

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**  
*Charitativní sociální práce*

Bc. Lucie Maturová

*Sociální práce se syrskými uprchlíky v Turecku a interkulturní  
kompetence sociálních pracovníků*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Ing. Mgr. Květoslava Princová, Ph.D.

2017

## **ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu použité literatury.

Podpis .....

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní Mgr. Ing. Květoslavě Princové, Ph.D. za odborné vedení této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat komunikačním partnerům za ochotu a sdílení jejich zkušeností a organizacím ASAM a ReVi, které mi poskytly zázemí pro realizaci mého výzkumu.

Poděkování patří rovněž mé rodině za podporu během celého mého studia.

## Obsah

|  |    |
|--|----|
| Úvod .....   | 6  |
| 1. Historie a profil sociální práce v Turecku .....              | 8  |
| 1.1 Historie .....   | 8  |
| 1.2 Sociální práce.....  | 9  |
| 1.3 Sociální pracovník .....                                     | 10 |
| 1.4 Atributy sociální práce.....                                 | 11 |
| 2. Migrační a azylová politika Turecka.....                      | 15 |
| 2.1 Migrant .....  | 15 |
| 2.2 Uprchlík .....   | 16 |
| 2.3 Azylant.....   | 17 |
| 2.4 Dočasná ochrana.....   | 17 |
| 2.5 Historický vývoj migrační a azylové politiky v Turecku ..... | 18 |
| 2.6 Současná situace v Turecku.....                              | 23 |
| 3. Sociální práce s uprchlíky .....                              | 25 |
| 4. Interkulturní kompetence sociálního pracovníka .....          | 27 |
| 4.1 Kompetence v sociální práci.....                             | 27 |
| 4.2 Interkulturní kompetence.....                                | 28 |
| 4.2.1 Interkulturní porozumění.....                              | 29 |
| 4.3 Sociální práce se Syřany v Turecku.....                      | 33 |
| 5. Výzkumná část .....   | 36 |
| 5.1 Cíl výzkumu.....   | 37 |
| 5.2 Metodologický postup .....                                   | 37 |
| 5.3 Hledání výzkumného souboru .....                             | 38 |
| 5.4 Komunikační partneři .....                                   | 39 |
| 5.5 Interview a jeho fáze.....                                   | 41 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.6   | Fixace dat.....  | 42 |
| 6.    | Výsledky analýzy dat .....   | 43 |
| 6.1   | Způsob vnímání syrských uprchlíků očima sociálních pracovníků..... | 43 |
| 6.2   | Rozdíly v sociální práci se Syřany.....                            | 44 |
| 6.2.1 | Jazyková bariéra .....   | 44 |
| 6.2.2 | Postavení mužů a žen .....   | 45 |
| 6.2.3 | Kulturní odlišnost .....   | 46 |
| 6.2.4 | Trauma z války .....   | 48 |
| 6.3   | Překážky integrace Syřanů do turecké společnosti.....              | 49 |
| 6.3.1 | Jazyk.....   | 49 |
| 6.3.2 | Vzdělání.....  | 50 |
| 6.3.3 | Práva Syřanů.....  | 51 |
| 6.3.4 | Uzavřená turecká společnost .....                                  | 52 |
| 7.    | Závěrečná zpráva a diskuze.....                                    | 55 |
| 7.1   | Pohled na Syřany .....   | 55 |
| 7.2   | Specifika v sociální práci se Syřany .....                         | 55 |
| 7.3   | Problémy integrace .....   | 57 |
| 7.4   | Limity výzkumu.....  | 58 |
|       | Závěr.....   | 59 |
|       | Použité zdroje .....   | 61 |
|       | SEZNAM TABULEK.....  | 65 |
|       | SEZNAM OBRÁZKŮ .....   | 65 |
|       | SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....                                     | 66 |

## Úvod

Již je tomu 6 let co propukla válka v Sýrii, která se stala jednou z největších humanitárních katastrof všech dob. Díky konfliktu na území Sýrie muselo své domovy opustit na 11 milionů obyvatel, to je ve srovnání tolik obyvatel jako má celá Česká republika. Někteří lidé se stali vnitřními uprchlíky uvnitř Sýrie a jiní se vydali hledat útočiště za hranice svého státu.

Důležitým impulsem pro výběr tématu mé diplomové práce pro mě byla zkušenost z podzimu 2015, kdy jsem měla možnost vyjet na pár dní jako dobrovolník do uprchlického tábora do slovinského města Dobova, které se nachází blízko hranic s Chorvatskem, pomáhat s distribucí humanitární pomoci. Díky této zkušenosti jsem se i zaměřila na výběr své studijní stáže v organizaci zabývající se pomocí uprchlíků.

Diplomová práce, kterou nyní držíte v rukách, se zaměřuje na téma sociální práce a syrské uprchlíky v Turecku. Přesněji však na sociální pracovníky pracující se syrskými uprchlíky a jejich interkulturní kompetence.

Cílem mé diplomové práce je zjistit, *co to znamená být sociálním pracovníkem v Turecku* a na základě mého výzkumu zjistit z výpovědí sociálních pracovníků pracujících se syrskými uprchlíky v Turecku, *jakým způsobem vnímají kulturní rozdílnost svých klientů a jak se s kulturní rozdílností vyrovnávají při výkonu své profese.*

Sociální práce s migranty a uprchlíky je v současné době čím dál více důležitější z důvodů navyšujícího se počtu osob, které opouští své domovy a přesouvají se za hranice svých států. Sociální pracovníci poté působí jako taková "spojka" mezi svojí společností a nově příchozími. Pomáhají svým klientům překonat úskalí integrace do majoritní společnosti a celý tento proces urychlit díky poskytování poradenství. Pro každého sociálního pracovníka je velice důležité znát a hlavně chápat sociokulturní pozadí svých klientů. Během práce se svými klienty, sociální pracovník musí každého klienta nejen respektovat, ale při práci s ním zohledňovat rozdílné kulturní zvyky a tradice.

Tato diplomová práce je rozdělena na dvě části. První, která je teoretická a na druhou výzkumnou část.

V první kapitole práce se zaměřím na historii a profil sociální práce v Turecku. Budou zde vysvětleny historické souvislosti, jak se sociální práce v Turecku postupně vyvíjela a profilovala. Dále se podíváme na důležité pojmy, jako jsou sociální práce, sociální pracovník

a atributy sociální práce. Druhá kapitola si klade za cíl podat ucelený přehled o migrační a azylové politice Turecka a nastínit její postupný vývoj. Nejprve se však zaměřuje na vymezení důležitých pojmů, které je potřeba rozlišovat, jako je migrant, uprchlík a azylant. Také se věnuje vysvětlení pojmu dočasná ochrana, se kterým se dále v práci pracuje. Ve třetí kapitole se podíváme na sociální práci s uprchlíky ze všeobecného hlediska. V kapitole číslo 4 se zaměříme na interkulturní kompetence sociálních pracovníků. Nejprve si představíme soustavu kompetencí a poté se podíváme blíže na interkulturní kompetence a jednu z kompetencí - interkulturní porozumění. Také se zde dozvíme o sociální práci se Syřany v Turecku. Kapitola pět nás provází metodologickým postupem výzkumu. Šestá kapitola poskytuje data týkající se sociálních pracovníků, kteří pracují se syrskými uprchlíky a jejich pohled na své klienty, rozdíly v práci se Syřany a Turky, nebo hlavní překážky pro integraci Syřanů do majoritní společnosti. V poslední sedmé kapitole je shrnutí získaných poznatků.

## **1. Historie a profil sociální práce v Turecku**

V této kapitole se zaměřuji na historii a profil sociální práce v Turecku. Budu se zde snažit o vysvětlení základních pojmů, které jsou důležité, pro lepší orientaci v práci.

První podkapitola má za cíl nastínit historii vzniku sociální práce v Turecku a v porovnání se světem. Dále se budu snažit podat základní informace o sociální práci jako takové, jakým způsobem je v Turecku definována. Podíváme se na definice sociální práce, a jak je definován sociální pracovník. Také zde vysvětlím další pojem - atributy sociální práce.

### **1.1 Historie**

Sociální práce tak jak ji známe dnes, vznikla teprve v 19. a 20. století. (Navrátil, 2001:7) V tomto období začíná být přijímána představa o celospolečenské spravedlnosti a začíná se otvírat politická debata o adekvátním vytváření a rozdělování zdrojů sociálního blahobytu. (Matoušek, 2012:98)

V západní společnosti má sociální práce již dlouholetou tradici, která se postupně vyvíjela a vylepšovala. První školy začaly vznikat na počátku 20. století. V Turecku tomu bylo podobně, sociální práce se utvářela již v Osmanské říši, kde byla založena spíše na charitě, kterou můžeme rozdělit do 3 částí: pomoc uvnitř rodiny, náboženská pomoc (Zakát) a různé profesionální organizace nebo nadace, například Turecký červený půlměsíc, který byl založen roku 1868. (Buz, 2016)

Sociální práce dnešní podoby se začala utvářet o trochu později. V roce 1959 byl založen Institut sociální práce a první škola na vzdělávání sociálních pracovníků se objevila roku 1961 - univerzita Hacettepe v hlavním městě Ankara, která byla podporována organizací Spojených Národů. (Çifci, 2008) První studenti ukončili řádně studium v roce 1965. Také v roce 1965 byla Univerzita Hacettepe přijata Mezinárodní asociací škol sociální práce. (Bulut, 2003) Téhož roku také byla založena Unie sociálních pracovníků, která se změnila v roce 1970 na Asociaci sociálních pracovníků (SHUD). Postupně vznikaly nové oddělení na univerzitách se zaměřením na sociální práci a nyní je možnost studovat tento obor na 39 univerzitách v Turecku.

Roku 1983 byl založen Úřad sociální práce a ochrany dětí (SHCEK), který se stal největším státním orgánem zaměstnávající nejvíce sociálních pracovníků, kteří mohli poskytovat služby na úrovni jednotlivců, komunit a rodin. Také to bylo důležitým krokem



pro centralizování ustanovení systému o sociálních službách. V roce 2011 vzniklo Ministerstvo pro rodinu a sociální politiku. (Buz, 2016)

## 1.2 Sociální práce

Pokud bychom chtěli definovat, co je to sociální práce, máme na výběr hned několik definic. Například autor Matoušek popisuje ve svém Slovníku, že sociální práce je: „Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě tohoto pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je tedy hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“ (Matoušek, 2008:213)

Podle Mezinárodní federace sociálních pracovníků zní definice takto: Sociální práce je profesí a akademickou disciplínou, která se zabývá uplatněním společenské teorie a výzkumu ke studiu a zlepšení kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. To zahrnuje využití ostatních společenských věd jako prostředku ke zlepšení životních podmínek a změně postoje společnosti k chronickým problémům. Sociální práce se snaží o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce, skupin a společností. Sociální pracovníci mohou pracovat ve výzkumu, praxi nebo vyšším vzdělání. Výzkum často směřuje do oblastí sociální politiky, veřejné správy, hodnocení sociálních programů, a mezinárodního nebo komunitního rozvoje. (IFSW, 2014)

Dle turecké Asociace sociálních pracovníků je cílem sociální práce:

- Zlepšit schopnosti zvládnání a řešení problémů
- Nápomoci lidem najít cestu k systémům, které mohou poskytnout vhodné zdroje, nebo prostředky
- Zaměřit se na služby, které poskytují příležitosti lidem s cílem přispět k rozvoji a pokroku sociální politiky, aby byly posíleny skupiny zranitelných lidí
- Rozvíjet sociální spravedlnost, rozvoj odborných znalostí a dovedností a jejich převedení do praxe sociálních služeb (SHUD, 2015)

Určit konkrétní přehled cílů sociální práce je vzhledem k rozdílům mezi jednotlivými kulturami a zeměmi, jak v teoretickém, tak v praktickém pojetí sociální práce, nemožné. „Payne proto oprávněně soudí, že sociální práce je „sociálně konstruovaná činnost“, kterou lze pochopit jen ve vazbě na sociální a kulturní kontext, v němž vznikla.“ (Matoušek, 2003:12)

### **1.3 Sociální pracovník**

Matoušek ve své knize Slovník sociální práce popisuje sociální pracovníky, jako osoby pomáhají jednotlivcům, rodinám skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. (Matoušek, 2008:213)

Pokud se podíváme do legislativy České republiky, podle zákona o sociálních službách je sociální pracovník definován: 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, kde odborná způsobilost je chápána jako ukončené vzdělání v akreditovaném oboru se zaměřením na sociální práci, či sociální pedagogiku. (Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb.).

Turecká Asociace sociálních pracovníků uvádí definici sociálního pracovníka takto:

- Sociální pracovník absolvoval minimálně tříleté studium se zaměřením na sociální práci na univerzitě a získal znalosti a kompetence pro povolání sociálního pracovníka. Úkolem sociálního pracovníka je vytvořit profesionální vztah, který nabídne odbornou pomoc, příprava přezkoumání a vyhodnocení zpráv.
- Sociální pracovník řeší problémy jednotlivce, skupiny, rodiny, komunity a společnosti, shromažďuje informace o klientovi a klientském systému, díky kterým je schopen stanovit požadavky klientů s využitím společenských teorií. Sociální pracovník je kompetentní a způsobilý provádět výzkum v oblasti sociálních služeb a

má schopnosti interpretovat odbornou literaturu, umí vyjednávat mezi konfliktními skupinami.

- Sociální pracovníci vykonávají svou praxi v rámci principů sociálních služeb, hodnot a dle etického kodexu. Berou v úvahu zásady lidských práv, sociální spravedlnost, rovnost, individualitu jedince, lidskou důstojnost a bojují proti všem formám předsudkům a diskriminace ve společnosti. (SHUD, 2016)

V turecké legislativě se vyskytuje podobný zákon jako je zákon o sociálních službách 108/2006. Je to zákon z roku 1986 o poskytování sociálních služeb a solidaritě<sup>1</sup>, který se zaměřuje na poskytování pomoci občanům a migrantům či uprchlíkům žijícím v Turecku, kteří se nachází v tíživé životní situaci.

## 1.4 Atributy sociální práce

Sociální práce je chápána jako profese, abychom mohli povolání považovat za profesi, musí splňovat několik charakteristik. Greenwood (1954) označil pět základních atributů, kterými se profese vyznačuje. Na základě těchto atributů je možné rozlišit profesi od non-profese, kde rozdíl spočívá v tom, že atributy jsou naplněny v různé míře.

Jedná se o tyto atributy:

***Systematická teoretická základna a specifické praktické dovednosti*** – Jedná se o dovednosti charakteristické pro profesi, vycházejí z vědomostí. Profesionál by měl správně zvolit a aplikovat vhodnou strategii intervence na základě celkového zhodnocení situace, teoretických znalostí i praktických dovedností. Orientaci v teorii zajišťuje akademický vzdělávací systém. Jedná se tedy o znalosti a dovednosti, které běžný člověk nemá, proto ani klienti nejsou schopni hodnotit práci profesionála.

V Turecku je možné studovat sociální práci na 39 univerzitách. Každý jedinec, který absolvuje obor sociální práce na univerzitě, získá teoretické znalosti důležité pro vykonávání profese sociálního pracovníka.

***Autorita profese u klientům*** - Klient často nedokáže určit, své potřeby a způsob naplnění. Klienti schopni identifikovat své potřeby a možná řešení obtížných situací, pak často mívají problémy s výběrem řešení, které nejlépe odpovídá jejich situaci. Autorita profese je základním zdrojem přesvědčení klienta, že profesionál mu je nápomocen v naplnění potřeb. Autorita profesionála je však často omezena oblastí, ve které má vzdělání.

---

<sup>1</sup> The Law of Encouraging Social Assistance and Solidarity

Díky získanému vzdělání v oboru sociální práce každý sociální pracovník získá i kompetence potřebné pro vykonávání profese. Tyto kompetence sociálního pracovníka více rozebereme v kapitole číslo 4.

***Autorita uznávaná společností*** – každá profese se snaží přesvědčit společnost, aby stvrdila její autoritu určitými privilegii. Jde např. o definování potřebného vzdělání pro vykonávání profese - profesní kontrolu nad vzdělávacími středisky, akreditacemi a obsahy studijního programu. Zástupci profese se také snaží o právní ochranu profese sociální pracovník a o relativní nezávislost, co se týče standardů profesionálního jednání. V naší společnosti jsou předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka chráněny zákonem.

Jak již jsem zmínila výše, v Turecku je sociální práce specifikována zákonem o sociálních službách a solidaritě z roku 1986. Tento zákon vymezuje, jaké vzdělání je potřebné pro vykonávání profese a obsah studijního programu sociální práce.

***Kultura profese*** – Každá profese funguje na bázi formálních a neformálních skupin. Vzájemné interakce mezi členy těmito skupin vytváří kulturu profese, která je složena z hodnot, norem a symbolů. Normy profesní skupiny slouží jako průvodce v různých sociálních situacích (etický kodex, standardy kvality péče, provozní řád organizace apod.). Mezi symboly patří žargon, stereotypy, způsob oblékání, historie apod. V neposlední řadě patří do kultury profese étos povolání - přesvědčení, že výkon profese vyžaduje plné nasazení celé osobnosti sociálního pracovníka.

V Turecku se sociální práce vyvíjela o něco později než Evropě, jak jsem již popsala v první části této kapitoly, avšak sociální práce je založena na hodnotách a normách, které by měl každý sociální pracovník dodržovat.

