

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

SPECIFIKA PRÁCE S CIZINCI Z TŘETÍCH ZEMÍ
V INTEGRAČNÍCH CENTRECH

Bakalářská práce

Obor studia: sociální práce

Autor: Aneta Filipczyková

Vedoucí práce: PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Specifika práce s cizinci z třetích zemí v integračních Centrech“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne. Podpis

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu práce panu PhDr. Danielu Topinkovi, Ph.D. za profesionální přístup, pečlivost, vstřícnost, trpělivost, cenné rady, připomínky a odborné vedení, které mi ve všech ohledech pomohlo při psaní této práce. Rovněž bych chtěla poděkovat panu Mgr. Kamilu Vývodovi vedoucímu Centra na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj, který mi rovněž poskytl cenné rady.

Kopie zadání ze stagu

Anotace

Jméno a příjmení:	Aneta Filipczykova, DiS.
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Název práce:	Specifika práce s cizinci z třetích zemí v integračních centrech
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce se zaměřuje na specifika sociální práce s cizinci v integračních centrech z pozic sociálních pracovníků. Cílem bakalářské práce je zjistit specifika sociální práci s cizinci ze třetích zemí na základě rozhovorů se sociálními pracovníky z devíti integračních center v České republice. Teoretická část se věnuje tématu cizinců a to jak vysvětlení důležitých pojmů, ale také přiblížení pobytové problematiky občanů z třetích zemí. Jedna kapitola je věnována Centrum na podporu integrace cizinců, kde je prováděna praktická část mé práce. Praktická část byla realizována pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Pomocí těchto rozhovorů bylo zjištěno, že sociální pracovníci vidí sociální práci s cizinci jako zcela specifické odvětví sociální práce. Při výkonu sociální práce se nejčastěji setkávají s problémem jazykové bariéry, kterou se snaží řešit pomocí zapojení tlumočnicků či komunitních pracovníků. Mimo jiné se potýkají s kulturními specifiky a problémy s adaptací a dalšími specifickými problémy.</p>
Klíčová slova:	cizinci, občané třetích zemí, Centra na podporu integrace cizinců, integrace, sociální práce

Title of Thesis:	Specific of works with foreigners from third country in integration centres, social work
Annotation:	The bachelor thesis is focused on the specifics of social work with foreigners in integration centers from the positions of social workers. The aim of the bachelor thesis is to find out the specifics of social work with foreigners from third countries based on interviews with social workers from nine integration centers in the Czech Republic. The theoretical part deals with the topic of foreigners, both explaining the important concepts, but also approaching the residence issue of citizens from third countries. One chapter is devoted to Centers for the Support of the Integration of Foreigners, where a practical part of my work is carried out. The practical part was realized through semi-structured interviews. These interviews found that social workers see social work with foreigners as a very specific sector of social work. In performing social work, they most often encounter the problem of the language barrier they are trying to solve by involving interpreters or community workers. Among other things, they are confronted with cultural specifics and problems with adaptation and other specific problems.
Keywords:	foreigners, people from third country, Center for supporting of integration foreigners, integration, social work
Názvy příloh vázaných v práci:	Fotky Centra na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj, otázky rozhovoru, Záznam z rozhovoru
Počet literatury a zdrojů:	31
Rozsah práce:	59 s. (61 913 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	9
1 Cizinci	11
1.1 Občané třetích zemí.....	13
1.1 Typy pobytů občanů třetích zemí	14
1.1.1 Pobyť do devadesáti dnů	15
1.1.2 Pobyť nad devadesát dnů (dlouhodobé vízum).....	15
1.1.3 Dlouhodobý pobyť.....	16
1.1.4 Trvalý pobyť.....	16
1.1.5 Mezinárodní ochrana.....	17
1.2 Shrnutí.....	17
2 Integrace cizinců	18
2.1 Koncepce integrace cizinců	19
2.2 Shrnutí.....	21
3 Sociální práce	22
3.1 Sociální práce s jednotlivcem	22
3.2 Sociální práce s rodinou.....	23
3.3 Sociální práce se skupinou	24
3.4 Sociální práce s komunitou	24
3.5 Specifika sociální práce s cizinci.....	25
3.6 Shrnutí.....	29
4 Centra na podporu integrace cizinců.....	30
4.1 Cílová skupina	31
4.2 Poskytované služby.....	33
4.3 Sociální pracovník	38
4.4 Shrnutí.....	39
5 Výzkumná část	40
5.1 Tvorba dat a jejich analýza.....	41
5.2 Výběrový vzorek participantů.....	42
5.3 Cíl výzkumu.....	42

5. 4 Popis sběru dat a výzkumné otázky	42
5.5 Etické souvislosti výzkumu	43
5.6 Výzkumné otázky.....	44
5.7 Výsledky, analýza výsledků, interpretace dat	45
5.7.1 Zkušenosti pracovníků.....	45
5.7.2 Sociální práce	46
5.8 Shrnutí výzkumného šetření.....	51
Závěr	54
Seznam literatury a zdrojů.....	56
Seznam zkratk.....	59
Seznam grafů	60
Seznam schémat	61
Seznam příloh	62

Úvod

Migrace a migrační politika státu, azyl a integrace cizinců patří v současné době k aktuálním tématům, se kterými se setkáváme téměř denně. Vstup, pobyt a integrace cizinců na území naší republiky jsou procesy, které přinášejí možné pozitivní i negativní důsledky pro českou společnost a jsou závislé na důsledné migrační politice státu, která je pevně zakotvena v rámci společných politik Evropské unie. Česká republika musí ve svém přístupu k otázkám migrace brát ohled nejen na specifické potřeby a možnosti státu, ale současně také na situaci na úrovni Evropské unie.

V současnosti čelíme největší uprchlické krizi od druhé světové války. Lidé prchají do Evropy z různých důvodů, někteří před pronásledováním, válečnými konflikty, porušováním lidských práv či chudobou. Migrantí a uprchlíci jsou jednou z nejzranitelnějších skupin a jejich práva bývají často hrubě porušována. Čelí násilí a nebezpečí na cestě do bezpečí a někdy také posléze v zemích, kde hledají ochranu.

Přírozeným důsledkem migrace, který má své politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychosociologické a náboženské aspekty, je proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva, tzv. integrace. Cílem integrace je oboustranně přínosné nekonfliktní soužití cizinců a majoritní společnosti.

V České republice je koordinací integrační politiky pověřen resort Ministerstva vnitra. Cílovou skupinou politiky integrace cizinců jsou občané třetích zemí (tj. zemí mimo Evropskou unii, Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko) pobývajících legálně na území České republiky. Výrazem snahy ministerstva vnitra přenést konkrétní opatření k integraci na úroveň regionů

je podpora zřizování regionálních Center na podporu integrace cizinců z třetích zemí. Od září 2009 zahájilo svou činnost Centrum na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj.

V roce 2016 jsem v Centru na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj začala pracovat. Při své práci se setkávám s různými názory na integraci cizinců, někteří s integrací souhlasí, jiní jsou proti integraci a některým je integrace cizinců naprosto lhostejná. Téma bakalářské práce jsem si zvolila právě na základě zkušeností, které získávám nejen při práci s cizinci, ale také z vyjádření a názorů majoritní společnosti.

Bakalářská práce se dělí na teoretickou a praktickou část, skládá se z úvodu, pěti kapitol a závěru. První kapitola pojednává o cizincích jako takových a přibližuje typy pobytů cizinců ze třetích zemí. Druhá kapitola se věnuje integraci cizinců, třetí kapitola obsahuje informace o sociální práci. Čtvrtá kapitola se zabývá integračními Centry, poslední pátá kapitola je věnována kvantitativnímu výzkumu.

Cílem bakalářské práce je zjistit specifikace sociální práce s cizinci ze třetích zemí na základě rozhovorů se sociálními pracovníky z devíti integračních center v České republice. Ke zpracování bakalářské práce bude využita zejména kvalitativní metoda sběru dat, polostrukturovaný rozhovor.

1 Cizinci

První kapitola je věnována vysvětlení důležitých pojmů, jako jsou slova cizinec, občané třetích zemí. Dále jsou v této kapitole přiblíženy typy pobytových oprávnění již zmíněných občanů třetích zemí. Vysvětlení těchto pojmů je důležité pro pochopení dále probírané tematiky.

Dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů¹ za cizince považujeme takovou fyzickou osobu, která není státním občanem České republiky včetně občana Evropské unie.

Cizinci jsou členěni do dvou skupin, a to na občany třetích zemí a občany EU včetně jejich rodinných příslušníků. Rodinné příslušníky dále dělíme na ty, kteří jsou sami občany EU a ti, kteří nejsou občany EU. Dělení slouží ke stanovení druhů dlouhodobých pobytů, na základě kterých mohou cizinci pobývat na území ČR.²

Do konce roku 1989 problematika cizinců nebyla ve veřejném sektoru předmětem. Pro ČR to znamenalo, že společnost zůstávala stejnorodá, a to až do roku 1989, kdy došlo k otevření hranic a cizinci se tak snadněji mohli dostávat na území ČR.³

¹ Česko. (2017). Zákon č. 326/1999 Sb., *Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>

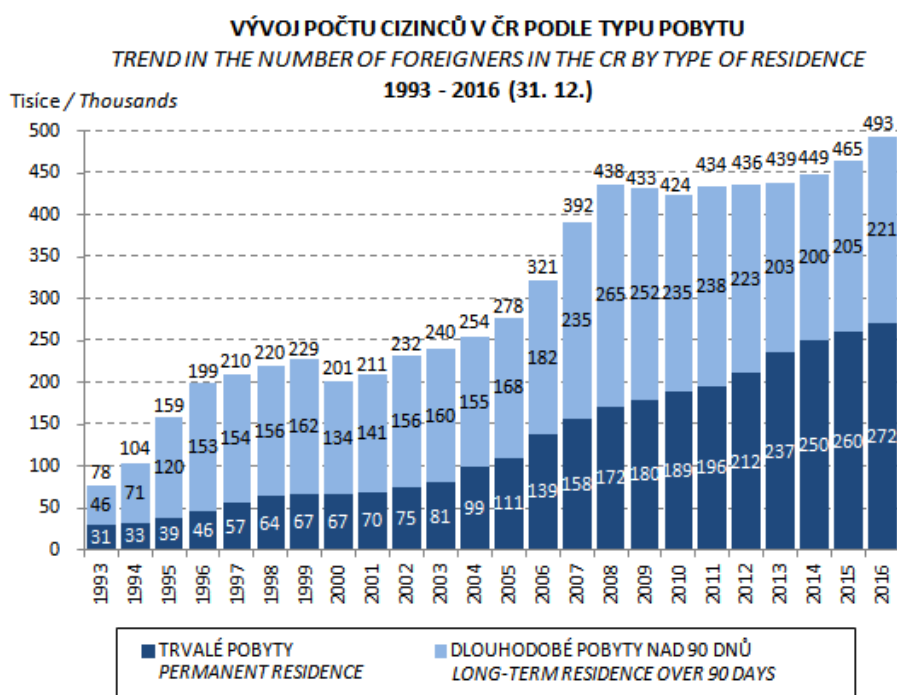
² Palaščáková, Dita. (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR* (s. 100). 1. Praha: InBáze, o.s

³ Scheu, Harald Christian a Ednan Aslan. (2011). *Migrace a kulturní konflikty* (s. 157). Praha: Auditorium

Od devadesátých let minulého století se tato problematika stává aktuálnější, neboť počet cizinců, kteří pobývají na území ČR, stále narůstá. V letech 2008 a 2009 počty cizinců stagnovaly a znovu začaly růst od roku 2014.

Vývoj počtu cizinců na území ČR v letech 1993 - 2016 zobrazuje Graf č. 1. Z grafu vyplývá, že v průběhu uvedených let docházelo k nárůstu cizinců na území ČR s uděleným dlouhodobým nebo trvalým pobytem.

