

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Simona Poláková, DiS.

SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY

Diplomová práce

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

2021

Prohlášení

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

V Dolním Jelení 21. 6. 2021

.....

Bc. Simona Poláková, DiS.

Poděkování

Upřímné poděkování za vedení mé diplomové práce patří Mgr. et Mgr. Agnieszce Zogaté Kusz, Ph.D., především za její trpělivost, rady, cenné připomínky a pobídky k zamyšlení. Dále bych také ráda poděkovala celé mé rodině, která se mnou měla trpělivost a podporovala mě po celou dobu studia.

Obsah

ÚVOD.....	6
KONCEPTUÁLNÍ ČÁST	8
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
1.1 CÍL SOCIÁLNÍ PRÁCE	9
1.2 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
1.3 PARADIGMA SOCIÁLNÍ PRÁCE	11
1.4 DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	13
2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY.....	18
2.1 BARIÉRY SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY	18
2.2 PŘÍSTUPY KE SPECIFICKÝM TYPŮM BARIÉR	22
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	24
3.1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	25
3.2 TYPOLOGIE PŘÍSTUPŮ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PRAXI	27
3.3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	28
3.3.1 <i>Role sociálního pracovníka při práci s migranty.....</i>	<i>29</i>
4 SITUACE MIGRANTŮ V ČESKÉ REPUBLICE.....	31
4.1 AKTUÁLNÍ DATA	33
4.2 INTEGRAČNÍ POLITIKA ČR	34
4.2.1 <i>Akteři integrační politiky ČR</i>	<i>37</i>
EMPIRICKÁ ČÁST	39
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	39
5.1 METODA SBĚRU DAT	39
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41
5.3 POPIS KOMUNIKAČNÍCH PARTNERŮ.....	42
5.4 PRŮBĚH VÝZKUMU A ANALÝZA DAT	44
5.5 VÝSLEDKY VÝZKUMU	45
5.6 DISKUZE	50

ZÁVĚR	53
SEZNAM ZDROJŮ	55
SEZNAM OBRÁZKŮ	61
SEZNAM TABULEK.....	62

Úvod

Do roku 1989 byly hranice České republiky pro uprchlíky a imigranty z jiných států de facto uzavřeny. V tuto dobu migrace do České republiky ani z ní prakticky neprobíhala. Po tzv. sametové revoluci byla Česká republika považována spíše za zemi tranzitní, to se ovšem změnilo příchodem většího počtu imigrantů z Ukrajiny, Vietnamu a Slovenské republiky. (Rothfus, Horská, Dvořáková, Enrum, Cootje, 2008, str. 36)

Statistika ohledně počtu cizinců na území České republiky se začala vést v roce 1993. Tehdy zde pobývalo dle Českého statistického úřadu kolem 78 000 cizinců. K 31. 12. 2019 činil celkový počet cizinců včetně azylantů celkem 593 366. Nejpočetnější skupiny tvořili cizinci se státním občanstvím Ukrajiny, Slovenska, Vietnamu, Ruska, Polska a Německa.

Migrace je zcela přirozená věc a je součástí historie České republiky. Do roku 2015 se tématem migrace zabývala spíše odborná veřejnost, po tzv. migrační krizi se však stalo jedním z hlavních široké veřejnosti a převážně médií. Tato krize přiměla nejen českou společnost zabývat se otázkami jako bezpečnost, solidarita, identita nebo zda poskytnout či neposkytnout pomoc. Migrační krize podnítila spíše negativní pohledy mnohých z nás. Nyní s odstupem času již není toto téma ve společnosti tolik aktuální, jelikož již není tak medializováno, stá tu však je a bude. Migranti do České republiky budou přicházet, ale také z ní odcházet a jsou odvětví, ve kterých jsou jako pracovní síla nepostradatelní. Aby se plně integrovali do naší společnosti, je důležité, abychom migranty přijali a byli k nim vstřícní. K tomu velkou měrou přispívá i sociální práce s migranty.

Cílem diplomové práce je charakterizovat sociální práci s migranty a následně na základě výzkumu ve vybraných sociálních službách v Pardubickém a Královéhradeckém kraji popsat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají. V konceptuální části se budu zabývat celkem třemi okruhy. V prvním okruhu se zaměřím na téma samotné sociální práce, její definici, cíle, pojetí, paradigmatu a dilemata sociální práce. V druhém okruhu se budu zabývat specifiky sociální práce s migranty, a to konkrétně bariérami a přístupy ke specifickým typům bariér. Ve třetím okruhu se budu zabývat popisem pozice sociálního pracovníka, typologií přístupů sociálního pracovníka k praxi, rolmi sociálního pracovníka, kde se zaměřím na role sociálního pracovníka s migranty. Ve čtvrtém okruhu se budu

věnovat situaci migrantů v České republice, uvedu také integrační politiku a aktéry integrační politiky a to tak, jak jsou uvedeny v současné literatuře oboru.

Empirická část bude zaměřena na zpracování popisu pracovní pozice sociálního pracovníka pracujícího s migranty na základě analýzy shromážděných dat (tzv. profesiogram). Výzkum navazuje na projekt TAČR ÉTA: „Profesionalizace sociální práce v České republice“. Výzkum bude proveden kvalitativní metodou a formou polostrukturovaného interview. Pro výzkum budou zvoleni sociální pracovníci ze třech různých sociálních služeb zaměřených na práci s migranty v Pardubickém a Královéhradeckém kraji.

Diplomová práce čerpá jak z českých, tak i zahraničních zdrojů dostupných v anglickém jazyce. U zahraničních zdrojů byl využit vlastní překlad.

Konceptuální část

1 Sociální práce

V této kapitole nejprve vymezím pojem sociální práce, jelikož je toto vymezení podstatné při práci s jakoukoli cílovou skupinou. Budu se také zabývat cílem sociální práce a pojetími sociální práce. Další podkapitola bude věnována paradigmatům sociální práce a dilematům sociální práce, které jsou podstatné pro samotný výzkum.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce v červenci 2014 přijala tuto definici „*Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí.*“ Zásadní principy sociální práce jsou sociální spravedlivost, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a respekt k rozmanitosti. Do sociální práce jsou zapojeni lidé a různé struktury, které se opírají o teorii sociální práce, společenské a humanitární vědy, a hlavně o místní znalosti. (International federation of social workers. Global definition of social work. [online])

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, která napomáhá k odhalení a řešení sociálních problémů. (Matoušek a kol., 2001, str. 10) Náplní sociální práce je poskytování pomoci sociálními pracovníky lidem v obtížných životních situacích. (Musil, 2004, str. 15) Sociální práce je však také součástí státem organizovaného a zabezpečovaného systému přerozdělování zboží a služeb, jejímž cílem je uspokojení potřeb klienta, hlavně těch sociálních. (Matoušek, 2003, str. 25) Sociální práce pobíhá jak na úrovni organizací, tak na akademické půdě. Sociální práce spoluutváří společnost a napomáhá k příznivému sociálnímu klimatu. (Malík Holasová, 2014, str. 10)

Definování a vymezení sociální práce je velmi důležité a zároveň není vůbec jednoduché, jelikož nemá jasně zaměřenou specializaci, na rozdíl od ostatních pomáhajících profesí. (Janebová, 2014, str. 7) Ze všech definic sociální práce vyplývá, že se jedná o určitou pomoc ať už pro jednotlivce či pro skupinu lidí, kteří se nachází v nepředvídatelné životní situaci. Dle Musila má sociální práce specifické znaky, kterými jsou komplexnost, zprostředkování interakcí mezi klienty a jejich sociálním prostředím a balancování mezi pomocí a kontrolou. Komplexnost v kontextu k sociální práci znamená, že se sociální

pracovník snaží vidět klientovu situaci jako celek a lépe jí porozumět. Samozřejmě nemůže být sociální pracovník odborníkem na každou část problému, ale je v jeho kompetenci zprostředkovávat další služby, které jsou vhodné. Interakce klienta a jeho sociálního prostředí je další z odlišností od ostatních pomáhajících oborů. Pomoc sociálního pracovníka spočívá v nalezení rovnováhy klienta s jeho sociálním prostředím. Očekává se, že sociální pracovník bude pomáhat klientovi ve zdolávání všech nástrah. Hranice mezi nimi je velmi tenká a mnohdy si sociální pracovník neuvědomuje, že ji překročil. (Musil, 2004, str. 13-18) Sociální práce je oborem, který je zaměřen na sociálním vyloučení ohrožené skupiny společnosti. Do ohrožených skupin také patří právě migranti.

1.1 Cíl sociální práce

Na cíl sociální práce má velký vliv společnost, kultura, ale také historický vývoj. Americká asociace sociálních pracovníků definovala cíl sociální práce jako: „...*pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“ (NASW, 1973 in Navrátil, 2001)

V České republice, Matoušek uvádí, že hlavní cíle sociální práce jsou podpora schopnosti klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se; umožnit klientovi kontakt s navazujícími institucemi, které mohou poskytnout potřebné zdroje, služby či příležitosti; zajistit, aby podpora klienta probíhala humánně a efektivně a v neposlední řadě také aby docházelo k rozvoji a zlepšování sociální politiky. (Matoušek, 2012, str. 184–186) Cílem sociální práce je také pomoc jedincům a sociálním systémům ke zlepšení jejich sociálního fungování a také změnu sociálních podmínek tak, aby byli jedinci a systém chráněni před potížemi ve fungování. (Sheafor, Horejsi, Horejsi, 2000, str. 4-5). V popředí je řešení problémů bydlení, zdravotní péče, chudoba, sociální služby. Hodnotami sociální práce jsou spravedlnost, rovnost a participace. (Barnard, in Barnard, Horner, Wild, 2010, str 11)

Úlehla ve své knize definoval poslání sociální práce jako „...*dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient.*“ (Úlehla, 1999, str. 24). Cílem sociální práce je tedy nalezení konsenzu mezi klientem a společností. K tomu, aby sociální práce stála pevně, je zapotřebí tři opěrné body. Těmito body jsou normy společnosti, klientovy způsoby a pracovníkovi dovednosti. Normy společnosti jsou psané či nepsané závazné vzory chování, které představují tolerovatelné hranice v mezilidských vztazích.

Druhým bodem jsou způsoby klienta, které zahrnují jeho chování, jednání, myšlení, názory a tak dále. Člověk se stane klientem, jelikož dojde k nesouladu mezi jeho chováním či jednáním a společenskými normami a pravidly. Pracovníkovi dovednosti znamenají být profesionálním zprostředkovatelem rovnováhy mezi klientem a normami společnosti. (Úlehla, 1999, str. 24)

1.2 Pojetí sociální práce

Definici a cíl sociální práce vnímá každý autor z jiného úhlu, stejně tak je vnímáno i pojetí sociální práce. Pojetí sociální práce je vlastně „návod“ k tomu, jak sociální práci vykonávat.

Pojetím sociální práce se zabýval Musil, který v roce 2008 stanovil tři pojetí sociální práce:

- **„Profesionální pojetí“** – toto pojetí očekává určité primární vzdělání sociálního pracovníka a následné vzdělávání a samostudium, kterým dochází k prohloubení profesionality. Sociální práce by měla být dlouhodobý ucelený proces spolupráce s klientem. Sociální pracovník by měl být specialistou na posouzení všech překážek, které klientovi neumožňují vyřešení své situace.
- **„Administrativní pojetí“** – pojetí předpokládá, že sociální pracovník bude spíše „úředník“, jehož úkolem bude převážně vyřizování žádostí, u kterých je jasně daný postup. Sociální pracovník se spíše zaměřuje na znalost a správný výklad právních norem. Řešení klientovy zakázky spočívá pouze na úřednické činnosti řízené metodikami. Typickým příkladem tohoto pojetí je výkon sociální práce ve státních institucích, konkrétně úřady práce.
- **„Filantropické pojetí“** – zde není kladen důraz na vzdělání či znalost norem, ale právě na lidský přístup ke klientovi. Sociální pracovník by měl klientovi poskytnout to, co právě vyžaduje; empatie, vstřícnost, naslouchání, porozumění. Důraz je kladen hlavně za navázání vztahu s klientem, s využitím jakékoli kvalifikace. (Musil, 2008, str. 64-69)

Jelikož existuje několik pojetí či paradigmat sociální práce, nedochází stále ke sjednocení. Když se nad tím ovšem zamyslíme, tak sjednocení není možné a vlastně ani žádané. Každé pojetí má své klady a zápory, ale větší problém než absence sjednocení, je spíše absence

propojení. Tato pojetí vedle sebe pouze existují a z tohoto důvodu nedochází ani k jednotnému vymezení sociální práce.

1.3 Paradigma sociální práce

Pro sociální práci s migranty je důležité uvést teorii paradigmat, a to z toho důvodu, že dochází k uplatňování různých přístupů. Během 20. století vznikly tři odlišné přístupy uplatňované sociálními pracovníky v sociální práci, které definoval Payne (1997) a nazývá je „malá paradigmata“. Navrátil tato tři paradigmata dále rozvinul. Rozlišujeme terapeutické, reformní a poradenské paradigma. (Navrátil, 2001, str. 14-15)

Terapeutické paradigma vychází z předpokladu, že pro sociální fungování je zvláště významné duševní zdraví a minimalizace stresu. Práce sociálních pracovníků je tedy chápána jako psychoterapie, jejímž cílem je nastolení rovnováhy a určité pohody, ať již pro jednotlivce, skupinu či komunitu. Prostředkem je podpora rozvoje a uskutečnění osobnosti klienta. Velký důraz je kladen na komunikaci v daném vztahu, která je chápána jako tvůrčí proces ovlivňující všechny aktéry. To znamená, že v této interakci nejde pouze o změnu klienta, ale také pracovníka. Tato změna je žádoucí a přínosná. Díky komunikaci lidé získávají více kontroly nad svým životem a nad svými pocity. Z výše uvedeného vyplývá, že by sociální pracovníci měli mít psychologické znalosti či terapeutický výcvik. Příkladem terapeutického paradigmatu je Rogersův model terapie orientované na člověka. (Navrátil, 2001, str. 14-15)

Musil a Navrátil (2002) uvádějí, že Rogersův přístup při práci s menšinami je možné využít, ten ale neobsáhne celý klientův problém. Může být nápomocný v otázkách sebepojetí, kongruence a osobního růstu. Přístupuje k člověku jako k individualitě. Přístup orientovaný na člověka v původní podobě se vůbec nevěnuje příslušníkům menšin, ani se nezabývá jejich problémy. Dále se tento přístup nevěnuje širšímu spektru sociálních podmínek klientových potíží. (Musil, Navrátil in Sirovátka, 2002)

Reformní paradigma defínuje Navrátil jako změnu pomocí vyrovnávání společenské rovnosti v různých dimenzích života. Nerovnosti jsou zde spatřovány v souvislosti s genderem, mezi věkovými skupinami atd. Sociální pracovníci, kteří se ztotožňují s tímto pojetím, mají ideu, že podporou spolupráce a solidarity lze dosáhnout vlivu utlačovaných nad vlastními životy. Jedním ze způsobů, jak toho lze dosáhnout, je zmocňování klientů,

kteřé vede k jejich spolupřáci na změnách. Toto pojetí hovořív o elitách, kteřé mají moc a zdroje a uplatňují je ve svůj prospěch, což vzniká ve společnosti na základě nadřazenosti jedných nad druhými. Sociální práce usiluje o rovnější přístup. Osobního nebo sociálního rozvoje není možné dosáhnout za nerovných společenských podmínek. Rozbor životní situace klienta je zaměřen na to, jak je jeho osobní problém spojen se skupinou, kteřé je členem. Sociální pracovníci uplatňující tento přístup by se měli orientovat zejména v oblasti politologie a sociologie. Praktické využití reformního paradigmatu je např. ve strukturálním modelu nebo radikální či kritické sociální práci. (Navrátil, 2001, str. 15-16)