***Etický kodex*** – Vyvarování se zneužití moci a privilegií, každá profese zpravidla deklaruje základní hodnoty a rozvádí je v etickém kodexu, jehož pomocí profese reguluje jednání svých členů. Etický kodex může být formální a neformální. Obsahuje základní hodnoty profese, které by měl profesionál dodržovat. Tyto hodnoty totiž určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu sociální pracovník použije, nebo jak se zachová při řešení etických dilemat. (Nečasová, 2003:33) Hodnoty profese a etický kodex však nejsou jediným měřítkem hodnocení praxe. Patří sem také morálka jedince. (Nečasová, 2003:41)

Etické kodexy sociálních pracovníků vydávají profesní asociace a většinou vždy vycházejí z hlavního etického kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků, který byl přijat roku 2004 v Adelaide.

Podle Levy (1993) a Banks (2004) se etické kodexy vytvářejí především z těchto důvodů:

- kodex říká, co je poslání, ideál a základní cíle profese
- zabezpečení vedení a inspirace členům profese, kteří jsou díky kodexu povzbuzováni k etické vnímavosti a reflexi, kodex udává pravidla správného jednání, je průvodcem dobré praxe.
- vytváření a udržování profesní identity - pomocí vyhlášení ideálu služby, základních etických principů a způsobu jednání, které očekávají od profesionála členové profese
- zdůraznění statusu profese - díky samotné existenci kodexu, protože je považován za charakteristický znak profese
- kodex slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe - jako podklad pro posouzení stížností a k disciplinárním účelům v případě profesionálního pochybení
- kodex chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče. Jedná se o důvěryhodnost profesionála - jeho jednání má být v harmonii s předpokladem. (Nečasová,2008:93-94)

Etický kodex Turecké asociace sociálních pracovníků (Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları) je odvozen od etického kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků (Adelaide, 2004). Bohužel jeho znění je pouze v Tureckém jazyce na oficiálních stránkách Turecké asociace sociálních pracovníků, nikde se mi nepodařilo najít překlad do Anglického jazyka a z toho důvodu ho tu neuvádím.<sup>2</sup>

Bisman (1994) k výše popsaným atributům přidává ještě jako zvláštní body - důležité profesní hodnoty (respekt ke klientům, nestrannost) a oddanost poslání sociální práce (vnitřní přesvědčení), jejichž dodržování je znakem profesionality pracovníků. (Nečasová, 2008:81-83)

Někteří autoři se však zastávají názorů, že sociální práce je spíše něco jako semiprofese, z důvodu nesplnění všech výše zmíněných atributů. Zastánci tohoto názoru argumentují tím, že sociální práce není profesí, která by měla pevný teoretický základ, že

---

<sup>2</sup> Plné znění v Tureckém jazyce:

<http://www.shudernegi.org/?pnun=42&pt=+Etik+%C4%B0lke+ve+Sorumluluklar>

sociální pracovníci nedisponují žádnými monopolními speciálními dovednostmi, na které by si mohli činit nárok, a že k profesi sociálního pracovníka se společnost obecně staví ambivalentně, sociální pracovníci nemají nijak zvlášť velkou autoritu. (Nečasová, 2003: 41)

Ráda bych zde uvedla malé shrnutí této kapitoly. Sociální práce v Turecku, jak jsme se dozvěděli, se rozvíjela později než v Evropě, kde hlavním důvodem se jeví turecká kultura, která měla v minulosti silně rozvinutou kulturu pomoci uvnitř rodiny. Později se v Turecku vytvářela sociální práce do podoby, tak jak ji známe dnes. Dále jsme se dozvěděli, že sociální práce v Turecku funguje podobně jako ve světě, kdy sociální pracovníci jsou sdruženi Asociací sociálních pracovníků v Turecku, která je členem Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Od toho se také odvíjí hodnoty a popis profese sociálního pracovníka, které jsou podobné například jako u nás v České republice. Etický kodex sociálních pracovníků v Turecku je odvozen od toho, který byl vydán Mezinárodní federací sociálních pracovníků. K tomu aby člověk mohl vykonávat profesi sociálního pracovníka, musí získat vzdělání, které je definováno Asociací sociálních pracovníků a v zákoně o poskytování sociálních služeb a solidaritě. Dále jsme si představili atributy sociální práce, které nám určují, jak by měl správně sociální pracovník vypadat a jak se chovat.

Díky této kapitole jsme si mohli udělat představu o tom, jakým způsobem funguje sociální práce v Turecku. Zjistili jsme, že sociální práce je založena na podobném principu jako v České republice a ve světě.

## 2. Migrační a azylová politika Turecka

Migrační a azylová politika každé země je velice důležitá, od ní se odvíjí, jakým směrem se země ubírá v otázkách migrace, či jak země zodpovědně přistupuje k problému uprchlictví. Od migrační a azylové politiky se také odvíjí sociální práce s migranty a uprchlíky, protože právě migrační a azylová politika udává práva migrantům v dané zemi.

Co je to migrace? Migraci můžeme chápat jako přesun lidí z jednoho místa na druhé za účelem dlouhodobého pobytu. Je velice těžké přesně určit definici migrace, protože neexistuje jedna jediná. (Čerňanská, 2017)

V této kapitole se zaměřím na migrační a azylovou politiku v Turecku. Nejdříve ale považuji za důležité, jasně vymezit pojmy v čem se liší migrant od uprchlíka, protože tyto pojmy jsou v médiích každodenně zaměňovány. Dále vysvětlím pojem azylant, a co si můžeme představit pod pojmem dočasná ochrana. Také se pokusím nastínit stručný přehled migrační a azylové politiky Turecka, její vývoj, nejvýznamnější zákony a v poslední části současnou situaci v Turecku.

### 2.1 Migrant

Na mezinárodní úrovni zatím neexistuje obecně uznaná definice migranta. Migranty lze chápat osoby, které se dobrovolně rozhodnout odcestovat pro svůj prospěch, nezávisle na vnějších okolnostech. Tento pojem se tedy vztahuje na osoby a rodinné příslušníky, které se přesunuly do jiného státu, či regionu za lepšími ekonomickými, společenskými podmínkami, nebo zlepšení životní perspektivy. OSN definuje migranta, jako osobu zdržující se déle než 1 rok v zahraničí, bez ohledu na to, zda je migrant v zemi legálně, či nelegálně a bez ohledu, zda byla migrace dobrovolná, nebo nedobrovolná. (IOM, 2011)

V Encyklopedii migrace můžeme najít definici od Čerňanské (2017): „Migranti si volí odchod ne kvůli přímému ohrožení pronásledováním nebo smrtí, ale především, aby zlepšili svou životní situaci skrze nalezení práce, v některých případech lepší přístup ke vzdělání, aby se připojili ke své rodině a podobně. Na rozdíl od uprchlíků, kteří se nemohou bezpečně vrátit domů, migrantům po návratu domů nic nehrozí.“

Protože se v médiích často mluvilo o ekonomických migrantech a uprchlících společně. Společnost mnohdy neví, jaký je opravdový rozdíl mezi těmito 2 termíny. Z toho důvodu považuji za důležité vymezit pojem ekonomický migrant.

Ekonomický migrant je osoba, která odejde ze země původu a usadí se za hranicemi, aby zvýšila svojí životní úroveň. Ekonomický migrant může být rovněž označení pro osoby, které se vydají za hranice z důvodů lepšího zaměstnání. (IOM, 2011)

Rozdíl mezi ekonomickým migrantem a uprchlíkem je většinou nejednoznačný. Co vypadá jako ekonomický motiv migrace, může ve skutečnosti zahrnovat i další motivy jako například politický motiv, když rozdílné politické názory jedince vedou k vážným problémům spojeným s ekonomickým zaopatřením rodiny, či z důvodu náboženství. (UHNCR, 2011:15)

## 2.2 Uprchlík

Člověk, na kterého můžeme nahlížet jako na uprchlíka, musí z právního pohledu splňovat tyto 2 podmínky:

- 1) Tento člověk opustil svou vlast z důvodu hrozby vážné újmy, která je obsažena v jednom z mezinárodních právních předpisů, kde jsou jasně stanoveny důvody.
- 2) Jeho vlastní stát mu v situaci ohrožení nebyl schopen poskytnout pomoc, nebo je hrozbou on sám.

Rozhodnutí uprchlíka opustit svoji vlast na základě těchto 2 podmínek tudíž není dobrovolné. (Tatcheva, 2017)

Problém uprchlictví se do mezinárodního práva dostala až začátkem 20. století. V současném mezinárodním právu se vymezuje uprchlický status a práva uprchlíků v Úmluvě o právním postavení uprchlíků z roku 1951, která byla modifikována Protokolem roku 1967. Tyto oba dokumenty byly přijaty na úrovni OSN. (Šturma, 2012:24)

Úmluva (1951) a Protokol (1967) obsahují tři typy ustanovení, mezi které patří ustanovení se základní definicí, kdo je a není uprchlík. Druhé ustanovení obsahující definici právního postavení uprchlíků a jejich práv a povinností v hostitelské zemi. Poslední třetí ustanovení definující povinnosti států a úlohy Vysokého komisaře pro uprchlíky. (Šturma, 2012:25)

Plné znění definice uprchlíka z Úmluvy (1951) upravená Protokolem (1967) zní takto: „Pojem „uprchlík“ se vztahuje na kteroukoliv osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodu rasových, náboženských nebo národnostních, nebo z důvodu příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti, totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti



nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit.“ (UHNCR, 1967)

Také pokládám za důležité vysvětlit termín tak zvaných IDPs - Internally Displaced Persons, neboli vnitřně přesídlených osob. Někdy se jim také říká vnitřní uprchlíci.

Pojmem vnitřní uprchlíci slouží k označení skupiny lidí, kteří byli donuceni opustit své domovy z důvodů ozbrojeného konfliktu, násilí, porušování lidských práv, nebo z důvodů přírodních katastrof, či katastrof způsobené člověkem. Vnitřní uprchlíci se od uprchlíků nijak neliší, obě skupiny většinou prchají ze svých domovů ze stejných důvodů. Jediným rozdílem je, že vnitřní uprchlíci nepřekračují hranice svého státu. (UHNCR, 2000)

„Vnitřní uprchlíci žijí v mnohem větší nejistotě. Mohou se ocitnout v pasti vnitřního konfliktu a nemají kam jít. Jejich osud je v rukou lidí, kteří vládou v jejich zemi, kteří v nich mohou vidět "nepřátele režimu." Nejsou chráněni žádnými zvláštními mezinárodními instrumenty a dohody, jakými je například ženevská Úmluva o právním postavení uprchlíků, se v případě vnitřních uprchlíků aplikují jen velmi těžko.“ (UHNCR, 2000)

### **2.3 Azylant**

Dalším důležitým pojmem, který musíme rozlišit je azylant. Za azylanta je považována osoba, které byl udělen azyl – jedná se o ochranu, kterou poskytuje stát příslušníkovi třetí země, nebo osobě bez státní příslušnosti, která se ve svém státě původu, či trvalého bydliště nemůže zdržovat z oprávněné obavy před jejím pronásledováním pro svoji rasu, národnost, náboženské vyznání, politické přesvědčení či příslušnost k určité společenské vrstvě. (IOM, 2011:26)

Uprchlík tedy může být i azylantem, nicméně ne každý azylant musí nutně naplňovat definici uprchlíka. Každý stát si může určit i další důvody, pro které azyl udělí (konkrétní důvody udělení azylu si určuje každý stát samostatně, musí je však stanovit v souladu se svými mezinárodními závazky). Status azylanta se uděluje na neomezenou dobu. (Chaloupková, 2017)

### **2.4 Dočasná ochrana**

Někdy se může stát, že v případě propuknutí konfliktu a náhlého přívalu žadatelů o azyl stát může nabídnout "dočasnou ochranu". V těchto situacích mohou být lidé urychleně přijímáni do zemí, kde jim nehrozí nebezpečí, ovšem bez jakékoli záruky trvalého útočiště. "Dočasná ochrana" tak může být ve výjimečných situacích prospěšná jak pro vlády zemí,

tak pro žadatele o azyl. Je to však pouze doplněk, který nemůže nahradit širší ochranná opatření obsažená v Úmluvě, např. uprchlický azyl. (UHNCR, 2002)

Jak uvádí Šturma ve své knize (2012): dočasnou ochranu můžeme považovat za takovou výplň mezery, která vznikla uplatňováním posuzování individuální žádosti podle Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951 od jejího přijetí. Doplnuje přístup Úmluvy k uprchlíkům jako k jednotlivcům, který není v případě masového útěku lidí příliš efektivní.

Dočasná ochrana je chápána jako prozatímní opatření, na které by postupně mělo navazovat dlouhodobé řešení problému. Většina programů dočasné ochrany nabízí ochranu každé osobě, která uprchla z oblasti obecně rozšířeného konfliktu, popřípadě z oblasti, kde byla a jsou závažně porušována lidská práva. Dočasná ochrana by už pouze podle názvu neměla trvat věčně. (Inkluzivní škola, 2013)

## **2.5 Historický vývoj migrační a azylové politiky v Turecku**

V minulosti bylo Turecko většinou známé jako země, ze které se spíše emigrovalo. Největší emigrace začala v 60. letech 20. století a to především do zemí západní Evropy, hlavně do západního Německa. Tato migrace postupně pokračovala skrze slučování rodin. Turecko také bylo proslulé, jako tranzitní země pro ilegální přistěhovalce do Evropy z Asijských zemí jako je Afghánistán, Bangladéš, Pákistán, Irán a Irák. (Kirişci, 2003)

Toto se ale nyní hodně mění a Turecko se postupně stává hostitelskou zemí pro mnoho uprchlíků. Díky poloze Turecka, které na východě sousedí se zeměmi, jako je Sýrie, Irák, Irán, Arméni, Gruzie a na západě s Bulharskem a Řeckem.

Nyní se pokusím nastínit nejdůležitější zákony týkající se migrantů a uprchlíků a jejich postupný historický vývoj.

**Tabulka č. 1 Hlavní zákony a nařízení týkající se migrantů a uprchlíků v Turecku**

| Rok       | Název v Českém jazyce                                     |
|-----------|---|
| 1934/2006 | Zákon o pobytu č. 2510/ Zákon o pobytu č. 5543 – obnovení |
| 1951/1967 | Úmluva a Protokol o právním postavení uprchlíků           |
| 1994      | Nařízení o azylu  |
| 2003      | Zákon o pracovním povolení pro cizince č. 4817            |
| 2005      | Akční plán o migraci a azylu                              |
| 2013      | Zákon o cizincích a mezinárodní ochraně č. 6458           |
| 2014      | Nařízení o dočasné ochraně                                |
| 2016      | Dohoda EU s Tureckem o uprchlících                        |

Jeden z prvních zákonů je Zákon o pobytu cizinců, č. 2510<sup>3</sup> z roku 1934, který upravuje formálně pobyt cizinců na území Turecka, "[omezuje] právo na azyl a imigraci mají pouze osoby, které jsou "tureckého původu a kultury." Jinými slovy, Albánci, Bosňáci, Pomaci (bulharští muslimové), Tataři, a Turci, převážně z Balkánu, se budou moci přistěhovat do Turecka, zatímco jiní budou čelit mnohem větším překážkám. Menšiny, které nejsou vyznání sunnitských muslimů, to znamená, že každý z Arménů a Asyřanů po Řeky a Židy, stejně jako neasimilovaní Kurdové a Alevité, nebudou mít lehkou cestu se do Turecka přistěhovat. (Kirişci, 2003)

Zákon byl postupně upraven v roce 2006, č. 5543, kde ale důraz na „turecký původ a kulturu“ je zachován. Z toho je zřejmé, že tento zákon usnadňuje získání občanství v krátkém časovém období hlavně jednotlivcům, kteří spadají do skupiny jedinců tureckého původu a kultury. (Öner a Genç, 2015:26)

Až do roku 1951 Turecko nemělo žádné jiné zákony upravující pobyt cizinců na jeho území. V roce 1951 se však Turecko připojilo k Úmluvě vytvořené OSN o právním postavení uprchlíků a k Protokolu (1967), ale na rozdíl od ostatních zemí si Turecko ponechalo „geografickou výjimku,“ která umožňuje uznat právo na azyl pouze Evropanům. (Kirişci, 2014:8)

<sup>3</sup>Law on Settlement No. 2510. Volně přeloženo z: <http://www.migrationpolicy.org/article/turkey-transformation-emigration-immigration>

Od roku 1923 až do roku 1997 více než 1,6 milion lidí imigroval do Turecka hlavně z Balkánských zemí. Během Studené války tisíce žadatelů o azyl přišlo z Východní Evropy a Sovětského svazu. V 80. letech se situace začala měnit a do Turecka přicházelo stále více žadatelů o azyl z Iránu a Iráku. Turecko také zažilo velký příval uprchlíků, převážně Kurdského původu, z Iráku v letech 1988 a 1991. Dále také velký přísun Albánců, bosenských muslimů, Pomaků a Turků v letech 1989, 1992-1995 a 1999. (Kirişci, 2003)

Díky přísunu uprchlíků z Balkánu a Středního Východu byla v roce 1994 uvedena v platnost legislativa nazvána Nařízení o azylu. Díky tomuto nařízení museli žadatelé o azyl jak z evropských zemí, tak z ne-evropských zažádat u příslušných tureckých orgánů a vedle toho u Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR). Pokud bylo zažádání o poskytnutí azylu odůvodněné, žadateli byla poskytnuta dočasná ochrana, dokud jeho status nebyl potvrzen UNHCR. (Öner a Genç, 2015:27)