Graf č. 1 – Vývoj počtu cizinců v ČR



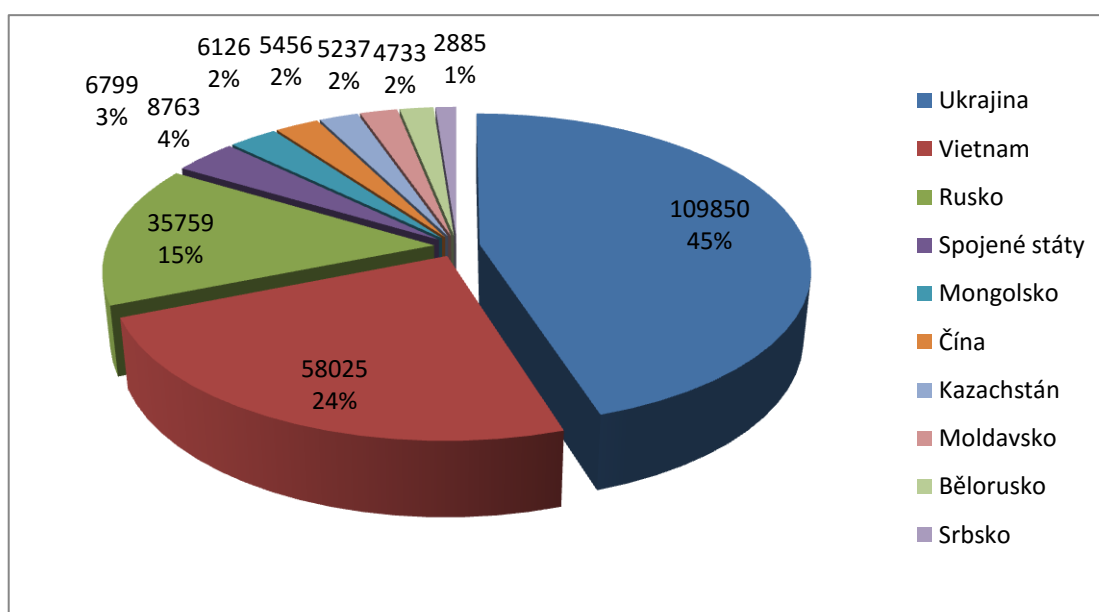
zdroj: ČSÚ 2017

1.1 Občané třetích zemí

„Občanem třetí země je občan státu, který není členem EU a není zároveň občanem Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska.“⁴

Na základě statistiky Českého statistického úřadu bylo zjištěno, ze kterých zemí pochází cizinci pobývající na území ČR. Graf č. 2 přináší přehled o 10 nejčastějších národnostech cizinců ze třetích zemí v ČR.

Graf č. 2 - Deset nejčastějších národností cizinců z třetích zemí



Zdroj: ČSÚ 2017

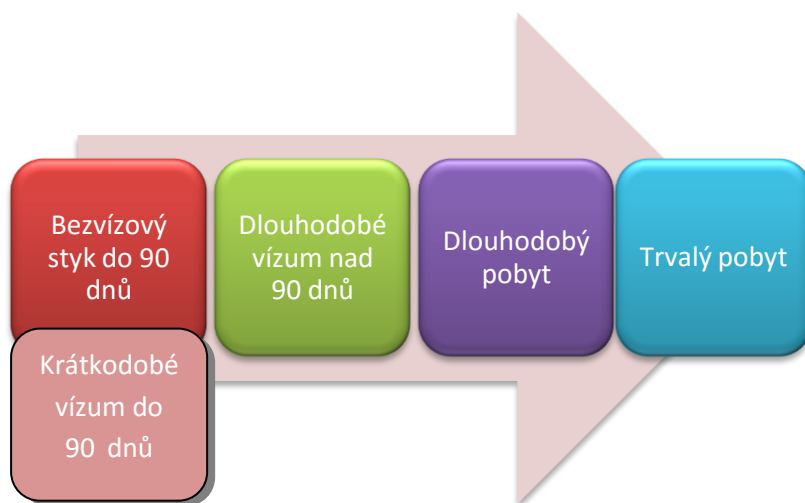
⁴ MV ČR. (2017). *Kdo je občan třetí země*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/kdo-je-obcan-treti-zeme.aspx>

1.1 Typy pobytů občanů třetích zemí

Cizinci ze třetích zemí mohou na území ČR pobývat na základě různých druhů pobytů, kterým se budu věnovat v následující části.

Občané třetích zemí, kteří chtějí legálně a krátkodobě pobývat na území ČR, tak mohou učinit na základě bezvízového styku či krátkodobého víza do devadesáti dnů. Uvedené typy pobytů jim však zajišťují legální pobyt pouze na dobu maximálně tří měsíců. Pokud zde zamýšlejí pobývat delší dobu, musí mít uděleno dlouhodobé vízum, dlouhodobý pobyt či trvalý pobyt a to na základě důvodů uvedených v zákoně č. 326/1999 Sb., zákona o pobytu cizinců.⁵ Dále zde mohou legálně pobývat cizinci, kterým byla udělena mezinárodní ochrana na základě zákona č. 325/1999 Sb., zákona o azylu.⁶

Pro větší názornost zde uvádím schéma č. 1- druhy pobytů:



Zdroj: MVCR

⁵ Česko. (2017). Zákon č. 326/1999 Sb., Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>

⁶ Česko. (2017). Zákon č. 325/1999 Sb., Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu). Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-325>

1.1.1 Pobyt do devadesáti dnů

Občany třetích zemí můžeme rozdělit na ty, kteří mají na základě Nařízení Rady (ES) č. 539/2001 v platném znění,⁷ volný vstup do zemí EU a na ty, kteří volný vstup nemají a v případě, kdy hodlají navštívit některou ze zemí EU, si musí zažádat o vízum do devadesáti dnů. V praxi to znamená, že lidé ze zemí uvedených v tomto Nařízení nemusí mít při vstupu na území ČR vízum k pobytu na devadesát dnů. Takto příchozí lidé však nemohou během svého pobytu v ČR vykonávat výdělečnou činnost.

1.1.2 Pobyt nad devadesát dnů (dlouhodobé vízum)

Cizinec, který hodlá na území ČR pobývat legálně po dobu delší jak tři měsíce, si musí podat žádost o dlouhodobé vízum za účelem podnikání, studia, rodinným, strpění. Žádost o takovýto typ víza se podává na zastupitelském úřadě ČR v zahraničí, a to konkrétně ve státě, jehož je žadatel občanem, případně ve státě kde mu byl vydán cestovní doklad, nebo ve státě kde byl žadateli povolen dlouhodobý či trvalý pobyt.⁸

Výjimku však tvoří žadatelé z třetích zemí, kteří jsou uvedeni ve vyhlášce č. 429/2010 Sb., vyhláška stanoví výjimky z povinnosti cizince požádat o vízum nebo povolení k pobytu na místě příslušném zastupitelském úřadu.⁹ Tito žadatelé si mohou podat žádost na kterémkoliv zastupitelském úřadě ČR.

⁷ Česko. (2017). *Nařízení Rady (ES) č. 539/2001 v platném znění*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM:jl0031>

⁸ Česko. (2017). *Zákon č. 326/1999 Sb., Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>

⁹ Česko. (2017). *Vyhláška č. 429/2010 Sb., Vyhláška stanoví výjimky z povinnosti cizince požádat o vízum nebo povolení k pobytu na místě příslušném zastupitelském úřadu*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-429>

1.1.3 Dlouhodobý pobyt

O dlouhodobý pobyt je možno žádat za účelem studia, vědeckého výzkumu, podnikání, sloučení rodiny (jako rodinný příslušník občana EU), povolení dlouhodobému pobytu rezidenta jiného členského státu Evropské unie, za účelem ochrany území, zaměstnanecké karty, karty vnitropodnikově převedeného zaměstnance, investování, strpění, modré karty. Podmínkou pro podání žádosti však je, že cizinec zde již pobývá na vízum k pobytu nad devadesát dní, hodlá na území pobývat déle jak jeden rok, a trvá – li zároveň účel pobytu. Žádost o tento druh pobytu se podává na území ČR na Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR.¹⁰

1.1.4 Trvalý pobyt

Jedná se o další typ pobytu, pro cizince zajišťující lepší postavení v případě žádosti o sociální dávky. Trvalý pobyt může cizinec získat za splnění stanovených podmínek a také ve zvláštních případech. Základní podmínkou pro udělení je nepřetržitý pobyt na území, a to nejméně po dobu pěti let. Tato podmínka může být v zákonem určených případech prominuta. Další důležitou podmínkou pro rozhodnutí o udělení či neudělení trvalého pobytu je doklad o složení zkoušky z českého jazyka. Zkoušku z českého jazyka cizinci skládají v institucích k tomu určených. V neposlední řadě se zjišťuje příjem cizince a zajištění jeho ubytování.¹¹

¹⁰ Česko. (2017). *Zákon č. 326/1999 Sb., Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>

¹¹ *tamtéž*

1.1.5 Mezinárodní ochrana

Mezinárodní ochrana je poskytována formou azylu nebo doplňkové ochrany, a to z důvodu pronásledování v místě původu. Žádost o azyl může podat osoba, která je pronásledována z jednoho z důvodů: uplatňování politických práv, rasy, pohlaví, náboženského vyznání, národnosti, příslušnosti k sociální skupině, z důvodu politických názorů. Ve výjimečném případě může být azyl udělen z důvodu humanitárního nebo za účelem sloučení rodiny. Doplňkovou ochranu je možné udělit cizinci, který nesplnil důvody pro udělení azylu, ale zároveň bylo zjištěno, že v zemi jeho původu mu hrozí nebezpečí vážné újmy.¹²

1.2 Shrnutí

Samotné téma je poměrně komplikované, kapitola se tak zaměřila jen na hlavní vymezení základní terminologie. Jednalo se o pojmy cizinec, občan třetích zemí, vymezení druhů pobytů občanů třetích zemí. Po přečtení by případní čtenáři měli získat základní znalosti v této oblasti.

¹² Česko. (2017). *Zákon č. 325/1999 Sb., Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu)*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-325>

2 Integrace cizinců

*„Integrace cizinců je oboustranný a komplexní jev, který zasahuje do řady oblastí, které mají v procesu integrace různou váhu. Vyčerpávající definice pojmu integrace cizinců neexistuje ani na celoevropské úrovni a ani na úrovni českého státu..“*¹³

Úspěšné začleňování do majoritní společnosti předpokládá uskutečnění cílů integrační politiky. Mimo jiné je nutná pro nastavení harmonického soužití mezi cizinci a zbytkem společnosti, udržení sociální soudržnosti. Stejně tak je důležitá prevence z důvodu vzniku uzavřených komunit.¹⁴

Základním nástrojem politiky integrace cizinců je Koncepce integrace cizinců. Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců ve vzájemném respektu¹⁵ ve svém obsahu vyjmenovává cíle politiky, ale také se zabývá bariérami, s kterými se během realizace setkávají. Cílová skupina je zde velmi široká, neboť koncepce integrace cizinců i politika integrace cizinců se zabývá občany třetích zemí, kteří zde mají uděleno oprávnění k pobytu, ale také se zabývá občany EU, EHP, Švýcarska a v neposlední řadě také rozsáhlou skupinou a to majoritní společností.

¹³ Trbola, Robert a Miroslava Rákoczyová, ed. (2011). *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR* (s. 17). Brno: Barrister & Principal

¹⁴ Kepka, Jan. (2010). *Integrace cizinců ve Zlínském kraji a její lokální specifika* (s. 7). Praha: Správa uprchlických zařízení MV, odbor Centra na podporu integrace cizinců. Citováno 4. listopadu 2017. Dostupné z:

http://www.integracnicentra.cz/documents/Konference_2010_sborn%C3%ADk.pdf

¹⁵ MV ČR. (2017). *Koncepce integrace cizinců*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

2.1 Koncepce integrace cizinců

Koncepce integrace cizinců¹⁶ je v současné době nejdůležitějším dokumentem souvisejícím s integrací. Současná koncepce navázala na první vládní dokument z roku 1999, kde nalezneme patnáct zásad integrace. Prioritami realizace aktualizované Koncepce integrace cizinců ve vzájemném respektu jsou opatření, která se týkají čtyř klíčových oblastí integrace cizinců. Mezi oblasti patří:

- znalost českého jazyka,
- ekonomická a sociální nezávislost,
- socio - kulturní orientace ve společnosti a vztahy ostatními členy společnosti.