Dle Musila a Navrátila (2002) se strukturální model zabývá situací lidí z pohledu celé znevýhodněné skupiny. Na problém nepohlívá jako na jedinečný, ale pohlívá na něho jako na součást či příklad celkové situace dané skupiny. Ve vztahu k menšinám může být tento přístup adekvátní, jelikož dané problémy se mnohdy netýkají pouze jednotlivce, ale právě celé menšinové skupiny. Podstatnou překážkou jejich sociálního fungování může způsobovat právě stigmatizace a předsudečné vnímání. Strukturální model na jedné straně vnímá širší společenské souvislosti problémů příslušníků menšin, na druhé straně však neumí vycházet z toho, jak svou situaci vnímá sám klient, a neuvědomuje si, že každý případ je specifický. (Musil, Navrátil in Sirovátka, 2002)

Dle Navrátila (2001) je sociální fungování postaveno na přístupu k adekvátním informacím a službám a schopnosti zvládat problémy. Zastánci **poradenského paradigmatu** považují sociální práci za jeden z aspektů sociálních služeb. Na jedné straně usiluje o zlepšení individuálních potřeb a na druhé straně zlepšení služeb. Hlavními rysy životní situace klienta jsou jeho omezené schopnosti, kteřé brání v uspokojení jeho potřeb a mnohdy nedostatečná reakce institucí společnosti na problémy klienta. Sociální pracovníci pomáhají klientům zejména tak, že jim poskytují informace, kvalifikované poradenství, zpřístupňují jim potřebné zdroje a mediaci. Stoupenci tohoto pojetí se zaměřují spíše na malé, individuální změny na nižší úrovni. Teoretické ukotvení skýtá psychologie, sociologie a právní věda. Příkladem této sociální práce je úkolově orientovaný přístup a občanské poradenství. (Navrátil, 2001, str. 16-17)

V případě úkolově orientovaného přístupu se sociální pracovník zaměřuje na řešení životní situace menšinového klienta a už nebere v potaz klientovu historii a nehledá příčinu klientova problému. Klienta k takovému jednání mohou vést nevědomé motivy chování. Vychází se z předpokladu, že každý jedinec je schopen změny svého vlastního jednání a toto jednání není ovlivněno vnitřními ani vnějšími faktory. Pokud je sociální pracovník

ochoten přijmou klientův pohled na věc a neřešit problém pouze z vlastního pohledu, je to předpoklad k úspěšné sociální práci. Pokud se sociální pracovník zabývá řešením sociální situace z pohledu klienta, můžou se předmětem intervence stát i nerovnosti, které jsou vyvolány požadavky prostředí a požadavky klienta. Sociální pracovník musí také vycházet z toho, že menšinový klient pochází z jiné kultury a jeho jednání může být v jistých ohledech odlišné od většinové společnosti. Je tedy velmi důležité poznat klientovu historii a také historii jeho menšiny, abychom lépe pochopili účel klientova jednání. Přístup orientovaný na úkoly vytváří prostor ke stanovení úkolů, které menšinový klient zvládne, pouze pokud se seznámil s institucemi dané společnosti a úkolům porozumí. (Musil, Navrátil in Sirovátka, 2002)

Každý přístup charakterizuje vlastní představu o sociálním fungování, ale i přes to jsou mezi jednotlivými paradigmaty společné prvky. Například terapeutický i reformní přístup je zaměřen na změnu a rozvoj. V praxi se v určitých aspektech navzájem doplňují, i když jsou si konkurencí. Není tedy možné tyto přístupy striktně oddělit, jelikož v praxi dochází k jejich spojení. (Navrátil, 2001, str. 17)

1.4 Dilemata sociální práce

Dilemata jsou nedílnou součástí sociální práce a sociální pracovníci se s nimi setkávají takřka každý den. Dilema znamená zvolení si ze dvou nepřijatelných možností. Ne vždy však musí pracovník mezi těmito neslučitelnými možnostmi rozhodnout. Ke vzniku dilemat přispívá mnohdy nejasně stanovený cíl spolupráce mezi klientem a nástrojem sociální práce. Hartl a Hartlová definují sociální dilema jako: „... *situace, kdy musejí členové skupiny čelit konfliktu mezi svými osobními zájmy a zájmy skupiny.*“ (Hartl, Hartlová, 2015, str. 114)

Musil (2004) se ve své knize „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ právě na dilemata sociální práce blíže zaměřil. Uvádí celkem sedm okruhů všedních dilemat řadových pracovníků, kterými jsou komplexní, nebo zjednodušené cíle; množství klientů, nebo kvalita služeb; neutralita, nebo favoritismus; jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem; procedurální, nebo situační přístup; materiální, nebo nemateriální pomoc; zasáhnout, či nezasáhnout. (Musil, 2004, str. 44–147)

K bližšímu popisu jsem si zvolila tři okruhy, kterými se zabýval Musil (2004). S těmito třemi níže uvedenými okruhy se sociální pracovník setkává nejčastěji.

Množství klientů, nebo kvalita služeb

Toto dilema vzniká v okamžiku, kdy je sociální pracovník postaven před rozhodnutí, zda vyhovět všem klientům s tím, že dojde ke snížení kvality poskytované služby, nebo zda se věnovat menšímu počtu klientů, a tím poskytovat kvalitnější služby. Každý sociální pracovník se alespoň jednou s tímto rozhodnutím setkal. Pracovník musí respektovat zákony a zároveň vyjít vstříc zřizovateli, nadřízeným, kolegům, klientům a také veřejnosti. Sám cítí, že s dalším klientem by neposkytoval tak kvalitní služby, na druhé straně však nadřízení a poskytovatel vyžadují určitý počet klientů, které musí zvládnout. Má tedy sociální pracovník volit, kdo sociální službu skutečně potřebuje a kdo ne, aby došlo k zachování kvalit služby, nebo má dát přednost klientům na úkor kvality. Pokud dochází k upřednostnění kvantity před kvalitou, projeví se to zejména dvěma způsoby. V prvním případě jde o omezení času, energie a pozornosti, kterou pracovník může věnovat každému klientovi. V druhém případě dochází k ovlivnění kultury práce s klientem, kdy se sociální pracovníci podřídí potřebě zvládat více klientů a přizpůsobí tomu dobu intervence. (Musil, 2004, st. 61–76)

Materiální, nebo nemateriální pomoc

Materiální pomoc znamená poskytnout klientovi jednorázovou péči, kterou klient uspokojí své aktuální potřeby. Materiální pomoc je poskytována zejména jako finanční pomoc, poradenství, poskytnutí informací, pomoc při vyplňování formulářů, zastupování u jiných organizací a další. Nemateriální pomoc je dlouhodobý proces, jehož cílem je zlepšení schopností klienta, aby zvládl nebo zlepšil svou životní situaci. Nástroji nemateriální péče jsou různé formy psychosociální pomoci jako pomoc, pochopení, opora, pomoc při zvládání úkolů a rolí či komunitní práce. Sociální pracovník by měl mít schopnost tyto dvě pomoci vzájemně propojit, vcítit se do obou těchto očekávání a požadavků. (Musil, 2004, str. 128–136)

Pomoc, nebo kontrola

Při poskytování sociální práce je hranice mezi pomocí a kontrolou velmi tenká. Pomoc je určitá podpora změny. Dojednávání pomoci může být velmi dlouhý proces. Pokud je poskytována pomoc, jde o rovnocennou spolupráci. U kontroly se jedná o direktivní přístup jedné strany, zde zejména ze strany pracovníka. Každý pracovník může dle svého

zaměření, typu případu a klienta volit určitou míru direktivity. Někteří klienti vyžadují přímo direktivní přístup, rozhodnutí je však vždy na nich. Profesionální pracovníci vycítí hranici direktivnosti a umí ji efektivně využít. (Hanuš, 2007)

Dále Někdešnicková uvádí dilemata rozhodování mezi protichůdnými zadáními, kam mimo jiné řadí zakázku uživatele versus zakázka veřejné instituce a zájem uživatele versus veřejný zájem. Pokud se podíváme blíže na zakázku uživatele versus zakázka veřejné instituce, jedná se o to, že sociální pracovník je prostředníkem mezi veřejností a veřejnou institucí. V tomto případě mohou být zájmy a cíle klienta v rozporu s institucí. Zájem uživatele versus veřejný zájem, zde dilemata vycházejí z protikladu zájmu klienta a společnosti zejména v případech, které podléhají ohlašovací povinnosti. Tuto činnost můžeme také chápat jako protispolečenskou, např. práce na černo. (Někdešnicková, 2008, str. 40- 41)

Vedle výše zmíněných dilemat, existují také **etická dilemata**. Banksová upozorňuje na skutečnost, že je velmi důležité rozlišovat, zda se jedná o etický problém či etické dilema. Etický problém vzniká ve chvíli, kdy z pohledu sociálního pracovníka se situace zdá obtížná z etického hlediska, ale je zcela zřejmé správné řešení situace. Naopak etické dilema vzniká v situaci, kdy je sociální pracovník postaven před výběr dvou rovných možností, u kterých není možné určit, která z nich je správná. Banksová dále vymezuje čtyři základní typy otázek, které jsou příčinou etických problémů či dilemat. Jsou jimi otázky týkající se individuálních práva a blaha; veřejného prospěchu a blaha; rovnosti, rozdílu, oprese a v neposlední řadě otázky profese role, hranic a vztahů. (Banks, 2012, str. 13-20)

Nečasová definuje etická dilemata takto: „*Etická dilemata vznikají tehdy, cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma (či více) alternativními možnostmi rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů (např. konflikt práva klienta na sebedeterminaci a povinnost sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.*“ (Nečasová, 2001, s. 6) Nejčastějšími oblastmi vzniku etických dilemat jsou práva a kvalita života osob, obecný prospěch a právní nerovnost a systémový útisk. Není zcela neobvyklým jevem, že dochází k dilematům ve všech zmíněných oblastech najednou. (Nečasová, 2001, s. 7)

Mátel konstatuje, že rozhodnutí v dilematických situacích se činí velmi těžce. Každé dilema je jedinečné a neopakovatelné, proto není možné stanovit pravidlo pro řešení těchto

situací. Řešení zcela závisí na schopnostech, dovednostech, zkušenostech a osobnosti sociálního pracovníka. (Mátel, 2010, s. 113) Reamer navrhl přístup k řešení dilemat a Mátel se s tímto přístupem také ztotožňuje. Prvním krokem je identifikovat etické dilema, a to i s hodnotami a povinnostmi sociální práce, které se v konfliktu ocitly. Druhým krokem je identifikovat jednotlivce, skupiny či organizace, kterých se bude etické rozhodnutí týkat. Třetí krok zahrnuje identifikaci všech realizovaných směrů konání a následky všech účastníků, a to i s potencionálními přínosy a riziky pro každého z nich. Ve čtvrtém kroku je důležité se zaměřit na důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant řešení s ohledem na etický kodex a platnou legislativu, etické teorie, principy a směrnice, praktické teorie a principy sociální práce a osobní hodnoty, zejména na ty, které se dostávají do konfliktu. V pátém kroku je zahrnuta konzultace s kolegy a příslušnými odborníky. V poledním šestém kroku je samotné rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování. (Reamer 2006, s. 73) Každé dilema je však specifické, a ne vždy je tento postup jeho zaručeným řešením.

Existuje několik typů přístupů k řešení etických dilemat, já uvedu teorii racionální povinnosti a teologii – utilitarismus. **Teorie racionální povinnosti** či deontika je nauka o povinnostech. Kant uvádí, že každý člověk má přírodní i rozumovou složku. Člověk v rozhodování není motivován jen tím, co se mu líbí či nelíbí, ale také rozumem. Tato teorie se vyznačuje oddělením povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, což předchází předpojatosti a diskriminaci. Na druhé straně to může být formalismus, který se může projevit rigidním plněním povinností bez ohledu na to, jaké to bude mít následky. (Nečasová, 2001, str. 30-32). **Teologie – utilitarismus** je filozofické učení, dle kterého je veškeré dění v realitě určeno nějakým účelem. Utilitarismus má více forem, a to utilitarismus jednání a utilitarismus pravidel. Utilitaristická etika předpokládá, že lidské jednání není dobré ani špatné, to mravní hodnocení se váže na následky, které lze od jednání očekávat. Sociální pracovník by si měl určit pozitiva ale i negativa, přičemž v jeho jednání by měla pozitiva převažovat. Utilitarismus pravidel bere v úvahu dlouhodobou perspektivou konsekvenci, která nastane, pokud se případ zobecní a bude brán jako precedent. Takže jednání je hodnoceno na základě pravidla a pravidlo na základě důsledků, které z toho vyplývají. (Nečasová, 2001, str. 33-35)

Určitě nenajdeme sociálního pracovníka, který by za svou praxi neřešil některé z výše uvedených dilemat. Z tohoto důvodu je jedna z výzkumných otázek zaměřena právě na dilemata. Každý sociální pracovník má jiné priority, každý může dilema spatřovat v něčem

jiném. Rozhodnout v dilematické situaci je velmi náročnou disciplínou a není možné se jej nijak naučit.

2 Specifika sociální práce s migranty

V první řadě je tedy velmi důležité si uvědomit, že migranti nejsou občané České republiky. Narodili se v jiném státě či zemi, a tudíž mají odlišný právní status, odlišnou kulturu, jazyk, a také jsou částečně či úplně odloučeni od původních sociálních vazeb. V případě uprchlíků můžeme přidat také trauma. Příchodem do ČR dochází k dezorientaci, a tím ke snížení chápání sociokulturního prostředí země. V ČR mají migranti z jiných zemí statut menšiny dle definování Schaeferova, který říká, že jsou mocensky podřízenou skupinou, která má oproti většině menší kontrolu nad svým životem. Schaefer charakterizuje menšinu těmito znaky:

1. lidé, kteří se od většinové skupiny liší tělesnými nebo kulturními znaky,
2. lidé, kteří již mají zkušenost s určitým znevýhodněním či s předsudky většinové skupiny,
3. lidé, kteří si příslušnost k dané menšině nevybrali dobrovolně,
4. lidé, kteří jsou solidární k dalším lidem dané menšiny,
5. lidé, kteří si nejčastěji vybírají partnery mezi členy téže skupiny. (Schaefer in Musil, Navrátil, 2002, str. 264)

Sociální pracovníci se nejčastěji setkávají s menšinami, a tedy i s migranty v případech, kdy se sociální situace klientů vyhrotila kvůli předsudkům nebo dochází k diskriminaci většinovou společností. Baláž popsal dvě klíčové charakteristiky práce s migranty. První jsou specifické bariéry mezi sociálními pracovníky, migranty a dalšími subjekty z okolí migrantů, což vyžaduje druhou charakteristiku, a to specifický přístup k překonání těchto bariér. (Baláž, 2012b, str. 136)

2.1 Bariéry sociální práce s migranty

Sociální práce s migranty je snahou o porozumění tíživé sociální situace a nacházení nejhodnějšího řešení. Sociální práce s migranty je založená na komunikaci mezi migrantem, dalšími subjekty z jeho okolí a sociálním pracovníkem.