Kolem roku 2000 nastalo plno změn, Turecku byl udělen tzv. status kandidátské země na vstup do Evropské unie a začaly postupné změny v legislativě. Turecko začalo dělat postupné kroky k naplnění požadavků EU v oblasti spravedlnosti, svobody a bezpečnosti, které se také týkaly z velké části migrace a udělování azylu. Jako například zákon o pracovním povolení pro cizince č. 4817 z roku 2003, který usnadnil získat pracovním migrantů jejich dokumenty. Tento zákon vypovídal o postupném otevírání se Turecka pro pracovní sílu z jiných zemí. V zákonu ale nebyly uvedeny žádné speciální podmínky pro žadatelé o azyl, osoby s dočasnou ochranou, nebo uprchlíky. (İçduygu, 2015:5-6)

V březnu 2005 Turecko představilo Akční plán o migraci a azylu (Action plan on Asylum and Migration) pro adoptování Acquis<sup>4</sup> z Evropské unie. Díky tomu měl Akční plán za úkol přiblížit tureckou legislativu na úroveň členských zemí EU. (Öner a Genç, 2015:27)

Postupně se však situace v Turecku začíná rapidně měnit a do země přichází stále více nelegálních imigrantů ze Středního Východu. V roce 2008 obdrželo Turecko vlnu kritiky po vydání reportu od Humans Right Watch, který silně kritizoval Turecko za jeho laxní přístup k nelegální migraci a náročnost, jaké čelí žadatelé o azyl pro udělení statutu uprchlíka. (Kirişci, 2014:9)

Podle vládních tureckých statistik mezi lety 1995 a 2013 bylo podáno kolem 118, 000 žádostí o azyl. Z toho 48, 000 Íránců, 24, 000 Iráčanů a téměř 29, 000 Afgánců. Tato

---

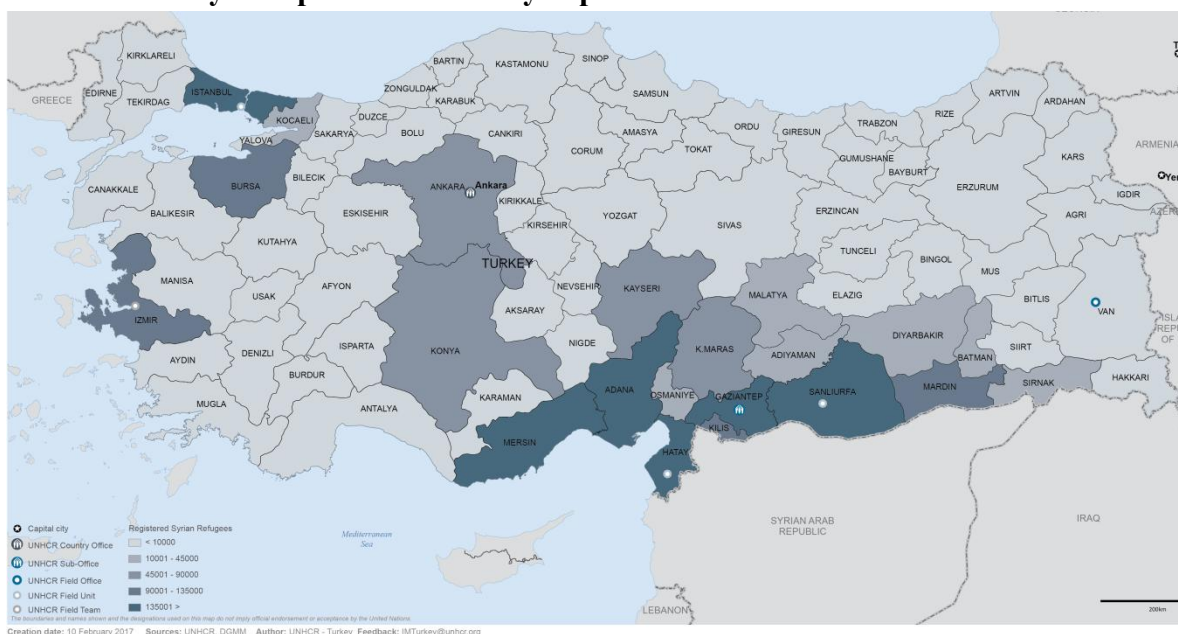
<sup>4</sup> Právní řád evropské unie

situace se dramaticky změnila po dubnu 2011, kdy začali první syrští uprchlíci překračovat hranice. Historicky totiž Turecko nebylo pro Syřany vyhledávaným místem pro život. Postupně Turecko hostilo stále více a více uprchlíků ze Sýrie. (Kirişci, 2014: 8-9)

Díky liberalizaci vízové politiky mezi Tureckem a Sýrií nebyl problém pro lidi ze Sýrie překračovat hranice, později však vláda ustanovila, že i Syřané bez cestovních pasů mohou překračovat hranice do Turecka a začala tzv. politika otevřených dveří. V květnu 2011 vláda založila Management krizového řízení a katastrof - Disaster and Emergency Management Presidency (AFAD) jako hlavní orgán zodpovědný za vedení v krizi. AFAD začal pracovat na možnostech ubytování uprchlíků a v říjnu 2011 již bylo založeno 8 uprchlických táborů u hranic se Sýrií. (Kirişci, 2014:14)

S narůstající krizí v Sýrie, se v Turecku začalo usídlvat čím dál více uprchlíků. Uprchlické kempy neměly dostatečnou kapacitu, aby v nich mohla přebývat většina a tak se Syřané přemísťovali z uprchlických táborů i do velkých měst na západě země jako je Istanbul, Izmir, Bursa, nebo Konya.

**Obrázek č. 1 Syrští uprchlíci v tureckých provinciích**



Zdroj: UHNCR. 15. 2. 2017. [online]. 14. 3. 2017. Dostupné:

<http://data.unhcr.org/syrianrefugees/documents.php?page=1&view=grid&Language%5B%5D=1&Country%5B%5D=224&Type%5B%5D=1>

Reakcí na zhoršující se situaci bylo přijetí Zákona o cizincích a mezinárodní ochraně č. 6458 v dubnu roku 2013, který vzešel v platnost v dubnu 2014. Tento zákon je první zahrnující a aktualizující akt o otázkách související s migrací. Hlavními problémy související s migrací a propracované v zákoně jsou vízová politika, povolení k pobytu, azyl, deportace, správní detence a integrace. Tento zákon se také podílel na vytvoření Generálního ředitelství pro řízení migrace (DGMM) pod vedením Ministerstva vnitra. DGMM se stalo autoritou pro schvalování a vydávání víz, ale také pro vývoj migrační politiky a spravování všeho, co se týká migrace. (Öner a Genç, 2015:27)

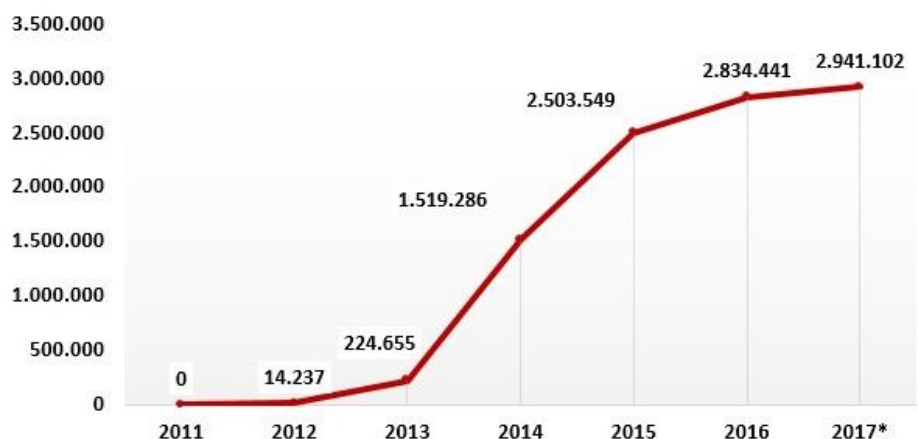
Status Syrských uprchlíků se po uplatnění tohoto zákona stal mnohem jasnějším. V říjnu 2014 přišlo v platnost nové Nařízení o dočasné ochraně, které mělo zefektivnit registraci a poskytnout uprchlíkům ochranu a humanitární pomoc. Dočasná ochrana umožňuje všem osobám ze Sýrie naplnit práva na přístup k lékařské péči, přístup ke vzdělání, a k sociální pomoci. Díky nařízení také registrované osoby mohou zažádat o pracovní povolení v jistých sektorech, profesích a geografických oblastech. Stojí za zmínku, že UNHCR, který si udržuje poměrně značnou přítomnost v Turecku, se nepodílí na žádném kroku při registraci a zpracování stavu "dočasné ochrany". (İçduygu, 2015:9)

Bohužel uprchlíkům pod dočasnou ochranou není umožněno zažádat o resettlement, výjimkou jsou speciální případy jako homosexuálové, bisexuálové atd. (LGBTI), kteří většinou čelí vícenásobné diskriminaci a jsou izolováni od svých komunit a rodin. (Dromgold, 2015:101-102)

## 2.6 Současná situace v Turecku

Počet registrovaných Syřanů pod dočasnou ochranou v Turecku rapidně stoupal, zatímco v 2014 jich bylo něco přes 1,5 milionu, na počátku března 2017 jich je registrováno již 2 941 102.

Obrázek č. 2 Počet Syřanů pod dočasnou ochranou v Turecku



\*As of 02.03.2017

Zdroj: Ministry of interior, Turkey , [online]. 14. 3. 2017. Dostupné: [http://www.goc.gov.tr/icerik6/temporary-protection\\_915\\_1024\\_4748\\_icerik](http://www.goc.gov.tr/icerik6/temporary-protection_915_1024_4748_icerik)

Nyní uplynul rok, co se Evropská unie dohodla s Tureckem, na zastavení nelegální imigrace do zemí Evropské unie. Dohoda byla podepsána 18. března 2016 a vzešla v platnost o 2 dny později. Hlavním bodem v dohodě je zastavení imigrace z Turecka do Řecka, navrácením většiny migrantů zpět do Turecka. To vše vychází z předpokladu, že Turecko je bezpečná země pro žadatele o azyl a to i navzdory tomu, že si Turecko zachovává „zeměpisné omezení“ z Úmluvy (1951) a popírá přiznání statusu uprchlíka lidem z neevropských zemí.

Klíčovými body v dohodě mezi EU a Tureckem jsou:

- Nelegální migranti a žadatelé o azyl přicházející z Turecka do Řecka, jenž žádost byla zamítnuta, budou vráceni zpět do Turecka. Až do jejich posouzení situace a žádosti, musí vyčkat na řeckých ostrovech.
- Za každého Syřana navráceného do Turecka, bude jiný Syřan přesídlen do Evropy. (s celkovou kapacitou 72 000 míst)

- Evropská unie vyplatí Turecku 3 miliardy eur na pomoc s uprchlíky. Turecko získá uvolnění vízového režimu pro turecké občany a jednání o Turecku a vstupu do EU se posune kupředu. (MFS, 2017:5)

Tato dohoda sice přinesla úspěch v omezení migrace do EU, dle statistik poklesly počty příjezdů až o 97% a tím se snížil i počet úmrtí na moři. V říjnu 2015 například za pouhý den k řeckým břehům připlulo i 10 000 osob, nyní něco kolem 47 lidí, plyne ze statistik komise. (České noviny, 2017)

Bohužel ne vše funguje, jak by mělo. Podle Lékařů bez hranic bylo do února 2017 přemístěno pouze 3565 osob z Turecka do zemí EU a jenom 9610 žadatelů o azyl bylo přemístěno z Řecka do jiné země EU místo slíbených 63 302 osob. Díky pomalé byrokracii imigranti často čelí nelidským podmínkám na řeckých ostrovech. Ubytovací zařízení jsou kapacitně přeplněna, a proto velký počet migrantů pobývá v dočasných kempech, kde je omezený přístup k základním službám, jako je topení a teplá voda. Mnoho lidí je tak vystaveno ohrožení na zdraví, jak po psychické stránce, tak tělesné. (MFS, 2017:7-11)

Zpočátku se zdálo, že dohoda EU s Tureckem bude úspěšná a pomůže z části vyřešit migrační krizi. Avšak kvůli nestabilní politické situaci v Turecku, kde se nyní vláda prezidenta Recepta Tayyipa Erdogana snaží získat větší moc v zemi, tato dohoda je využívána pouze jako nástroj k zastrašování evropských států. Erdogan několikrát prohlásil, že pokud EU nedodrží slíbené kroky v dohodě, otevře hranice pro uprchlíky do Evropy. Z mého pohledu tu dochází k něčemu, co můžeme nazvat dehumanizací. S uprchlíky, kteří musí odejít ze svých domovů z důvodu konfliktů, je jednáno jako s komoditami a je s nimi obchodováno bez ohledu na lidská práva a důstojnost.



### 3. Sociální práce s uprchlíky

„Ti, kdo se ocitli v postavení uprchlíka, jsou lidé se stejnými biologickými, psychickými a sociálními potřebami jako všichni ostatní. Jejich životní situace je však formována specifickým právním postavením, jaké je jim v konkrétní hostitelské zemi určeno, a také mírou stresu, kterou pro ně odchod z vlasti znamenal.“ (Günterová, 2010:331)

Ve třetí kapitole se budeme věnovat sociální práci s uprchlíky z všeobecného hlediska.

Sociální pracovník působí jako spojka mezi klientem – uprchlíkem a novým prostředím reprezentovaným úředníky, sousedy a dalšími místními obyvateli. Sociální práce s osobami, které pocházejí z jiné kultury a z jiného státu, může být do vysoké míry omezena. Pokud pomineme značný faktor stresu, pravděpodobnou jazykovou bariéru a nutnou orientaci sociálního pracovníka alespoň v základním sociokulturním prostředí klienta, taková sociální práce se neliší od práce s jinou cílovou skupinou. (Günterová, 2010:333 - 334)

Dle Ženevské úmluvy má každý stát, který Úmluvu podepsal, zajistit ve své zemi uprchlíkům určitou životní úroveň. Úmluva dále doporučuje tyto etické principy přístupu k uprchlíkům; respekt ke kultuře, zvyklostem a samostatnosti osoby, dále důvěrnost, zásada neškodit a spravedlnost (rozdělovat pomoc bez ohledu na rasu, etnicitu, náboženské vyznání). (Günterová, 2010:335)

Dle Valtonen (2008:97-116) sociální práce s imigranty a uprchlíky může působit ve třech úrovních:

- Makro úroveň, pro kterou je charakteristické působení v širším spektru. Primární je vytvoření podmínek uvnitř hostitelské společnosti na principu demokracie, spravedlnosti, snaží se bojovat proti nenávistným projevům ve společnosti.
- Mezo úroveň sociální práce působí v komunitách. Snaží se využít potenciálu komunit a zaměřit se na propojenost uvnitř nich a tím napomáhat vzdělání, získání ubytování, nebo zaměstnání.
- Mikro úroveň, jenž se zaměřuje na práci s individuálními klienty, snaží se o mobilizaci jejich vlastních sil.

Je důležité také dbát na to, komu sociální služby jsou poskytovány, jaké konkrétní skupině. Podle toho musíme adekvátně zvolit metodu práce s nimi. Jinak se budeme

například stavět k práci s rodinou a jinak s osobou trpící traumatem z války. (Günterová, 2010:334)

Vedle sociálních pracovníků nesmíme opomenout i další spolupracující profese, jako jsou právníci, zdravotníci a psychologové. Základním pilířem v poskytování sociálních služeb je poskytování poradenství, které pomáhá klientům s orientací v právech a povinnostech v hostitelské zemi. Nejčastěji se jedná o sociální poradenství, právní poradenství, či psychologické poradenství. (Günterová, 2010:334)

Mezi další typy sociální práce s uprchlíky patří:

- materiální pomoc
- doprovázení
- volnočasové a vzdělávací aktivity
- mentoring, koučink
- migrační mediace
- integrační aktivity (Hofmanová, 2014)

## **4. Interkulturní kompetence sociálního pracovníka**

V kapitole číslo 4 se zaměříme na interkulturní kompetence sociálních pracovníků, které jsou důležité pro práci s klienty z odlišných kultur. Napřed se ale zaměřím na vysvětlení pojmu kompetence v sociální práci, kde představím soustavu kompetencí, kterou vytvořila Z. Havrdová. Dále se podíváme se na kompetence sociálních pracovníků v Turecku, které se od českého pojetí liší. V další části se zaměřím na již zmíněné interkulturní kompetence sociálních pracovníků, kteří se věnují sociální práci s migranty a uprchlíky a v poslední části této kapitoly se zaměříme na sociální práci se syrskými uprchlíky v Turecku, ke které jsou interkulturní kompetence sociálních pracovníků nezbytné.

### **4.1 Kompetence v sociální práci**

Práce sociálního pracovníka je reakcí na potřeby společnosti, snaží se najít vhodná řešení nepříznivých situací klientů a snaží se obnovit narušené společenské vztahy klientů s okolím. K tomu, aby sociální pracovník mohl dostát svého poslání, musí dostatečně pochopit svojí funkci a mít k dispozici potřebné znalosti, dovednosti a nástroje. Tento soubor znalostí, dovedností a nástrojů nazýváme kompetence.