Za pátou klíčovou oblast integrace cizinců je považován princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné nabývání vyšších pobytových statusů na území České republiky.

Kromě tohoto dokument obsahuje klíčové myšlenky např. důraz na sociální integraci cizinců, ochrana před diskriminací, podpora rovného přístupu a podporu rovných příležitostí na trhu práce, bydlení, vzdělání, zdravotní a sociální péči a náboženství. Tato koncepce byla přijata v roce 2000, aktualizována byla v roce 2006. Realizací této koncepce je pověřeno Ministerstvo vnitra ČR, které ji převzalo od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Koncepce ve své aktuální podobě zdůrazňuje, že integrace je oboustranný proces, kdy díky němu dochází ke sjednocení cizinců a českých občanů v jeden celek.¹⁷

¹⁶ MV ČR. (2017). *Koncepce integrace cizinců*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

¹⁷ Baršová, Andrea a Pavel Barša. (2005). *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku* (s. 17). Brno: Masarykova univerzita

Koncepce integrace cizinců¹⁸ za svou cílovou skupinu primárně považuje cizince z třetích zemí, držitele mezinárodní ochrany, majoritní společnost a ve výjimečných případech také občany Evropské unie. Zvláštní pozornost je věnována dětem cizinců, mládeži, ženám cizinkám, rodinám cizinců, kteří jsou považováni za zranitelnou skupinu. Jako hlavní cíl je stanovena podpora integrace jako procesu, prostřednictvím kterého je možné dosáhnout harmonického soužití cizinců a majoritní společnosti. Integrace jako taková je velmi důležitá z důvodu udržení sociální soudržnosti, pro ekonomický, sociální a kulturní rozvoj. Integrační politika se snaží o podporu soběstačnosti cizinců tak, aby se aktivně zapojovali do společenského života, dokázali své problémy řešit samostatně a sami sebe vnímali jako součást společnosti. V případě, kdy se nedaří integraci dostatečně či dokonce neúspěšně realizovat může dojít k vytváření komunit, ke vzrůstajícímu procentu xenofobie a extremismu ve společnosti. Tyto jevy pak mají velmi negativní vliv na společnost, a to jak na její myšlení, tak i na její chování.¹⁹

Jedním z cílů, které koncepce vyjmenovává je přenesení integrace na regionální a lokální úrovně. Pro začlenění cizinců do společnosti je nutná aktivita samosprávních celků. V krajích jsou zřizováni regionální koordinátoři, kteří jsou pověřeni integrací cizinců a dále mají na starost další agendy. Integrace na regionální úrovni znamená vybudování sítě Center na podporu integrace cizinců, vzhledem k její absenci se Ministerstvo vnitra ČR zasadilo o vytvoření nového nástroje pro integraci a to regionální Centra na podporu integrace cizinců na území ČR.²⁰

¹⁸ MV ČR. (2017). *Koncepce integrace cizinců*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

¹⁹ tamtéž

²⁰ tamtéž

2.2 Shrnutí

V současné době vzrůstá počet cizinců, kteří přicházejí na území ČR a to buď na základě dlouhodobého víza či dlouhodobého pobytu. S tím se také objevuje větší potřeba navrhovat a činit opatření, která cizincům umožní snáze se integrovat do společnosti. Tato potřeba se neustále zvyšovala, až v roce 1999 bylo poprvé vydáno vládní opatření, které konkrétně specifikovalo zásady a oblasti integrace. Toto vládní opatření, které se nazývá aktualizovaná koncepce integrace cizinců ve vzájemném respektu, je nyní každoročně aktualizována a snaží se tak reflektovat případné potřeby v oblasti integrace.

3 Sociální práce

Pokud se budeme zabývat pojmem sociální práce, tak zjistíme, že neexistuje jednotná definice, ale zabývá se jí nespočet autorů, kdy ji každý vysvětluje jinak. Pro potřeby práce se nabízí definice od Matouška a Úlehly.

MATOUŠEK,²¹ uvádí, že sociální práce je: „*Společensko vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.*„

Ivan ÚLEHLA říká, že: „*Posláním sociální práce, podle mého názoru, je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient.*“²²

Existuje také několik metod a způsobů sociální práce, pro bakalářskou práci jsem vybrala ty, které jsou při práci s cílovou skupinou cizinců z třetích zemí využívány nejčastěji.

3.1 Sociální práce s jednotlivcem

Sociální práce s jednotlivcem bývá nazývána také případová práce a vyžaduje nejen profesionální vybavenost, ale také osobnostní predispozice sociálních pracovníků. Sociální práce vychází z předpokladu, že hodnota člověka jako jednotlivce je nejdůležitější, z tohoto důvodu je důležité podporovat u jedinců jejich individualitu. Tím, že budeme podporovat jedincovu samostatnost, docílíme toho, že jedinec je schopen sám si stanovovat cíle a pak jich dosáhnout. Jedinec se sám rozhoduje, jak se svým životem naloží. V praxi to pak vypadá tak, že pokud zjistíme kde, či v čem

²¹ Matoušek, Oldřich. (2003). *Slovník sociální práce* (s. 213). Praha: Portál

²² Úlehla, Ivan. (2005). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe* (s.25). Praha: Sociologické nakladatelství

má jedinec problém, povzbuzujeme ho v tom, aby problém řešil sám, případně mu pomáháme hledat možnosti.²³

Tato metoda je v integračních centrech využívána v převážné míře, neboť do center často přicházejí jednotlivci, kteří v České republice nemají rodinu a neví, jak si v určitých situacích poradit.

3.2 Sociální práce s rodinou

Současné pojetí rodiny je založeno na párovém soužití dospělých partnerů. Svou podobu však neustále mění. Tradiční podoba sociální kontroly postupně ztrácí na své důležitosti, to co dříve bylo společností označováno za nevhodné, jako je například dítě svobodné matky či rozvod manželství, je dnes již zcela běžné a naopak velmi časté, proto je velmi důležité s touto transformací rodin nakládat i v rámci sociální práce s touto cílovou skupinou.²⁴

Při práci s touto cílovou skupinou je nutné uvědomit si, že klient je pro nás celá rodina a to i v případě když budeme pracovat pouze s některými členy rodiny, ale v kontextu rodiny jako celku. Při práci s rodinou využíváme zejména empatii, akceptaci a kongruenci (opravdovost - Chovám se, tak jaký skutečně jsem). Sociální pracovník by měl vždy reagovat na aktuální potřeby rodiny až posléze by měl řešit dlouhodobější cíle. Změna by se měla realizovat přes nejstabilnějšího člena rodiny. Avšak současné trendy sociální práce s rodinou jsou založeny na sanaci rodiny, tedy podpory rodiny, vznikají situace, kdy není možné rodinu udržovat pospolu.²⁵

²³ Matoušek, Oldřich. (2003). *Metody a řízení sociální práce* (s. 67 – 68). Praha: Portál

²⁴ tamtéž s. 182

²⁵ Mgr. Chrenková Monika, Ph.D. (2015). *Sociální práce s rodinou*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě

3.3 Sociální práce se skupinou

Sociální práce se skupinou vytváří prostředí, ve kterém dochází ke vzájemnému sdílení mezi členy skupiny. Samotné sdílení pak lze chápat jako nástroj, který pomáhá učení, vývoji, budování vztahů. Skupinová interakce pak vytváří prostor k vzájemné spolupráci. Člen skupiny tak může být osoba, která pomáhá anebo ta, které je v dané situaci pomáháno. Prožitky z takovýchto situací jsou pro člověka velmi přínosné. Participace ve skupině rovněž přináší možnost získat nové vazby.²⁶

3.4 Sociální práce s komunitou

„Komunitní sociální práce je metoda participativního dosahování komunitou definovaných společných cílů v místech, kde lidé žijí, prostřednictvím vyhledávání, využívání a tvorby potřebných zdrojů skupinami lidí, které spojují společná témata či problémy ohrožující (či zhoršující) jejich sociální začlenění, a/nebo sdílejí společný prostor.“²⁷

Při práci s komunitou jsou na první místo kladeny potřeby komunity. Komunita má stejně jako jednotlivci řadu problémů, zde je odlišnost v tom, že problémy se týkají většího počtu lidí, komunity. Samotné řešení problémů se děje vně komunity. Ta k jejich řešení využívá svého potencionálu, problémy tak mají být odstraněny samotnou komunitou. Z tohoto důvodu je velmi důležité, aby byl komunitní pracovník dostatečně obeznámen s fungováním komunity, aby tak mohl podnítit žádanou změnu.²⁸

²⁶ Navrátil, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001

²⁷ *Manuál komunitní práce*. (2015). Citováno 04. listopadu 2017. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/komunitni-prace/manual-komunitni-socialni-prace-asz-2015/download>.

²⁸ Navrátil, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001, s. 132

3.5 Specifika sociální práce s cizinci

„Sociální práce s imigranty se bude jevit jako stále důležitější součást sociálních služeb evropských společností. Tento druh sociální práce je výjimečný potřebou systémově zakotvit svá opatření a aktivity do politicky-kulturního rámce dané společnosti, výrazným rizikem vyhoření pomáhajících profesí v důsledku časté bezvýchodnosti situace imigranta, který nezískal politický či humanitární azyl, a velmi vysokými nároky na sebereflexi pomáhajícího pracovníka a celé společnosti. Tento druh sociální práce lze označit jako jeden z nejobtížnějších v rámci existujících pomáhajících profesí.“²⁹

Cizinci, příchozí na území ČR se narodili v různých zemích, proces jejich socializace tak většinou probíhal v jiných sociokulturních podmínkách než je náš sociokulturní systém. Přichází ze sociokulturního systému, ve kterém se orientovali a chápali ho do systému, kde se nedokážou orientovat a nerozumí mu. Nechápu chování, verbální neverbální komunikaci ostatních lidí ve společnosti a často se tak cítí ztraceni. Zjednodušeně je možno říct, že čím je země, ze které cizinec pochází kulturně vzdálenější ČR tím je i jeho orientace v sociokulturním systému menší. Mimo to jsou označeni za příslušníky menšiny, což sebou přináší menší kontrolu nad svým životem.³⁰

Mimo to, že se neorientují v sociokulturním systému, také často narážejí na výrazný problém, konkrétně na jazykovou bariéru mezi sociálním pracovníkem a cizincem, či mezi cizincem a ostatními členy společnosti. Téměř všichni cizinci se ta po příjezdu do ČR potýkají s neznalostí jazyka, díky čemuž se často dostávají do situací, kdy jsou okolím

²⁹ Trousil, Michal. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce*. 2007, 2007(2), 110

³⁰ Baláž, Roman. (2012). Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce*. 2012(4), 135

negativně hodnoceni. Na základě negativních zkušeností se pak často vyhýbají kontaktu s majoritní společností a stávají se společensky izolováni, důležité je předcházet těmto situacím a to pomocí osvojování si českého jazyka.³¹

Sociální pracovníci, kteří vstupují do interkulturní komunikace, se mohou setkat se dvěma rovinami komunikace. Jedna z rovin je spjata s jazykem a druhá je spojována s konvencemi, rituály, které doprovázejí sociální kontakt. Druhá rovina komunikace je pak označována jako komunikační etika, která je při komunikaci s jinými národnostmi velmi důležitá. Pokud osoby účastníci se interkulturní komunikace ovládají jazyk, ale neznají etiku, může dojít ke konfliktu.³²

Jazyk a interkulturní komunikace však nemusí být jediná bariéra při práci s cizinci, velice důležitá je také kultura, která je pro každou národnost zcela specifická. O této problematice se zmiňuje například Geert Hofstede³³, který o kultuře hovoří jako o kolektivním programování mysli. Toto programování přispívá k tomu, že od sebe můžeme rozlišit členy jedné skupiny od členů skupiny druhé. O kultuře hovoří jako o velice důležité, jelikož se ji učíme a ne přebíráme jako hotový dědičný znak. Dále ve své publikaci uvádí, že s kulturou jako takovou jsou spojovány symboly, hodnoty, tradice, které jsou typické pro jednotlivé kultury a odlišují nás tak od ostatních.