Nejčastější bariéry, se kterými se při sociální práci s migranty můžeme setkat, jsou jazyk, sociokulturní osobnost, etnocentrismus a také postoje veřejnosti. Dalšími bariérou je také odlišný právní status, který je důležitý např. pro poskytování sociálních dávek. (Baláž, 2012b, str. 136-137)

Jednou z bariér sociální interakce, která je znatelná již od počátku spolupráce, je **jazyk**. Jazyk je nejhlavnější a nejdůležitější prostředek k dorozumívání. Jeho prostřednictvím si sdělujeme naše myšlenky, pocity, přání atd. Ve vztahu migrant, subjekty životního prostoru cizince a sociální pracovník se v převážné většině případů společný jazyk nehledá snadno a není tedy jednoduché si předávat informace tak, aby tomu zbylé dvě strany správně porozuměly. Z tohoto důvodu musí do tohoto trojúhelníku vstoupit tlumočnick. V první řadě je tedy bariérou jazyk. Tato bariéra je odstraněna, pokud do komunikace vstoupí tlumočnick. Tlumočnick však může, z jakýchkoliv důvodů, prosazovat různé zájmy, a tím vytvářet další bariéru. Tato bariéra může způsobit, že sociální pracovníci nebudou moci migrantovi adekvátně pomoci. (Baláž, 2012b, str. 136)

Komunikace vyžadující interkulturní kompetence

Tlumočení je jednou z důležitých součástí sociální práce s migranty. Je mostem mezi sociálním pracovníkem a klientem. Není poradce nebo sociální pracovník, ale to neznamená, že by ve stresových situacích nemusel překonávat jazykové a kulturní rozdíly. Musí se sám umět orientovat v jazykové mediaci, ale také v kulturní a sociální oblasti a musí být schopen předcházet sociokulturním nedorozuměním či konfliktům. Již od počátku 90. let můžeme zaznamenat snahu o překonávání bariér pomocí tlumočnicků a mediátorů. Hlavním úkolem a rolí tlumočnicka je předat dvěma či více stranám relevantním způsobem pravdivé informace a tím zajistit jasný průběh komunikace. (Kotašová, 2008, s. 8) Postupem času se však ukázalo, že kompetence těchto pracovníků, kteří začali být označováni jako „interkulturní asistenti“ či „sociokulturní mediátoři“, nemohou být omezeny pouze na tlumočení, ale je potřeba je více rozšířit – poradenství, doprovázení, doučování a další. Od roku 2008 se začalo rozvíjet komunitní tlumočení, které ovšem obsáhlo pouze malou část potřeb. Role komunitního tlumočnicka spočívala ve zprostředkování komunikace mezi cizincem a třetí stranou. Současně s komunitním tlumočnickem vznikl také koncept interkulturního asistenta. Ten byl nejdříve zaměřen pouze na podporu vietnamské menšiny v ČR. Asistenti se rozvíjeli také v mnoha evropských zemích, např. Německo, Španělsko, Portugalsko, aj. (Bejček, 2020, [online])

Dohnalová uvádí toto: „*Interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání s migranty a veřejnými institucemi, podporu soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti.* (Dohnalová in Palaščíková 2014, s. 74) V letech 2013–2014 byl uskutečněn první vzdělávací akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantů, zúčastnilo se celkem 19 osob se specializací na 7 různých jazyků. Došlo také k vydání publikace o interkulturní práci a výkladový slovník interkulturní práce v 7 jazycích. Hlavní činností pracovníka je:

- zprostředkování účinné komunikace;
- poskytování poradenství v českém a cizím jazyce;
- orientace v potřebách cizinců;
- podpora vzájemného soužití mezi cizinci a majoritou;
- síťování a spolupráce s dalšími odborníky;
- orientace v hodnotách interkulturní práce.

Interkulturní práce je stále se vyvíjející profese, která postupně proniká i do různých oborů vyššího a vysokoškolského vzdělávání. (Bejček, 2020, [online])

Další bariérou je **sociokulturní osobitost**. Jak už bylo uvedeno, je důležité si uvědomit, že země, ze které migrant přichází, je více či méně vzdálená ČR. Lišíme se jazykem, náboženským vyznáním, historií, zvyky v rodině, způsobem oblékání, způsobem jednání a vystupování. Migrant přichází do ČR se zažitými zvyklostmi ze své rodné země, čím může dojít ke zkreslení představy o fungování určitých institucí v ČR. (Baláž, 2012, str. 136)

Se sociokulturní osobitostí úzce souvisí **etnocentrismus**. Etnocentrismus znamená, že všichni lidé pohlíží na svět stejně jako členové dané skupiny, v případě, že tomu tak není, považují to za zvláštní. Pokud se setkají s jiným způsobem chování, přístupu či jednání, reagují buď tak, že se snaží utvrdit v obecných platnostech vlastní kultury nebo přijímají různorodost kultur jako samozřejmost. Pro sociální práci je velmi důležité, aby se pracovníci dokázali distancovat od svého pohledu na daný problém a začali ho řešit společně s klientem. Etnocentrický pohled ztěžuje kontakty a soužití různých kultur. Lidé na etnocentrismus mohou reagovat dvěma způsoby, tím prvním je skutečnost, že se začnou

utvrzovat v obecných principech své kultury. Druhou reakcí je skutečnost, že odlišnou kulturu přijmou za samozřejmost. (Navrátil, Musil, 2000, str. 127-163)

Postoj veřejnosti k migrantům, ale také k sociálním pracovníkům, viz níže, je ovlivněn předsudky. Všichni jsme součástí širší veřejnosti, která nás určitým způsobem ovlivňuje. Sociální pracovník přichází mnohdy do kontaktu s příslušníkem menšiny v momentě, kdy dojde k vyhocení situace z důvodů předsudků či diskriminace ze strany většinové. Diskriminace znamená určité znevýhodnění jednotlivce, příslušníků určité skupiny. Je důležité rozlišovat mezi předsudky a diskriminací, jelikož každý předsudek nemusí vést k diskriminaci a na druhé straně ne každá diskriminace je založena na předsudku. (Navrátil, Musil, 2000, str. 27-163)

V českém prostředí větší část veřejnosti odmítá přijímání uprchlíků. Nebylo tomu vždy tak, největší zlom přišel mezi roky 2014 a 2015. V tomto období byla velmi medializovaná tzv. uprchlická krize. Ovšem velmi zajímavou skutečností je, že většina české veřejnosti vnímá migranty jako celorepublikový problém, pokud však mají zhodnotit příchod migrantů do jejich místa bydliště, velký problém v tom nevidí. Negativní postoj k veřejnosti je důvodem nedostatečné informovanosti. Imigrace je vnímána jako celorepublikový problém, jen malá část veřejnosti si utváří postoj k imigraci na základě zkušeností s migranty. Postoje se formují z rozhovorů s vlastní rodinou či přáteli. Veřejnost má zejména tyto obavy – ekonomický dopad migrace, kulturní střet, nevydařená integrace a bezpečnost. Důležité je, jak je imigrační problematika prezentována veřejnosti. Pokud je v médiích příchod uprchlíků prezentován jako „migrační krize“, je tento fakt už od prvopočátku vnímán negativně. Pokud chceme dosáhnout určité změny, je důležitý lokální kontext, pracovat s lokálně zakořeněnými obavami a lokální znalostí a etikou. (Dítko, 2017, [online])

Situace organizací pracujících s migranty, zejména NNO a tedy i sociálních pracovníků působících v těchto organizacích, je poměrně složitá. Zogata Kusz ve svém výzkumu z roku 2019 zjistila, s jakými reakcemi okolí se právě tyto organizace a jejich sociální pracovníci setkávají. Respondenty byly právě osoby pracující s migranty či v NNO, které pomáhají migrantům. Z výzkumu vyplývá, že celkem 75 % respondentů vnímá vztah české veřejnosti k NNO pracujících s migranty jako negativní. Celkem 25 % respondentů se setkalo s negativními komentáři vůči své osobě, jelikož pracují s migranty. Zajímavé je, že z 37 % respondentů, kteří se setkali s negativními reakcemi cizích lidí, se 91 % setkalo s kritickým komentářem proti migrantům, až 77 % s komentářem proti NNO a 36 % se setkalo

s kritickým komentářem proti sobě samému. Pro sociálního pracovníka je velmi důležitá podpora blízkých. Dle výzkumu až 59 % respondentů uvádí, že jejich blízké okolí má pozitivní postoj k jejich práci, v 29 % jde spíše o neutrální postoj. (Zogata Kusz, 2020, str. 73-89)

2.2 Přístupy ke specifickým typům bariér

Sociální práce usiluje především o integraci migrantů do odlišného prostředí. Ministerstvo práce a sociálních věcí uvádí, že „*Integrace cizinců je proces umožňující cizincům postupně se začlenit do české společnosti. Cílem je oboustranně přínosné nekonfliktní soužití cizinců a majoritní společnosti.*“ (MPSV ČR, Integrace cizinců [online]) Dohnalová uvádí, že se jedná o komplexní jev, který doprovází migraci. Tento proces má své politické, ekonomické, sociální, kulturní a další aspekty. (Dohnalová, 2012, str. 7)

Integraci provázejí bariéry, které jsou popsány v předchozí kapitole. Musil a Navrátil (2002) navrhli typologii přístupu k překonávání bariér klientů z menšinových skupin, tedy i cizinců. Typologie se zakládá na dvou dilematech. První je dilema mezi odstupem a ztotožňováním, druhé dilema je mezi donucením a porozuměním. Definovali celkem čtyři způsoby, pomocí kterých je možné usilovat o vyřešení problému, který je spojen s jednáním s odlišnou skupinou či jedincem. Jsou jimi despotická manipulace, spojenectví, vůdcovství a expertiza. (Navrátil, Musil, 2002 in Baláž 2012, str. 137)

Despotická manipulace je založena na kombinaci distance od osob s odlišnými vlastnostmi a donucení jejich nositelů k jednání, které požadujeme. Je zde osoba v roli despoty, který nechápe jednání druhé strany, má z tohoto jednání strach, protože je pro něho nesrozumitelné, a proto bere v úvahu pouze své zájmy a rozhoduje za ostatní. Tento postup můžeme rozdělit na zjevnou a skrývanou despotickou manipulaci. Pokud se tímto způsobem, ať už za použití zjevné či skryté manipulace, podaří dosáhnout změny v jednání, může být nastolená rovnováha napjatá. Pokud je něco vynucené, může to s sebou nést zvýšenou nedůvěru, a to nejčastěji k celé skupině, jejímž členem despota je. (Navrátil, Musil, 2002 in Baláž 2012, str. 137)

Spojenec je osoba, která se identifikuje se zájmy odlišně orientované skupiny, a tím se snaží jim lépe porozumět. Osoba, která se nachází v roli spojence, se snaží snížit napětí

mezi většinou a menšinou. Snaží se danou skupinu pochopit, seznámit se s jejich postoji, názory a snaží se přesvědčit členy jiných skupin, že důvodem, proč se obávali členů jiné skupiny, nebylo jejich jednání, ale fakt, že neznají postoje, které členové jiné skupiny uznávají. Ovšem nutno říci, že mnohdy pokusy o sblížení selžou. (Navrátil, Musil, 2002 in Baláž 2012, str. 137)

Vůdce je osoba, která disponuje určitým vlivem, schopnostmi a znalostmi. Vůdce má určité nástroje a zná způsoby, jak ovlivňovat většinovou společnost, a může tak prosazovat zájmy menšiny, tedy i migrantů. Osobnost vůdce se vyznačuje ztotožněním se s menšinou a jejich kulturou a také schopnost si k sobě menšinu připoutat. Menšiny s vůdcem se mohou ve společnosti projevovat autoritativně či partnersky. (Navrátil, Musil, 2002 in Baláž 2012, str. 137)

Expert se snaží porozumět počínání menšiny a na základě získaných poznatků rozhoduje o nejvhodnějším postupu, jak působit na jednání, aby bylo dosaženo efektivního řešení problému. Expert je profesionální a nestranný. Tento přístup může být na jedné straně velmi efektivní a přinášet skvělé výsledky. Na druhé straně může dojít k tomu, že menšiny úplně ztratí své schopnosti řešit problémy samy. (Navrátil, Musil, 2002 in Baláž 2012, str. 137)

Každý z výše uvedených specifických přístupů k řešení bariér má své plusy a mínusy. Jednotlivé přístupy v sobě zahrnují odlišné řešení dvou dilemat. Není tedy možné říci, který z přístupů je nejvhodnější pro řešení specifických bariér. To zcela záleží na dané situaci a problému, který je potřeba řešit.

3 Sociální pracovník

V této kapitole se zaměřím na definici pojmu sociální pracovník, jelikož právě na sociálního pracovníka je zaměřena empirická část. Dále se budu zabývat typologií přístupů sociálního pracovníka k praxi. Uvedu také role, které mohou sociální pracovníci zastávat. Hlavně se zaměřím na role, které mohou zastávat sociální pracovníci pracující s migranty.

Co se týká osoby samotného sociálního pracovníka, tak jej Navrátil definuje takto: „*Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokouší řešit a zvládnout problémy ve fungování v interakcích se svým sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím*“ (Navrátil, 2001, s. 11–12)

Jelikož je praktická část diplomové práce založena právě na pozici sociálního pracovníka, budu se tímto pojmem více zabývat. Sociální pracovník vnáší do profese nejen své odborné znalosti, ale také svou lidskost, své hodnoty a dovednosti.

Samotná profese se rozvíjela v návaznosti na potřebu řešit nově vznikající nepříznivé sociální situace, které ovlivňují jednotlivce ale také společnost. Sociální pracovník přispívá ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí klientů, učí je správným postojům a chování, pomáhá klientovi ve svobodném životě. Hanuš označuje sociálního pracovníka za pojivo společnosti, což dále rozvíjí takto: „*Sociální pracovníci, mají-li naplnit své poslání, musí spojit nejen své klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů.*“ (Hanuš, 2007, str. 5-6)

Řezníček uvádí, že „*Sociální pracovníci přitom mohou a mají ovlivňovat společenské skupiny, organizace, společenství, obce a celou společnost tak, aby se vytvářely podmínky k uspokojivému a produktivnímu životu všech jejich příslušníků.*“ (Řezníček, 2000, str. 22)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů přímo neuvádí definici sociálního pracovníka, pouze definuje soubor činností, které sociální pracovník vykonává. Mezi tyto činnosti patří: provádění sociálního šetření, zabezpečení sociální agendy, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytování sociálně-právního poradenství, vykonávání analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních

poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a koordinování poskytování sociálních služeb. Dále zákon definuje také předpoklady pro výkon tohoto povolání, jsou jimi způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109) Trousil uvádí, že jednou z důležitých činností sociálních pracovníků je jejich podíl na integraci imigrantů do společnosti. To představuje specifický typ činnosti pomáhající profese, která se v ČR zaměřuje hlavně na klienta, ale imigranti potřebují také komunitní přístup v sociální práci. (Trousil, 2007)

3.1 Osobnost sociálního pracovníka

Osobnost znamená charakteristické vzorce myšlení, emocí a chování, které určují, jak jedinec reaguje na interakci s prostředím. (Atkinson, 455-456) I když sociální pracovník provádí práci s klienty jako profesionál, je jeho práce často ovlivněna jeho osobností. Na profesionální vystupování sociálního pracovníka působí také jeho odborné kompetence, znalosti a dovednosti. (Janebová, 2014, str. 24)

Sociální pracovník se neustále setkává s lidmi, kteří se nachází v různě těžkých životních situacích. Tito lidé hledají u sociálního pracovníka porozumění, jistotu, přijetí, bezpečnost a důvěru. Právě to, jak sociální pracovník vystupuje, jakou vytváří atmosféru, ovlivňuje celý průběh spolupráce. Důležitý faktor, který utváří osobnost sociálního pracovníka, je zpětná vazba, která přichází od spolupracovníků, nadřízených či od klientů. (Kopřiva, 2011, str. 14-15)

Osobnost sociálního pracovníka utváří jeho vlastnosti. Sociální pracovník by měl mít nejen odborné znalosti a dovednosti z oboru, všeobecné vzdělání, ale také zájem o společenské dění, schopnost kultivovaně komunikovat, tvořivost a flexibilitu, citovou vyrovnanost, zralou osobnost, schopnost empatie a vcítění se do klientovy situace, životní optimismus, vlastní životní zkušenosti, vstřícné a chápající zázemí. (Klimentová, 2013, str. 19)

Vlastnosti zralé osobnosti v první řadě znamenají citovou vyrovnanost a stálost, schopnost sebereflexe a sebepoznání. Zralá osobnost také znamená, že je sociální pracovník schopen určitého vývoje a posunu jak v osobním životě, tak v pracovním. Dále přijímá taková rozhodnutí, která jsou ve prospěch klienta, a ne ve prospěch sociálního pracovníka. Zralá

osobnost sociálního pracovníka se projevuje také v tom, že reflektuje dopady své současné životní situace a uvažuje, zda je schopen poskytnout adekvátní pomoc či službu svému klientovi. (Janebová, 2014, str. 34-35)

V případě **životního optimismu** nejde o optimismus nereálný. Sociální pracovník věří ve smysl sociální práce a věří, že v každém člověku jsou určité kladné vlastnosti, které je důležité rozvíjet a pracovat s nimi. Optimismus je sociálnímu pracovníkovi nápomocný v celém průběhu sociální práce, ku příkladu při zvládnání pocitu beznaděje. (Slezáčková, 2012, str. 70)

Vlastní životní zkušenosti jsou velmi důležité. Vlastní zkušenosti nám napomáhají předcházet složitým životním situacím a napomáhají s řešením již vzniklých. Umožňují lepší náhled na klientův problém. To neznamená, že mladý sociální pracovník nemůže vykonávat sociální práci stejně kvalitně jako starší. Životní zkušenosti získává člověk celý život. (Novotná, 2014, 29)

Empatie je vcítění se do pocitů ostatních lidí. Empatie pomáhá lidem pochopit jejich reakce na určité životní situace. Empatie znamená naslouchání a porozumění, ale právě porozumění musí být klientovi sděleno. Pomáhá to v budování vztahu s klientem. Empatie je v každém z nás již od útlého věku a postupem času se vyvíjí. Neméně důležitými vlastnostmi jsou také respekt, vztah k lidem, přirozená autorita, důvěryhodnost a určitá přitažlivost. (Novotná, 2014, str. 27)

Co také utváří osobnost sociálního pracovníka, jsou stereotypy a předsudky. Každý člověk si s sebou nese určité stereotypy a předsudky, ne jinak je to i v případě sociálních pracovníků. Stereotypy převážně vycházejí z osobních životních skutečností, z našeho sociálního prostředí. Zatímco v osobním životě nám tyto stereotypy mohou být přínosné, pro profesní život se tyto stereotypy mohou stát překážkou. Předsudek vzniká ve chvíli, kdy jednáme na základě neověřeného stereotypu. V profesionální rovině je důležité si tyto stereotypy a předsudky uvědomit a být ochoten na nich pracovat. (Janebová, 2014 str. 31-32)

3.2 Typologie přístupů sociálního pracovníka k praxi

Dle přístupu sociálního pracovníka k praxi můžeme sociální pracovníky rozdělit do určitých typů. Matoušek (2003) uvádí rozdělení Banksové na čtyři typy. Tyto typy se v realitě prolínají.

