI (PPI PRAHA)

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

PORADNA PRO INTEGRACI (PPI ÚSTÍ NA LABEM)

Velká Hradební 33, 400 21 Ústí nad Labem; web: [www.p-p-i.cz](http://www.p-p-i.cz), [www.centrumcizincu.cz](http://www.centrumcizincu.cz)



SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI A MIGRACI (SIMI)

Havlíčkovo náměstí 2, 130 00 Praha 3; web: [www.migrace.com](http://www.migrace.com)

SEDM PAPRSKŮ

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

### **Přehled ostatních NNO působících na poli integrace cizinců**

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Sabinova 3, 130 00 Praha 3; web: [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR (ČHV)

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; web: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

ČLOVĚK V TÍSNI

Šafaříkova 635/24, 120 00 Praha 2; web: [www.clovekvtisni.cz](http://www.clovekvtisni.cz)

EVROPSKÁ KONTAKTNÍ SKUPINA

Bubenská 47, 170 00 Praha 7; web: [www.ekscr.cz](http://www.ekscr.cz)

FARNÍ CHARITA PRAHA 14 KYJE Podpora cizinců na území městské část Praha 14

Bobkova 34, 198 00 Praha 14; web: <http://praha14.charita.cz>

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA

Vladislavova 12, 110 00 Praha 1; web: [www.charita.cz](http://www.charita.cz)

IN IUSTITIA Pomoc obětem násilí z nenávisli – Poradna Justýna

Rybná 24, 110 00 Praha 1; web: [www.in-ius.cz](http://www.in-ius.cz)

MULTIKULTURNÍ CENTRUM PRAHA

Náplavní 1, 120 00 Praha 2; web: [www.mkc.cz](http://www.mkc.cz)

SLOVO 21

Štěpánská 1, 120 00 Praha 2; web: [www.slovo21.cz](http://www.slovo21.cz)