³¹ Vágnerová, Marie. (2004) *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová* (s. 654 – 655) Praha: Portál

³² Průcha, Jan. (2010). *Interkulturní komunikace* (s. 42). Praha: Grada

³³ Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede a Michael Minkov. (2010). *Cultures and organizations software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival* (s. 6 – 9). New York: McGraw-Hill

Rozdíly mezi kulturami se dotýkají mnoha stránek lidského života, jako je náboženství, umění, rodinné zvyky, denní rituály, oblíbená jídla, trávení volného času, oblékání a v neposlední řadě zdobení těla a projevování emocí. Z tohoto vyplývá, že sociokulturní specifika ovlivňují i představy o fungování společenských institucí a organizací, které vytváří. Konkrétním příkladem může být vzdělávací systém, který má v každé zemi svá specifika. Kultura však není to jediné, co může spolupráci cizince a sociálního pracovníka výrazně ovlivnit. Vzájemnou spolupráci výrazně ovlivňuje i **postoj veřejnosti k cizincům**. Česká veřejnost je přesvědčená, že příchod cizinců značí vysoké náklady a minimální výnos, myšlenkám migrace tak povětšinou není společnost nakloněna.³⁴

V současné době se zvyšuje počet cizinců s legálním pobytem na území. Tito cizinci se neorientují v systémech, nerozumí jazyku, čelí špatnému postoji veřejnosti, z tohoto důvodu roste potřeba sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. Jsou to především služby sociálního poradenství a také služby sociální prevence. Tyto služby jsou provozovány v každém větším městě a jsou tak pro klienty snadno dostupné.³⁵

Sociální služby, které jsou pro tuto cílovou skupinu provozovány, musí vždy dodržovat sedm principů, které definuje Bílá kniha v sociálních službách.³⁶

- snaha o nezávislost a o autonomii uživatelů služeb,
- snaha o začlenění a o integraci,
- respektování potřeb, co největší individualizace služeb,

³⁴ Baláž, Roman. (2012). Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce*. 2012(4), 136-137

³⁵ Baláž, Roman & Topinka, Daniel. (2013). Analysis of the Regional Distribution of Social Services for Immigrants. *Sociální práce*. 2013(5), 80

³⁶ Česko. (2017). *Bílá kniha v sociálních službách*. Citováno 19. listopadu 2017. Dostupné z: http://www.restrikce.cz/dwnl/bila_kniha.pdf

- aktivní spolupráce,
- kvalitně odvedená sociální práce,
- rovný přístup ke všem klientům sociální práce,
- národní standardy.

Dodržování těchto standardů je nezbytné pro úspěšné fungování sociálních služeb. U cílové skupiny cizinců jsou to zejména služby sociálního poradenství a služby sociální prevence.

Sociální poradenství si klade za úkol poskytovat lidem informace, které jim napomáhají v tom, aby sami dokázali řešit svou nepříznivou situaci. Mimo to jim také mohou zajistit kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutickou pomoc a také jim mohou pomoci při uplatňování práv a zajišťování osobních záležitostí. Sociální poradenství je poskytováno různým cílovým skupinám, je tak zajišťováno prostřednictvím občanských poraden, manželských a mnoha dalších.³⁷

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“³⁸

³⁷ Česko. (2017). *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*. Citováno 23. listopadu 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

³⁸ tamtéž

Sociální služby pro cizince jsou mimo uvedené poradny také zajišťovány nevládními organizacemi, tak, aby dostupné služby pokrývaly co největší část území.

3.6 Shrnutí

Z uvedených metod sociální pracovníci CPIC využívají v Centru na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj zejména práci s jednotlivcem. Na druhém místě nejčastěji užívaných metod je pak práce se skupinou. CPIC v MSK využívají nejméně často sociální práci s komunitou. Tato skutečnost je však ovlivňována tím, jaké je národnostní složení uživatelů služeb.

4 Centra na podporu integrace cizinců

Integrační politika v ČR vychází z aktualizované Koncepce integrace cizinců ve vzájemném respektu a v rámci ní vznikla Centra na podporu integrace cizinců jako subjekty realizující integrační politiku na úrovni státu. V této kapitole jsou představeny Centra na podporu integrace cizinců jako jedna z institucí, která se aktivně snaží v co největší míře pomáhat cizincům se začleňováním do běžného života.

Centra na podporu integrace cizinců (dále CPIC), zahájila svou činnost 1. července 2009. Zřizovatelem CPIC je Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR jako organizační složka státu, která v ČR mimo jiné spravuje síť pobytových zařízení, zařízení pro zajištění cizinců a integrační azylová střediska. V roce 2009 vznikla první čtyři Centra a to konkrétně CPIC pro Moravskoslezský, Pardubický, Plzeňský a Zlínský kraj. Další započaly svou činnost v roce 2010. Jednalo se o Centra v kraji Karlovarském, Libereckém, Jihočeském a Olomouckém. Jako poslední bylo v roce 2013 otevřeno integrační Centrum v kraji Vysočina. V současné době CPIC nabízí své služby v devíti krajích ČR. V kraji Středočeském, Jihomoravském, Ústeckém, Královéhradeckém a v Praze zajišťují integraci cizinců jiná Centra a také nestátní neziskové organizace. CPIC jsou financována z projektu EU konkrétně z Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF). V současné době jsou čerpány finanční prostředky na projektové období od 1. 7. 2016 do 30. 6. 2019.³⁹

³⁹ Integracni centra. (2017). *Centra na podporu integrace cizinců*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

4.1 Cílová skupina

Cílovou skupinu Center tvoří občané třetích zemí, kteří pobývají na území České republiky legálně na základě:

- dlouhodobého víza,
- dlouhodobého pobytu, případně jsou v řízení o udělení tohoto typu pobytu,
- trvalého pobytu, případně jsou v řízení o tento pobyt,
- řízení o udělení víza za účelem strpění,
- do cílové skupiny patří také osoby, kterým byla udělena, mezinárodní ochrana (azyl, doplňková ochrana).

Mimo výše uvedené cílové skupiny se centra dále okrajově zaměřují i na občany ČR a občany EU, kteří do Center na podporu integrace cizinců (CPIC) přicházejí jako doprovod, případně jsou rodinnými příslušníky klientů, nebo se přicházejí pouze informovat.⁴⁰

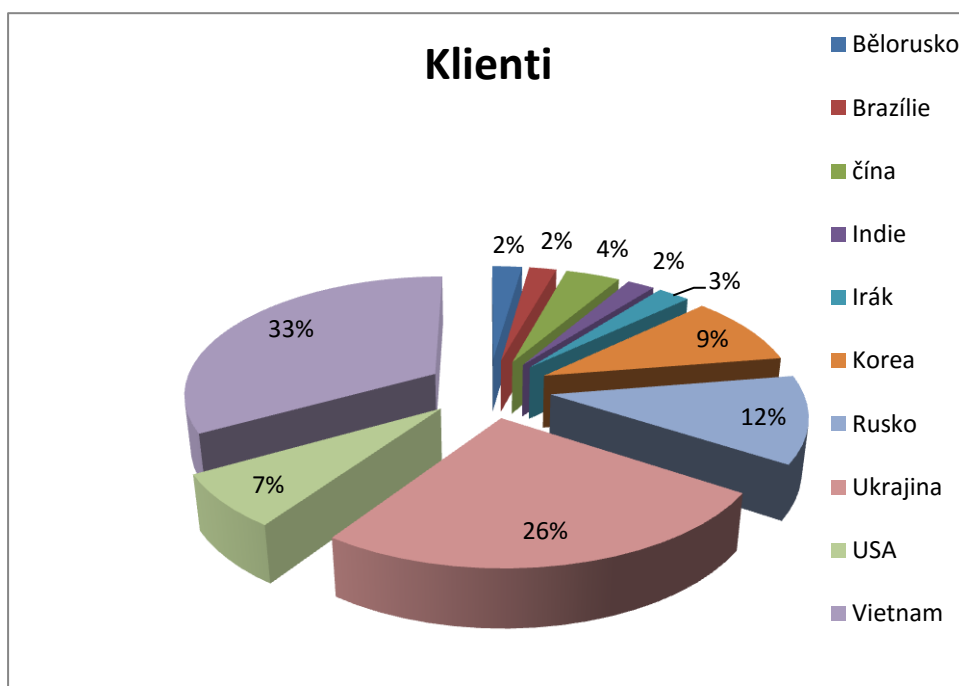
Při práci s klienty se vychází z poslání, které je pomoc a podpora cizincům třetích zemí, kteří se s problémy orientují v prostředí a systémech České republiky. Dalším posláním je podpora a vytváření prostoru, kde může docházet k vzájemnému setkávání cizinců a majoritní společnosti.⁴¹

⁴⁰ Integracní centra. (2017). *Veřejný závazek*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

⁴¹ tamtéž

Graf č. 3 uvádí, ze kterých zemí pochází klienti využívající služby CPIC pro MS kraj.

Graf č. 3 – Klienti CPIC pro MS kraj



zdroj: CPIC pro MSK 2017

4.2 Poskytované služby

Centra na podporu integrace cizinců mají dle zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů⁴² registrovány dvě sociální služby - odborné sociální poradenství a terénní programy. Mimo tyto dvě služby poskytují také kurzy českého jazyka, socio-kulturní kurzy, právní poradenství, internetové pracoviště a knihovnu, vzdělávací akce. Tyto činnosti se uskutečňují ambulantní či terénní formou na území města Ostravy a v dalších městech Moravskoslezského kraje. Dále jsou tyto služby představeny podrobněji.

1. REGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství probíhá ambulantní nebo terénní formou. Odborné sociální poradenství poskytují sociální pracovníci, kteří musí splňovat kvalifikaci dle zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.⁴³ Poradenství probíhá nejčastěji v jazyce českém nebo anglickém, v případě potřeby komunikace v dalším jazyce je přizván tlumočník. V rámci odborného poradenství sociální pracovníci pomáhají klientům v různých životních situacích, z nichž nejčastější jsou⁴⁴:

- pobytová problematika,
- pomoc při vyřizování sociálních dávek,
- pomoc při změně či zřízení zdravotního pojištění,
- hledání vhodného bydlení,
- vzdělávání a školství,

⁴² Česko. (2017). *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴³ tamtéž

⁴⁴ Integracni centra. (2017). *Poskytované služby*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

- mimo jiné jim také pomáhají při řešení životních situacích, jako je narození dítěte, svatba, úmrtí, domácí násilí.