Prvním typem je **angažovaný sociální pracovník**. Při výkonu sociální práce vychází ze svých morálních hodnot. Při komunikaci s klienty je empatický a jedná s nimi s respektem. Sebe samého při práci s klienty chápe v první řadě jako osobu až v druhé řadě jako sociálního pracovníka. Zde vzniká riziko, kdy může mezi sociálním pracovníkem a klientem vznikat osobní vztah. Dalším rizikem, které může nastat, je skutečnost, že pracovník se začne přiklánět k vybraným klientům. Angažovaný sociální pracovník má tendenci si nakládat velké množství pracovních povinností, pracuje s vysokým nasazením a intenzivně, což může vést až k syndromu vyhoření. Z tohoto důvodu je důležité, aby sociální pracovník dodržoval práva a povinnosti dané instituce.

Druhým typem je **radikální sociální pracovník**. Radikální sociální pracovník vkládá do práce své osobní hodnoty stejně jako angažovaný sociální pracovník. Důvodem, proč vkládá své hodnoty, je skutečnost, že usiluje o změnu zákonů a oblastí sociální politiky, které považuje za nespravedlivé. Jedná se tedy zejména o sociální změnu.

Třetím typem je **byrokratický sociální pracovník**. Zde dochází k oddělení osobních, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Pracovník vytváří iluzi osobní péče o klienta, ale na druhé straně musí v určitých situacích působit přísně a klienta normalizovat. Z tohoto důvodu je důležité rozdělení hodnot, pracovníci by se mohli cítit vinni, protože s klienty manipulují, což v osobním životě nemusí považovat za čestné.

Posledním typem je **profesionální sociální pracovník**. Jedná se o pracovníka vzdělaného v oboru, který je vázán etickým kodexem. Prioritu zde má klient a jeho práva a zájmy. Sociální pracovník si vytváří individuální vztah s klientem a přistupuje k němu jako k aktivnímu spolupracovníkovi. Moc mezi sociálním pracovníkem a klientem je vyvážená a důraz je kladen na upevnění práv klientů. Klienti mají možnost participace na rozhodování a služba se tak pro ně stává otevřenější. Dále má klient možnost si stěžovat, čímž dostává v profesionálních vztazích větší moc. Díky tomuto přístupu má klient větší moc, ale ta je pod dohledem sociálního pracovníka. (Matoušek, 2003, str. 46-47)

3.3 Role sociálního pracovníka

Každý v rámci výkonu své profese přijímá určitou roli. Stejně tak je tomu i u sociálních pracovníků. Hlavní roli, kterou sociální pracovník zastává, je role odborníka. Při své profesionální činnosti však přijímá a vykonává celou řadu dalších rolí. Tyto role se prolínají. Řezníček uvádí tyto role: **Pečovatel či poskytovatel služeb** – pracovník pomáhá klientovi v běžných denních oblastech, ve kterých si klient nedokáže poradit sám, důvodem může být onemocnění, určitý handicap. Tyto služby je možné poskytovat jak v domácím prostředí, tak v pobytových zařízeních. **Zprostředkovatel služeb** – sociální pracovník zprostředkovává kontakt s dalšími zdroji pomoci. Pracovník je v pozici informátora, který je připraven klientovi poradit a orientuje se v dostupných zdrojích. **Cvičitel sociální adaptace** – pracovník učí klienta sociální dovednosti tak, aby klient zvládl řešit své problémy. Klienta podporuje a povzbuzuje při změně jeho přístupu a chování.

Případový manažer – je sociální pracovník, jenž usiluje o koordinaci a adekvátní výběr služeb, zejména u klientů s větším množstvím potřeb. Případový manažer je profesionálem, kterého si najal klient k tomu, aby efektivně sladil služby, které klient potřebuje. **Manažer pracovní náplně** – jedná se o sociálního pracovníka v organizaci, která se vyznačuje značným objemem práce. Manažer plánuje načasování a plánování intervence, sleduje kvalitu služeb a průběžně zpracovává potřebné informace. **Personální manažer** – nebo také personalista je osoba, která řídí pracovníky daného zařízení. Náplní práce je zajištění výcviku a výuky, supervize, konzultace. Často je tato funkce spojena s funkcí administrátora. **Administrátor** – neboli vedoucí pracovník, ředitel zařízení. Jedná se zejména o manažerskou funkci, jelikož plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a programy v zařízeních, která jsou určena dané klientele. (Řezníček, 2000, str. 63–64)

Řezníček dále uvádí, že sociální pracovník „... může být také činitelem sociálních změn, tj. člověkem angažujícím se při identifikaci a řešení širších společenských problémů. V rámci tohoto působení na sebe bere funkce analytika sociálních problémů, mobilizátora vůle komunity, skupinového advokáta a povzbuzovatele sociální iniciativy, případně mobilizátora politických hnutí.“ (Řezníček, 2000, str. 64)

3.3.1 Role sociálního pracovníka při práci s migranty

Kuric uvádí, že sociální pracovník zastává při práci s migranty celkem tři role – reprezentant společnosti, „obhájce“ klienta a zprostředkovatel mezi uprchlíky a majoritou. Tyto role jsou loajální jak ke klientovi, tak ke společnosti. (Kuric, 1997, str. 11) *„Nezvládnutí role zprostředkovatele, tedy jednoznačné sebevymezení sociálního pracovníka jakožto reprezentanta společnosti či jako zástupce klienta, má často za následek selhání sociálních pracovníků, označované zpravidla anglickým termínem ‚burnout‘ (‚vyhoření‘): krizi vedoucí až ke znechucení uprchlíky a ztrátě motivace cokoliv v jejich prospěch podnikat, či naopak k opačnému extrému, tedy nepatřičné identifikaci sociálního pracovníka s klientem a zpětně neochotě akceptovat praxi úřadů azylové země“* (Kuric, 1997, str. 12) Sociální pracovník také zastává při procesu integrace migrantů pozici průvodce. Podporuje migranta při řešení situace, se kterou si neumí poradit sám. V úvodu spolupráce je důležité migranta vyslechnout, jak vnímá svoji situaci, jaké kroky již učinil, co se mu podařilo a co nikoli. Nejdůležitější je tedy komunikace. (Kulhavá, 2015 [online])

Uhlíková rozdělila role sociálních pracovníků v azylových zařízeních na poradce, diagnostika, zprostředkovatele, pečovatele, akulturačního poradce, administrátora a mediátora.

Poradce je nápomocný s orientací klienta v novém prostředí, poskytne potřebné informace a povinnosti ohledně pobytu v zařízení a mimo něj. Sdělí jim možnosti dalších služeb, které mohou využít. **Diagnostik**, to znamená, že sociální pracovník s každým novým klientem musí provést vstupní anamnézu. Zjišťují se potřeby, zda je klient schopný si je zařídit sám, jestli mu v tom někdo nepomůže či zda potřebuje pomoc sociálního pracovníka. Sociální pracovník **zprostředkovává** klientům kontakt s nevládními organizacemi, zajišťuje kontakt s různými institucemi z důvodu jazykové bariéry, např. lékaři. Sociální pracovník v azylových zařízeních věnuje zvýšenou **péči** zranitelným skupinám. Dilema nastává ve chvíli, kdy již na klienty není pohlíženo jako na zranitelné – je jim zamítnuta žádost o udělení mezinárodní ochrany, kdy již není možné, aby klient dále setrval v zařízení a zůstane tak odkázán sám na sebe. Azylová zařízení, či jiná pobytová zařízení, jsou místem, kde se setká velké množství rozdílných kultur. Úkolem sociálního pracovníka jako **akulturačního poradce** je sledovat atmosféru v zařízení a předcházet konfliktům, které by kulturní rozdíly mohly vyvolat. Další jeho povinností je zajistit setkávání klientů a většinové společnosti. **Administrátor**, sociální pracovník musí v rámci

svých pracovních povinností zpracovávat písemné záznamy. **Mediátor** – sociální pracovník může v rámci řešení sporů působit jako mediátor – soužití v zařízení, rodinné problémy apod. (Uhlíková, 2017, [online])

Hlavním důvodem, proč přichází sociální pracovník do kontaktu s cizinci, je případ, kdy rodina a přátelé nejsou schopni pomoci, nebo pokud tato síť nefunguje či dokonce zcela chybí. Pokud sociální síť nefunguje, nemohou cizinci využívat přirozené vazby k řešení své situace a z toho důvodu se obracejí na sociální služby. (Baláž, 2012a, s. 98) K tomu, aby sociální práce s migranty byla úspěšná, je důležité, aby si sociální pracovník uvědomoval etnocentrismus a kulturní potřeby, ve kterých byl vychováván a ze kterých vychází. Vyrůstáme v určité kultuře, máme své vlastní zkušenosti, které ovlivňují náš postoj k jednotlivým skupinám. Obecně můžeme říci, že čím víc je nám určitá subkultura bližší, čím víc informací o ní máme, tím kladněji k ní přistupujeme. Naopak ke skupině, o které máme minimum informací, můžeme přistupovat s obavami, zdá se nám nebezpečná. (Pastrňák, 2008, str. 39-40) Při práci s migranty se setkávají dvě osoby z různých kultur, je zde riziko nedorozumění či neúspěchu. Jelikož každý z nich má jiné vzory chování, myšlení, citění, jednání a navzájem jim tyto rozdílnosti nejsou známé. Při komunikaci je pro sociálního pracovníka velmi důležité tyto rozdíly vnímat a uvědomovat si je. Migranti mohou dávat jinou váhu vyřčeným věcem. Pokud se při komunikaci vyskytnou takovéto překážky, tak je úkolem sociálního pracovníka migrantovi přiblížit hodnoty, způsob jednání atd., které převládají ve většinové společnosti. (Rothfus, Horská, in Kolektiv autorů, 2008, str. 73-74)

4 Situace migrantů v České republice

Cílem této kapitoly je vysvětlit několik základních pojmů, se kterými se můžeme setkat. V práci se objevuje jak termín cizinec, tak termín migrant, jelikož je v dostupné české literatuře často používáno obojí ve stejném významu. Dále vymezím druhy pobytu na základě, kterých mohou cizinci v České republice pobývat. Zmíněna bude také integrační politika České republiky, jelikož může ovlivňovat sociální práci s migranty.

Migrant je osoba, která odchází ze své rodné země, nejčastějším důvodem odchodu jsou špatné životní podmínky, které byly způsobeny např. živelnou pohromou, politickou situací atd., dalším důvodem může být studium nebo se stěhuje kvůli rodině. Rozlišujeme migraci dobrovolnou a nedobrovolnou, tedy i dobrovolného a nedobrovolného migranta. Migrant odchází ze své země původu dobrovolně. Na druhé straně uprchlík je k tomu z nějakého důvodu nucen (obava o svůj život apod.). (Brožová, 2020 [online]) Příchod migranta může znamenat přínos, ale na druhé straně také určitá rizika. Přínosy můžeme spatřovat v určitém obohacení kultury, společenského života, migrant s sebou přináší také určitý potenciál, ať pracovní či tvůrčí. Riziky může být nebezpečí segregace, sociální vyloučení, diskriminace či snížení tolerance většinové společnosti. (Šišková, 2008, str. 77) Podobným rizikům můžou být vystaveny i osoby s českým občanstvím, které z řady důvodů bývají okolím vnímány jako migranti. Jedná se zejména o děti migrantů, kteří mají české občanství, ale jsou vnímány jako migranti okolím. (Zogata Kusz, 2020, str. 73-89) **Cizinec** je další termín, který definuje zejména český právní systém. Cizincem je osoba, která je státním příslušníkem jiné země. Cizincem je tedy každý, který nemá české státní občanství. (Brožová, 2020 [online]) Další termín je **uprchlík**, to je osoba, která se nachází mimo svou vlast, jelikož má obavy z pronásledování, ať už z rasových, náboženských, národnostních nebo politických důvodů nebo patří k určité společenské skupině. (Günterová in Matoušek, 2010, str. 331) Často se můžeme setkat s termínem **žadatel o azyl**. Osoba, která se domnívá, že splňuje alespoň jedno kritérium, které definuje uprchlíka, může požádat o mezinárodní ochranu. V České republice jsou tři formy mezinárodní ochrany: azyl, humanitární azyl a doplňková ochrana. (Brožová, 2020 [online]) **Příslušník národnosti menšiny** je dle Ministerstva vnitra ČR osoba, která je občanem České republiky, který se hlásí k jiné národnosti a přeje si být považován za příslušníka jiné národnostní menšiny. Národnostní menšina je skupina občanů dané země,

kteřá se odlišuje od většinové společnosti etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi. Tyto osoby tvoří početní menšinu a zároveň chtějí být za menšinu považováni, společně usilují o rozvoj svébytnosti, jazyka a kultury. (MV ČR, Odbor všeobecné zprávy [online]) Schaefer (1996: 5) definuje „menšinu“ jako „*podřízenou skupinu, jejíž příslušníci mají významně méně kontroly nebo moci nad vlastními životy, než mají příslušníci dominantní nebo většinové skupiny*“. **Občané třetích zemí** jsou občané států, které nejsou členy EU a nejsou zároveň občanem Islandu, Lichtenštejnka, Norka a Švýcarska. Druhy pobytů pro občany třetích zemí jsou: krátkodobý pobyt, dlouhodobé vízum, dlouhodobý pobyt, zaměstnanecká karta, modrá karta, trvalý pobyt. (MV ČR, Občané třetích zemí [online])

