

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Monitorování metod sociální práce zaměřených na integraci
žadatelů o azyl, imigrantů a azylantů**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Jitka Dvořáková, Ph.D.

Autor: Simona Černochová

18. 4. 2007

Monitoring of Social Work Methods Aimed at Integration of Asylum Seekers, Immigrants and Recognized Refugees

Our country was acquainted with refugee issues and immigration shortly after Velvet Revolution in 1989. This is the reason why Czech Republic had to start to solve the problem of refugees and immigrants not until 1990. During next fifteen years our country passed through big development. Legislation was innovated gradually, the net of services spread out. In spite of there is still something to improve.

Refugees and immigrants need individual care, which help them to integrate into our country. In spite of fifteen – years experience in this field there no exists special publication summarizing integrative methods for this group of clients. This was the main reason for initiation of the international project Leonardo da Vinci „Název projektu“ in which coheres among others Health – Social fakulty of Southern Bohemia University in Czech Budweis.

The aim of dissertation is monitoring of system of social methods and services for refugees, immigrants and asylum seekers, which are offered by states and non-states institutions, finding out users opinions on these services and finding the interest of the organisations and social workers for official elaboration of these methods. The aim is also try to proposit possibilities of innovation of the existing methodology.

The partial aim of dissertation is monitoring of system of social methods and services for refugees, immigrants and asylum seekers are offered by institutions working in the two largest cities of the Czech Republic – Prague and Brno – and confront the situation in the both of regions.

The methodology corresponds with principles of a qualitative research. There was used technique of a standardized questionnaire. The target group was formed by social workers devoting to work with refugees and immigrants and their clients, who were selected at random.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Monitorování metod sociální práce zaměřených na integraci žadatelů o azyl, imigrantů a azylantů“ vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v příložené bibliografii.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Souhlasím s použitím práce k vědeckým účelům.

V Českých Budějovicích 18. 4. 2007

Podpis studenta

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Jitce Dvořákové Ph.D. za vedení mé diplomové práce, za vstřícný přístup a cenné informace, které mi poskytla. Poděkování též patří respondentům, kteří věnovali čas mým dotazníkům. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat svým rodičům, kteří mi umožnili studovat, a příteli za trpělivost a podporu.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1. SOUČASNÝ STAV.....	8
1.1. Základní pojmy.....	9
1.1.1. <i>Nové pojmy zakotvené v zákoně o azylu.....</i>	<i>13</i>
1.2. Právní normy týkající se uprchlictví a migrace.....	15
1.2.1. <i>Mezinárodní legislativa.....</i>	<i>15</i>
1.2.2. <i>Legislativa v České republice.....</i>	<i>16</i>
1.3. Migrace.....	17
1.3.1. <i>Současné trendy migrací ve světě.....</i>	<i>19</i>
1.3.2. <i>Uprchlictví a Česká republika.....</i>	<i>20</i>
1.4. Práva a povinnosti žadatele o mezinárodní ochranu.....	22
1.5. Azylová procedura.....	22
1.5.1. <i>Zamítnutí žádosti.....</i>	<i>24</i>
1.5.2. <i>Získání azylu.....</i>	<i>26</i>
1.5.3. <i>Odnětí a zánik azylu.....</i>	<i>27</i>
1.5.4. <i>Doplňková ochrana.....</i>	<i>28</i>
1.5.5. <i>Dobrovolná repatriace.....</i>	<i>28</i>
1.6. Integrace.....	29
1.6.1. <i>Modely imigrační politiky a integrace.....</i>	<i>31</i>
1.6.2. <i>Koncepce integrace cizinců na území ČR.....</i>	<i>33</i>
1.6.3. <i>Státní integrační program.....</i>	<i>34</i>
1.6.3.1. <i>Integrace v oblasti bydlení.....</i>	<i>35</i>
1.6.3.2. <i>Integrace v oblasti jazyka.....</i>	<i>35</i>
1.6.3.3. <i>Integrace v oblasti pracovního uplatnění.....</i>	<i>36</i>
1.6.3.4. <i>Další oblasti integrace.....</i>	<i>37</i>