V rámci odborného sociálního poradenství mohou klienti či osoby, které potřebují poradit, kontaktovat sociální pracovníky center telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) či sociální sítě facebook, případně mohou zanechat vzkaz prostřednictvím formuláře na internetových stránkách Centra. V případě komplikované životní situace doporučujeme osobní návštěvu Centra.⁴⁵

Terénní programy

Terénní programy se zejména zaměřují na aktivní vyhledávání a kontaktování cizinců, dále jsou v rámci terénního programu také oslovovány firmy, které zaměstnávají cizince. Terénní práce je realizována ve všech krajích, kde centra působí. Při terénním programu bývá také využívána spolupráce s tlumočníky, dochází tak k lepší komunikaci s klienty a terénní práce získává na efektivitě. Nejčastěji je v rámci terénního programu projednávána zejména pobytová problematika a zájem o kurzy českého jazyka.⁴⁶

Tato sociální služba si má dále následující cíle:

- *„zajistit a zvýšit dostupnost sociální služby center cizincům v jejich přirozeném prostředí nebo v jeho bezprostřední blízkosti*
- *zvýšit socio-kulturní orientaci cizinců v ČR*
- *zvýšit právní povědomí cizinců v ČR*

⁴⁵ Integrovaná centra. (2017). *Poskytované služby*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

⁴⁶ tamtéž

- posílit samostatnost rozhodování a individuální odpovědnost cizinců v ČR
- zprostředkovat doprovod a asistenci cizincům v ČR
- předcházet a omezit dopady sociálního znevýhodnění cizinců v ČR
- podpořit prevenci výskytu sociálně patologických jevů v uzavřených komunitách cizinců v ČR.⁴⁷

2. OSTATNÍ SLUŽBY

Právní poradenství

Další službou, kterou CPIC nabízí, je právní poradenství, které zajišťují smluvní partneři. V centrech je jeden den v týdnu k dispozici právník, ke kterému se není nutné objednávat, pokud se však klient chce s právníkem setkat v určitém hodinu, je možné zarezervovat si konkrétní čas. Právníci pomáhají klientům v různých životních situacích, nejčastějším tématem bývá poradenství ohledně pobytové problematiky, jak napsat odvolání vůči rozhodnutí, jak postupovat v případě pracovně právních vztahů.⁴⁸

Kurzy českého jazyka

Kurzy českého jazyka, které jsou centrem na podporu integrace cizinců provozovány, jsou rozděleny na základní, intenzivní a specializované.

1. Základní kurz českého jazyka (nízkoprahový)

Na tento typ kurzu českého jazyka se klienti nemusí přihlašovat na základě vyplněné přihlášky. Docházejí zde klienti s různou jazykovou

⁴⁷ Registr poskytovaných sociálních služeb. (2017). Citováno 11. listopadu 2017. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

⁴⁸ Integracni centra. (2017). *Poskytované služby*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

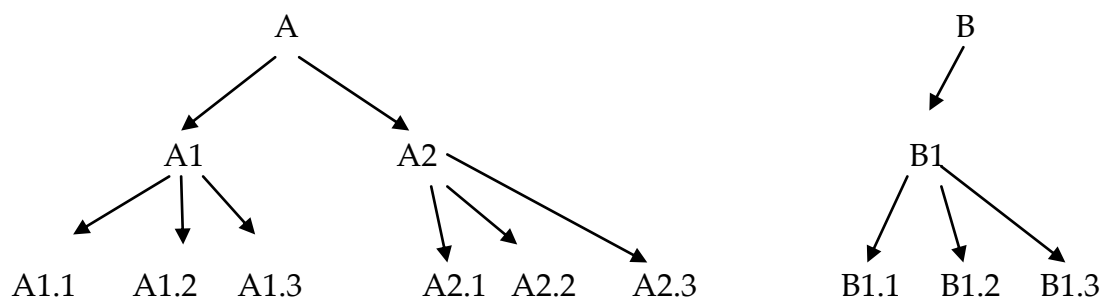
vybaveností. V praxi to znamená, že na každou hodinu mohou přijít jiní zájemci až do naplnění kapacity. Syllabus kurzu si určuje každý lektor sám.

2. Intenzivní kurz českého jazyka

Intenzivní kurzy českého jazyka jsou poskytovány v souladu se Společným evropským referenčním rámcem pro jazyky,⁴⁹ dle kterého se zpracují podklady pro vyhotovení jazykových sylabů, dále určuje kvalitu a kvantitu výuky českého jazyka pro mluvený i písemný projev studenta.

Klienti mohou navštěvovat kurzy českého jazyka, které jsou rozděleny na úroveň A a na úroveň B. Úroveň A znamená uživatele základů jazyka a úroveň B pak již znamená samostatného uživatele. Každá úroveň se pak dále dělí na další podúrovně. V Centrech na podporu integrace cizinců jsou vyučovány následující úrovně českého jazyka:

Schéma č.2 kurzy českého jazyka



Zdroj: Společný evropský referenční rámec pro jazyky

Účast v kurzu je podmíněna vyplněním přihlášky a znalostního testu, na základě kterého je určena jazyková úroveň klienta. Klienti se mohou na

⁴⁹ MŠMT. (2017). *Společný evropský referenční rámec pro jazyky*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>

kurzy přihlásit pouze od první do čtvrté lekce, účast v dalších lekcích je konzultována s vedoucím CPIC a lektorem.⁵⁰

3. Specializovaný kurz

Centra nabízí také specializované kurzy. Cílovou skupinu pro tento typ kurzu představují děti, žáci a studenti. V případě zájmu o uvedený typ kurzu se zájemci musí předem přihlásit. Náplň těchto kurzů je vždy přizpůsobená konkrétním potřebám osob, které o kurz projevily zájem.⁵¹

Sociokulturní kurzy

Sociokulturní kurzy chápeme jako přednášky, které slouží k seznámení klienta s novou kulturou a novou zemí. Sociokulturní kurzy jsou realizovány na různá témata např. realie ČR a zpravidla končí přípravou na zkoušku z občanství, často bývají doplněny o workshopy.

Internetové pracoviště a knihovna

V každém centru mají klienti možnost v provozních hodinách center využívat internetové pracoviště a knihovnu. Na internetovém pracovišti si mohou vyřídit vše, co potřebují, sepsat si životopis, hledat práci a nové vhodné bydlení, vytisknout si důležité dokumenty.

V knihovně je možné si půjčit knihy a časopisy, které jsou v českém jazyce a dále v jazyce anglickém, francouzském, ruském, ukrajinském, vietnamském a čínském.⁵²

⁵⁰ Integrovaná centra. (2017). *Poskytované služby*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

⁵¹ tamtéž

⁵² tamtéž

Vzdělávací akce

Centra pořádají vzdělávací akce a přednášky. Tyto aktivity jsou zacíleny nejen na děti a mládež, ale také na širokou veřejnost.⁵³

Tlumočení

Služby tlumočnicků se nejčastěji využívají během terénní práce či během vyšetření dětí v Pedagogicko psychologické ambulanci.⁵⁴

4.3 Sociální pracovník

Sociální pracovníci, kteří působí v Centrech na podporu integrace cizinců, musí pro výkon této pozice splňovat požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů⁵⁵ a dále osobnostní předpoklady. Velmi důležitá je znalost jazyka, zejména jazyka anglického. Po splnění požadavků se jeho náplní práce⁵⁶ stane zejména:

- výkon sociálního poradenství v regionálním Centru na podporu integrace cizinců,
- monitoring situace cílové skupiny,
- monitoring kvality a rozsahu služeb, které jsou zajišťovány prostřednictvím smluvních partnerů,
- vyhledávání potencionálních partnerů pro spolupráci,
- přednášková činnost,
- organizace a zajišťování kurzů českého jazyka,
- koordinace a organizace akcí zaměřené na setkávání s majoritou.

⁵³ Integrovaná centra. (2017). *Poskytované služby*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

⁵⁴ tamtéž

⁵⁵ Česko. (2017). *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁵⁶ *Pracovní náplň zaměstnance*. Praha, 2016.

4.4 Shrnutí

Centra na podporu integrace cizinců jsou velmi důležitou organizací, která se zaměřuje na začlenění cizinců ze třetích zemí do společnosti. V těchto centrech je nabízena široká škála služeb od poradenství, přes zajištění tlumočení až po sociokulturní akce. Nabídka různých forem pomoci je ze strany cizinců oceňována, přičemž nejvíce využívají kurzy českého jazyka od kurzů pro začátečníky až po kurzy pro pokročilé, právní poradenství a tlumočení, které jim pomáhá překlenout jazykovou bariéru při jednání na úřadech.

5 Výzkumná část

V této části bakalářské práce je popsána metodika výzkumu, technika sběru dat, charakteristika zkoumaného souboru, harmonogram výzkumu, způsob zpracování dat. Tedy je uvedeno, jakým způsobem budou získávány odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky.

V rámci výzkumu bude využívána metod kvalitativního výzkumu. Vysvětlení této metody se věnuje Creswell, který uvádí, že: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytvoří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“*⁵⁷

Pro získání adekvátních dat bude využívána technika polostrukturovaného rozhovoru. Dle Miovského⁵⁸ je polostrukturovaný rozhovor vůbec nejrozšířenější, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak i plně strukturovaného rozhovoru. Jeho výhodou je, že kromě předem připravených otázek může výzkumník klást doplňující otázky, které vyplývají z předmětné situace, a tím může zohlednit aktuální nápady. Pro polostrukturovaný rozhovor je typické, že může využít upřesnění či další vysvětlení odpovědí participantů. Tímto způsobem je možné si ověřit a také upřesnit odpovědi. Při realizování polostrukturovaných rozhovorů si ověřujeme, zda participant danou otázku správně pochopili a následně sdělili. Díky tomu se během rozhovoru můžeme dostat do hloubky a získat tak mnohem lepší pohled na téma, které se snažíme objasnit.

⁵⁷ Hendl, Jan. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (s. 46). Praha: Portál,

⁵⁸ Miovský, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* (s. 159 -160). Praha: Grada

5.1 Tvorba dat a jejich analýza

K fixaci dat byl využit zvukový záznam, který byl zaznamenán na diktafon. M. Miovský⁵⁹ k této metodě říká: „*Samotný audiovizuální záznam je samozřejmě zcela nestranný a je na něm vše autenticky zaznamenáno tak, jak se ve výzkumné situaci odehrálo. Procedury prováděné při procesu transkripce již však podléhají systematickým i nesystematickým vlivům výzkumníka.*“

Rozhovory, které byly nahrány na diktafon, byly následně přepsány do písemné podoby, metodou tzv. transkripce. Správnost provádění této metody byla v průběhu zaznamenávání kontrolována. Rozhovory byly přepisovány doslovně. Ve chvíli kdy byly rozhovory využity pro psaní bakalářské práce, byla použita redukce prvního řádu proto, aby případné sdělení bylo oprostěno od pauz a různých zvuků, které byly zaznamenány během samotného rozhovoru a narušují tak jeho plynulost.⁶⁰

Následná analýza dat byla realizována pomocí deskriptivního přístupu, který byl doplněn o další dílčí postupy. Pro analýzu dat byla využita metoda prostého výčtu a metoda kontrastů a srovnávání pro zdůraznění kontextuálních odlišností. Tato metoda je důležitá v případě, kdy od sebe chceme odlišit dvě kategorie upozornit na jejich rozdíly i přesto, že mají něco společné.⁶¹

⁵⁹ Miovský, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* (s. 206). Praha: Grada

⁶⁰ tamtéž, s. 210

⁶¹ tamtéž s. 219-223

5.2 Výběrový vzorek participantů

Pro kvalitativní výzkum bylo osloveno devět sociálních pracovníků z center na podporu integrace cizinců, rozhovory však nakonec přislíbilo celkem sedm sociálních pracovníků. Dva sociální pracovníci, kteří odmítli poskytnout rozhovor, jako důvod neposkytnutí uvedli nedostatek časového prostoru a nesouhlas s tím, aby byli součástí výzkumu. Vždy se jednalo o ženy ve věku od 20 do 45 let, s různou délkou pracovního zařazení. V případě výzkumného vzorku se jednalo pouze o ženy z důvodu, že ve CPIC pracuje pouze jeden muž jako sociální pracovníci a ten dopředu uvedl, že nemá zájem být součástí výzkumu.

5.3 Cíl výzkumu

Cílem bylo zjistit specifika sociální práce s cizinci z pozice sociálních pracovníků pomocí realizace polostrukturovaných rozhovorů.