Postavení migrantů v české společnosti je do značné míry ovlivněno typem pobytového režimu, ve kterém se nacházejí. Sociální práce s cizinci se zaměřuje především na cizince s dále uvedenými druhy pobytu. **Dlouhodobé vízum** – jde o vízum nad 90 dní, které je uděleno za účelem studia, podnikání, rodiny, sportu. **Dlouhodobý pobyt** – pobyt delší než 90 dní, jehož účelem je studium, sloučení rodiny, podnikání nebo za účelem vědeckého výzkumu. **Zaměstnanecká karta** – jedná se o povolení k pobytu i k zaměstnání. Toto povolení je vázáno na jedno konkrétní pracovní místo. Zaměstnanecká karta je vydávána po dobu trvání pracovně-právního vztahu, nejdéle však na 2 roky s možností prodloužení. **Modrá karta** – jde o formu dlouhodobého pobytu za účelem výkonu pracovní pozice, která vyžaduje vysokou kvalifikaci. Opravňuje osobu k pobytu a také k výkonu zaměstnání. (MV ČR, Občané třetích zemí [online])

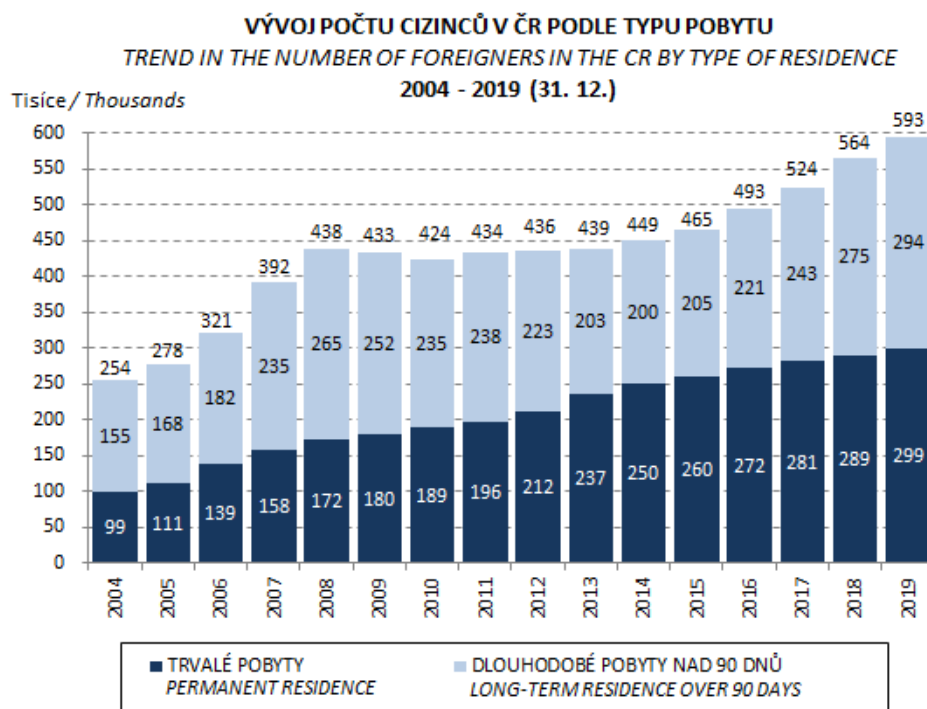
Institut **mezinárodní ochrany** je určen osobám, které musely opustit svou zemi původu, jelikož jim hrozilo pronásledování nebo vážná újma na zdraví. Mezinárodní ochrana se řídí zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu v platném znění. **Azyl** – je udělen žadateli, který je pronásledován za uplatňování politických práv a svobod nebo má odůvodněný strach z pronásledování, kdy důvodem pronásledování je rasa, pohlaví, náboženství, národnost, příslušnosti k určité sociální skupině nebo zastávání politických názorů. **Doplňková ochrana** může být udělena i žadateli, jehož ohrožení bylo vyvoláno podmínkami v jeho zemi, např. ozbrojený konflikt. Doplňková ochrana je nižší forma ochrany a je udělována na určitou dobu a po uplynutí této doby dochází k přezkoumání důvodů, na základě kterých byla udělena. **Humanitární azyl** – tato ochrana může být udělena osobě, která nespĺňuje podmínky k udělení azylu, ale tato osoba se i přes to nemůže vrátit do země svého původu ze závažných důvodů. (Brožová, 2020 [online])

4.1 Aktuální data

I přes současnou pandemickou situaci počet cizinců na území ČR stoupá. Dle Čtvrtletní zprávy o migraci IV. 2020 MV ČR, je k 31. 12. 2020 na území ČR evidováno celkem 634 790 cizinců. Na základě oprávnění k přechodnému pobytu je zde 325 182 cizinců a na základě trvalého pobytu zde pobývá celkem 309 608 osob. Občané třetích zemí činí z celkového počtu 60 %, zbylých 40 % jsou občané členských států EU, EHP a Švýcarska. Nejpočetnější skupinou cizinců dle státní příslušnosti tvoří Ukrajina, celkem 165 654 což je 26 % z celkového počtu. Dalšími výraznějšími státy jsou Slovensko 19,6 %; Vietnam 9,9 %; Rusko 6,1 %; Německo 3,3 %; Polsko 3,3 %, Rumunsko 2,9 %; Bulharsko 2,8 %; Mongolsko 1,6 % a Velká Británie 1,4 %. V roce 2020 podalo žádost o mezinárodní ochranu celkem 1 164 osob, což je ve srovnání s rokem 2019 o 39,4 % méně. V souvislosti s migrací se objevuje také nelegální migrace, což znamená, že se jedná o osoby, které pobývaly na území ČR bez požadovaného povolení. Za rok 2020 bylo zjištěno, že na území ČR pobývalo nelegálně celkem 7 093 osob. (MV ČR, čtvrtletní zpráva o migraci [online])

Český statistický úřad (ČSÚ) má zveřejněná data k 31. 12. 2019. Na grafu č. 1 je zachycen vývoj počtu cizinců na území ČR dle typu pobytu v letech 2004 až 2019. Na grafu je zřetelná stoupající tendence, což potvrzuje také Čtvrtletní zpráva MV ČR.

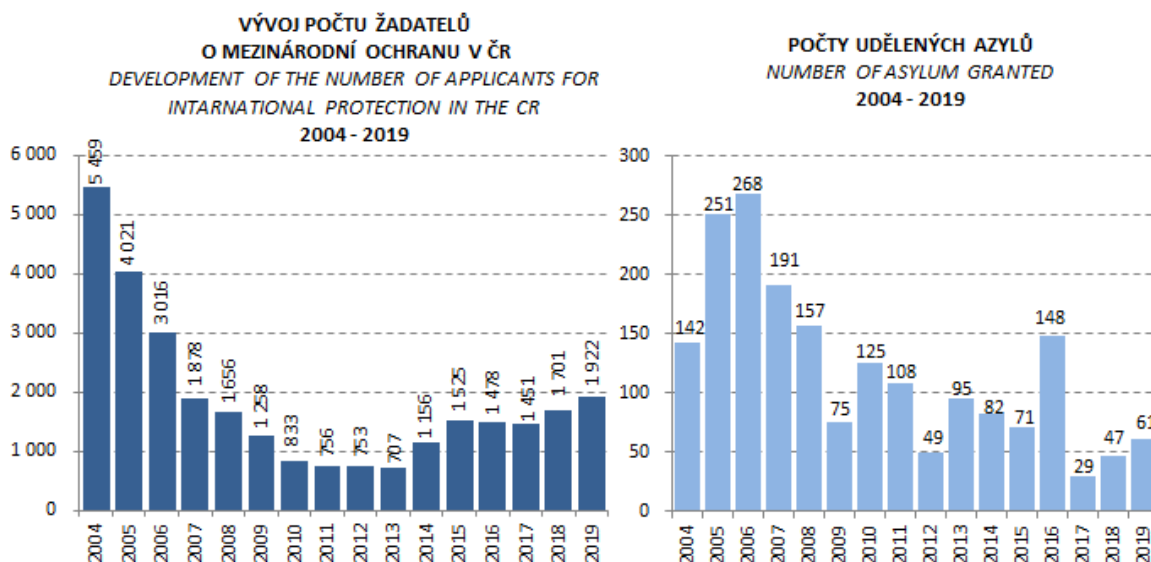
Obrázek 1 Vývoj počtu cizinců



(ČSÚ, online)

Další graf názorně ukazuje vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR a také počet udělených azylů.

Obrázek 2 Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu a vývoj počtu udělených azylů



(ČSÚ, online)

Pokud se zaměříme na podíl cizinců v jednotlivých krajích, tak nejvyšší počet cizinců v rámci ČR na konci roku 2019 vykazovalo Hlavní město Praha, celkem 210 483. Naopak nejmenší počet cizinců vykazoval Zlínský kraj, celkem 11 290 cizinců.

V Pardubickém kraji byl počet cizinců celkem 19 248 a v Královéhradeckém kraji počet cizinců činil 17 626. Tyto dva kraje jsem zmínila z toho důvodu, že se empirická část zaměřuje na sociální práci s migranty právě v těchto krajích.

4.2 Integrovaná politika ČR

V této podkapitole se zaměřím na integrační politiku ČR, jelikož ta ovlivňuje náplň a pracovní podmínky sociálních pracovníků s migranty. Dále zmíním aktéry integrační politiky, jelikož organizace, s jejichž sociálními pracovníky bude uskutečněn výzkum, jsou aktéry integrační politiky.

Integrace cizinců je hlavním cílem integrační politiky státu. Integrační politika, jak jí popíšu níže, prošla dlouholetým vývojem. V roce 1999 byly Vládou ČR přijaty tzv. *Zásady koncepce integrace cizinců na území ČR*. Tento dokument obsahuje a vymezuje základní

principy budování integrační politiky. V roce 2000 byla vytvořena a přijata *Koncepce integrace cizinců na území ČR* (Koncept), která stanovila přesný postup pro integrační politiku cizinců. Zásadní složkou Koncepce se stala podpora projektů, které jsou financovány ze státního rozpočtu prostřednictvím dotací, které zejména využívají nestátní neziskové organizace. Jelikož dochází k neustálému vývoji, k novým poznatkům, trendům v integraci cizinců, byla Koncepce od svého vzniku doposud třikrát revidována. Po poslední revizi v roce 2016 nese název *Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu*. Koncepce je nejdůležitějším materiálem v oblasti integrace. Dokument přistupuje k integraci jako k oboustrannému procesu, do kterého jsou zapojeni jak migranti, tak společnost. Ministerstvo vnitra ČR každý rok předkládá Vládě zprávu o realizaci Koncepce, Vláda tuto zprávu schvaluje a stanovuje postup na další rok. Ten je zveřejněn na stránkách Ministerstva vnitra ČR.

Cílem integrační politiky je:

- zabránit tomu, aby mezi migranty vznikaly uzavřené komunity, aby nedocházelo k jejich společenské izolaci a sociálnímu vyloučení,
- soudržnost a harmonická nekonfliktnost soužití všech obyvatel země,
- udržení a další rozvoj aktivní integrační politiky na všech úrovních,
- posílení informovanosti cizinců a také většinové společnosti, prohloubení komunikace se širokou veřejností o problematice migrace a integrace ve vztahu k občanům i k cizincům.

Při aktualizaci Koncepce v roce 2016 byly definovány pět prioritních oblastí, které jsou zanechány dodnes: znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost cizinců, socio-kulturní orientace ve společnosti a vztahy mezi komunitami a postupné nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné nabývání vyšších pobytových statusů na území ČR. (Koncepce integrace cizinců..., 2016, s. 25)

Znalost českého jazyka je klíčem k úspěšné integraci. Jazyk je důležitý při získávání dalších informací a dovedností. Koncepce se zaměřuje na zlepšení jazykové vybavenosti migrantů prostřednictvím kurzů českého jazyka. Zkouška z českého jazyka je také nedílnou součástí k žádosti o trvalý pobyt. Je celkem časté, že děti migrantů se český jazyk naučí snáze, jelikož se s ním setkávají každý den ve škole. **Ekonomická soběstačnost** cizince je velmi důležitá. Cílem Koncepce je usnadnění přístupu na trh práce a snížení

závislosti na pomoci státu (sociální dávky). K ekonomické soběstačnosti přispívá informovanost o právech a povinnostech v oblasti zaměstnanosti. Zájemem není pouze uplatnění na trhu práce, ale také setrvání. Stát především usiluje o dosažení nejvyšší zaměstnanosti státních občanů, integrační opatření nechtějí toto opatření měnit, ale usilují o snadnější přístup na trh práce pro cizince. **Orientace cizince ve společnosti.** Pokud se cizinec neorientuje ve společnosti, nemůže se s ní plně identifikovat a stát se tak její součástí. K tomu, aby se cizinec stal samostatným a soběstačným členem společnosti, musí porozumět jejímu fungování a pochopit ho. Je tedy důležité poskytnout cizinci po příchodu do země základní informace, které jsou pro něho důležité, v jazyce, který je pro něho srozumitelný. K tomuto účelu existují adaptačně-integrační kurzy, kurzy sociokulturní orientace a také informační materiály, které jsou dostupné také elektronicky. Cizinec má možnost získat informace ještě před odjezdem ze své země, k tomu slouží informační balíček *Příští zastávka ČR*. Ten obsahuje brožury, dokumentární film, seznam důležitých kroků, které je nutné před migrací do ČR provést. **Vztahy cizince se členy majoritní společnosti** jsou důležité pro to, aby cizinec přejal normy a hodnoty společnosti, sžil se s nimi. Integrace je oboustranný proces mezi cizinci a majoritní společností, proto je důležité mezi nimi budovat vztahy. Důležitým prvkem je ochota majoritní společnosti účastnit se procesu integrace a akceptovat cizince. Je velmi důležité zvýšení informovanosti, a tím upevnování dobrých vztahů. Je třeba věnovat zvýšenou pozornost interkulturnímu vzdělávání a multikulturní výchově. **Postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu** je motivací pro cizince, kteří mají v úmyslu v ČR dlouhodobě či trvale pobývat. Postupné nabývání práv je odvislé od statutu pobytu. Pokud bude cizinci udělen trvalý pobyt, získá tak veškerá sociální práva včetně zdravotního pojištění. Dále možnost požádat o státní občanství, bez vzdání se svého původního občanství, přináší cizinci možnost vše politických práv ale také povinností občana ČR. Je důležité seznamovat cizince s možnostmi aktivní participace, podporovat jeho znalost politického systému země. (Koncepte integrace cizinců..., 2016, s. 25–31)

Sociální služby pro cizince se převážně zaměřují právě na tyto čtyři prioritní oblasti integrace. V empirické části budu popisovat organizace, které poskytují sociální služby pro cizince a jejichž sociální pracovníci mi poskytnou rozhovor. V popisu uvedu také poslání těchto sociálních služeb, kde se právě tyto čtyři oblasti objevují.

4.2.1 Aktéři integrační politiky ČR

Hlavním aktérem integrační politiky ČR je *Odbor azylové a migrační politiky MV ČR* (OAMP), který vytváří Konceptci integrace cizinců na území ČR a dále koordinuje činnost subjektů zapojených do integrační politiky. Pod MV ČR dále spadá také *Policie ČR – služba cizinecké policie*, v jejichž dikci je rozhodování o vstupu a pobytu cizinců a také přidělení trvalého pobytu. (Cizinci v České republice, MV ČR a podřízené organizace [online]) *Správa uprchlických zařízení MV ČR* provozuje azylová zařízení – přijímací a pobytová střediska pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany a integrační střediska pro držitele mezinárodní ochrany. (Trbola, Rakoczyová, 2011, s. 22)

Dalším aktérem je *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR*, které přerozděluje prostředky z Evropského sociálního fondu, cílovou skupinou jsou také migranti. Dále se podílí na provozu webových stránek www.cizinci.cz, zde je shromažďováno maximum dostupných informací o integraci. Pod MPSV ČR spadají také *úřady práce*, které rozhodují o povolení k zaměstnání, evidují cizince a kontrolují dodržování pracovněprávních předpisů a evidují nezaměstnané cizince. Pod MPSV spadají také *Inspektoráty práce*. (Čížinský, 2009, [online])

Zapojena jsou i další ministerstva, jelikož se problematika integrace cizinců určitým způsobem dotýká každého rezortu. Můžeme uvést například Ministerstvo zdravotnictví ČR a problematika komerčního zdravotního pojištění cizinců, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a problematika zprostředkování zaměstnání či dávky pomoci v hmotné nouzi, dále Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR a problematika vzdělávání dětí cizinců.