Termín kompetence pochází z latinského výrazu *competens*, tj. vhodný, příhodný, náležitý. Nejčastěji byl termín používán v kontextu práva, kde se kompetencí rozumí schopnost chápat a jednat rozumně. (Havrdová, 1999:41)

Havrdová (1999) ve své knize uvádí: „V americkém slovníku sociální práce je kompetence definována jako schopnost naplnit požadavky povolání nebo jiné požadavky. Kompetence v sociální práci pak zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních, které jsou demonstrovány absolvovanými diplomními zkouškami a schopnostmi realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese.“

Společně s členy týmu, složeného z odborníka na sociální práci, Havrdová vytvořila soustavu základních kompetencí, která obsahuje celkem 6 schopností a dovedností:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizace

- odborně růst (Matoušek, 2003:15)

V českém kontextu „jednat kompetentně“ můžeme chápat jako jednat odpovědně a jednat se znalostí věci. Být kompetentní k něčemu, můžeme přeložit jako mít pravomoc a vědět jakým způsobem jednat. (Havrdová, 1999:42)

V dokumentu asociace tureckých sociálních pracovníků – Etické principy a odpovědnost sociálních pracovníků je uvedeno, sociální pracovník je kompetentní:

- který přijme odpovědnost za své jednání a rozhodování
- se snaží vzdělávat ve své praxi, snaží se o získávání nových informací a o rozvoj svých dovedností
- chová se profesionálně a respektuje etické principy na svém pracovišti, v organizaci. (SHUD, 2016)

## 4.2 Interkulturní kompetence

Dnes, kdy globalizace neustále narůstá a s tím se navyšuje počet migrujících lidí, ať už z důvodů konfliktů, přírodních podmínek, či ekonomických podmínek, narůstá interakce mezi lidmi z různých kultur a civilizací. Díky tomu se postupně vytváří interkulturní společnost. Pojem interkulturní společnost můžeme chápat jako společnost, ve které dochází ke vzájemnému setkávání odlišných kultur, kulturní výměně, spolupráci a dialogu jedinců, kteří jsou sociokulturně rozdílní. (Lukešová, 2015)

Nejdříve bych ráda vysvětlila, co znamená pojem kultura. Podle Maliny (2009) v jeho Antropologickém slovníku kultura znamená souhrn všech duchovních a materiálních hodnot vytvořených a vytvářených lidstvem v celé jeho historii. Při vymezování národů se v souvislosti s kulturou poukazuje zpravidla na její stabilní a navenek zřetelně vyjádřené komponenty, jako jsou jazyk, náboženství, obyčeje, obřady, ústní lidová slovesnost, lidové výtvarné umění, mýty, hodnoty, konvence, normy chování apod. Toto pojetí je důležité i pro interkulturní komunikaci, neboť všechny tyto skutečnosti ovlivňují komunikativní jednání a tedy i komunikativní jednání probíhající mezi různými kulturami. Interkulturní komunikace je pojímána jako komplexní orientační systém, který ovlivňuje myšlení, cítění a zejména chování členů určité kulturní skupiny. (Malina, 2009: 2068-2072)

Autor Průcha pohlíží na interkulturní kompetenci jako na způsobnost jedince realizovat s využitím získaných znalostí o specifických národních nebo etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s jedinci pocházejících z jiných kultur. Základním kamenem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a

respektování kulturních odlišností. Co se týče praxe, interkulturní kompetence jsou dnes požadovány ve velkém počtu povolání, kdy dochází ke styku s příslušníky různých kultur. (Průcha, 2010, 46)

Sociální práce se nejen týká lidí, kteří žijí na okraji společnosti, jak to může být chybně interpretováno v těchto dnech. Vliv sociální práce má mít pozitivní dopad na celou společnost, která je stále více diverzifikována díky nově příchozím. Tato různorodost a rozmanitost vyžaduje jedince, kteří znají důvody, proč se lidé z odlišného kulturního zázemí chovají jinak a jsou schopni vysvětlit tyto rozdíly, pracovat na nich a zapojit je do sociálních procesů. (Princová, 2016:5)

Sociální pracovníci, kteří pracují s imigranty a uprchlíky potřebují porozumět rozdílnému etnickému původu, kontextu a sociálnímu prostředí, protože na tom je interkulturně kompetentní praxe založena. (Fong, 2009:350)

Lukešová (2015) uvádí: Soužití jedinců v sociokulturně pestré společnosti klade na její členy zvýšené nároky na toleranci, komunikační dovednosti a respekt k jinakosti a nese s sebou zvýšené riziko, že odlišnost bude potenciálním i reálným zdrojem nedorozumění a konfliktů vyplývajících z předsudků většinové společnosti vůči migrantům a jiným kulturám a naopak. Tyto konflikty mohou vyústit k desocializaci jedinců, kteří nejsou schopni stát se součástí společnosti a tím je jim upírána plná účast na společenském dění.

V této části bych se ráda zaměřila na interkulturní kompetence sestavené účastníky projektu "Integration Without Borders", který se uskutečnil v letech 2014 – 2015. Mezi tyto interkulturní kompetence patří: Interkulturní porozumění, management rozdílností, sociální podnikání a rozvojový projekt. Každá z těchto kompetencí obsahuje tři důležité elementy; znalosti, dovednosti a postoje. (Princová, 2016:7)

Z důvodu rozsahu své práce se zde zaměřím pouze na 1 kompetenci a to na Interkulturní porozumění, kterou podrobněji rozepíši níže.

#### **4.2.1 Interkulturní porozumění**

Kompetence interkulturní porozumění, neboli v Anglickém jazyce intercultural understanding je jedna z nejdůležitějších kompetencí. Bez porozumění klientovi kultury, jeho zvykům, chování a vyjadřování se, je velice obtížné poskytovat efektivně sociální služby.

Důležitou součástí interkulturního porozumění je jakým způsobem vnímáme realitu kolem sebe a zbavení se předsudků vůči odlišným kulturám.

Mít předsudky je přirozené, je to i způsob, jakým se učíme. Učíme se vytvářet hypotézy a vytvářet teorie, které později testujeme a přemýšlíme o nich. Někdy nemůže vidět, jak jsme limitováni svojí kulturou a můžeme si vytvořit předsudky, aniž bychom si toho byli vědomi. K tomu, abychom tyto předsudky přeměnili v porozumění, je zapotřebí řada dovedností a schopností, postojů a hodnot: motivace jít a setkat se s cizími lidmi, pokusit se vytvořit empatii s lidmi z jiných kultur, schopnost aktivně naslouchat druhým, pozorovat a interpretovat, analyzovat situace z jiného nebo relativního úhlu pohledu, vědět jak postupovat a podporovat ostatní v růstu, respekt a zájem, připravenost, otevřenost, přizpůsobivost, používání vhodných komunikačních stylů a vhodné chování. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016: 115-116)

M. Bennett říká, že interkulturní porozumění je individuální proces, který je definován jako kontinuum rozdílných úrovní osobního rozvoje v uznávání a přijetí kulturních rozdílů. Rozvíjet kulturní citlivost znamená rozvíjet schopnost rozpoznávat a přijímat rozdíly mezi odlišným kulturním vnímáním světa. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016:124)

Členové projektu navrhli tento rozsah interkulturních kompetencí, které mají pokrýt schopnosti:

- Komunikovat vhodným a účinným způsobem s migranty a členy sociálně-kulturních menšin.
- Jednat jako zprostředkovatelé mezi přijímající společností nebo většinovou kulturou na jedné straně, a migrujících nebo členů menšin, na straně druhé.
- Jednat jako agenti změny, které přispívají k mezikulturnímu rozvoji schopností jednotlivých komunit, kteří sdílejí stejné území, aby nový typ společnosti se stal realitou.

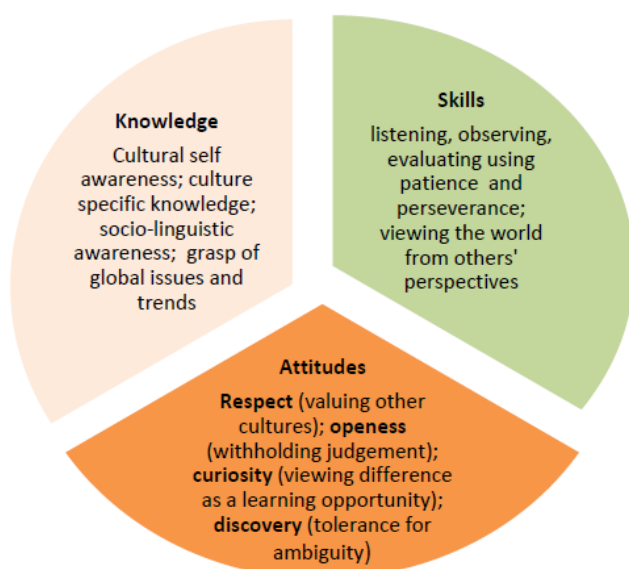
Dále byla vymyšlena tato definice interkulturní kompetence:

*„Schopnost porozumět kulturám a artikulaci jejich prvků, roste v poznání a pochopení rozdílů a podobností k dosažení valorizace, otevřenosti a respektu k jejich hodnotám, což vede k vhodnému chování a komunikaci s cílem usnadnit sdílení, interakci a zapojení se do společných projektů o interkulturní společnost“.* (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016:126)

K tomu abychom mohli naplnit výše zmíněnou definici, musíme mít určité znalosti a míru porozumění, dále také kladné postoje a hodnoty, schopnosti a dovednosti.

### Obrázek č. 3 Základní prvky interkulturní kompetence

Constituent elements of intercultural competence  
(Adapted from Deardorff, 2006)



Zdroj: Sabine McKinnon, Global Perspectives Project, GCU LEAD. [online]. 28. 3. 2017. Dostupné

[http://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition\\_of\\_Intercultural\\_competence.pdf](http://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition_of_Intercultural_competence.pdf)

#### Znalosti a porozumění

Abychom získali znalosti a porozuměli odlišné kultuře, potřebujeme určité prvky. Mezi tyto prvky odborníci řadí schopnost být si vědom své kultury a přístupů, nebo také cultural self-awareness. To nám pomáhá uvědomovat si, že každá identita může být jiná a ne vždy stejná. Identity jsou složité a neustále se měnící podle situace a nikdo nemá právo na to, snižovat identitu někomu druhému, nebo ho přiřazovat do skupiny, pokud to ten člověk tak sám necítí. Dalším prvkem je, jak se naučit něco o ostatních kulturách, jakým způsobem získáme nové informace. Je mnoho možností jak tyto informace získat. Posledním prvkem je poznávání specifických prvků dané kultury, jako jsou mýty, pojetí života a smrti. Jejich význam a interpretace ve světě jsou nejdůležitější znalosti a porozumění. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016:127-132)

#### Postoje a hodnoty

Jak jsme se již zmínili v definici, respekt, otevřenost, zájem, stejně jako adaptabilita a flexibilita jsou klíčové prvky postojů a hodnot, nezbytné k vývoji nejvyššího stupně - pracovat vhodně a účinně.

Otevřenost vůči ostatní kulturám je zde velice důležitá, tak i zájem o odlišnosti, díky tomu si vytváříme postoje a své hodnoty vůči minoritám i migrantům. Také profesionálové musí mít vysoce rozvinutou schopnost přizpůsobit se a být flexibilní. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016: 132-133)

### **Schopnosti a dovednosti**

Interkulturní kompetence je také složena z několika schopností a dovedností, aby bylo možné se vhodně chovat a komunikovat s cílem usnadnit sdílení, interakci a zapojení se do společných projektů v interkulturní společnosti. Patří sem těchto 5 základních schopností a dovedností: aktivní naslouchání; interpretace pozorovaného chování jako projevy kulturních vzorců; analýza situace z druhého nebo více než jednoho kulturního hlediska; vytváření empatie s lidmi z různých kultur a stanovení vlastních a dalších silných a slabých stránek v zájmu dalšího pokroku a stimulování ostatních v jejich interkulturním růstu. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016: 133-134)

Je třeba říci, že všichni profesionálové si musí být vědomi toho, že každý má vlastní názor, který je alespoň částečně ovlivněn kulturou ve které žije. Nedorozumění se stávají často a lehce, proto se musíme naučit, jak komunikovat s ostatními. Je to celoživotní proces. Profesionálové by si měli být vědomi, že rozdílnosti jsou ovlivněny i mnoha dalšími aspekty, jako je pohlaví, věk, nebo povolání. To co funguje u jedné osoby, u druhé může být chybné. Z toho důvodu si musí uvědomovat své vlastní stereotypy, a že kultury se neustále vyvíjejí, to s sebou přináší nové situace, ke kterým je potřeba hledat nová řešení. (Gonzalez Ferreras, Yarosh, 2016:134)

Za prvé, je důležité si uvědomit, že interkulturní kompetence je trvalý, celoživotní proces, pro každého jedinečný. To znamená, že není možné, aby jedna věc vyhovovala všem. Existuje mnoho nástrojů a metod týkajících se interkulturní kompetence, které byly vyvinuty a úspěšně aplikovány ve zprostředkování kulturních rozdílů v boji proti předsudkům a posilování sociální soudržnosti. Na konci, interkulturní kompetence jsou o našich vztazích mezi sebou. Záleží jen na nás, jak budeme spolupracovat při řešení globálních výzev, před kterými stojíme v tomto století. (Deardorff, 2012, 15-17)

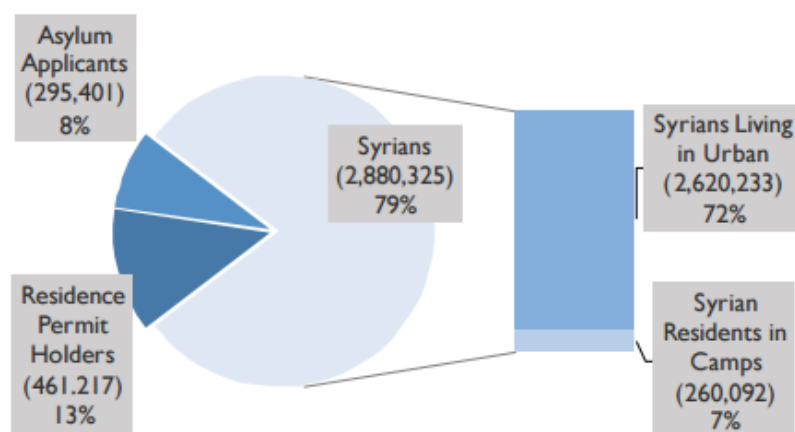


### 4.3 Sociální práce se Syřany v Turecku

Dále jsme nastínili historický vývoj migrační a azylové politiky Turecka, od které se sociální práce se syrskými uprchlíky v Turecku odvíjí. Syřané totiž nemají v Turecku legální status uprchlíka, ani azylanta, ale jsou něco jako „hosté“. Syrští uprchlíci jsou pod dočasnou ochranou, což má také markantní vliv na jejich práva a možnosti pobytu v zemi.

V této době se v Turecku nachází celkem kolem 2,9 milionů syrských uprchlíků a 350 000 uprchlíků z ostatních zemí jako Irák, Afghánistán, Irán, Somálsko a další. (MSF,2017)

Obrázek č. 4 Přehled počtu imigrantů v Turecku v lednu 2017



Zdroj: IOM. Data source UNHCR, January 2017, [online]. 20. 3. 2017. Dostupné: [http://migration.iom.int/docs/Sitrep%20Turkey\\_January\\_2017.pdf](http://migration.iom.int/docs/Sitrep%20Turkey_January_2017.pdf)

Díky tomu se Turecko stalo zemí, která hostí největší počet uprchlíků. Od toho se také odvíjí sociální práce s uprchlíky. Jak můžeme vidět výše, Nadměrná většina žije mimo uprchlické tábory, kde je složitější poskytnout sociální služby, z toho důvodu, že někteří uprchlíci žijí v těžce dostupných oblastech, či velice vzdálených.

Na počátku konfliktu v Sýrii si nikdo nedovedl představit, jak dlouho by takový konflikt mohl trvat a většina státníků i uprchlíků doufalo, že válka v Sýrii skončí do 2-3 let. Postupně se však ukázalo, že konec konfliktu je v nedohlednu, Turecko postupně přestává zvládat takový nápor uprchlíků a poskytovat jim nějaké sociální služby. Od roku 2013 dochází k mnoho změnám a viditelně lepší koordinaci mezi vládou Turecka a mezinárodními organizacemi – IOM, UNHCR, UNICEF, WFP, WHO a OCHA. Dalším

důkazem bylo zapojení Turecka do 3RP<sup>5</sup> plánu pro rok 2015-2016, který reaguje na syrskou krizi a je zaměřen jak na uprchlíky, tak na komunity v hostitelské zemi. (Kirişci, Ferris, 2015:9) V Roce 2014 bylo založeno Generální ředitelství pro řízení migrace (DGMM), které je vedeno pod ministerstvem vnitra a společně s AFAD, který je přidružený k vicepremiérovi, začali pracovat na posílení uprchlických zařízení a rozdělení úkonů mezi neziskové nevládní organizace (NGOs) jak místní turecké, tak začala spolupráce i s mezinárodními. (Öner a Genç, 2015:29)

Turecké NGOs se postupně začali více zapojovat do podpory uprchlíků, společně s tureckým Červeným Půlměsícem, organizace jako Humanitarin relief foundation (IHH), Kimse Yok Mu?, Helsinki Citizens Assembly-Turkey, Support to Life a Mezinárodní Modrý Půlměsíc, se zaměřovaly hlavně na uprchlíky mimo tábory a na poskytnutí humanitární pomoci ve formě oblečení, potravin, zdravotnických služeb a přístřeší. Později se však přešlo z akutní humanitární pomoci do poskytování sociálních služeb a zlepšení tak životní situace uprchlíků v Turecku. Začalo se dbát na projekty zlepšující adaptaci Syřanů na turecké prostředí a kvalitu ochrany v Turecku. Například organizace jako Association of Solidarity with Asylum Seekers and Migrants (ASAM), Anadolu Kültür, Human Resources Development Foundation (HRDF), IMPR Humanitarian, Association for Human Rights and Solidarity for the Oppressed (MazlumDer) a další, se začaly věnovat projektům od výuky Tureckého jazyka, po rekvalifikační kurzy pro ženy, ale také programy zaměřené na psycho – sociální podporu. Dále se navyšoval počet vzdělávacích center pro děti a organizací nabízejí právní poradenství s ohledem na jejich práva, týkající se dočasné ochrany. (Kirişci, Ferris, 2015:9)

Ráda bych zde upozornila na problém, který se týká poskytování sociálních, právních a psychologických služeb. I když se mnoho organizací snaží tyto služby poskytovat, bohužel celkové pokrytí všech uprchlíků, kteří pomoc v některé z výše uvedených oblastí potřebují, někdy se jedná o pomoc ve všech oblastech najednou, je stále nedostatečný. Často jde o nedostupnost takových služeb mimo hlavní města. Pro Syřany je nemožné pobývat ve velkých městech, protože náklady na život jsou zde vysoké, dále ani nemají zdroje na to, aby dojížděli do míst, kde organizace svoje služby poskytují. Některé NGOs se snaží poskytovat terénní služby, avšak počet takových organizací je v Turecku nedostačující.