5.4 Popis sběru dat a výzkumné otázky

V první fázi byly stanoveny otázky, které jsou součástí rozhovorů, další možné otázky vyplynuly z odpovědí respondentů. Výzkum byl realizován v sedmi Centrech na podporu integrace cizinců z celkem devíti center. Jeden sociální pracovník centra odmítl rozhovor poskytnout. S ohledem na zvolenou metodiku výzkumu bylo zapotřebí realizovat rozhovory se sociálními pracovníky z jednotlivých center osobně, přičemž možnosti setkání byly možné pouze na výjezdních poradách či školicích akcích. Výzkum byl proto realizován v období od dubna do října letošního roku.

5.5 Etické souvislosti výzkumu

Velmi důležitá jsou etická pravidla výzkumu:

- a) Souhlas s účastí ve výzkumu – jedná se o základní pravidlo, neboť výzkum je možné provádět pouze s osobami, které k tomu dají tzv. informovaný souhlas. Úkolem tohoto pravidla je rovněž respondenty obeznámit s tím, že jejich účast je ryze dobrovolná a respondenti tak mohou kdykoliv z výzkumu odstoupit.

- b) Ochrana soukromí a osobních údajů – výzkum musí být veden v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů, respondenti tak musí být před začátkem výzkumu seznámeni s tím, kdo a za jakým účelem bude mít přístup k získaným údajům.⁶²

Pro zachování anonymity respondentů a pro účely vyhodnocení výzkumu jsou respondenti označeni čísly 1 - 7.

⁶² Miovský, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* (s.280-282) Praha: Grada

5.6 Výzkumné otázky

Otázky polostrukturovaného rozhovoru jsou koncipovány celkem do dvou okruhů. První okruh obsahuje tzv. zahřívací otázky, které slouží k seznámení s respondentem a navození příjemné atmosféry pro rozhovor. Druhý okruh již obsahuje otázky, pomocí kterých jsou získávány informace týkající se sociální práce s cizinci v Centrech na podporu integrace cizinců. Jelikož se jedná o metodu kvalitativní – polo strukturovaný rozhovor, tak se pořadí otázek měnilo v rámci každého rozhovoru.

Schéma č. 3 - výzkumné otázky



zdroj: vlastní data

5.7 Výsledky, analýza výsledků, interpretace dat

Následující kapitola se věnuje přednesu dat, která byla získána v rámci výzkumného šetření. Pořadí otázek a odpovědí, které jsou zde uváděny, se však mohou lišit od původního schématu, a to z důvodu, že pořadí otázek bylo určováno dle průběhu rozhovorů.

5.7.1 Zkušenosti pracovníků

První otázka byla zaměřena na **délku působení v Centrech na podporu integrace cizinců**, zde z celkového počtu sedmi participantů, pět odpovědělo, že v Centru na podporu integrace cizinců pracují nad jeden rok, dva participanté odpověděli, že v Centrech na podporu integrace cizinců pracují méně než jeden rok. Tato skutečnost je velmi podivuhodná, jelikož v posledních letech dochází v Centrech k velké fluktuaci pracovníků, buď z důvodu odchodu na mateřskou a rodičovskou dovolenou nebo z důvodu změny zaměstnání.

Pomocí druhé otázky bylo zjišťováno, **zda respondenti pracovali již dříve s cílovou skupinou cizinců nebo je to jejich první pracovní zkušenost s touto cílovou skupinou**. Na tuto otázku odpovědělo všech sedm participantů. V tomto případě odpovídali zcela shodně, že je to jejich první pracovní zkušenost s cizinci. **Na tuto otázku plynule navazuje otázka, zda pracovali s jinou odlišnou skupinou**. Tato otázka je velmi důležitá, neboť v rozhovoru jsou uvedeny další otázky, které na ni obsahově navazují. Zde odpovědělo všech sedm participantů, že pracovali také s jinou cílovou skupinou, z nichž participanté č. 1, 2, 3, 5, pracovali s cílovou skupinou seniorů. Zbylí respondenti pracovali s různými cílovými skupinami. Například participant č. 4 odpověděl: *„Ano, před prací v Centru jsem pracovala s matkami s dětmi, předtím s mentálně postiženými a úplně poproé jsem pracovala*

s Romy. *Veškeré tyto zkušenosti pro mne byly velice přínosné.*“ Poslední zahřívací otázka byla, zda participanti **vnímají odlišnost různých cílových skupin**. Zde zcela shodně participanti odpovídali ano. Participant č. 7 uvedl: *„Ano, rozhodně vnímám odlišnost různých cílových skupin. Práce s jakoukoli cílovou skupinou je vždy zcela specifická a je potřeba mít znalosti o tom, jak s kterou cílovou skupinou pracovat.“*

5.7.2 Sociální práce

V dalším okruhu byly otázky směřovány již směrem ke zjištění, jak vypadá sociální práce s touto cílovou skupinou a jaká jsou případná úskalí. Jedna z otázek, která byla většinou zařazována hned na začátek rozhovorů, byla: **Jaký názor má vaše okolí na to, že pracujete s touto cílovou skupinou?** Na tuto otázku, odpovědělo shodně šest participantů, že nejbližší okolí na tuto skutečnost reaguje kladně, širší okolí již nikoliv. Jeden participant odpověděl, že na tuto skutečnost jeho okolí pohlíží zcela neutrálně. Nejzajímavější jsou odpovědi participantů č. 3 a 5. *„V mém okolí jsou, lidé, kteří mají kladný vztah k této cílové skupině nebo nemají problém s migrační politikou EU, tak potom nemají problém s mojí prací, jsou otevření dialogu, tak těm řeknu, co dělám i jak to dělám a proč a vyprávím o té práci více. Pokud jiní lidé mají názor vytvořený a je to tak, že dialog prostě otevřený není, tak tam jsem sarkastická.“*(participant č. 5)

Participant č. 3 odpověděl: *„Širšímu okolí svou práci neoznamuji, rodina a nejbližší přátelé s tím problémem nemají.“*

Sama za sebe pak mohu říct, že má rodina zpočátku přijímala práci s touto cílovou skupinou negativně. Měli představu, že pracuji s nebezpečnými cizinci. Po čase však pochopili, že se nejedná o nebezpečnou práci a naopak se jim nyní jeví zajímavá. Dále participant č. 1 uvádí, že: *„Co se týče mého*

širšího okolí, přátele mohu rozdělit na dvě skupiny, na ty, kterým tato skutečnost nevadí a na ty, kteří vidí cizince jako nebezpečí a nevěří jim. S těmito lidmi se nepouštím do debat o této cílové skupině ani o tom, že to co vidí v mediích, není úplně reálné. Nemělo by to význam.“

Vzhledem k tomu, že je zastoupení cizinců ze třetích zemí ČR je zcela různorodé, nelze všeobecně říci, že se sociální práce orientuje pouze na jednu národnost. Proto bylo s pomocí otázky, s jakou **národností nejvíce pracujete** zjišťováno, jaké je národnostní složení klientů, neboť toto může zcela ovlivňovat metody a způsoby provádění sociální práce. Z odpovědí participantů vyplývá, že v každém kraji převažuje jiná národnostní skupina, která se stává aktérem sociální práce. Zajímavé však je, že všichni participanté na první místo zařadili občany Ukrajiny. Zastoupení klientů jiných národností je různé a je často ovlivňováno tím, jaký druh průmyslu převažuje na daném území.

„Na našem území převládá skupina Ukrajinců a pak skupina Mongolů. Ostatní národnosti jsou zastoupeny v mnohem menším počtu.“ (participant č. 3)
Participant č. 1 pracuje nejvíce s osobami z Ruska, Ukrajiny a Vietnamu.

Následně byla sociálním pracovníkům položena otázka, zda se jim **z hlediska integrace, pracuje lépe s jednotlivcem či s celou rodinou.** Odpovědi na tuto otázku jsou velice roztržité. Participant č. 4 uvedl, že:
„S jednotlivcem i rodinou, záleží na konkrétní situaci.“
Naopak participant č. 3 sdělil, že: *„Je to velice individuální, pokud je tady jedinec sám a bez rodiny, pak samozřejmě mohu pracovat jen s ním, osobně však preferuji celou rodinu.“*

„Když pracuji s rodinou, tak se to převrhne na práci s jednotlivcem.“ (participant č. 1)

Názory byly individuální a záleží na každém sociálním pracovníkovi, jakou metodu sociální práce zvolí.

Na otázku **Která z metod sociální práce je Vám nejbližší, kterou používáte nejčastěji**, odpovídali respondenti opět téměř shodně, šest participantů uvedlo, že při své práci nejvíce využívají individuální případovou práci. Sedmý participant pak uvedl: *„Nejvíce využíváme práci s komunitou, tuto metodu však nemohu nazvat jako mou nejbližší, tou by byla individuální případová práce.“*

Aby bylo možné utvořit celistvý obraz o sociální práci v krajských Centrech, bylo od participantů zjišťováno, **s jakou problematikou k nim klienti nejčastěji přicházejí**. Všech sedm participantů shodně odpovědělo, že nejčastěji s klienty řeší pobytovou problematiku.

Participant č. 3 dodal: *„Ve větším počtu také řešíme zaměstnání a zdravotní péči, avšak pobytová problematika převažuje.“*

Další otázkou v pořadí bylo zjišťováno, zda si sociální pracovníci **myslí, že jsou klienti ke spolupráci motivováni**. Odpovědi participantů na tuto otázku se zcela lišily. Participant č. 4 a 5 uvedli, že klienti jsou dle jejich názoru motivováni ze 75 %. Participant č. 3 a 6 uvedli, že motivaci klientů by na stupnici od nuly do sta určili v polovině.

Respondent č. 1 jako jediný uvedl: *„Při příchodu jsou klienti dle mého názoru motivováni tak z devadesáti procent a to z důvodu, že za námi přicházejí, když něco potřebují řešit.“*

To, zda je klient pro spolupráci motivován či nikoliv, může mimo jiné ovlivnit také skutečnost, jestli při příchodu **ihned sdělí svůj problém, nebo**

potřebuje čas, aby si vybudoval důvěru. Participanti shodně odpovídali, že klient obvykle sdělí problém ihned, jelikož chce svou situaci co nejrychleji vyřešit.

Participant č. 3 dodává, že: *„Pokud je klient dlouhodobější, potřebuje k vybudování důvěry více času.“*

K provádění sociální práce také patří individuální plánování s klientem, které čím dál více nabývá na významu a je také často diskutovaným tématem. Proto jedna z otázek měla za úkol pomoci zjistit, jak se **daří sociálním pracovníkům naplňovat cíle individuálních plánů.** Na tuto otázku respondenti většinou odpovídali velmi stroze - *ano*.

Participant č. 2 se vyjádřil: *„Myslím, že ano, většinou se jedná o jednorázové zakázky. Klientovi se poradí nějaký postup, jak může svou problematiku vyřešit. Zpětná vazba nám bohužel chybí.“*

Poslední otázka, která byla participantům pokládána, byla, zda **umí vyjmenovat specifika spolupráce s touto cílovou skupinou.** Odpověď na tuto otázku je dle mého názoru velmi složitá, a proto byla pokládána stejně jako ostatní otázky z druhého okruhu v různém pořadí tak, jak to průběh rozhovoru umožňoval. Z výroků participantů je patrné, že práce s touto cílovou skupinou je specifická v mnoha ohledech, proto je uvedeno sdělení všech participantů. *„Jako specifikum práce s touto cílovou skupinou vidím zejména jazykovou bariéru, nedůvěru k institucím, kulturní nedorozumění, neporozumění situaci nebo systému.“* (participant č. 3)

Stejná odpověď se také objevuje u participantů č. 4, 2 a 6.