Centra na podporu integrace cizinců realizuje Správa uprchlických zařízení MV ČR a byla vybudována za podpory z evropských fondů. Centra jsou zřízena téměř ve všech krajích. Centra realizují státní politiku dle *Koncepce*. Centra by měla sloužit jako střediska integračních aktivit v regionu. Zajišťují poradenství, poskytování informací, kurzy češtiny, tlumočnické služby a multikulturní aktivity. Centra spolupracují s místními NNO, slouží pro redistribuci prostředků a také organizují regionální platformy. *Obce a města* jsou také aktéry integrační politiky. Ovšem některé samosprávy jsou poměrně nerozvinuté, jiné se začaly aktivovat až poté, co zaregistrovaly vážné důvody, které vedly k nutnosti změny poměrů mezi cizinci a většinovou společností. S vysokým nárůstem migrantů se potýkají zejména v městech a obcích v okolí průmyslových zón, např. Kvasiny, potažmo celé Rychnovsko. Některá města se již zaměřila na řešení integrační politiky na jejich území,

jiná prozatím nikoli. Jakousi motivací by jim v současné době mohly být projekty na podporu integrace cizinců, kdy MV ČR poskytuje metodickou podporu. (Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty, 2018, str. 16-17)

Do integrační politiky jsou také zapojeny nestátní neziskové organizace, jako jsou *Člověk v tísni, o. p. s.*, *MOST PRO o. p. s.*, *Slovo 21*, *Diecézní katolická charita Hradec Králové aj.* (Cizinci v České republice, Nestátní neziskové organizace [online]) Právě tyto organizace jsou velmi důležité při integraci, jelikož mají ke klientům nejbliž a mnohdy jsou prvními, se kterými cizinci přijdou do kontaktu. Neziskové organizace jsou nedílnou součástí podpory migrantů již od roku 1989. Jednou z prvních výrazných neziskových organizací je Charita ČR. Od roku 2000 dochází k většímu rozmachu, služby se více vyvíjí, některé organizace se zaměřují na konkrétní cílovou podskupinu. (Trbola, 2011). Zde jsem popsala aktéry integrační politiky ČR od nejvyšší instance po organizace, které jsou v nejbližším kontaktu s cizinci. Mnou vybrané organizace v Pardubickém a Královehradeckém kraji jsou Centrum na podporu integrace cizinců, která je státní organizací, a dále MOST PRO o. p. s. a Integrační centrum pro cizince Hradec Králové, které jsou nestátní neziskové organizace. Integrace se uskutečňuje převážně na lokální úrovni a v místech, kde migranti žijí.

Empirická část

5 Metodologie výzkumu

Tato kapitola je zaměřena na základní charakteristiku a specifika vybraného výzkumného šetření. Nejprve uvedu hlavní cíl a dílčí cíle, které mi pomohly naplnit hlavní cíl. Dle zvolených cílů vymezím vybranou metodu výzkumu a nástroj, který mi bude nápomocný při sběru potřebných dat. Stručně přiblížím organizace, které jsem zvolila pro výběr respondentů.

Hlavním cílem je zjistit, charakterizovat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty v sociálních službách v Pardubickém a Královehradeckém kraji s ohledem na pracovní náplň, se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají.“ **Dílčí cíl 1** – Zjistit, jaká je náplň práce jednotlivých sociálních pracovníků pracujících s migranty. **Dílčí cíl 2** – Zjistit, s jakými dilematy se nejčastěji sociální pracovníci při práci s migranty setkávají. **Dílčí cíl 3** – Zjistit, zda a příp. jak aktuální pandemická situace ovlivnila práci s migranty, zejména z hlediska dilemat.

Otázky pojící se k jednotlivým dílčím cílům jsou přehledně vypsány v transformační tabulce.

5.1 Metoda sběru dat

Ke sběru dat jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Jak uvádí Svaříček a Šedová: „Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hloubkových datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu.“ (Svaříček, Šedová, 2007).

Miovský definuje kvalitativní přístup jako přístup, který využívá principy jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v rámci toho pracujeme s reflexní povahou psychologického zkoumání. (Miovský, 2006, str 17-18)

Úkolem kvalitativního výzkumu je nacházet neznámé skutečnosti o jevech a odhalovat jejich obsah. Kvalitativní výzkum odhaluje skutečné souvislosti mezi jednotlivými jevy.

Kvalitativní výzkum neměří určité parametry, ale jeho cílem je vytvoření popisu či konstrukce určitého sociálního či sociálně psychologického jevu. (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, str. 26-27)

Hendl uvádí výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu, které jsou prezentovány názorně v tabulce níže. (Hendl, 2006, str. 48)

Tabulka 1: Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu

Přednosti kvalitativního výzkumu	Nevýhody kvalitativního výzkumu
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Testování a validizace teorií. ▪ Lze zobecnit na populaci. ▪ Konstruuje situace tak, že eliminuje působení rušivých proměnných, a prokazuje vztah příčina-účinek. ▪ -Relativně rychlý a přímočarý sběr dat. ▪ Poskytuje přesná, numerická data. ▪ Relativně rychlá analýza dat (využití počítačů). ▪ Výsledky jsou relativně nezávislé na výzkumníkovi. ▪ Je užitečný při zkoumání velkých skupin. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Použité kategorie a teorie neodpovídají lokálním zvláštnostem. ▪ Opomenutí fenoménů, z důvodu soustředění na určitou teorii a její testování, a ne na rozvoj teorie. ▪ Získaná znalost může být příliš abstraktní a obecná pro přímou aplikaci v místních podmínkách. ▪ Omezení reduktivním způsobem získávání dat.

Zdroj: Hendl (2006, s. 48)

V rámci kvalitativního výzkumu je možné využít např. tyto metody – pozorování, rozhovor, interview, kvalifikovaný odhad apod. Pro potřeby tohoto výzkumu byla zvolena metoda rozhovoru.

Pro získávání dat pro výzkumné šetření jsem si zvolila rozhovor. Jedná se o techniku, při které dochází k přímému kontaktu s jednou nebo více dotazovanými osobami (respondenty). Rozhovor je veden na předem stanovené téma a otázky musí být vhodně formulovány a správně položeny. Nesmí docházet k ovlivňování odpovědí od respondentů. Gavora definuje interview takto: „*Interview je výzkumnou metodou, která umožňuje zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů. U interview můžeme sledovat i některé vnější reakce respondenta a podle nich potom pohotově usměrňovat další průběh kladení otázek.*“ (Gavora, 2000, s. 110)

Zvolila jsem techniku polostrukturovaného interview, což znamená, že jsou stanoveny okruhy otázek, které budou respondentům kladeny. Otázky mohou být v průběhu rozhovoru pokládány nezávazně na jejich pořadí. Výhodou polostrukturovaného interview je skutečnost, že se tazatel nemusí striktně držet definovaných otázek, ale pouze daných

okruhů a rozhovor může probíhat jako nenucená komunikace. Další z výhod je možnost pokládat doplňující otázky a hlavní výhodou je navázání osobního kontaktu. (Miovský, 2006, str 159-161)

5.2 Výzkumné otázky

Tazatelské otázky byly sestavovány tak, aby odpověděly na hlavní cíl a jeho dílčí cíle. Hlavním cílem je charakterizovat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty v Pardubickém a Královéhradeckém kraji se zaměřením na dilemata, se kterými se nejčastěji setkávají. V rámci příprav bylo formulováno celkem deset tazatelských otázek, které jsou přehledně uvedeny v transformační tabulce.

Tabulka 2: Transformační tabulka

Hlavní cíl	Dílčí cíl	Tazatelská otázka
Jaká je charakterizovat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty v sociálních službách v Pardubickém a Královéhradeckém kraji s ohledem na pracovní náplň, se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají.	DC1: Zjistit, jaká je náplň práce jednotlivých sociálních pracovníků, pracujících s migranty.	<p>TO č. 1: Kdo jsou nejčastěji Vaši klienti?</p> <p>TO č. 2: Můžete mi popsat, jaký je Váš typický pracovní den? Co během takového typického pracovního dne nejčastěji děláte?</p> <p>TO č. 3: Mohl/a byste mi popsat, činnosti, které naopak nejsou tak časté?</p> <p>TO č. 4: Které z výše uvedených činností vykonáváte ve vztahu ke klientovi, komunitám, společnosti a systému?</p> <p>TO č. 5: Je něco, v čem je práce s Vašimi klienty specifická? Pokud ano, tak v čem?</p>
	DC2: Zjistit, s jakými dilematy se nejčastěji sociální pracovníci při práci s migranty setkávají.	<p>TO č. 6: Řešil/a jste při práci s klienty nějaké dilema? Pokud ano, můžete mi popsat, o jaké dilema se jednalo a v jaké situaci jste se s ním setkal/a?</p> <p>TO č. 7: Jak jste vzniklé dilema řešil/a? Jak vypadal postup práce při řešení?</p> <p>TO č. 8: Jak byl zvolený postup řešení účinný?</p>

	<p>DC3: Zjistit, zda aktuální pandemická situace ovlivnila práci s migranty, zejména z hlediska dilemat.</p>	<p>TO č. 9: Pokud se zaměříme na současnou situaci ohledně probíhající pandemie, můžete mi popsat, jak tato skutečnost ovlivnila Vaši práci, k jakým změnám došlo?</p> <p>TO č. 10: Jaký nejzávažnější problém jste musel/a řešit?</p>
--	---	--

5.3 Popis komunikačních partnerů

Jak je uvedeno výše, cílem práce je charakterizovat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty v sociálních službách v Pardubickém a Královéhradeckém kraji s ohledem na pracovní náplň, se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají. Z tohoto důvodu jsem jako výzkumný soubor zvolila sociální pracovníky, z vybraných organizací zabývajících se sociální prací s cizinci v Pardubickém a Královéhradeckém kraji. Oslovila jsem celkem pět sociálních pracovníků, které souhlasily s účastí ve výzkumu. Účastnice výzkumu budu nazývat komunikačními partnerkami a dále v textu budou označeny KP (komunikační partner) a číslem 1–5.

Tabulka 3 Komunikační partneři

Komunikační partner	Pracovní pozice	Léta praxe
KP 1	Sociální pracovnice	8 let
KP 2	Sociální pracovnice	3 roky
KP 3	Sociální pracovnice	6 let
KP 4	Sociální pracovnice	7 let
KP 5	Sociální pracovnice	5 let

Nyní stručně popíši jednotlivá zařízení, ve kterých komunikační partnerky pracují.

Centrum na podporu integrace cizinců – Pardubický kraj je jedním ze čtrnácti center, které postupně od roku 2009 otevřelo Ministerstvo vnitra ČR v návaznosti na Koncepti integrace cizinců. Cílem těchto center je dlouhodobá podpora integrace cizinců do majoritní společnosti. Provoz center je hrazen ze státního rozpočtu, konkrétně z rozpočtu

Správy uprchlických zařízení MV ČR. Cílovou skupinou centra jsou dlouhodobě legálně pobývajícím cizinci a osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana. Centrum nabízí sociální poradenství, právní poradenství, kurzy českého jazyka, tlumočnické služby, sociokulturní kurzy, provoz internetového pracoviště a knihovny, komunitní pracovníky, vzdělávací, kulturní a společenské akce. Při své práci centra spolupracují zejména s krajem, místními samosprávami a zaměstnavateli. (Centra na podporu integrace cizinců, Obecné informace [online])

Integrační centrum pro cizince Hradec Králové je středisko Diecézní katolické charity Hradec Králové. Diecézní katolická charita pomáhá cizincům již od roku 1992. Samotné centrum bylo zřízeno v roce 2013. Posláním integračního centra je podpora integrace cizinců ze třetích zemí, osob s udělenou mezinárodní ochranou a státních příslušníků států EU na území Královéhradeckého kraje do majoritní společnosti. Centrum poskytuje sociální a právní poradenství, informace o právních předpisech, pomoc a doprovod při jednání s úřady, zprostředkování kontaktů, tlumočnické služby, kurzy českého jazyka, doučování s dobrovolníky, multikulturní a vzdělávací akce, volnočasové a zájmové aktivity a informační centrum. Sociálně-právní poradenství je poskytováno v rámci registrované sociální služby dle standardů kvality. Služby jsou poskytovány ambulantní i terénní formou a jsou bezplatné. (Integrační centrum pro cizince Hradec Králové, O nás [online])

MOST PRO o. p. s. je organizace, která poskytuje služby pro cizince v Pardubickém kraji. Je členem Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty. Organizace poskytuje odborné, sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle zákona č. 108/2006 S., a vzdělávací aktivity pro dospělé i děti. Cílem služby je spokojené soužití cizinců a většinové společnosti. Cílovou skupinou jsou cizinci ze třetích zemí a občané EU. Organizace vedle Poradny pro cizince poskytuje také Občanskou poradnu, dále službu Rodina pod Mostem – pomoc rodinám a dětem překonat kulturní a společenské bariéry. Poradna pro cizince poskytuje odborné sociální poradenství, tlumočení a doprovody. Služby jsou poskytovány ambulantní i terénní formou a jsou bezplatné. (Most pro o. p. s. [online])

5.4 Průběh výzkumu a analýza dat

Polostrukturovaná interview probíhala v první polovině roku 2021 ve výše uvedených organizacích.

Každou komunikační partnerku jsem oslovila přes email s žádostí o vedení interview. V emailu jsem představila sebe, téma a cíl diplomové práce. Potom jsme se společně domluvily na termínu realizace, která probíhala již osobně. Měla jsem obavu, že oslovené komunikační partnerky nebudou souhlasit s interview, ale všechny byly velmi vstřícné. Interview probíhala přesně v domluveném termínu. Tazatelem jsem byla vždy já a rozhovor byl se souhlasem komunikačních partnerek nahráván, aby byly odpovědi kompletně zachyceny a později přepsány k další analýze.

Komunikační partnerky nebyly předem obeznámeny s otázkami, takže si své odpovědi nemohli připravit. Vždy byla položena otázka a byl ponechán prostor pro její zodpovězení. Pokud nebyla odpověď zcela jednoznačná, byly pokládány doplňující otázky. Délka rozhovoru trvala od 20 minut do 30 minut. Po interview byly rozhovory kompletně přepsány dle pořízené nahrávky. Přepis byl několikrát zkontrolován s originálem.

Zvolila jsem metodu zachycení vzorců. Tato metoda spočívá v tom, že v sebraných datech hledáme určité vzorce nebo témata, které se opakují, a poté je zaznamenáváme. Hledáme obvyčejné principy, vzorce nebo struktury a tím dochází k určitému zredukování pozorovaných jevů. Tyto zredukované jevy jsou nahrazovány obecnější kategorií nebo vzorcem, a to na základě podobností nebo odlišností. Pro tuto metodu je klíčové opakování částí obecného příběhu v různých případech, a naopak hledáme údaje, které příběh podporují, doplňují nebo ho vyvracejí. (Miovský, 2006, str. 222)

Přepsané rozhovory jsem vytiskla a provedla analýzu. Zvýraznila jsem si opakující se údaje a dále jsem si zaznamenala doplňující či odlišné údaje.

5.5 Výsledky výzkumu

V této kapitole budou po provedeném sběru dat a jejich následné analýze, tato data interpretována.

DC1: Zjistit, jaká je náplň práce jednotlivých sociálních pracovníků, pracujících s migranty.