---

<sup>5</sup> Regional refugee and resilience plan , více informací na: <http://www.3rpsyriacrisis.org/>

Dalším problémem je i nedostatečný počet vzdělaných sociálních pracovníků. I když sociální práce je v Turecku rozvinutá, jak jsem již uvedla dříve v první kapitole nyní je možnost studovat sociální práci na 39 univerzitách. Podle statistik Asociace tureckých sociálních pracovníků bylo v květnu 2015 celkem 6150 vystudovaných sociálních pracovníků. Většina sociálních pracovníků nachází uplatnění na pozicích pod Ministerstvem pro rodinu a sociální politiku. Podle dat se však více než 1000 vystudovaných sociálních pracovníků věnuje povolání v jiném odvětví. (SHUD, 2016)

Jen pro srovnání v roce 2014 bylo v České republice přes 11000 sociálních pracovníků na 10 milionů obyvatel. Z toho vyplývá vážný nedostatek vzdělaných sociálních pracovníků, kteří by se mohli věnovat poskytování sociálních služeb právě uprchlíkům ze Sýrie. Organizace zabývající se pomocí uprchlíkům, jsou nuceni přijmout na pozice jedince, kteří nemají dostatečné vzdělání, ani příslušné kompetence tyto pozice vykonávat a tím pádem musí postupně své zaměstnance doškolovat, což je časově náročné a z finančního hlediska neekonomické.

## 5. Výzkumná část

Existuje mnoho výzkumů, které se zaměřují na situaci syrských uprchlíků v Turecku, jak se jim tam žije, jaké jsou nedostatky humanitární pomoci, nebo co je vedle k tomu, aby se v Turecku usídlili. Bohužel neexistuje příliš výzkumů, které by se zabíraly otázkami o sociálních pracovnících pracujících se syrskou menšinou v Turecku. Z toho důvodu jsem se zaměřila na sociální pracovníky, kteří se věnují sociální práci se syrskými uprchlíky.

V létě 2016 jsem měla příležitost absolvovat odbornou stáž v tureckém Izmiru v organizaci The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants, kde jsem strávila 3,5 měsíce. Primárním cílem organizace je pomoci žadatelům o azyl a běžencům v Turecku zajistit základní potřeby a umožnit přístup ke službám a zajistit dodržování základních práv a svobod. ASAM je nezisková a nevládní organizace, která nabízí pomoc všem lidem, a to bez ohledu na jejich náboženství, národnost, barvu pleti nebo jejich politické přesvědčení. V praxi se jedná hlavně o poskytování bezplatných sociálních a právních služeb, ve stejné míře i psychologické poradenství. Snaží se o šíření informací mezi nově příchozí migranty o jejich právech a povinnostech vůči tureckému právnímu systému, dále nabízí zdravotní a psychosociální krizovou podporu a dlouhodobou spolupráci v rámci adaptačních programů. Místo, kde jsem vykonávala svoji praxi, bylo multifunkční centrum – Multi-service support center zaměřené jen na migranty se Sýrie. Zde jsem se také setkala se sociálními pracovníky, se kterými jsem byla po celou dobu stáže v kontaktu a mohla jsem je sledovat při práci.

Další organizací, kde jsem našla své komunikační partnery je nezisková organizace ReVi (Refugee volunteers of Izmir) ve které jsem strávila 4 týdny jako dobrovolník v únoru 2017. Tato organizace je poměrně mladá, funguje pouze něco přes rok, ale už nyní pomáhá velkému počtu syrských uprchlíků v Izmiru. Organizace ReVi se zaměřuje hlavně na podporu rodin a dětí. Podpora dětí spočívá hlavně v provozu 2 škol pro Syřany, kde jsou děti vzdělávány a připravovány na výuku v tureckých školách. Pomoc rodinám se skládá hlavně z materiální pomoci a zapojení do sociálního podnikání. Syřané vyrábí náramky z korálků, či výrobky z vlny např. čepice, svetry, hračky, doplňky do domácnosti, které jsou později prodávány na internetových stránkách, nebo při společenských událostech. Další aktivitou jsou interkulturní večere, kde Syrská rodina uvaří tradiční večeri a pozve domů dobrovolníky z organizace ReVi. Při těchto večerích dochází k boření předsudků a kulturní výměně ať už mezi tureckými, či mezinárodními dobrovolníky.

Informace k metodologii svého výzkumu jsem primárně čerpala z těchto publikací: *Jak se vyrábí sociologický znalost*. Disman, Miroslav (Praha, 2002), *Kvalitativní výzkum: základy teorie, metody a aplikace*. Hendl, Jan (Praha, 2008), *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Miovský, Michal (Praha, 2006).

## 5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je: *Zjistit na základě výpovědí sociálních pracovníků pracujících se syrskými uprchlíky v Turecku, jakým způsobem vnímají kulturní rozdílnost svých klientů a jak se s kulturní rozdílností vyrovnávají při výkonu své profese.*

## 5.2 Metodologický postup

Pro svou práci jsem si zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Slovník cizích slov pojímá termín kvalita jako jakost, hodnotu nebo jako souhrn vlastností, z kterých se můžeme dozvědět co je předmětem našeho zájmu a jaký tento předmět je. (Mioviský, 2006:13)

Disman (2002) ve své knize uvádí, že kvalitativní výzkum můžeme definovat jako numerické šetření a interpretace sociální reality, jehož cílem je odkrývat význam podkládaný sdělovanými informacemi.

Jako jednu z hlavních charakteristik kvalitativního výzkumu můžeme uvést tu, kterou uvádí ve své knize Hendl (2008): kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Hlavním instrumentem je sám výzkumník, který se snaží získat integrovaný pohled na předmět studie. Typy dat v kvalitativním výzkumu zahrnují přepisy terénních poznámek z pozorování a rozhovorů, osobní komentáře a poznámky, nebo fotografie a audio záznamy. Vše co by nám mohlo přiblížit každodenní život zkoumaných lidí. Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje a proč jednají určitým způsobem.

Metodou sběru dat jsem si zvolila moderovaný rozhovor (interview). Interview označujeme rozhovor s 1 max. 3 osobami, který je moderovaný a má za cíl zjistit informace pro účel studie. Většinou probíhá tváří v tvář v neutrálním prostředí.

Interview můžeme rozdělit do 3 skupin:

- Nestrukturované interview
- Polostrukturované interview
- Strukturované interview (Mioviský, 2006:156)

Pro svůj výzkum jsem zvolila polostrukturované interview, které je nejrozšířenější podobou metody. Při použití této metody si výzkumník vytváří určité schéma otázek, na které se bude účastníka rozhovoru ptát. Během rozhovoru je možné pořadí otázek zaměňovat. (Miovský, 2006: 159)

V rámci mého výzkumu jsem si připravila tento okruh otázek:

- Jakým způsobem nahlížíš na syrské uprchlíky a jejich kulturu?
- Jaké jsou rozdíly v sociální práci se Syřany a Turky?
- Jaké jsou překážky v integraci Syřanů do turecké společnosti?

Během rozhovorů jsem kladla doplňující otázky, abych si mohla být jistá, že jsem odpovědi správně pochopila.

### **5.3 Hledání výzkumného souboru**

Při hledání výběru komunikačních partnerů jsem použila metodu záměrného výběru. Metoda záměrného výběru je nejrozšířenější metodou výběru, u které se cíleně vyhledávají účastníci, podle jejich určitých vlastností a stanovených kritérií. (Miovský, 2006:135)

Tuto metodu jsem si zvolila na základě stanovených kritérií pro výběr komunikačních partnerů. Mými kritérii byly: profese – sociální pracovník a cílová skupina sociálního pracovníka – syrští uprchlíci. Následně jsem respondenty vybírala a oslovovala s prosbou o pomoc při výzkumu.

## 5.4 Komunikační partneri

Tabulka č. 2 Informace o komunikačních partnerech

| Jméno | Pohlaví | Věk    | Organizace |
|-------|---------|--------|------------|
| Itir  | žena    | 23 let | ASAM       |
| Elvan | žena    | 28 let | ASAM       |
| Ahmet | muž     | 33 let | ASAM       |
| Nur   | žena    | 27 let | ASAM       |
| Ben   | muž     | 31 let | ReVi       |
| Ege   | žena    | 32 let | Revi       |

### *Itir*

Pochází z Hataye, který se nachází blízko hranic se Sýrií. Její rodiče doma mezi sebou mluví Arabsky, ale děti vychovávali v turečtině. Itir Arabsky sice něco rozumí, ale nemluví. Má ukončené bakalářské studium tlumočnictví a překladatelství Anglického jazyka. Nyní pracuje v ASAM 1 rok a 2 měsíce na pozici field officer na programu pro ochranu dětí. Vzdělání v sociální práci si dokončuje dálkově.

### *Elvan*

Původem je z Izmiru a vystudovala bakalářské studium sociologie a magisterské sociální práce. V ASAM pracuje již 2,5 roku na pozici sociální pracovnice. Před tím pracovala v jiné neziskové organizaci, která pomáhala obětem domácího násilí. V ASAM se mimo poskytování sociálních služeb zaměřuje také na programy vzdělávání žen hlavně v oblasti hygieny.

### ***Ahmet***

Ahmet se narodil v Belgii, jeho rodiče jsou však tureckého původu a Ahmet byl vychován v duchu turecké kultury. Doma s rodinou mluví mezi sebou Turecky. Ahmet se přestěhoval do Turecka před 4 lety, kde pracoval u hranic se Sýrií v uprchlickém táboře na programu, který byl podporován UNICEF - vzdělávání dětí. Díky tomu Ahmet ovládá základy Arabštiny. Vystudoval bakalářské studium sociální a sociokulturní práce v Gentu. V ASAM pracuje 1, 3 měsíce a pozici sociálního pracovníka.

### ***Nur***

Nur pochází původem z Bursy a vystudovala magisterské studium zaměřené na sociální práci. V ASAM po univerzitě nejdříve působila 4 měsíce jako stážista a později zde zůstala. Nyní pro ASAM pracuje 9 měsíců. Její specializací je sociální práce s dětmi. Ve spolupráci s jinými neziskovými organizacemi se podílí na projektech zaměřených na volnočasové a vzdělávací aktivity pro děti.

### ***Ben***

Ben pochází původem z Velké Británie, kde vystudoval sociální a humanitární práci jako magisterské studium. Ben žije v Turecku již 5 let a hovoří plynule Turecky. Před organizací Revi, kde nyní pracuje 1 rok, pracoval v uprchlickém táboře na ostrově Lesbos a v Gaziantep. Jeho specializací v ReVi je sociální podnikání a mikro půjčky. Ben je velice úspěšný ve shánění nových donorů a v marketingu.

### ***Ege***

Ege pochází původem z Antakye, která se nachází v provincii Hatay, blízko hranic se Sýrií. Ege má ukončené bakalářské studium sociální práce a dříve pracovala na úřadě pro sociální zabezpečení. Nyní se hlavně specializuje na vzdělávání dětí. V Revi pracuje 1,5 roku na částečný úvazek k mateřské dovolené.



## 5.5 Interview a jeho fáze

Každé interview můžeme rozdělit do určitých fází. V praxi se však můžeme setkat, že tyto fáze, kromě strukturovaného interview, nemusí být zcela zřejmé, protože hranice mezi těmito fázemi se mohou překrývat. Pro tazatele není dodržování těchto fází relevantní. (Miovský, 2006:163) Rozhodla jsem se tu fáze interview zmínit, abychom vám mohla představit jednotlivé kroky mého postupu.

### 1) *Přípravná a úvodní část interview*

Mezi hlavní úkoly úvodní a přípravné části interview patří příprava otázek a navázání kontaktů s komunikačním partnerem. (Miovský, 2006:163)

Můj výběr komunikačních partnerů, jak jsem již výše zmínila, probíhal záměrně, v organizacích ve kterých jsem měla příležitost na chvíli působit jako stážista, či jako dobrovolník. Se souhlasem vedení organizací mi bylo povoleno provádět výzkum se zaměstnanci, které jsem obeznámila předem s informacemi ohledně mého výzkumu. Díky tomu, že jsem v organizacích působila delší dobu, mě jsem dostatek času na navázání bližšího kontaktu se všemi komunikačními partnery. Tím jsem si také u nich získala potřebnou důvěru pro uskutečnění interview. Tato skutečnost, že mě komunikační partneři znali, pomohla k tomu, že všichni potenciální komunikační partneři mnou osloveni souhlasili se spoluprací.

### 2) *Vzestup a upevnění kontaktu*

V této druhé fázi se jedná především o to, aby byl komunikační partner schopen hovořit o citlivých či intimních tématech. Proto musíme aktivně vytvořit přívětivé podmínky. Obvykle se v této části snažíme probírat obecnější témata a „zvyknout si“ na komunikační strategie respondenta, abychom se později mohli dostat k jádru rozhovoru. (Miovský, 2006: 165-166)

Rozhodla jsem se uskutečnit všechny rozhovory na neutrální půdě, mimo organizace. S účastníky rozhovoru jsem se vždy sešla na předem sjednaném místě a nechala je vybrat kavárnu, kterou mají rádi, aby se cítili uvolněně. Pro uvolnění atmosféry jsem zahájila konverzaci otázkou, jak se jim daří a postupně jsem navázala na otázky k mému výzkumu.

### 3) *Jádro interview*

Miovský (2006) uvádí: Jádro interview tvoří tematické okruhy, které jsou v našem výzkumu přímo spojeny s jeho cíly a výzkumnými otázkami. Jedná se tedy o soubor těch

nejdůležitějších témat. Obecným pravidlem v této fázi je sledovat respondenta a v případě povšimnutí únavy, nebo velkého napětí, se snažit situaci zvládnout a případně se vrátit k tématu později.

Během rozhovorů jsem se snažila, aby se respondenti cítili uvolněně a několikrát se nám stalo, že jsme dané téma na chvíli opustili a později se k němu vrátili.

#### **4) Závěr a ukončení**

Na závěr interview je důležité ukončení, tak aby náš komunikační partner odcházel s pocitem, že nám pomohl a ne že pro nás byl pouze zdrojem informací a cítil se zneužit. (Miovský, 2006:168-169)

Po ukončení mého dotazování k výzkumu jsem i přes časovou náročnost pokračovala v konverzaci na témata, která do mého výzkumu již nespádala. Setkání jsem se tak snažila ukončit přirozenou formou.

## **5.6 Fixace dat**

Všechna potřebná data k mému výzkumu byla pořízena v tureckém Izmiru se sociálními pracovníky organizací, ve kterých jsem absolvovala odbornou stáž, nebo působila jako dobrovolník. Sběr dat probíhal od února do března roku 2017. Celkově se jedná o 6 rozhovorů, 4 z nich jsou s pracovníky organizace ASAM a 2 jsou s pracovníky organizace ReVi, které jsem zaznamenávala na svůj mobilní telefon a pořídila tak audio záznam. Všechny účastníky jsem předem obeznámila a audio záznamy tak vznikli s jejich souhlasem. Všechny rozhovory probíhaly v Anglickém jazyce jak z mé strany, tak ze strany komunikačních partnerů.

Dále je nutné data zpracovat, abychom mohli provést jejich analýzu. Zpracováním rozumíme převedení dat netextové povahy (audio záznamy) do povahy textové. Tento postup se obecně nazývá transkripce. (Hendl 2008: 207)

Po transkripci jsem provedla kódování, díky kterému můžeme získaná data rozdělit do kategorií, kterým jsou přiděleny názvy. Roztříděné kategorie nejsou definitivní a mohou se v průběhu zpracování měnit a upravovat na základě většího porozumění problematice. (Miovský, 2006, s. 209-211)

Dále byla využita metoda vytváření trsů, kterou popisuje Miovský (2006, s. 221-222). Tato metoda slouží k seskupení určitých souvisejících jevů a výroků do obecnějších skupin na základě jejich podobnosti.

## 6. Výsledky analýzy dat

### 6.1 Způsob vnímání syrských uprchlíků očima sociálních pracovníků

Pro výkon svého povolání – poskytování sociálních služeb uprchlíkům je důležité vnímat své klienty jako sobě rovné a respektovat jejich odlišnosti. Sociální pracovník, jako pomáhající, by se neměl povyšovat nad své klienty, ale měl by jim být rovným partnerem v poskytování pomoci a při řešení jejich problémů.

*„Já se snažím je vnímat jako klienty, kteří si prošli těžkou situací, když museli opustit své domovy, někteří rodiny a živnost. (...)nevím, že někteří se jim neustále vyhýbají. Ano jsou v něčem jiní, to ale není důvod se snažit je někam „uklidit“ a dělat, že tito lidé neexistují.“* (Nur)

Ahmet se také zmiňuje, že je důležité vnímat Syřany pouze jako své klienty a nedělat mezi nimi rozdíly.