Participant č. 5 rovněž zmiňuje o jazykové bariéře a také dodává: *„Každá kultura má jiné specifikum, tak si člověk musí dát pozor.“*

„Specifické u nich je, že se tolik neorientují v ČR a systému ČR, což je logické, když jsou to cizinci, a protože je obvykle i jazyková bariéra, tak s tím opět souvisí

nepochopení, nepochopení výše uvedeného. Co se týče spolupráce, pro nás je důležité, když máme komunitní pracovníky v cílových skupinách, další prostředníky mezi námi a jimi pro lepší porozumění a pochopení.“ (respondent č. 7)

5.8 Shrnutí výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo za účasti sedmi sociálních pracovníků z celkového počtu devíti oslovených. Vzhledem k tomu, že Centra na podporu integrace cizinců se nacházejí v různých krajích České republiky, bylo z časového hlediska velice náročné rozhovory realizovat přímo v Centrech. Rozhovory tak byly prováděny pro ně v nepřírodném prostředí, například na výjezdních poradách či na schůzích kde byla přítomná většina pracovníků Center. Jeden rozhovor byl realizován telefonicky. Všechny rozhovory byly uchovávány na záznamovém zařízení z důvodu pozdější manipulace se získanými daty. Použitím metody polostrukturovaných rozhovorů bylo zkoumáno, jaká jsou specifika sociální práce s cizinci z pohledu sociálních pracovníků.

Pomocí rozhovorů bylo zjištěno, že práce s touto cílovou skupinou je velmi specifická a přináší s sebou jistá úskalí, s kterými se sociální pracovníci musí denně potýkat. Nejčastěji sociální pracovníci hovořili o tzv. jazykové bariéře. Ta často není způsobována ostychem klientů, ale neznalostí jazyka, a navázání kontaktu s klientem tak někdy bývá velice složitou záležitostí. Někteří klienti z důvodu strachu z nedorozumění se služby Center ani nevyhledávají. Sociální pracovníci se snaží tuto bariéru odstraňovat, a to díky prohlubování svých znalostí anglického či ruského jazyka, který je využíván při komunikaci s klienty nejčastěji, případně za pomoci tlumočnicka či komunitního pracovníka, který může vstoupit do jednání mezi klientem a sociálním pracovníkem. Tlumočnick může být přítomen osobně, ale také prostřednictvím telefonu. Jednání s klientem, ke kterému je přizván tlumočnick či komunitní pracovník, který překládá sdělované informace je z hlediska času velice náročné, avšak v některých případech zcela nezbytné, jelikož je důležité, aby cizinec řádně pochopil sdělené.

Sociální pracovníci dále často hovořili o kulturních rozdílech. Ty ovlivňují úspěšnost či neúspěšnost spolupráce stejně jako jazyková bariéra. Z tohoto důvodu je velmi důležité, aby sociální pracovník uměl správně reagovat na rozdílnost jednotlivých kultur a uměl s nimi pracovat. To znamená, že nestačí pouze znalost tradic a zvyků jiné kultury, ale také být velmi vnímavý k neverbálním projevům, které mohou hodně vypovědět.

V rámci specifik sociální práce s touto cílovou skupinou je nutné zmínit metody sociální práce: sociální práci s jednotlivcem, rodinou a komunitou. Dle sdělení sociálních pracovníků se jim téměř nedaří realizovat komunitní práci, a to z důvodu, že když cizinci žijí pospolu v komunitě, své problémy si řeší sami a nechtějí do své komunity pustit nikoho z venčí, ačkoliv by jim chtěl pomoci. Toto je například velice typické pro vietnamskou komunitu. Nejvíce úspěšná je pak práce s jednotlivcem, jelikož se sociální pracovník věnuje konkrétním potřebám konkrétní osoby. V rámci práce s jednotlivcem sociální pracovníci zaznamenávají největší úspěšnost v naplňování individuálních plánů. Toto je zapříčeno skutečností, že cizinci jsou ke spolupráci se sociálním pracovníkem vysoce motivováni. K sociální práci s rodinou participanti sdělili, že se stejně převrhne v práci s jednotlivcem. Dle mého názoru je však i práce s rodinou jako celkem důležitá a to z hlediska úspěšné integrace do majoritní společnosti.

Při výkonu své práce se sociální pracovníci setkávají s lidmi, kteří na našem území pobývají již dlouhodobě, ale také s lidmi, kteří zde pobývají krátkou dobu. Lidé, kteří zde pobývají již delší dobu, jsou většinou až na výjimky adaptováni v nové společnosti, částečně či úplně si osvojili novou kulturu a také jazyk. Zde znovu narážím na jazyk. To do jaké míry si osvojili jazyk, bývá ovlivňováno i tím, jaké jsou národnosti. Například Ukrajinci, kteří se řadí do skupiny Slovanů, si český jazyk osvojují mnohem rychleji a mnohem snadněji narozdíl například od Vietnamců, kteří mají s osvojením si

českého jazyka velké problémy. Český jazyk, výrazně ovlivňuje, zda bude adaptace v nové společnosti úspěšná či nikoliv.

Není to však jediná věc, která ovlivňuje adaptaci v nové společnosti. Další jsou věk cizince, zda přichází sám či s rodinou, pohlaví. Ze sdělení sociálních pracovníků se do společnosti snáze adaptují muži, ve věku okolo 20 – 30, kteří zde přicházejí jako jednotlivci, povětšinou za prací. Co se týče role sociálního pracovníka v procesu adaptace, ten do tohoto procesu vstupuje jako osoba pomáhající, která nabízí možnosti a způsoby, které adaptaci usnadňují. Nabízí tak klientovi kurzy českého jazyka, socio kulturní kurzy a velmi důležité odborné sociální poradenství.

S cizinci jako takovými se také pojí neznalost legislativního systému, malá sociokulturní orientace, sociální vazby, které jsou často velmi omezené a pobytový status toto jsou také specifika sociální práce, která jsou s cizinci spojovány, ovlivňují a determinují jejich zranitelnost ve společnosti.

Závěr

Hlavní cíl bakalářské práce byl naplněn. V teoretické části byla přiblížena problematika cizinců podle typů pobytu a z hlediska integrace. Byla popsána činnost a poslání Center na podporu integrace cizinců. Centra na podporu integrace cizinců jsou potřebnou institucí, na jednom místě soustřeďují různé druhy služeb poskytovaných cizincům a stávají se tak důležitým subjektem integrační politiky státu. Případný zájemce o službu nemusí potřebné služby hledat v různých zařízeních, pomoc je poskytnuta v jednom zařízení. Pro plynulou návaznost služeb centra spolupracují s dalšími organizacemi.

Praktická část bakalářské práce byla realizována formou kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly realizovány se sociálními pracovníky ze sedmi krajských Center na podporu integrace cizinců. Většina z participantů na pozici sociálního pracovníka pracuje krátkou dobu a dříve se v rámci sociální práce s touto cílovou skupinou nesešla. Těmito rozhovory bylo zjišťováno, jaká jsou specifika sociální práce s cílovou skupinou cizinců.

Výsledky těchto rozhovorů jsou dle mého názoru velmi ovlivněny tím, že většina z oslovených sociálních pracovníků pracuje na své pozici pouze krátkou dobu a je to jejich první práce s cílovou skupinou cizinců. Participanti měli často problém na některé otázky nalézt adekvátní odpověď. Na otázku specifík sociální práce s touto skupinou nejvíce uváděli jazykovou bariéru, která je při práci nejvíce omezuje. Tuto bariéru se snaží odstraňovat prohlubováním svých znalostí jazyka anglického či ruského, případně k jednání přizývají tlumočníka či komunitního pracovníka. Díky nim se sociálním pracovníkům daří sociálním pracovníkům pomáhat co nejefektivněji a je díky nim dosahováno lepších výsledků. Dále se tuto bariéru snaží odstraňovat tím, že klientům nabízejí možnost docházet na kurzy českého jazyka pořádané Centry na podporu integrace cizinců. Osvojení si jazyka je pro klienty velmi důležité. Po té co si osvojí jazyk, dokážou snadněji navazovat vztahy s majoritní společností, jsou schopni si své záležitosti obstarat do společnosti a daří se jim tak se integrovat do nového pro ně dříve zcela neznámého systému. Z tohoto výzkumu si tak odnáším, že je nutné věnovat mnohem více času mezikulturním specifickým, jelikož jejich znalost může velice usnadnit provádění sociální práce s touto cílovou skupinou.

Seznam literatury a zdrojů

- Baláž, Roman & Topinka, Daniel. (2013). Analysis of the Regional Distribution of Social Services for Immigrants. *Sociální práce*. 2013(5), 80
- Baláž, Roman. (2012). Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce*. 2012(4), 136-137
- Baršová, Andrea a Pavel Barša. (2005). *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita
- Česko. (2017). *Bílá kniha v sociálních službách*. Citováno 19. listopadu 2017. Dostupné z: http://www.restrikce.cz/dwnl/bila_kniha.pdf
- Česko. (2017). *Zákon č. 325/1999 Sb., Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu)*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-325>
- Česko. (2017). *Zákon č. 326/1999 Sb., Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>
- Česko. (2017). *Narizení Rady (ES) č. 539/2001 v platném znění*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM:jl0031>
- Česko. (2017). *Vyhláška č. 429/2010 Sb., Vyhláška stanovící výjimky z povinnosti cizince požádat o vízum nebo povolení k pobytu na místně příslušném zastupitelském úřadu*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-429>
- Česko. (2017). *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- Hendl, Jan. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál

Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede a Michael Minkov. (2010). *Cultures and organizations software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival*. New York: McGraw-Hill

Mgr. Chrenková Monika, Ph.D. (2015). *Sociální práce s rodinou*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě

Integracni centra. (2017). *Centra na podporu integrace cizinců*. Citováno 11. října 2017. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

Kepka, Jan. (2010). *Integrace cizinců ve Zlínském kraji a její lokální specifika* (s.7). Praha: Správa uprchlických zařízení MV, odbor Centra na podporu integrace cizinců. Citováno 4. listopadu 2017. Dostupné z: http://www.integracnicentra.cz/documents/Konference_2010_sborn%C3%A4Dk.pdf

Manuál komunitní práce.(2015). Citováno 04. listopadu 2017. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/komunitni-prace/manual-komunitni-socialni-prace-asz-2015/download>.

Matoušek, Oldřich. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál

Matoušek, Oldřich. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál

Miovský, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada

MŠMT. (2017). *Společný evropský referenční rámec pro jazyky*. Citováno 10. října 2017. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>

MV ČR. (2017). *Kdo je občan třetí země*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/kdo-je-obcan-treti-zeme.aspx>

MV ČR. (2017). *Koncepce integrace cizinců*. Citováno 07. října 2017. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

Navrátil, Pavel. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman

Palašáková, Dita. (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. 1. Praha: InBáze

Pracovní náplň zaměstnance. Praha, 2016

Průcha, Jan. (2010). *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada

Registr poskytovaných sociálních služeb. (2017). Citováno 11. listopadu 2017.
Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

Scheu, Harald Christian a Ednan Aslan. (2011). *Migrace a kulturní konflikty*. Praha: Auditorium

Trbola, Robert a Miroslava Rákoczyová ed. (2011). *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR*. Brno: Barrister & Principal

Trousil, Michal. (2007). Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce*, 2007(2), 110

Úlehla, Ivan. (2005). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství

Vágnerová, Marie. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Praha: Portál

Seznam zkratek

CPIC	Centra na podporu integrace cizinců
ČSÚ	Český statistický úřad
MSK	Moravskoslezský kraj

Seznam grafů

Graf č. 1 - Vývoj počtu cizinců v ČR.....	11
Graf č. 2 - Deset nejčastějších národností cizinců z třetích zemí.....	12
Graf č. 3 – Klienti CPIC pro MS kraj.....	31

Seznam schémat

Schéma č. 1 - Druhy pobytů.....	13
Schéma č. 2. – kurzy českého jazyka.....	35
Schéma č. 3 – výzkumné otázky.....	43