K tomuto dílčímu cíli se vztahovaly celkem čtyři otázky z interview. Nejdříve měly komunikační partnerky popsat svůj typický pracovní den, co během takového typického pracovního dne nejčastěji dělají. Všechny komunikační partnerky uvedly, že je těžké určit typický pracovní den, jelikož „naše práce je různorodá, takže nemáme úplně klasické dny“ (KP3). Všechny se však shodly na tom, že běžně probíhají schůzky s klienty, „ošetřujeme klienty“ (KP1). Schůzky většinou bývají předem domluvené. V rámci schůzek s klienty řeší záležitosti ohledně pobytu, zaměstnání, financí, zdravotního pojištění, vzdělávání. KP2 uvádí: „Můj typický den probíhá tak, že mám několik domluvených schůzek s cizinci. V rámci nich řešíme to, co konkrétně je potřeba řešit. Věci ohledně pobytu, zaměstnání atd.“ Komunikační partnerky se shodly, že v rámci běžného pracovního dne tvoří: „Nejdominantnější část poradenství“ (KP3). Dále „klienta dle potřeby doprovázíme“ (KP2). Tři komunikační partnerky uvedly, že mezi běžné pracovní činnosti patří: „záznamy ze schůzek, vyplňujeme potřebnou administrativu.“ (KP2). Tři komunikační partnerky uvedly, že dochází ke zprostředkování dalších služeb. KP4 odpověděla, že pracují také v terénu a dochází například do ubytoven, mezi zaměstnavatele, kteří zaměstnávají cizince a předávají cizincům informace v terénu. KP5 uvádí: „...seznamujeme je s tím, jak to tady chodí, aby se lépe orientovali. Hlavně klienty podporujeme v řešení jejich situací, necháváme je v tomhle ohledu rozvíjet“. Není možné přesně říci, jak vypadá typický pracovní den, jelikož vše záleží na klientovi, na jeho potřebách. „Nevíme, co nám každý den přinese, ale určitě velkou část našeho dne tvoří poradenství klientům, administrativa, konzultace, dohledání informací, organizace přednášek, kurzů“ (KP3).

V další otázce měli komunikační partnerky popsat, které činnosti nejsou tak časté. Nad touto otázkou se všechny komunikační partnerky museli zamyslet. KP2 uvádí: „Jde o to, co si představit pod pojmem časté, každý den je jiný a s každým klientem jsem v různém stupni spolupráce, takže teď vám nejsem schopná říci, která činnost není tak častá.“ Také KP4 uvádí, že nemůže sdělit, které činnosti nejsou tak časté, z jejího pohledu jsou ty

činnosti vyvážené. Pouze KP1 uvádí: „*Zřídka chodíme ke klientům domů*“ a KP3 uvádí, že zřídka dochází na poradenství do terénu a zřídka také dělají akce, ty jsou realizovány nárazově.

Třetí otázka byla zaměřena na činnosti, které jsou vykonávány ve vztahu ke klientovi, komunitám, společnosti a systému. Z odpovědí všech komunikačních partnerek vyplývá, že nelze rozdělit činnosti na činnosti striktně pro klienty, společnost, majoritu, systém. Samozřejmě můžeme vyjmenovat, co primárně vykonávají při práci a klienty. Je to tedy hlavně poradenství, doprovázení, zprostředkování, konzultace, pořádání kurzů českého jazyka, nácvik dovedností, krizová intervence. Ty činnosti, které vykonávají pro klienta vlastně vykonávají i pro společnost, jelikož „*sice pracujeme konkrétně s klientem a jeho problémem, ale cílem je ho co nejjednodušeji a nejrychleji zaintegrovat a zjednodušit mu tu cestu a jsem pro něj jak podpůrci, průvodci a tím pádem vlastně jakoby pro společnost.*“ (KP3). Pro společnost to pak jsou integrační aktivity, předcházení nežádoucích jevů, akce pro veřejnost, ale všechny tyto aktivity jsou také v prospěch klienta. „*Vůči společnosti děláme skrytou preventivní práci, aby vše bylo bezproblémové, aby cizinci měli vše v pořádku, aby se začlenili, aby se nevyskytovaly problémy, které by se mohly dotknout většinové společnosti*“ (KP1). Naproti tomu KP5 uvádí: „*Vůči společnosti poskytujeme poradenství i pro občany ČR, kteří se chtějí něco dozvědět o cizincích a o celé problematice*“, což lze považovat za činnost primárně vůči společnosti, ale neposkytují ji všechny sociální služby pracující s migranty.

Čtvrtá tazatelská otázka byla zaměřena na to, v čem je práce s klienty specifická. Tři komunikační partnerky uvedly, že specifikem je určitě jazyk a dorozumívání. Stejný počet komunikačních partnerek uvedl, že jsou důležité interkulturní znalosti. „*tak určitě dorozumívání je specifické, a hlavně je velmi důležité si uvědomit, s kým hovoříte, odkud přichází, jaká je jeho víra či náboženství.*“ (KP2). Důležité je se orientovat v jednotlivých národnostech, znát zvyky a tradice, znát víru a náboženské vyznání cizinců. KP5 uvádí: „*Pokud pracujete s cizinci, tak musíte mít velký přehled v zákonech a orientovat se v nich.*“ KP3 uvádí jako specifikum své práce, že se v naprosté většině případů jedná a jednorázové zakázky. Jejich klientela není stálá, jen ve výjimečných a náročnějších případech.

Z odpovědí komunikačních partnerek vyplývá, že nejčastější pracovní náplní sociálního pracovníka s migranty v Pardubickém a Královehradeckém kraji je poradenská činnost

zejména v oblastech týkajících se pobytové problematiky, dále v oblastech zaměstnanosti, bytové situace, tím tedy i hodnocení celkové situace klienta. Dále mezi pracovní náplň patří doprovázení klientů (podpora při jednání na úřadech atd.), zprostředkování dalších služeb, kam patří služby právnícké, zdravotnické, kurzy ČJ, služby tlumočnicka. Velmi důležité je také vzdělávání pracovníků, ne pouze to zákonem stanovené – interkulturní znalosti. Do pracovní náplně řadíme také integrační aktivity – společenské akce, společná setkávání, šíření osvěty. Nedílnou součástí pracovní náplně jsou také administrativní úkony, vedení záznamů z proběhlých schůzek, vedení spisů.

DC2: Zjistit, s jakými dilematy se nejčastěji sociální pracovníci při práci s migranty setkávají.

Na tento dílčí cíl byly zaměřeny celkem tři tazatelské otázky. Na první otázku, zda při své práci řešily nějaké dilema, odpovídaly komunikační partnerky shodně, že ano. Dilema se od sebe lišilo. KP1 uvedla: „*Například u žádosti o azyl, člověk dokáže pochopit, proč jsou tu, ale už od začátku víme, že jejich situace není pro udělení azylu. Udělala bych pro ně co nejvíc, ale vlastně vím, že to není v zájmu je integrovat a měla bych je motivovat k odcestování*“. V tomto případě jde o dilema mezi zakázkou uživatele a zakázkou veřejné instituce či veřejným zájmem. V zájmu klienta je udělení azylu, ale instituce/veřejný zájem má opačný názor a sociální pracovník stojí mezi nimi.

KP2 uvedla: „*Tak například šlo o situaci, kdy klientka přišla s určitým řešením dané situace, to řešení jí přišlo jako jediné možné a správné. Já jsem tento názor neměla, jelikož já jsem řešení té situace viděla jinak. Takže jsem stála před rozhodnutím, zda klientku v jejím rozhodnutí podpořit anebo zda jí naplánovat postup, který jsem já viděla jako reálný*.“ Zde šlo tedy o dilema pomoci a kontroly. Komunikační partnerka stála před rozhodnutím, zda klientce pomoci v tom, že ji podpoří anebo ji kontrolovat a zvolit direktivní přístup.

KP3 uvedla: „*Jsou taková malá dilemátka v té běžné práci, která řešíme často, občas přijde klient, u kterého já si říkám, proč já bych mu měla pomáhat, tomuhle člověku pomáhat, já tam nevidím nějakou sociální potřebu, i když nerozumí stoprocentně česky, ale přijede luxusním autem a jako pokládám si otázku proč? Ve finále zjistím, že si odseděl trest a chce ode mě pomoc, abych já mu tady pomohla zůstat, což je pro mě naprosto nepřijatelné*.“. Toto můžeme označit jako dilema zájmu uživatele a veřejného zájmu, ale také jako etický problém.

KP4 uvedla dilema, kdy byla oslovena bývalou klientkou s žádostí o spolupráci, jelikož se dostala do těžké situace a potřebovala by pomoc. Klientka byla nedůvěřivá a těžko si vytvářela nové vztahy. Bohužel komunikační partnerka měla již maximum klientů. Stála tedy před rozhodnutím, zda klientku odmítnou či s ní začít spolupracovat na úkor ostatních klientů. Zde se jednalo o dilema množství klientů nebo kvalita služby.

KP5 uvedla: „Často řešíme, že víme, že by neměli pracovat, jsou v postavení, že je ta práce na hraně. Informujeme je o tom, ale stejně nemáme povinnost to nikde hlásit, mám povinnost mlčenlivosti. Ve vztahu k tomu tam mám etický problém, bojuju s tím, že dle zákona by to už nemělo být, ale lidsky vidím, že je lepší, když pracují.“. Jak již sama komunikační partnerka uvedla, zde se jedná spíše o etický problém. Komunikační partnerka si uvědomuje, že je to špatně, je si vědoma toho, jak by se ta věc měla řešit. Komunikační partnerky uvádí, že řešení dilemat je celkem časté.

Druhá otázka byla zaměřena na řešení vzniklých dilemat, jak vypadal postup práce při řešení. KP1 uvedla: „V takovém případě se snažím klienta seznámit s možnými variantami, jak vše může dopadnout.“

KP2 uvedla: „rozhodla jsem se klientku směřovat spíše k mému postupu řešení a přesvědčit ji, že ten je jediný správný.“

KP3 uvedla: „mě velice dobře fungujeme v týmu a ty věci otevíráme a diskutujeme, a když si nejsme jistý, tak to probereme spolu a nějak se uzemníme. Začínáme vřadycky interní konzultací.“ Dále téma otevírají na supervizích, konzultace probíhají také s jinými centry.

KP4 řešila dilema tak, že „se poradila s kolegyní a našly jsme řešení dané situace. Zhodnotila jsem své současné klienty a vybrala adepty, které jsem oslovila, zda by jim nevadilo přejít ke kolegyni. Jeden klient souhlasil. Paní jsem kontaktovala a začaly jsme pracovat na její situaci.“

KP5 uvedla, že se oprostila od pozice, že je za to zodpovědná, což předem řešila několikrát s nadřízeným i kolegyněmi, klienta ale na to upozornila a nabídla mu určité způsoby řešení a rozhodnutí nechala na něm.

Na otázku, jak byl zvolený způsob řešení účinný - KP1 a KP2 uvedly, že až po zvoleném způsobu řešení dané dilema řešily s kolegyněmi či na supervizi. V případě KP2 bylo její rozhodnutí řešeno na individuální supervizi, jelikož nad svým postupem stále přemýšlela. KP3 uvedla, že jí bohužel chybí zpětná vazba, stává se to úplně minimálně, z čehož je možné, že zvolený postup dopadl dobře. KP4 uvedla, že zvolený postup byl účinný. KP5

sdělila, že klient byl seznámen se všemi následky a rozhodnutí bylo na něm, již se jí nedostalo zpětné vazby, s klientem už dále spolupráce neprobíhala.

Toto byly odpovědi komunikačních partnerek, můžeme tedy říci, že každá řešila dilematickou situaci a každá komunikační partnerka spatřuje dilema v něčem jiném. Jak uvádím v teoretické části, rozhodnutí v dilematických situacích se neřeší snadno a není možné stanovit pravidlo řešení, které by platilo pro každé dilema. Velmi důležité je si uvědomit, že se jedná o dilema. Řešení, které zvolila větší část komunikačních partnerek, a to otevřít toto téma v rámci intervize či supervize je dle mého názoru velmi účinné. Pokud již jednou to dilema bylo vyřešeno, může ten postup řešení sloužit jako precedent k vyřešení podobných či stejných dilemat.

DC3: Zjistit, zda aktuální pandemická situace ovlivnila práci s migranty, zejména z hlediska dilemat.

K zodpovězení tohoto dílčího cíle byly určeny dvě tazatelské otázky. Komunikační partnerky popisovaly, jak pandemická situace ovlivnila jejich práci. Všech pět komunikačních partnerek se shodlo na tom, že práce s klienty přešla do online prostředí. Komunikovali pomocí emailu, telefonu, Skypu. „... *jak už jsme se bavily o jazykové bariéře, o nějakém nedorozumění, nepochopení, tak přes to online prostředí je to pro mě s cizinci mnohem náročnější jakoby často potřebujeme vidět materiály k tomu poradenství, často se to přeposílá. To vysvětlení je horší, pochopení je horší.*“ (KP3). Přejít do online prostředí byl náročný také v nárůstu administrativy. „*Online sezení bylo velmi náročné. Museli jsme si nechat poslat podklady od cizinců, čímž narůstala administrativa a získání potřebných dokladů bylo složitější a náročnější.*“ (KP1). Z odpovědí komunikačních partnerek vyplývá, že osobní kontakt s klienty je nenahraditelný, „*při komunikaci, pokud tedy probíhá osobně, je také důležité vidět výraz klienta a jeho reakce.*“ (KP2)

KP4 uvedla, že v rámci pandemie došlo také k prodloužení doby vyřízení některých záležitostí na úřadě, což občas znamenalo komplikace.

Druhá otázka se týkala toho, jaký nejzávažnější problém musely komunikační partnerky řešit v rámci pandemické situace. KP1 odpověděla, že žádný závažný problém řešit nemusela. KP2 uvedla, že takové závažné problémy nastaly v momentě, kdy klienti volali, že přišli o práci či že jsou v nařízené karanténě a bohužel se o ně nemá kdo postarat. „*Vše*

se ale vyřešilo a jsme rádi, že se situace pomalu vrací k normálu.“ KP3 uvedla: *„V jedné chvíli se prodloužila doba na vyřízení, obecně se to prodloužilo na ambasádách a všude, česká ambasáda v Rusku nefungovala a lidi tu zůstávali na šílený pobyty, protože ta nekomunikovala a ty pobyty se nevyřešily a vymýšleli jsme různé možnosti, jak by tady mohli zůstat, do Ruska se vrátit nemohli.“*. V souvislosti s pandemií došlo také k odložení začátku Adaptačně-integračního kurzu „Vítejte v České republice“, kdy vybrané skupiny cizinců ze třetích zemí, jejichž povolení k pobytu nabylo právní moci po 1. 1. 2021, mají povinnost se těchto kurzů zúčastnit. Nikdo nepočítal s tím, že by mohla přijít pandemie a v online prostředí to nefunguje. Nyní tento kurz poběží pilotně v Plzni a následně se začne provozovat v dalších centrech. KP4 uvedla: *„Vyskytly se drobné komplikace, ale nic závažného, a hlavně to byly věci, které jsem já nemohla ovlivnit – pozdější výplata dávek atd.“*. KP5 uvedla, že hlavně pro klienty bylo velmi náročné učit se s dětmi doma, chyběl jim osobní kontakt, takže se celá situace řešila se školou a s dobrovolníky na doučování.

Žádná z komunikačních partnerek nevedla, že by během pandemické situace a veškerých omezení došlo k dilematické situaci. Převážně se řešily aktuální problémy, které bylo nutné změnit. Jak uvedla KP3 během pandemické situace došlo ke snížení počtu nově příchozích cizinců, což vzhledem k ne zrovna optimálnímu způsobu komunikace bylo velké plus.

5.6 Diskuze

Cílem výzkumu bylo charakterizovat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty v sociálních službách v Pardubickém a Královehradeckém kraji s ohledem na pracovní náplň, se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají. S pomocí polostrukturovaného interview byly zjišťovány potřebné údaje k naplnění dílčích cílů a následně cíle hlavního.