*„Nemám rád, když se Syřanům říká, že jsou uprchlíci, to je jako dát je do určité škatulky, nebo přidělit jim nálepku, které se už nikdy nemohou zbavit. Já si myslím, že je musíme vnímat jako obyčejný klienty, lidi a ne pořád mluvit o uprchlících.“* (Ahmet)

Další sociální pracovnice uvádí, že pro ně rozdíly nejsou viditelné.

*„Já v nich například takové rozdíly nevidím. Jejich kultura je hodně podobná té naší. Nevím, jestli to je tím, že žiju blízko hranic se Sýrií a díky tomu jsem potkávala Syřany, už když jsem byla malá, i ostatní Arabů. (...) ale přijde mi to skvělé jak se naše kulturní tradice v něčem tak podobají a v něčem tak rozcházejí.“* (Itir)

*„Je to stejné, jako kdybych pracovala s lidmi bez domova, drogově závislými nebo lidmi po výkonu trestů, neměly bychom dělat rozdíly mezi nimi a ostatními. Samozřejmě každá skupina má svá specifika, jako u Syřanů to je jazyk, zvyky a tradice, ale jinak to je stejné. Jsou to klienti, kteří se ocitli v těžké životní situaci a potřebují pomoc.“* (Elvan)

Další respondent uvádí, díky tomu, že si našel přátele mezi Syrskými uprchlíky, mu tento fakt pomáhá ve výkonu své profese. Snadněji získává informace, co klienti potřebují a jakým způsobem se k nim chovat.

*„Za těch pár let jsem si našla i hodně přátel mezi nimi a to mi také profesionálně pomáhá zjistit, co potřebují. (...)Bydlíme kousek od Basmane a moje dítě si chodí hrát s ostatními dětmi na ulici. Často tam jsou i syrské děti. Moje dcera se od nich učí nové hry a zároveň*

učí syrské děti komunikovat v turečtině, což je pro ně do budoucna velice důležité. Já se také díky tomu setkávám s jejich maminkami a postupně se stáváme přáteli. Chvíli to trvalo, ale nyní s některými zajdeme i na čaj a povídáme si například o vaření.(...) Já se od nich sama učím, jak to u nich doma funguje a díky tomu postupně zjišťuji, co opravdu potřebují. (Ege)

Ben jako sociální pracovník pocházející z Velké Británie se také zmiňuje, že díky tomu, že si našel přátele mezi Syřany a pronikl více do jejich kultury, se mu s nimi pracuje lépe.

„Když jsem přišel do Turecka a začal pracovat v uprchlickém táboře, byl jsem často zmatený. Nerozuměl jsem některým gestům, nebo proč mi někteří klienti všechno odkývají, ale pak jednájí úplně jinak. Postupně jsem se začal sbližovat s některými spolupracovníky, kteří byli původem také ze Sýrie. Naučili mě plno jejich zvyků a jak se chovat při konverzaci. (...) Nyní mám Syrskou přítelkyni a díky ní jsem i v okruhu jejich známých brán jako člověk, který jim může pomoci, ale je opravdu hodně důležité je brát jako sobě rovný. Občas mě mrzí, když vidím, jak je Turci vnímají negativně. Berou je jako někoho, kdo je méněcenný a snaží se na jejich neštěstí vydělávat. Já je beru jako rovnocenný partnery, rád si s nimi popovídám, jak se jim vede, co děti a tak. (Ben)

Další respondenti také uvedli, aby mohli efektivně pracovat se svými klienty, že je pro ně velice důležité, dokázat se vcítit do jejich situace a podívat se na problémy, které řeší jejich očima.

„(...) mě pomáhá, abych se na ten jejich problém, který řešíme, zkusila podívat z jiného úhlu pohledu. Snažím se vcítit do jejich situace a zkusit se zamyslet, jak bych asi jednala já, kdybych byla ve stejné situaci. (Nur)

„Musíš si také zkusit představit, jak by si mohl řešit daný problém v jejich situaci. Zkusit se vcítit do jejich role.“ (Ahmet)

## **6.2 Rozdíly v sociální práci se Syřany**

### **6.2.1 Jazyková bariéra**

Všichni respondenti odpověděli, že největším specifikem v práci se Syřany je jazyková bariéra. I když konflikt trvá již mnoho let a někteří uprchlíci se již v Turecku usadili, jazyk stále ovládá menšina než většina. Z toho důvodu jsou sociální pracovníci nuceni poskytovat své služby skrze překladatele.

*„Jazyková bariéra je největší kritickou překážkou v práci se Syřany, protože pokud neznáš jazyk, kterým mluví tvůj klient, pokud v tu chvíli nemáš k sobě překladatele, nejsi schopen zjistit, co tvůj klient zrovna potřebuje a jaký má problém.“ To je velký rozdíl od sociální práce s klienty z Turecka. Tam jsem se s tímhle nikdy nesečkala. (Elvan)*

Nur uvádí podobnou zkušenost jako předchozí respondent Elvan.

*„Pro mě je největším problémem jazyk. Snažíš se pomoci klientům, ale někdy se bez překladatele neobejdeš. V některých složitějších případech je to velkým problémem, potřebuješ porozumět každému slovu, co řekne a k tomu aby ses dostal k jádru věci, musíš položit více otázek.“ (Nur)*

*„Já jsem se v uprchlickém táboře naučil alespoň základy arabštiny, ale stále to je ještě málo. K tomu abych se domluvil co je potřeba a jak můžeme pomoci, mi to nestačí. Musíme využívat překladatele a někdy to akorát vše prodlužuje. Taký je těžký najít takové překladatele, kteří budou věrohodní. (...)Snažím se učit arabštinu dál, abych mohl opravdu rozumět svým klientům, bohužel mi to nejde tak rychle jak bych si přál.“ (Ahmet)*

*„Konzultace, které můžu dělat v turečtině, jsou úplně jiné, než když můj klient mluví pouze arabsky. To se pak vše zpomalí a já musím pokládat více podrobných otázek. Někdy i vidím, jak by klientka chtěla o problému hovořit, ale pokud mám k dispozici pouze překladatele a je to v tu chvíli muž, musím být více trpělivá a někdy se taky domluvit na jiném datu konzultací, abych u sebe měla překladatelku.“ (Itir)*

### **6.2.2 Postavení mužů a žen**

Dalším specifickým, které se projevuje při vykonávání sociální práce se syrskými uprchlíky, bylo postavení žen a mužů.

*„(...)někdy, když mluvím s muži, cítím, jak se vyhýbají odpovědím. Občas se jich musím vpytat na intimní informace a oni prostě nechtějí odpovědět.“ (Ege)*

Další respondenti mají také podobné zkušenosti.

*„Například ženy nejsou schopné říct ti všechno, pokud s nimi děláš poradenství a ptáš se na velmi osobní informace a jsi muž. Moji kolegové musí často si přivolat nás (ženy), abychom jim pomohly. To samé je, když dělám poradenství s klientem jako mužem. Někdy se stane, že prostě odmítne odpovědět, nebo odpoví jen tak něco, aby se neřeklo. Toto je velice těžké, my se jim snažíme pomoci, ale k tomu potřebujeme znát informace a oni někdy chtějí jen materiální pomoc a jít.“ (Itir)*

*„V pozici muže a ženy je velký rozdíl v Sýrii, já jsem s tím měla několikrát problém. Snažím se ženy vzdělávat v oblasti hygieny a zdraví, spolupracuji se zdravotní sestrou. Někdy se ale*

stane, že klientce doporučím zajít k lékaři, nebo jí přímo nabídneme doprovod do nemocnice s překladatelem. Oni se ale bohužel musí nejdřív spojit s manželem, který často někde pracuje a občas není ihned k sehnání a vyžádat si jeho svolení, že mohou do nemocnice vůbec jít. To je už v Turecku zcela jiné. Samozřejmě na východě země najdeme vesnice, kde to takhle bude stále fungovat, ale jinak se v Turecku postavení žen už hodně zlepšilo.“ (Elvan)

Ben poukazuje na to, jak tento fenomén může bránit ženám i v tíživé situaci v získání finančních prostředků pro svou rodinu.

„V naší organizaci, když jsme začali se sociálním podnikáním, jsme cílili hlavně na ženy, protože muži si většinou nějakou tu práci byli schopni najít, ať už na stavbách, nebo v továrnách. Ženy zůstávají doma a starají se o děti. Vymysleli jsme projekt, který by pomohl 12 ženám, jejichž rodiny byly skoro bez financí, bohužel to nefungovalo. Musely by kvůli tomu pracovat mimo domov. Necháпали jsme, proč to není možný, ale pak jedna klientka nám řekla, že musí doma připravit večeři pro celou rodinu a hlavně pro manžela se syny, kteří se vraceli z práce ze stavby ve 4 odpoledne a byli hladoví. Ostatní ženy na tom byly podobně. Takže jsme projekt museli upravit tak, že nyní mohou pracovat i z domu.“ (Ben)

### 6.2.3 Kulturní odlišnost

Důležitým specifickým v práci sociálních pracovníků s uprchlíky je jejich rozdílná kultura. Jak jsme si vysvětlili již dříve, kulturu považujeme za soubor všech našich duchovních a materiálních hodnot, zvyků a tradic. To jak se každý člověk chová, je ovlivněno jeho kulturou. I když Turecko a Sýrie mají společné hranice, jejich kultura je v mnoha věcech odlišná.

„Pro Sýřany je velice důležité dodržovat své zvyky a tradice, to bych řekla, že v Turecku se od toho ve velkých městech už upouští. Například v době ramadánu je velkým problémem, že venku je opravdu horko, v Izmiru i klidně přes 40°C a oni se rozhodnout držet půst. Já chápu, že to je jejich zvyk, ale když ke mně chodí klientky v pokročilém těhotenství, nebo s malým miminkem a celý den nepijí. To prostě nechápu. Několikrát se mi stalo, že mi tu nějaká zkolabovala z dehydratace. To pak ohrožuje nejen sebe, ale hlavně to dítě. Takže já se je snažím přesvědčit, aby alespoň přijímaly vodu.“ (Elvan)

Období Ramadánu trvá 1 měsíc a lidí nesmějí přijímat žádné tekutiny, ani potraviny od východu slunce až do „západu“. Bohužel já sama jsem byla svědkem během mé stáže, jak lidé na ulici kolabují z dehydratace.

*„(...) taky se často snažíme přesvědčit matky, alespoň ty, které mají brzo rodit, či jsou čerstvě po porodu, aby během Ramadánu přijímaly alespoň trochu vody. Většinou přijdou hrozně zesláblé a to je hrozný. Ty jim chceš pomoci, ale kvůli jejich kultuře, se ony samy ničí. Já si pamatuji, že moje babička taky držela půst, ale ta nikam nevycházela z domu. Oni často musí přijít za námi i několik kilometrů pěšky, protože nemají peníze na autobus.“ (Itir)*

*„Já se setkávám s klienty, kteří si často stěžují, že život v Turecku je hrozně těžký. Musí se učit nový jazyk, zvyky jak vše funguje, mnoho klientů pochází z malých vesnic a Izmir je pro ně najednou moc velký. Taky si stěžují, že turecká kultura je jiná. To mají pravdu a Izmir je celkově velice specifický, více moderní město. Pokud vidíte někoho v nikábu, nebo čáadoru víte, že to není Turkyně, díky tomu se cítí na ulici nepříjemně občas středem pozornosti.“ (Ahmet)*

Při práci s klienty, kteří pochází z jiné kultury, se člověk musí naučit alespoň základní zvyky dané kultury. Tím si na svojí stranu své klienty nakloní a bude pro něho lehčí získat si jejich důvěru. O tomto se také zmiňovala většina respondentů.

*„(...) chodím i k nim domů, zjišťujeme, co potřebují a pobavíme se o možnostech školy pro děti, nebo zapojení do našeho programu. Chvíli mi to trvalo, než jsem si zvykla na všechno, mají různé zvyky, například musíte vědět, kde si sundat boty a taky káva, oni nás vždy chtějí pohostit a v Sýrii se pije více káva než čaj. Takže pak se stane, že mám kávu ve 4 rodinách. Bohužel je opravdu neslušné, kdybych odmítla, ale už si na to zvykám.“ (Ege)*

*„Určitě je dobré znát alespoň nějaké jejich zvyky, tím si člověk otevře k nim dveře. Občas jezdíme do terénu za město a tam se setkáváme s tím, že já jako žena se jdu bavit do stanů, kde jsou jen ženy. Bylo by neslušné si sednout do mužské části. Pokud mě sami pozvou, pak to není problém.“ (Nur)*

Také Ben se přiklání k názoru, že je důležité znát zvyky a tradice svých klientů.

*„Já se stále učím, tím že mám teď přítelkyni, která pochází ze Sýrie, zjišťuji plno zvyků a tradic, které mají. Nechápu, jak jsem si dřív mohl myslet, že Turecko a Sýrie jsou země s podobnou kulturou. Hodně mi to pomáhá získat si důvěru u klientů, ale taky hlavně pochopit proč a jak se chovají.“ (Ben)*

Jiným zmiňovaným kulturním rozdílem při práci se Syřany nebo Turky bylo mnohoženství a také sňatky s nezletilými dívkami. V Turecku je manželství s více ženami nezákonné a uzavírání sňatku s dívkami je možné až od dovršení 18 let. To samé bohužel neplatí v Sýrii a uprchlíci v Turecku musí respektovat nové zákony. Tím se stává sňatek

s více ženami neplatný, pouze sňatek s prvním ženou je uznán. Ostatní ženy ztrácí svá práva v podobě finančního zajištění od svého muže.

*„ V Sýrii stále mají povoleno, aby muž měl více žen. V Turecku to z hlediska práva není možné, potom musíme mít v papírech napsanou pouze jednu ženu, jako právoplatnou manželku.“ (Itir)*

*„Za celou tu dobu co pracuji pro ReVi se nikdo nikdy nezmínil o manželství, jak to u nich funguje. Až minulý týden u jedné rodiny jsme seděli a pili kávu a muž se začal sám od sebe vyptávat, jak to chodí ve Velké Británii a začal mluvit, jak to funguje v Sýrii. Rozpovídal se o uzavírání sňatků s dívkami, které jsou ještě dětmi, proč se to dělá. Oni prý vědí, že v Turecku to je zakázané, ale stejně se to děje.“ (Ben)*

Nur se také zmiňuje o uzavírání sňatku s dívkami pod hranicí plnoletosti, kdy rodina obvykle z finančních důvodů dívku prodá.

*„Taky jsem se setkala s dívkami, které byly velmi mladé a už měly manžela. Ony to neřeknou přímo, vědí, že je to nelegální, obvykle mluví o něm jako o příbuzném, nebo rodinném příteli. Bohužel nevíme jak jim pomoci. Rodina je většinou provdala z ekonomických důvodů, aby získala peníze na přestěhování ze Sýrie. Máme i hlášení, že se to děje na východě Turecka, kdy zoufalá rodina „provdá“ dceru Turkovi, ten jí klidně po pár měsících vrátí zpět. Ta dívka, ale už nemá dětství. Je ale celkem nemožné proti tomu bojovat. Často v rurálních oblastech se jedná o nevzdělané lidi, kteří dodržují zvyky a tradice velmi přísně.“ (Nur)*

#### **6.2.4 Trauma z války**

Jako dalším specifickým faktem je, že sociální pracovníci se musí naučit pracovat s klienty, kteří jsou postiženi traumaty z války. Většina klientů v Izmiru pochází z míst, která byla okupována, nebo stále jsou tzv. Islámským státem, který je znám pro svou brutalitu. Z toho vyplývá, že mnoho lidí byli svědky událostí, jako veřejných poprav, znásilňování, nebo vydírání. Také neustálý strach o svůj život a o život blízkých může vést až k traumatu.

*„Během těch let co pracuju se Syřany, jsem se také musel naučit, jak pracovat s lidmi, kteří jsou poznamenáni traumatem z války. Slyšel jsem tolik příběhů, jak viděli umírat své blízké, děti, sousedy. Naštěstí v ASAMu máme psychology, kteří jim pomáhají a také nám. Někdy k nim musím zajít pro radu, jak postupovat dál. (...) Strašlivé je vidět děti, které to nesou určitě nejhůř. V táborech jsem jich viděl opravdu dost a někdy si nevěděl sám rady, co*



*dělat. Některé byly agresivní, jiné se vůbec nezapojovaly do aktivit, byly až apatické.“*  
(Ahmet)

Další komunikační partneři také uvedli své zkušenosti s klienty, kteří jsou postiženi traumaty z války.

*„Určitě jsem se naučila být více empatická, při vyptávání se, je pro některé klienty těžké odpovědět a já už teď vím, že to chce více času a nenaléhat. Často se mi stává, že se mi klienti při konzultacích rozbrečí a i muži brečí. Odešli ze svých domovů, prošli si peklem a teď začínají od nuly.“* (Nur)

*„Setkávám se s mnoha dětmi, které si nesou s sebou trauma ze Sýrie. Viděly moc špatných věcí, které si my neumíme ani představit. Musíš s nimi pracovat opatrně, protože mohou být více citlivé na různé změny.“* (Ege)

Další respondent také vidí, jako specifikum práce se Syřany trauma, která si často odnesli ze svých domovů.

*„Hodně mých klientů má také poválečné trauma. Bohužel pokud se začnu ptát, zda by nechtěli využít služeb našich psychologů a jenom si například promluvili, plno z nich se na mě nechápavě podívá a pronese, že nejsou blázni. Takže jim pak musím vysvětlovat, že mluvit s psychologem z nich nedělá blázny, ale že se jim může ulevit. Postupně se ta situace už zlepšuje, někteří dokonce přijdou sami a zeptají se na psychologa. Na druhou stranu máme problém, že nemáme dostatek psychologů. Klienti si musí domlouvat schůzky a čekat i týdny, až se na ně dostane řada.“* (Itir)

### **6.3 Překážky integrace Syřanů do turecké společnosti**

Moji komunikační partneři se ve svých výpovědích shodli, že existuje více překážek pro to, aby mohli být syrští uprchlíci úspěšně integrováni do turecké společnosti. Jedná se hlavně o tyto překážky: Jazyk, vzdělání, právní ustanovení a uzavřená turecká společnost, která má někdy pokřivený názor na uprchlíky.