Seznam příloh

Příloha A.....	61 - 63
Příloha B.....	64-65
Příloha C.....	66-68

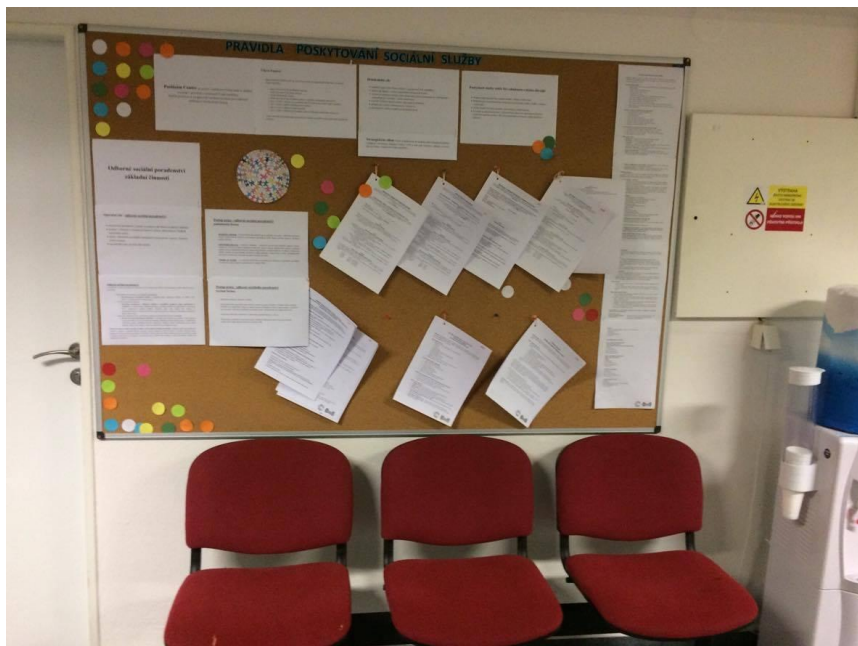
Příloha A

Fotky centra na podporu integrace cizinců pro Moravskoslezský kraj

obr. 1- vstup do centra

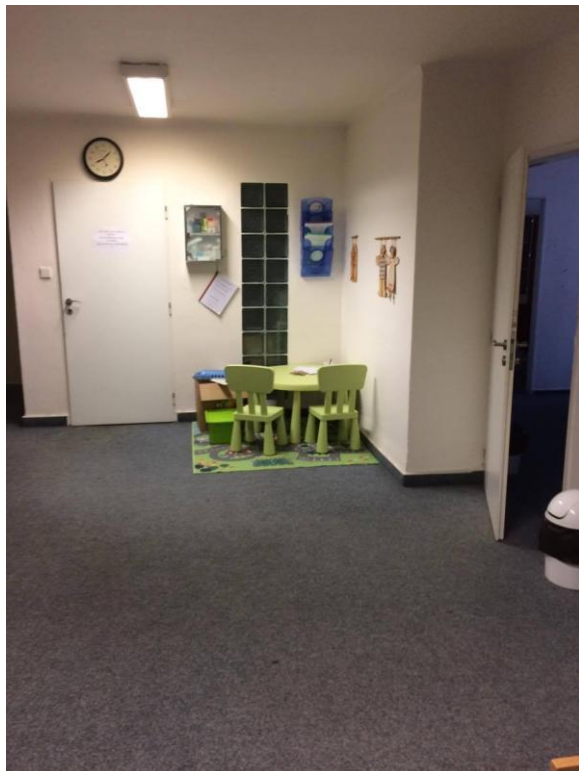


obr. 2 - čekárna



obr. 3 – informační nástěnka

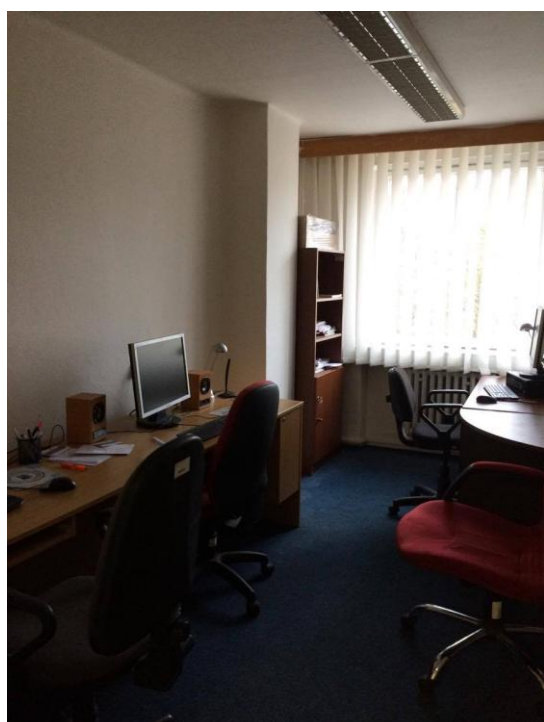
obr. 4 – dětský koutek



obr. 5 – místnost pro právníka



obr. 6 – internetové pracoviště



obr. 7 – knihovna



obr. 8 – učebna 1



obr. 9- učebna 2



Příloha B

Otázky rozhovoru

- 1.) Jak dlouho pracujete v centru na podporu integrace cizinců?
 - Do jednoho roku
 - Nad jeden rok
- 2.) Pracovali jste už dříve s cizinci, nebo je to vaše první práce s touto cílovou skupinou?
- 3.) Pracovali jste s jinou cílovou skupinou?
- 4.) Vnímáte odlišnost různých cílových skupin?
- 5.) Z hlediska integrace, pracuje se Vám lépe s jednotlivcem či s celou rodinou?
- 6.) Jaký názor má vaše okolí na to, že pracujete s touto cílovou skupinou?
- 7.) Která z metod sociální práce je Vám nejbližší, kterou používáte nejčastěji?
- 8.) Myslíte si, že jsou klienti motivováni ke spolupráci?

0 %

50 %

100%

- 9.) S jakou problematikou nejčastěji klienti přicházejí?
- 10.) Daří se klientům ve spolupráci s Vámi naplňovat cíle individuálního plánu?
- 11.) Umíte vyjmenovat specifika spolupráce s touto cílovou skupinou?
- 12.) S jakou národností nejvíce pracujete?
 1. Ukrajina
 2. Vietnam
 3. Rusko
 4. USA
 5. Mongolsko
 6. Čína

7. Kazachstán
8. Bělorusko
9. Indie
10. Turecko
11. Korejská republika
12. Sýrie
13. Egypt
14. Thajsko
15. ostatní

13.) Když za vámi přijde klient, sdělí hned svůj problém nebo potřebuje čas, aby si vybudoval důvěru?

Příloha C

Záznam z rozhovoru

1.) Jak dlouho pracujete v centru na podporu integrace cizinců?

- „V centru na podporu integrace cizinců pracuji od prosince 2016, ehm takže do jednoho roku.“

2.) Pracovali jste už dříve s cizinci, nebo je to vaše první práce s touto cílovou skupinou?

- „Primárně ne, ale pracovala jsem s osobami bez přístřeší a mezi nimi se objevovali cizinci, takže ano dá se to tak říct.“

3.) Pracovali jste s jinou cílovou skupinou?

- „Ano s osobami bez přístřeší, se starými lidmi a s postiženými.“

4.) Vnímáte odlišnost různých cílových skupin?

- „No, ehm určitě, když si to mám takhle srovnat, tak cizinci dělají v individuálních plánech největší progres, jo, zatímco u osob bez přístřeší ty kroky musely být malé, muselo se znovu začínat, progres byl malý, zatímco tady se prostě na něčem domluví, většinou. Ono se to těžko generalizuje, ale většinou prostě mají zájem semnou spolupracovat. Není to nikterak povinné, jsou velice dobře motivováni a tím pádem mají i větší progres, lepší výsledky.“

5.) Z hlediska integrace, pracuje se Vám lépe s jednotlivcem či s celou rodinou?

- „Ehm, no, tý jo, to je velice dobrá otázka. Hele jako mě nakonec, když pracuji s rodinou, tak se to přesune na práci s jednotlivcem, protože zvlášť třeba u Indů si problémy na sebe nahrne muž, protože je to patriarchální společnost a tím pádem i když začínám třeba se ženou nebo s oběma tak nakonec stejně, jako končím práci s tím jedním člověkem. Takže já nakonec vlastně pracuji s jednotlivcem, i když by to tak být nemělo. I v té rodině pracuji s každým zvlášť, kdo má svoji zakázku.“

6.) Jaký názor má vaše okolí na to, že pracujete s touto cílovou skupinou?

- „Ehm, no, tý jo v mým okolí. No záleží. Lidi, kteří mají kladný vztah k této cílové skupině, nebo nemají problém s migrační politikou, tak potom nemají problém s mojí prací. Těm, co jsou otevřeni dialogu, tak těm řeknu, co dělám, i jak to dělám a proč a tak a vyprávím o té práci víc. A pokud ti lidi mají jako by, ehm, názor vytvořenej, a je to tak, že ten dialog prostě otevřený není, jako by tu práci prostě shodili, tak tam jsem taková trochu sarkastická. Že jo, jim řeknu, že jsem s muslimy a teroristy a o tom je má práce. Takže záleží fakt, jak je ten člověk otevřen tomu dialogu, a pokud má problém tak je to jeho problém.“

7.) Která z metod sociální práce je Vám nejbližší, kterou používáte nejčastěji?

- „Hele, já úplně nejraději pracuju s jednotlivcem. Já se na to úplně nejlépe soustředím.“

8.) Myslíte si, že jsou klienti motivováni ke spolupráci?

- „To se hrozně blbě generalizuje, hele, řekla bych, že jsou motivováni jak k čemu a jak, která skupina, záleží, fakt hrozně záleží, co řešíme. Tak já bych řekla, že jsou motivováni tak ze 75 %, můj odhad.“

9.) S jakou problematikou nejčastěji klienti přicházejí?

- „Je to hodně proměnlivé, nejvíce asi s pobytovou problematikou, takže doprovody na OAMP (odbor azylové a migrační politiky ministerstva vnitra), hm, hodně řeší pojištění. Co s nima dál řeším, nostrifikace diplomů, zaměstnání, bydlení.“

10.) Daří se klientům ve spolupráci s Vámi naplňovat cíle individuálního plánu?

- „U nás jsou to v podstatě jednorázové zakázky, než dlouhodobé takže ano.“

11.) Umíte vyjmenovat specifika spolupráce s touto cílovou skupinou?

- „Tak samozřejmě komunikační bariéra to je velké specifikum, tam dochází k nedorozumění, a člověk opravdu musí chvílema tu komunikaci založit na tom, co ten člověk umí, aa musí to opravdu hodně osekát, aa hodně si ověřovat, aaa

hodně jako by zjišťovat, jestli ten člověk rozumí tomu, o čem jsme mluvili a rozuměl těm instrukcím, to je jedno velký specifikum. Pak teda mně zarazilo třeba zrovna ten patriarchát u Indů, to mi přišlo jako velký specifikum té kultury. A vůbec jsem nechápala, proč mi ta spolupráce tam vůbec nevychází, až jsem zjistila prostě, že to musím spíše spolupracovat s ním než s ní. Hodně mě také překvapilo, když mi jednou došly ukrajinské letáčky a já klientům chtěla dát ruské letáčky, tak ta nevráživost Ukrajinců s Rusy to je taky velké specifikum. Bylo to až hodně přehnaný. Takže ty kulturní specifika tam jsou a každá kultura má svá specifika, tak je nutné si tam dát pozor.“

12.) S jakou národností nejvíce pracujete?

- *„Noo, takže Ukrajina, Vietnam, pak Rusko, rusů máme dost. Pak Filipíny, ale ty tu nemáš, těch máme taky dost, ale to je dáno jedním zaměstnavatelem. Pak Bělorusko, ježíši Indie tam je, tu bych vmáčkla před Bělorusko a pak už jsou to jednotlivci. A třeba s Korejci s těmi jsem snad ještě nepracovala.“*

13.) Když za vámi přijde klient, sdělí hned svůj problém nebo potřebuje čas, aby si vybudoval důvěru?

- *„Když k nám přichází klient, tak hned se zakázkou, je tam komunikační bariéra, ale ta je z důvodu neznalosti jazyka.“*