Jak bylo několikrát zmíněno v konceptuální části, nejdůležitější aktivitou sociálních pracovníků s migranty je integrace do většinové společnosti. Pracovní náplň sociálního pracovníka s migranty, která vyplynula z odpovědí komunikačních partnerek, obsahuje sociálně-právní poradenství, hodnocení situace klienta, doprovázení klientů, zprostředkování navazujících služeb, tlumočení, integrační aktivity, administrativní úkony. Sociální pracovník s migranty musí ovládat určitý jazyk, i když v tom jsou nápomocní tlumočníci, ale ne při každé konzultaci mohou být přítomni. Dále se musí orientovat v problematice pobytů, bydlení, zaměstnávání, vzdělávání. Velmi důležitá je také práce

s většinovou společností, jak zmiňovaly komunikační partnerky, nelze rozdělit činnosti, které jsou striktně určené pro klienta, pro společnost atd. Jedná se o činnosti, které na sebe navazují, což kooperuje s rolemi, které sociální pracovník zastává – reprezentant společnosti, „obhájce“ klienta a zprostředkovatel mezi migranty a majoritou. (Kuric, 1997. str. 12). Důležité jsou také interkulturní znalosti, sociální pracovník s migranty by měl mít ponětí o jednotlivých národnostech, jejich tradicích, zvycích a náboženství. Tyto znalosti jsou důležité pro úspěšnou sociální práci s migranty. (Pastrňák, 2008, str. 39-40) Komunikační partnerky se svými odpověďmi shodly na tom, že nejdůležitější činností, kterou vykonávají je právě poradenství, ať už jde o poradenství ohledně azylové procedury, pobytové problematiky, bydlení zaměstnání, vzdělávání.

Porovnáme-li získaná data od komunikačních partnerek s profesiogramem sociálního pracovníka ve státních a neziskových zařízeních pro migranty, který zpracovala Lucie Vávrová (Vávrová, 2018, [online]), můžeme konstatovat, že pracovní náplň sociálních pracovníků odpovídá popisu jednotlivých pracovních činností. Vávrová tyto pracovní činnosti popsala takto – zhodnocení zajištění základních potřeb klientů, hodnocení situace klienta, poskytování materiální pomoci, poskytování poradenství o azylové proceduře, zprostředkování dalších služeb, poskytování poradenství a podpory směřující k tomu, aby klienta v českém prostředí fungoval, zprostředkování kontaktu s místní komunitou, poskytování krizové intervence, plánování postupu pro případ zamítnutí žádosti klienta, organizace a realizace programů proti xenofobii pro veřejnost a vystupování v médiích.

Pokud se zaměříme na dilemata, se kterými se sociální pracovníci s migranty při své práci setkávají, nemůžeme z odpovědí komunikačních partnerek určit, které dilema je v práci s migranty nejčastější. Byla zmíněna dilemata pomoci a kontroly, dilema mezi zakázkou uživatele a zakázkou veřejné instituce, množství klientů nebo kvalita služeb a zájem uživatele versus veřejný zájem. Každá komunikační partnerka spatřovala dilema v něčem jiném a také každá ho řešila jiným způsobem. Důležité je, že si komunikační partnerky uvědomovaly, že se jedná o dilema. Z výpovědí komunikačních partnerek je patrné, že dilemata řešily buď v rámci intervize nebo supervize. Není možné stanovit pravidlo pro řešení dilemat, vše závisí na schopnostech, dovednostech, zkušenostech a osobnosti sociálního pracovníka (Mátel, 2010, str. 113). Dle mého názoru a dle výzkumu, by zmíněný profesiogram měl být doplněn v předpokladech k výkonu profese o dovednost zvládání dilematických situací. Jelikož dilematické situace jsou nedílnou součástí sociální práce.

Poslední dílčí cíl byl zaměřen na skutečnost, jak pandemická situace ovlivnila práci s migranty. Sociální práce s migranty v době nejpřísnějších opatření ohledně pandemické situace probíhala hlavně online či telefonicky. Všechny komunikační partnerky se shodly na tom, že tento způsob sociální práce se dal zvládnout, ale nic nenahradí osobní kontakt.

Závěr

Hlavním cílem diplomové práce bylo charakterizovat sociální práci s migranty a následně na základě výzkumu ve vybraných sociálních službách v Pardubickém a Královeshradeckém kraji popsat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají. Práce se skládala z konceptuální části a části vlastního empirického výzkumu, které na sebe navazují. V konceptuální části jsem vymezila základní pojmy a teoretická východiska k problematice. V první kapitole byla popsána sociální práce, byl vymezen její cíl a pojetí. Dále jsem se zabývala paradigmaty sociální práce a dilematy sociální práce. V druhé kapitole jsem se zaměřila na specifika sociální práce s migranty, kde jsem popsala jednotlivé bariéry a přístupy ke specifickým typům bariér. V třetí kapitole jsem se zaměřila na sociálního pracovníka, charakterizovala jsem jeho osobnost, dále typologii přístupu sociálního pracovníka k praxi a role sociálního pracovníka se zaměřením na role pracovníka pracujícího s migranty. Ve čtvrté kapitole jsem se zabývala situací migrantů v České republice, a to konkrétně aktuálními daty, integrační politikou a aktéry integrační politiky České republiky.

V části věnované vlastnímu empirickému výzkumu byly formulovány hlavní a dílčí cíle, dále zde byla prezentována zvolená výzkumná kvalitativní strategie a formulace výzkumných otázek. Následně byly v této části představeny výzkumné otázky, popis komunikačních partnerů a jednotlivých organizací, samotný průběh výzkumu, jeho realizace a analýza dat. Cílem této práce bylo charakterizovat sociální práci s migranty a následně na základě výzkumu ve vybraných sociálních službách v Pardubickém a Královeshradeckém kraji popsat pracovní pozice sociálních pracovníků pracujících s migranty se zaměřením na dilemata, se kterými se při své práci nejčastěji setkávají. Pro splnění hlavního cíle byly stanoveny dílčí cíle, které byly formulovány následovně: Zjistit, jaká je náplň práce jednotlivých sociálních pracovníků s migranty. Zjistit, s jakými dilematy se nejčastěji sociální pracovníci při práci s migranty setkávají. Zjistit, zda aktuální pandemická situace ovlivnila práci s migranty, zejména z hlediska dilemat. K získání potřebných informací byl použit polostrukturovaný interview.

Dle zjištěných dat byla charakterizována pracovní náplň sociálních pracovníků pracujících s migranty v Pardubickém a Královeshradeckém kraji se zaměřením na dilemata. Pracovní

činnosti byly porovnány s profesiogramem sociálního pracovníka ve státních a nestátních zařízeních s migranty. Jednotlivé pracovní činnosti se shodovaly. I když v rámci výzkumu nebyly zmíněny zcela všechny pracovní činnosti, jelikož profesiogram je zaměřen na všechny organizace pracující s migranty, tedy i na pobytové, výzkum byl však zaměřen na organizace, které poskytují jen ambulantní sociální služby. Vzhledem k dilematu nelze určit se kterými dilematy se sociální pracovníci v Pardubickém a Královehradeckém kraji setkávají nejčastěji. Každý sociální pracovník popsal jiné dilema, důvodem může být fakt, že každý sociální pracovník vnímá dilema v něčem jiném.

Seznam zdrojů

- ATKINSON, Rita. L. 2003. *Psychologie*. 2. vyd., Překlad: Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál. ISBN 80-717-8640-3.
- BALÁŽ, Roman, 2012a. Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 1/2012, 92-101. ISSN 1213-6204.
- BALÁŽ, Roman. 2012b. Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 4/2012, 134–149. ISSN 1213-6204.
- BANKS, Sarah. 2012. *Ethics and values in social work. Practical social work*. 4th ed. New York: Palgrave Macmillan. ISBN 978-0-230-30017-0.
- BARNARD, A., N. HORNER AND J. WILD. 2010 *The value base of social work and social care*. 2th ed., Open University Press. ISBN 978 1 84445 370 2.
- DOHNALOVÁ, Ester. 2012. *Úvod do sociální práce s migranty*. 1. vydání, Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-02-2.
- DOHNALOVÁ, Eva. 2014. *Podstata a principy interkulturní práce* In Palaščáková D. (Eds.) *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, o. s. ISBN 978-80-905759-0-5.
- GAVORA, Peter. 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- GUNTEROVÁ, Tereza. 2010. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání, Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- HANUŠ, Petr. 2007. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 1/2007, 5-6. ISSN 1213-6204.
- HARTL, Pavel a Helena HARTOLOVÁ. 2015. *Psychologický slovník*. 3. vydání, Praha: Nakladatelství Portál. ISBN 978-80-262-0873-0.
- HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2

- JANEBOVÁ, Radka. 2014. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. 1. vydání, Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-374-1.
- KLIMENTOVÁ, Eva. 2013. *Sociální práce: Teorie a metody I*. 1. vydání Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3439-1.
- KOPŘIVA, Karel. 2011. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-922-4.
- MALÍK, HOLASOVÁ, Věra. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání, Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2012. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, a kolektiv. 2001. *Základy sociální služby*. 1. vydání Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. 2003. *Metody řízení sociální práce*, 1. vydání, Praha: Portál 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MÁTEL, Andrej. 2010. Systematický postup při řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., M. SCHAVEL, P. MÜHLPACHR a T. ROMAN. 2010. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno : Institut mezioborových studií. ISBN 978-80-87182-13-0.
- MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, Libor. 2004. *Ráda bych vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání, Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, Libor. 2008. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociální práca, č. 2, roč. 8, s. 60-79. ISSN 1213-6204.
- MUSIL, Libor a Pavel NAVRÁTIL. 2002. Přístupy k práci s menšinami. In SIROVÁTKA, T. (ed.). *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: FSS MU a Georgetown, 2002, s. 263–289. ISBN 80-210-2791-6
- NAVRÁTIL, Pavel a Libor MUSIL. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*. Brno: FSS MU, č. 5, s. 127-163. ISSN 1212-365X.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vydání, Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

- NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 98. ISBN 80-210-2673-1.
- NOVOTNÁ, Jana. 2014. *Teorie sociální práce*. 1. vydání, Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. ISBN 978-80-87035-96-2.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. 2008 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě. 201 s.
- PASTRŇÁK, René. 2008. *Sociální práce s menšinami a migranty*. 1. vydání, Opava: Optys. ISBN 978-80-85819-69-4.
- REAMER, F. G. 2006. *Social Work Values and Ethics*. 3rd ed. New York: Columbia University Press. ISBN 0-231-13789-3.
- ROTHFUSZ, Jacquelin a Jana HORSKÁ. 2008. Interkulturní komunikace v sociální práci. In: Kolektiv autorů. 2008 *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání, Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-097-3.
- ROTHFUSZ, J., J. HORSKÁ, J. DVOŘÁKOVÁ, V ENRUM, a L. COOTJE, L. 2008. Migrace: Možnosti a problémy související s integrací. In: Kolektiv autorů. 2008 *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1. vydání, Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-097-3.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1. vydání, 2000. ISBN 80-85850-00-1.
- SCHAEFER, Richard. 1996. *Racial and Ethnic Groups*. 6. ed. Harper Collins , New York. ISBN 978-0205790616.
- SHEAFOR, W. B., Ch. R. HOREJSI a G. A. HOREJSI. 2014. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. 10. vydání Pearson. ISBN 978-0205965106.
- SLEZÁČKOVÁ, Alena. 2012. *Průvodce pozitivní psychologií. Nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Grada Publishing, a. s. 1. vydání. ISBN 978-80-247-3507-8.
- SURYNEK, A., R. KOMÁRKOVÁ a E. KAŠPAROVÁ. 2001 *Základy sociologického výzkumu*. 1. vydání, Praha: Management Press. ISBN 80-7261-038-4.
- SVAŘÍČEK, R., K. ŠEDOVÁ a kolektiv. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vydání, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana a kolektiv. 2008. *Výchova k toleranci a proti rasismu: [multikulturní výchova v praxi]*, Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-182-2.

TRBOLA, R., M. RÁKOCZYOVÁ a kol. 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR. I. Integrační politika*, Brno: Barrister & Principal, ISBN 978- 80-87474-19-8.

TRBOLA, ROBERT. 2011. Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců. In: TRBOLA, R. M. RÁKOCZYOVÁ. 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II.* Brno: Barrister & Principal, s. 73-123.

TROUSIL, Michal. 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Časopis Sociální práce/Sociální práca*, 7(2), 103-114. ISSN 1213-6204.

ÚLEHLA, Ivan. 1999. *Umění pomáhat*. 1 vydání, Praha: SLON, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

ZOGATA-KUSZ, 2020. Jedna z nejvíce *hated job* v ČR? Práce s migranty a reakce okolí. *Časopis Sociální práce/Socialna praca*. č. 6. str. 73-89. ISSN 1213-6204.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Internetové zdroje

BEJČEK, Jan. M. 2020. *Když se řekne „Interkulturní práce“ (...)*. In *Sociální práce/Sociální práca* [online]. [cit. 2021-03-18]. Dostupné z <https://socialniprace.cz/kdyz-se-rekne-interkulturni-prace/>

BROŽOVÁ, Kristýna. 2020. *Ekonomický migrant, nelegální uprchlík, cizinec? Opravdu používáme a známe správné názvosloví?* In: *Člověk v tísní o. p. s.* [online]. 14. dubna 2020 [cit. 2021-02-14]. Dostupné z <https://www.clovekvtisni.cz/ekonomicky-migrant-nelegalni-uprchlik-cizinec-4588gp>

Centrum na podporu integrace cizinců. *Základní informace*. [Integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz) [online]. [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

ČIŽINSKÝ, Pavel. 2009. *Kdo má řídit migraci? Stručná analýza kompetencí úřadů*. In: migraceonline.cz [online] 8. září 2009 [cit. 2021-02-19] Dostupné z <http://www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/kdoma-ridit-migraci-strucna-analyza-kompetenci-uradu>.

Český statistický úřad <https://www.czso.cz/csu/czso/1-demograficke-aspekty-zivota-cizincu-62rvjsnvqi>.

Diecézní katolická charita Hradec Králové, Integrované centrum pro cizince. O nás. [Cizincihradec.cz](http://cizincihradec.cz) [online]. © 2021 [cit. 2021-05-23]. Dostupné z: <http://https://cizincihradec.cz/o-nas/>

DÍTKO, Jan. 2017. *Jak rozumět postojům veřejnosti k imigrantům?* In: migraceonline.cz [online] 11. října 2017 [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/jak-rozumet-postojum-verejnosti-k-imigrantum>

International federation of social workers. Switzerland. *Global definition of social work*. [online]. © 2020 [cit.2020-10-22]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

KOTAŠOVÁ, Dita. 2008. *Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci* [online]. Praha, 2008. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta [cit. 2020-06-17]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/61688>.

KULHAVÁ, L. 2015. Sociální práce s migranty II. - Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti [online]. *Sociální novinky* [cit. 19. 2. 2021]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>

KURIC, Aurelián. 1997. *Uprchlíci a sociální práce* [online]. Brno: SOZE. [cit. 2021-05-15]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/2495128-Uprchlíci-a-socialni-prace.html>

Most pro o. p. s., Pardubice, Poradna pro cizince. O nás. mostpro.cz. [online]. © 2021 [cit. 2021-05-25]. Dostupné z: <http://https://mostpro.cz/o-nas/>

MV ČR. Informace pro cizince [online] [cit. 2021-1-22] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>

MV ČR. Čtvrtletní zpráva o migraci IV. 2020 [online] [cit. 2021-03-16] Dostupné z <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-4-ctvrtleti-2020.aspx>

Koncepce integrace cizinců 2006-2016. [online]. [cit. 2021-2-17] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zakladni-dokumenty-k-integracni-politice-ke-stazeni.aspx>

Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty. Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací. 2018. [online]. [cit. 2021-2-18] Dostupné z: <https://migracnikonsorciium.cz/cs/nase-vystupy/>

UHLÍKOVÁ, P. 2017. Role sociálního pracovníka při práci s žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Časopis *Sociální práce / Sociálna práca* [publicistika k číslu 2/2017] [15.2.2020]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=947>

Vávrová, L. 2018. Sociální pracovník ve státních a nestátních zařízeních pro migranty. *Sociální práce/Sociálna práca*. [online]. [cit. 2021-6-5] Dostupné z: <https://socialniprace.cz/socialni-pracovnik-ve-statnich-a-nestatnich-zarizenich-pro-migranty/>

Seznam obrázků

Obrázek 1 Vývoj počtu cizinců	33
Obrázek 2 Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu a vývoj počtu udělených azylů ...	34

Seznam tabulek

Tabulka 1: Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu	40
Tabulka 2: Transformační tabulka	41
Tabulka 3 Komunikační partneři	42