#### **6.3.1 Jazyk**

Hlavní zmiňovanou překážkou pro integraci je jazyk. Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že jazyková bariéra mezi Syřany a tureckou společností je velkým problémem. Na východě země se najde mnoho Turků, kteří umí arabštinu, díky blízkosti hranic se Sýrií. Na západním pobřeží tomu je však jinak. Díky tomu je pro uprchlíky velice složité například navštívit lékaře, či úřady.

*„Naučit se jazyk je nejdůležitější. Když přijdeš do nové země, kde chceš žít, tak dokud nebudeš umět jejich jazyk, lidi tě mezi sebe nepřijmou. Musí to pro ně být frustrující, žít v zemi, kde ti nerozumí a ty nerozumíš jim.“ (Ahmet)*

Další respondent uvádí jazyk také jako největší překážku.

*„Já to vidím denně, jak je důležité, aby se lidé dorozuměli. Chci jim pomoci, ale bez jazyku, kterým bychom se mohli dorozumět, to nejde. ASAM sice poskytuje jazykové kurzy, ale nemáme na to dostatek financí.“ (Nur)*

Další respondent uvádí, že bez překladatelů není možné poskytovat své služby.

*„V ReVi máme na všechno překladatele, přímo Syřany, kteří musí semnou všude chodit. Protože hodně rodin neumí turecky. Někteří tu jsou už 4 roky a stále se turečtinu nenaučili, protože věří, že se budou moct brzy vrátit domů do Sýrie. Dětem to jde o hodně lépe a samozřejmě rychleji. Některým stačí pár měsíců a už mluví turecky.“ (Ben)*

*„Jazyk je opravdu důležitý, a pokud je někdo v zemi více jak rok, měl by se snažit, alespoň na komunikativní úrovni se ho naučit. Bohužel hodně Syřanů žije v komunitách, které jsou často odloučeny od běžné populace, takže potřeba naučit se místní jazyk je nízká. Často pak právě děti fungují jako tlumočníci pro rodiče na úřadech a v nemocnicích.“ (Itir)*

Respondenti také uváděli, že vláda se nesnaží Syřany dostatečně integrovat, protože poskytování integračních a jazykových kurzů není postačující a mnoha organizacím chybí na ně finance.

*„Já chápu, že je tu teď mnoho uprchlíků, ale pokud se je nebudeme snažit integrovat a naučit je náš jazyk, jak se pak mohou zapojit do normálního života?“ (Elvan)*

*„Bohužel v ReVi se nevěnujeme výuce dospělých, můžeme jen doufat, že pokud naučíme děti turecky, tak se od nich budou učit i jejich rodiče.“ (Ege)*

### **6.3.2 Vzdělání**

Vzdělání je důležité pro každého a syrští uprchlíci nejsou výjimkou. Respondenti se shodli na tom, že možnosti vzdělání v Turecku pro Syřany jsou velice omezené a mnoho dětem se vzdělání nedostává.

*„Turecko by mělo přemýšlet více o tom, co dělat s těmi všemi dětmi, co nechodí do školy. Mělo by se dát více peněz na školy pro Syřany. Každý den jich tu vidím na ulicích hodně a oni nemohou ani chodit do školy, protože neumí Turecky, nebo nemají peníze na dopravu. Taky mnoho škol přijmout syrské děti odmítá. To jen podporuje dětskou práci, která je tu kvůli velkému množství textilních továren tak rozšířena. (...) Nikdo ale nepřemýšlí, co z těchto dětí vyroste za lidi. Jsou bez vzdělání, přišly o dětství a prošly si peklem.“ (Nur)*

Další respondent to vidí podobně.

*„Když se bavím s klienty, mnoho si stěžuje na to, že jejich děti ani do školy chodit nemůžou. Školy je nechtějí přijímat, protože neumí turecky. Nebo po nich chtějí školné, které je moc vysoké. Třeba od Basmane jediná škola typu Imam Hatip, co přijímá syrské děti je 25 min pěšky, takže ne všichni rodiče si můžou dovést tam děti ráno vodit. Výuka, ale probíhá také v arabštině a je založena na Islámu, neboť se jedná o náboženskou školu. To taky někteří klienti nechtějí, aby do takové školy jejich děti chodily.“ (Ben)*

Ege se zmínila o důležitosti vzdělání pro děti. Organizace ReVi má jako jednu z hlavních náplní vzdělávání dětí a přípravu na tureckou školu. Také se snaží provozovat volnočasové aktivity, aby děti netrávily tolik času na ulici, ale mohly být v kolektivu.

*„Škola by měla být dostupná všem dětem, bez rozdílu na národnost. Snažíme se v ReVi vést 2 školy v místě, kde žije velký počet Syřanů v Basmane a Kadifekale. Máme v nich však děti jen ve věku do 8 let, ty starší jsme museli vyloučit, jak z kapacitních důvodů, tak aby se snažily dostat do turecké školy. Učitelé jsou ze Sýrie, takže jim děti rozumí a mohou se připravovat na školu v Turecku. Máme hodiny jak arabštiny, tak turečtiny. Nefunguje to u nás zcela jako klasická škola, také si s dětmi hrajeme, či tančíme, ale úkoly také mají. (...) Potřebovali bychom však více peněz od donorů, abychom mohli otevřít další školu a najmout další učitele. Takhle můžeme podporovat pouze kolem 130 dětí, ale v registru máme skoro 500 rodin.“ (Ege)*

### **6.3.3 Práva Syřanů**

V průběhu rozhovorů se komunikační partneři zmiňovali o problému, který stěžuje integraci Syřanů do turecké společnosti, jedná se o nastavení práv Syřanů v Turecku. Jak jsme již dříve zmínili, Syřané jsou v Turecku pouze pod dočasnou ochranou, tím pádem jim není uznán oficiální status uprchlíka a od toho se také odvíjí jejich práva v zemi.

*„Je to pro ně špatný, že mají tolik omezená práva. Vím o hodně klientech, kteří by chtěli pracovat i na vyšších pozicích, někteří mají vystudované vysoké školy, byli učitelé, nebo architekti, ale tady nemají pracovní povolení. Takže musí pracovat “na černo“ na špatně placených pozicích a většinou v továrnách, nebo na stavbách.“ (Ege)*

Další respondent vidí také problém v nastavení práv Syřanů v Turecku hlavně u pracovního povolení.

*„Oni chtějí pracovat, ale vláda je od toho drží dál, protože jim nedá pracovní povolení. Bylo to minulý rok v lednu, když vláda povolila udělit pracovní povolení syrským uprchlíkům, oni ale za to musí zaplatit a to není v jejich silách. Ted' už je to více jak rok a*

*když se podíváš kolik Syřanů má pracovní povolení, je to asi jen 1%. Ono to totiž všem vyhovuje, když nemáš pracovní povolení, tak ti nemusí platit minimální mzdu, ani za tebe platit daně a pojištění. A můžou tě nutit pracovat, kolik hodin chtějí. Plno klientů si stěžuje na to, že za práci nedostávají zapláceno. Jejich zaměstnavatel jim pak vyhrožuje, že pokud nebudou pracovat dál, peníze jim nezaplatí vůbec. Hraničí to až s vydíráním.“ (Ben)*

Další dva respondenti vidí problém také v nastavení integrační politiky pro Syřany. „Tady není žádný integrační program pro uprchlíky. Například oni sami ani nevědí jejich možnosti a základní práva, jako přístup ke zdravotnictví a vzdělání. Je tu jen pár neziskových organizací, co se zaměřují na právní pomoc a poradenství pro Syřany, ale není jich dostatek. V naší pobočce ASAMu máme pouze 2 právníky a o jiné organizaci v Izmiru nevím.“ (Nur)

„Já se snažím pracovat hlavně s ženami tím stylem, že je informujeme o jejich právech hlavně ve zdravotnictví, protože pro Syřany je těžké najít lékaře, který by je chtěl ošetřit. V mnoha nemocnicích je nechtějí přijímat, pokud je nějaký akutní problém, kde by museli zůstat na lůžku v nemocnici, lékaři se je často snaží poslat domů. Jako po porodu, slyšela jsem i případy, kdy je hned ten den poslali z nemocnice domů.“ (Elvan)

Itir situaci shrnuje, že i když oficiálně Syřané v Turecku mají práva, reálná situace v zemi je zcela jiná a je těžké proti tomu bojovat.

„Situace je tu pro ně opravdu těžká, na jedné straně vláda přijímá opatření, aby Syřané měli svá práva, jako například povolení k práci. Na straně druhé jak to funguje, je zcela věc jiná. Syřané musí pracovat bez smlouvy, mnoho hodin, za mzdu, která je nižší než minimální. To také napomáhá dětské práci, aby se užívala rodina, která má více jak 5 členů, nestačí vám jeden mizerný plat.“ (Itir)

„Další problém je, že je stanovené, že mají právo na vzdělání. Mnoho škol, však syrské děti odmítá, nebo nastaví školné tak vysoko, aby to pro rodiče bylo nemožné zaplatit. V tureckých školách jsou také často syrské děti terčem šikany.“ (Itir)

#### **6.3.4 Uzavřená turecká společnost**

Poslední zmiňovanou překážkou, kterou moji komunikační partneři zmiňovali, je uzavřenost turecké společnosti.

Mnoho syrských uprchlíků pobývá v Turecku více let a často žijí ve vyloučených lokalitách, nebo pouze v komunitách syrských uprchlíků. Tím se jejich integrace do společnosti stává značně složitější.

*„Musí se také změnit pohled místních lidí na Syřany. Mnoho lidí je vidí jako jen ty, co přišli, aby jim brali práci a vysávali peníze ze státu. Neuvědomují si, co všechno museli prožít. Já bych na jejich místě taky opustila svůj domov a chtěla bych, aby má celá rodina byla v bezpečí.“ (Elvan)*

Itir uvádí příklad na svých přátelích.

*„Když jsem začala pracovat v ASAMu, mnoho mých přátel a rodinných známých se mě vyptávalo, proč jim pomáhám. Jestli mi to nevadí, že oni sem přišli a my je musíme platit ze svých daní. Teď už se to naštěstí mění, lidé si začínají zvykat a utvářejí si názor, že oni nás sem nepřišli zničit.“ (Itir)*

Některé organizace, tak jako ReVi se snaží pořádat události, kde mají možnost se setkávat jak Syřané, tak Turci. Jsou to vlastně takové interkulturní setkání, aby se turecká společnost mohla zbavit svých předsudků vůči Syřanům.

*„Každou neděli pořádáme večere, kde se lidi můžou podívat, jak funguje syrská domácnost. My dáme rodině 200 lir a oni uvaří své tradiční pokrmy asi tak pro 10 lidí. Přijdeme k nim domů a snažíme se debatovat, hrát s dětmi hry a všichni se společně najíme. Je to úžasná kulturní výměna. Zatím to často využívají lidé ze zahraničí, ale postupně se to stává známé i mezi místními z Izmiru. Po večeri nám lidé mohou dobrovolně přispět, většinou každý něco dá, takže takto jsme schopni večere pořádat každý týden.“ (Ben)*

*Alespoň pomalu tím můžeme měnit pohled na Syřany a jídlo je nejlepší prostředek jak toho dosáhnout.“ (Ben)*

*„Já to vidím tak, že je důležité ukázat místním, že Syřané jsou normální lidé jako my. Ráda bych pořádala více akcí, kde by se mohli setkávat všechny generace, jak děti a jejich rodiče, tak staří lidé. Turci mají hodně předsudků a to je podstatné změnit.“ (Ege)*

Mnoho Turků pohlíží na Syřany jako na zbabělce, kteří utekli ze své země, když měli bojovat.

*„Turci jsou strašně hrdí na svoji zemi, pokud se zeptáš mužů, co si myslí o Syřanech, ihned ti odpoví, že jsou vlastizrádci, protože utekli, když měli bojovat. To je také ten problém, proč mnoho lidí nechce Syřany přijmout. Vidí je jako někoho, kdo ihned opustil bez boje svou zemi a odešel za lepším.“ (Elvan)*

*„Někteří klienti si mi stěžují, že na ně lidé na ulici pokřikují, ať se vrátí zpátky, odkud přišli a jdou bojovat za vlastní zemi. Snažím se je nabádat, aby si toho nevšimli, ale řekla bych, že se situace pomalu zlepšuje. Lidé už si zvykají, že tu žijí s námi a do budoucna žít budou, protože válka v Sýrii stále probíhá.“ (Nur)*

Ahmet, který si sám zkusil být menšinou v Belgii, vidí tuto situaci tak, že je potřeba pracovat s oběma skupinami, jak s Turky, tak se Syřany.

*„Musí se začít pracovat na obou stranách. Nestačí se snažit integrovat pouze Syřany do turecké společnosti, pokud Turci tomu nejsou nakloněni.“ (Ahmet)*

*„Já si ale myslím, že je ještě příliš brzy na to, říkat, že Syřané nejsou v Turecku integrování. To bude trvat mnohem více času, protože mnoho z nich si myslelo, že se po chvíli vrátí domů do Sýrie a až teď zjišťují, že to asi hned tak nebude možné.“ (Ahmet)*

## **7. Závěrečná zpráva a diskuze**

Cílem výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci pracující se syrskými uprchlíky v Turecku vnímají kulturní rozdílnost svých klientů a jak se s kulturní rozdílností vyrovnávají při výkonu své profese. Tohoto cíle bylo dosaženo pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky pracujícími v organizacích, které se zaměřují na pomoc syrským uprchlíkům. Všichni účastníci rozhovorů dali svůj souhlas s využitím informací za účelem výzkumu.

V této části shrnu získané výsledky z výzkumu a doplním je o své poznatky a zkušenosti, které jsem získala během svého pobytu v Turecku.

### **7.1 Pohled na Syřany**

V první části výzkumu jsem se zaměřila na to, jak moji komunikační partneři vnímají své klienty a jejich kulturní rozdílnost. V teoretické části práce jsem popsala, jaké kompetence potřebuje sociální pracovník pro výkon své profese s klienty, kteří pochází z odlišné kultury. Díky těmto informacím si můžeme představit, jak by správně měl sociální pracovník ke svému klientovi přistupovat. Každý sociální pracovník by se měl ke svému klientovi chovat, jako k rovnocennému partnerovi, měl by se snažit přijmout kulturní odlišnosti a také by měl mít touhu získávat informace ohledně kultury svých klientů. Ve výzkumné části jsem zjišťovala, zda teorie odpovídá praxi. Všichni komunikační partneři uváděli, že je důležité, brát svého klienta jako plnohodnotného partnera, chtít se od něho učit a snažit se jim pomoci. Také je velice užitečné snažit se vcítit do role svých klientů a pokusit se pochopit problém z jejich perspektivy. Můžeme tedy říci, že sociální pracovníci přistupují ke klientovi svědomitě a jednají na základě interkulturních kompetencí, které během svého studia a praxe získali.

### **7.2 Specifika v sociální práci se Syřany**

V části, kde jsem se zabývala otázkou, jaké jsou rozdíly mezi sociální prací s tureckou společností a v poskytování sociálních služeb syrským uprchlíkům si můžeme představit několik specifíků. Respondenti uvedli jako největší specifikum jazykovou bariéru. Sociální pracovníci musejí často komunikovat se svými klienty prostřednictvím překladatelů. Tento fakt poté velice ovlivňuje průběh konzultací, sociální pracovníci musí položit více otázek, aby získali informace, které potřebují pro vhodné poskytnutí pomoci. Z výpovědi respondentů je viditelné, že se musejí stát více trpělivými a smířit se

s pomalejším průběhem konzultací. Dalším zmiňovaným problémem je, že někteří klienti se necítí komfortně sdělovat své osobní problémy skrze překladatele.

Tím se dostáváme k dalšímu specifiku sociální práce se Syřany - postavení mužů a žen. Komunikační partneři uvedli, že v některých případech záleží, zda je klientem muž a překladatelem žena, či naopak. Některé klientky se stydí mluvit o svých osobních problémech, či zdravotních problémech se sociálními pracovníky – muži. Takovou situaci jsem během své stáže také zažila, kdy jsem se účastnila konzultace, kde se můj kolega musel zeptat na zdravotní stav klientky. Klientka znervózněla a pouze řekla, že má určité problémy, ale nebyla ochotná je sdělit mému kolegovi. Proto jsme museli zavolat jinou sociální pracovníci, která konzultace s klientkou dokončila. Postavení mužů a žen je také překážkou v možnostech získání zaměstnání, jak uvedl Ben.

Jiným specifikem jsou kulturní odlišnosti. Sociální pracovníci by měli mít alespoň základní informace o dané kultuře svých klientů. Respondenti uvedli, že často jim ve své práci pomáhá, pokud zjišťují, jaké jsou tradice a zvyky u svých klientů, je pak pro ně snadnější porozumět chování svých klientů. Také díky těmto znalostem je snadnější získat si důvěru svých klientů, protože oni sami vidí, že jim chcete porozumět. Dalším kulturním rozdílem je uzavírání manželství s více ženami, či sňatky s dívkami, kterým ještě nebylo 18 let. Z mé zkušenosti se s tímto v Izmiru sociální pracovníci setkávají méně často, ale ve společnosti panuje povědomí o tomto problému, který se vyskytuje hlavně na východě země. Dětské sňatky si získaly mezinárodní pozornost, bohužel tento fenomén pokračuje dál a sociální pracovníci nevědí, jak proti tomu bojovat.

Posledním rozdílem, se kterým se sociální pracovníci setkávají oproti práci s tureckými občany, je poskytování služeb klientům, kteří jsou postiženi traumaty z války. Komunikační partneři uvedli, že se museli naučit, jak jednat s lidmi s traumatem, protože konzultace s nimi mohou být emočně vypjaté. Na druhou stranu Itir uvedla, že mnoho klientů se stydí jít si promluvit s psychologem, protože si myslí, že jejich problém zvládnou sami a psychologové jsou pouze pro psychicky labilní jedince. Také se zmínila o problému, který tíží ASAM, nemají dostatek psychologů, kteří by mohli pomáhat. To jsem bohužel viděla během své stáže, kdy jsme museli některé klienty na schůzku s psychologem objednat na termíny, kdy čekací doba byla až 3 týdny.



### 7.3 Problémy integrace

V poslední části výzkumu jsem se zabývala otázkou, jaké jsou překážky pro integraci Syřanů do turecké společnosti. Moji komunikační partneři se shodli na hlavních problémech, které brání rychlé integraci. Jednou ze zmiňovaných překážek je jazyk. Jak jsem již výše poznamenala, jazyková bariéra je problémem i při poskytování sociálního poradenství. Respondenti uvedli, že naučit se jazyk majoritní společnosti je pro úspěšnou integraci nutností. Z mé vlastní zkušenosti během pobytu v Turecku jsem si vyzkoušela, jaké to je nerozumět místním a žít s nimi. Snažila jsem se naučit alespoň základy, abych byla schopná alespoň nějakým způsobem komunikovat. Někteří Syřané však nemají potřebu se turecky učit, hlavně starší ročníky. Jak uvedl Ben, někteří Syřané neměli potřebu se začít učit turecky, protože si mysleli, že se brzy vrátí domů do Sýrie a až teď postupně zjišťují, že návrat do Sýrie hned tak nepůjde. Pro některé Syřany je lehčí naučit se turečtinu, pokud umí kurdsky. Tyto dva jazyky jsou si více podobné než turečtina s arabštinou.

Dalším problémem k integraci je vzdělání. Komunikační partneři se zmiňovali hlavně o vzdělání dětí, protože mnoho syrských dětí nemůže navštěvovat základní školu a to z různých důvodů jako jsou finance, dojezdová vzdálenost škol, či odmítání škol přijmout syrské děti. Jak uvedla Nur, to že děti Syřanů nechodí do škol, jen nahrává dětské práci a ztížení integrace Syřanů v Turecku. Jediné školy, které syrské děti v Izmiru přijímají, jsou školy Imam Hatip. Tyto školy v minulosti byly mnohokrát kritizovány pro svoji náboženskou výuku. Respondenti se shodují na tom, že by bylo potřeba získat více dotací na podporu vzdělání syrských dětí.

Jinou překážkou je nastavení právního systému v Turecku, který Syřanům nepřiznává status uprchlíků, ale jsou pod dočasnou ochranou, tím pádem jsou vnímáni pouze jako "hosté". Migrační a azylovou politiku jsem nastínila ve druhé kapitole této práce. Jak uvádí respondenti, největší překážkou pro Syřany je povolení k pobytu. Musí si o něj zažádat a zaplatit poplatek k tomu ale, aby mohli pracovní povolení získat, musí vlastnit pas. Na pracovní povolení tak dosáhne pouze kolem 1 % z celkového počtu 3 milionů syrských uprchlíků. Dalším problémem je také, že mnoha Syřanů ani nezná jejich práva v Turecku.

Poslední zmiňovanou překážkou pro integraci Syřanů je podle komunikačních partnerů uzavřenost turecké společnosti. Všichni respondenti se shodují na tom, že je potřeba změnit mínění majoritní společnosti o syrských uprchlících v zemi. Mnoho Turků

si myslí, že Syřané měli zůstat doma v Sýrii a bojovat za svoji zemi. Ben a Ege uvedli příklady integračních aktivit, které pořádají v organizaci ReVi a zároveň uvádějí, že je potřeba na tom stále pracovat, aby se postupně změnil pohled majoritní společnosti na své sousedy. Během svého pobytu jsem měla možnost se setkat s lidmi, kteří se snaží uprchlíkům pomoci, ať už dárcovstvím, či jen ústní podporou. Také jsem měla možnost se setkat s místními, kteří jsou proti uprchlíkům a dívají se na ně skrze prsty. Proto bych zde ráda uvedla, co řekl Ahmet: „*Musí se začít pracovat na obou stranách. Nestačí se snažit integrovat pouze Syřany do turecké společnosti, pokud Turci tomu nejsou nakloněni.*“

#### **7.4 Limity výzkumu**

Jsem si vědoma limitů svého výzkumu, které se skrývají hlavně v tom, že jsem výzkumu prováděla pouze v tureckém Izmiru. Tato skutečnost může mít na výzkum vliv v podobě, že Izmir je velice kosmopolitní město ve srovnání s městy například na východě Turecka. Nicméně se domnívám, že jsem odpověděla na definované výzkumné otázky v rámci možností, které jsem v průběhu výzkumu měla. Během svého výzkumu jsem měla možnost uskutečnit rozhovory pouze se sociálními pracovníky z 2 organizací – ASAM a ReVi, ve kterých jsem nějaký čas působila a měla šanci poznat, jak organizace funguje a zároveň poznat blíže respondenty. Bohužel realizace výzkumu v jiných organizacích a jiných částech Turecka byla z časových, finančních a byrokratických důvodů nereálná.

Tato diplomová práce se zabývala sociálními pracovníky, jejich pohledem na své klienty a jakým způsobem se vyrovnávají s překážkami při výkonu profese. Určitě by do budoucna bylo zajímavé se zaměřit například na organizace ve východní části Turecka a jejich integrační programy pro Syřany.

## Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit, co to znamená být sociálním pracovníkem v Turecku. V obecnějším slova smyslu, pak jejím cílem bylo zjistit, jakým způsobem vnímají kulturní rozdílnost svých klientů a jak se s kulturní rozdílností vyrovnávají při výkonu své profese sociální pracovníci pracující se syrskými uprchlíky. Pro lepší pochopení celkové problematiky jsem první část práce zaměřila na teoretická východiska, která pojednávala o sociální práci v Turecku a otázkách spojených se sociální prací s migranty a uprchlíky v Turecku.

V první kapitole s názvem historie a profil sociální práce jsem se snažila podat přehled historického vývoje sociální práce v Turecku, dále byly představeny pojmy jako sociální práce, sociální pracovník a atributy sociální práce. Tato kapitola byla velice důležitá pro proniknutí do tématu sociální práce v Turecku.

Co se týče tématu, které bylo zpracováno ve druhé kapitole, migrační a azylová politika Turecka je dnes v mnoha médiích probírána. Vysvětlení základních pojmů a nástin historického vývoje migrační a azylové politiky Turecka si tato práce vyžadovala. Na základě získaných informací je více pochopitelné, jakým způsobem Turecku přistupuje k migrační krizi a k velkému příslunu uprchlíků ze Sýrie. Od migrační a azylové politiky Turecka se také odvíjejí možnosti sociální práce se Syřany, protože díky dočasné ochraně nemají stejná práva na pobyt v Turecku jako lidé, kterým byl přiznán status uprchlíka.

Ve třetí kapitole jsem se věnovala tématu sociální práce s uprchlíky, na kterou jsem se zde zaměřila ze všeobecného hlediska. Turecko totiž není cílovou zemí pouze pro syrské uprchlíky, ale také pro lidi, kteří utíkají ze zemí Afriky, či z Pákistánu, Iráku a Afghánistánu. Tuto kapitolu jsem zde zařadila z toho důvodu, aby si čtenáři uvědomili, co to obnáší být sociální pracovník s uprchlíky.

Čtvrtá kapitola se věnovala tématu interkulturní kompetence sociálních pracovníků, které jsou nezbytné pro efektivní poskytování sociálních služeb lidem, kteří se nachází ve svízelné životní situaci a pochází z jiného sociokulturního prostředí.

Druhá část práce - výzkumná část pak již byla věnována přímo sociálním pracovníkům pracujících s cílovou skupinou, kterou jsou syrští uprchlíci v Turecku. Z informací získaných během výzkumu jsme se dozvěděli, že komunikační partneři jsou si vědomi důležitosti nahlížet na své klienty jako na rovnocenné partnery i přes sociokulturní rozdílnost a ze získaných informací můžeme soudit, že se u všech komunikačních partnerů

projevuje interkulturní kompetence, které jsme se věnovali v teoretické části. Díky tomu jsou také respondenti schopni poskytovat svým klientům kvalitně sociální služby a přispívat tak ke zlepšení životní situace mnoha syrských uprchlíků v Turecku.

Zpracování tohoto tématu pro mě bylo velikým přínosem, jak z teoretického tak z praktického hlediska. Díky propojení praktické stáže s výzkumem a teoretickým základem jsem získala mnoho důležitých informací a zkušeností, které mi mohou pomoci v mé budoucí kariéře. Výsledky výzkumu a informace z teoretické části mohou sloužit k prohloubení znalostí sociálních pracovníků a pomáhajícím profesím, kteří mohou přijít do styku s uprchlíky ze Sýrie.

## Použité zdroje

- BULUT, I. A Generalist Approach in Social Work Education in Turkey. *Social Work & Society*. 2003, Volume 1, Issue 1.
- BUZ Sema. In SCHWARZER, Beatrix, Ursula KÄMMERER-RÜTTEN, Alexandra SCHLEYER-LINDENMANN a Yafang WANG. *Transnational Social Work and Social Welfare: Challenges for the Social Work Profession*. Routledge, 2016. ISBN 9781317431183.
- ČESKÉ NOVINY (2017). EK: Dohoda s Tureckem má rok po uzavření hmatatelné výsledky. 17. 3. 2017. [Online]. 20. 3. 2017. Dostupné z: <http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/ek-dohoda-s-tureckem-ma-rok-po-uzavreni-hmatatelne-vysledky/1462461>
- ČERŇANSKÁ, B. Encyklopedie migrace, Migrace. [Online] 3. 3. 2017. Dostupné z: <http://encyklopedie.org/migrace/>
- ÇIFCI, Elif Gökçearslan. Social work profession and social work education in Turkey. [Online]. 12. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042809003656>
- DEARDORFF, D. K. (2012). *Intercultural Competence in the 21st Century: Perspectives, Issues, Application*. In Breninger's *Creating Cultural Synergies* (Cambridge Scholars)
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
- DROMGOLD, M. *Migration Policy and Migration Management of Syrians in Turkey in Turkish Migration Conference 2015*. (Transnational Press London 2015).
- FONG (2009) In DEARDORFF, D. K. *The Sage handbook of intercultural competence*. Thousand Oaks, California: Sage, 2009, xiv, 542. ISBN 978-1-4129-6045-8.
- GONZALES FERRERAS, J., YAROSH, M. In PRINCOVÁ, K. a M. TRAVASSO, ed. *Integration without borders*. Olomouc: Palacký University Olomouc, 2016. ISBN 978-80-244-5016-2.
- GÜNTEROVÁ (2010) In MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HOFMANOVÁ Y. (2014). Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR. [Online] Dostupné 21. 3. 2017 z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>

CHALOUPKOVÁ A. Encyklopedie migrace. Azylant. [Online] Dostupné 3. 3. 2017 z: <http://encyklopedie.org/azylant>

İÇDUYGU, Ahmet. Syrian Refugees in Turkey: The Long Road. Ahead. Washington, DC: Migration Policy Institute. 2015.

IFSW ; Global definition of social work. [Online] 12. 2. 2017. Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

INKLUZIVNÍ ŠKOLA. Cizinci v režimu zákona o dočasné ochraně. 2013. [Online] Dostupné 6. 3. 2017 z: <http://www.inkluzivniskola.cz/nove-prichozi/cizinci-v-rezimu-zakona-o-docasne-ochrane>

IOM, 2011. Výkladový slovník migrační terminologie. [Online] Dostupné 3. 3. 2017 z [http://www.iom.cz/files/Vykladovy\\_slovnik\\_migracni\\_terminologie\\_IOM.PDF](http://www.iom.cz/files/Vykladovy_slovnik_migracni_terminologie_IOM.PDF)

KİRİŞCİ (2003), Kemal. Turkey: A Transformation from Emigration to Immigration. 2003. [Online] Dostupné 3. 3. 2017 z: <http://www.migrationpolicy.org/article/turkey-transformation-emigration-immigration>

KİRİŞCİ (2014) Kemal. Syrian refugees and Turkey's challenges: Beyond the Limits of Hospitality. Washington, D. C. 2014.

KİRİŞCİ (2015) Kemal, FERRIS Elizabeth. Not Likely to Go Home: Syrian Refugees and the Challenges to Turkey – and the International Community. Centre on the United States and Europe at Brookings, Washington D. C, 2015.

LUKEŠOVÁ, Michaela. Sociální práce/Sociálna práca. Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci. 1/ 2015. [Online]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1\\_2015\\_web-160707105016.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2015_web-160707105016.pdf)

MALINA, Jaroslav. Antropologický slovník, aneb, Co by mohl o člověku vědět každý člověk: (s přihlédnutím k dějinám literatury a umění). Brno: Akademické nakladatelství CERM, c2009. ISBN 978-80-7204-560-0.

- MATOUŠEK (2003), Oldřich. Metody a řízení sociální práce, In MATOUŠEK, O. A KOL., nakladatelství Portál, 2003, Praha, 1. vyd., 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK (2008), Oldřich. Slovník sociální práce, nakladatelství Portál, 2008, Praha, 1. vyd., 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK (2012), Oldřich. Základy sociální práce. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MFS. (2017). One year from the EU-Turkey deal: Challenging the EU's alternative facts. 2017. [Online] 17. 3. 2017. Dostupné z: [http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/MSF-REPORT\\_ENGLISH\\_eu-turkey-deal-anniv\\_High%20Res.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/MSF-REPORT_ENGLISH_eu-turkey-deal-anniv_High%20Res.pdf)
- MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- MPSV. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006. [Online] 26. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>
- NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ (2008) In FISHER, O., MILFAIT, R. A KOL. Etika pro sociální práci. Jabok, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- NEČASOVÁ (2003) In MATOUŠEK, O. A KOL. Metody a řízení sociální práce. Nakladatelství Portál, 2003, Praha, 1. vyd., 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- ÖNER, GENÇ. Continuity or Change in Turkey's Mass Migration Policy: From 1989 Émigrés to Syrian "Guests," in Turkish Migration Conference 2015. (Transnational Press London 2015).
- PRINCOVÁ, Květoslava a Mauro TRAVASSO, ed. Integration without borders. Olomouc: Palacký University Olomouc, 2016. ISBN 978-80-244-5016-2.
- PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1.
- SHUD (2016). Social worker. [Online] 26. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.shudernegi.org/?pnum=243&pt=Sosyal+Hizmet+Uzman%C4%B1>
- SHUD (2015). What is social work? [Online] 24. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.shudernegi.org/?pnum=242&pt=Sosyal+Hizmet+Nedir%3F>

ŠTURMA, Pavel a Věra HONUSKOVÁ, ed. Teorie a praxe azylu a uprchlictví. 2., dopl. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, ediční středisko v nakl. Eva Rozkotová, 2012. Scripta iuridica. ISBN 9788087146682.

TATCHEVA, J. Encyklopedie migrace, Uprchlík. [Online] 3. 3. 2017. Dostupné z: <http://encyklopedie.org/uprchlik/>

UHNCR (1967). Znění Úmluvy z roku 1951 a Protokolu z roku 1967. [Online] 5. 3. 2017. Dostupné z: <http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/zakladni-informace/umluvy/umluva-o-uprchlicich.html>

UHNCR (2000). Vnitřní uprchlíci (IDPs - Internally Displaced Persons) Otázky & odpovědi. UHNCR, 2000.

UNHCR (2002). Ochrana uprchlíků: otázky a odpovědi. Praha: UNHCR, 2002.

UNHCR (2011). Handbook and guidelines on procedures and criteria for determining refugee status. UNHCR, Geneva, 2011. [Online] 3. 3. 2017. Dostupné z: <http://www.unhcr.org/3d58e13b4.pdf>

VALTONEN, K. (2008). Social work and migration: immigrant and refugee settlement and integration. Farnham: Ashgate, 2008. Contemporary social work studies. ISBN 9780754671947.



## **SEZNAM TABULEK**

|  |    |
|--|----|
| Tabulka č. 1 Hlavní zákony a nařízení týkající se migrantů a uprchlíků v Turecku | 19 |
| Tabulka č. 2 Informace o komunikačních partnerech                                | 39 |

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

|   |    |
|---|----|
| Obrázek č. 1 Syrští uprchlíci v tureckých provinciích       | 21 |
| Obrázek č. 2 Počet Syřanů pod dočasnou ochranou v Turecku   | 23 |
| Obrázek č. 3 Základní prvky interkulturní kompetence        | 31 |
| Obrázek č. 4 Přehled počtu imigrantů v Turecku v lednu 2017 | 33 |

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

|       |  |
|-------|--|
| AFAD  | Management krizového řízení a katastrof v Turecku    |
| ASAM  | Asociace pro solidaritu s žadateli o azyl a migranty |
| EU    | Evropská unie  |
| IDPs  | Vnitřně přesídlené osoby                             |
| IOM   | Mezinárodní organizace pro migraci                   |
| NGO   | Nevládní organizace                                  |
| OSN   | Organizace spojených národů                          |
| ReVi  | Dobrovolníci pro uprchlíky v Izmiru                  |
| SHUD  | Asociace tureckých sociálních pracovníků             |
| UNHCR | Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky             |