1.7.	Organizace pracující s azylanty a imigranty.....	37
1.7.1.	<i>Správa uprchlických zařízení.....</i>	39
1.7.2.	<i>Azylová zařízení.....</i>	40
1.7.2.1.	<i>Přijímací středisko.....</i>	40
1.7.2.2.	<i>Pobytové středisko.....</i>	41
1.7.2.3.	<i>Integrační azylové středisko.....</i>	41
1.8.	Potřeby uprchlíků.....	42
1.9.	Sociální práce s uprchlíky a azylanty.....	42
1.9.1.	<i>Sociální práce a služby v azylových zařízeních.....</i>	44
1.10.	Mezinárodní projekt.....	45
1.10.1.	<i>Organizace participující na projektu.....</i>	46
1.10.2.	<i>Obecné postupy v sociální práci s imigranty a uprchlíky.....</i>	48
1.10.3.	<i>Konkrétní metody sociální práce s imigranty a uprchlíky.....</i>	50
1.10.4.	<i>Sociální práce s klientem trpícím post-traumatickou stresovou poruchou</i>	52
1.11.	Sociální pracovník v kontaktu s imigrantem a azylantem.....	54
1.12.	Syndrom vyhoření.....	55
2.	CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY.....	57
2.1.	Cíl práce.....	57
2.1.1.	<i>Dílčí cíl.....</i>	57
2.2.	Hypotézy.....	57
3.	METODIKA.....	58
3.1.	Použité metody.....	58
3.2.	Charakteristika zkoumaného souboru.....	59
3.3.	Charakteristika výzkumného souboru.....	59

4. VÝSLEDKY.....	62
4.1. Interpretace výsledků dotazníku pro sociální pracovníky.....	62
4.2. Interpretace výsledků dotazníku pro klienty.....	82
4.3. Porovnání poskytovaných služeb a používaných metod sociální práce v organizacích působících v Praze a v Brně.....	103
5. DISKUSE.....	105
6. ZÁVĚR.....	112
7. KLÍČOVÁ SLOVA	114
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	115

ÚVOD

Setkávání kultur a migrace obyvatelstva provázejí lidstvo po celou dobu jeho existence. V dnešním globalizovaném světě však nabývají nových rozměrů a podob. Evropa je v posledních letech konfrontována s nárůstem mezinárodní migrace i s jejími nejrůznějšími důsledky. Jedním z těchto přirozených důsledků je požadavek integrace cizinců a rozvoje pokud možno pozitivních vztahů mezi komunitami.

Česká republika byla po dlouhá léta zemí, která byla uzavřena před okolním světem. Neměli jsme téměř žádné zkušenosti s jinou národností, s jejími odlišnými hodnotami, tradicemi a chováním. Přestože od demokratického převratu v roce 1989 uběhlo více jak patnáct let, stále se u mnohých z nás objevuje strach z cizinců a vůbec všeho, co nezapadá do naší kultury.

S příchodem nového obyvatelstva vyvstává problém vzájemného soužití více či méně odlišných kultur. Nazývat toto soužití problémem je zcela na místě, neboť se stále můžeme přesvědčovat o negativním postoji české majority k cizincům, uprchlíkům a minoritám obecně.

To je také jeden z důvodů, proč jsem si vybrala toto téma pro diplomovou práci. Bylo by škoda tento stav nechat tak, jak je, a nesnažit se ho změnit. Vždyť příchod a míšení různých kultur přináší pro všechny zúčastněné strany obohacení o dosud nepoznané hodnoty a kulturní zvyklosti.

V posledních sedmnácti letech prošel systém péče o azylanty a imigranty v České republice rozsáhlými změnami. V současnosti je nabízena široká škála služeb, zákony se mění a tím se zlepšuje možnost uprchlíků najít v České republice domov. Záleží však také na každém jedinci, jaký domov těmito lidem, jejichž životní pouť není lehká, poskytneme. Na chování každého z nás závisí, zda se Česká republika stane pro příslušníky minorit skutečným domovem a v neposlední řadě zda jejich integrace do české společnosti, a to ve všech oblastech života, proběhne zdařile.

1. SOUČASNÝ STAV

S uprchlíky se setkáváme v celém průběhu historie lidstva. Odhaduje se, že dnes žije až několik stovek milionů lidí mimo zemi svého původu (58). K migraci je vedou nejrůznější důvody, ať už se jedná o přímé ohrožení života a svobody nebo o ekonomickou situaci daného jedince. Podle údajů Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky je na světě v současné době kolem 20 milionů uprchlíků (58).

Také pro Českou republiku není problematika uprchlictví věcí nijak starou nebo neznámou. Česká republika však musela zásadně řešit situaci uprchlíků a žadatelů o azyl až po roce 1989, kdy se po otevření hranic stala tranzitní a později i cílovou zemí lidí hledajících lepší životní podmínky (53).

Změnil se i okruh zemí, ze kterých k nám uprchlíci přicházejí (53). Zatímco dříve majoritní skupinu tvořili státní občané balkánských zemí, Bulharska, Rumunska a bývalého Sovětského Svazu, v posledních letech přibývají uprchlíci ze Srí Lanky, Indie, Vietnamu, Afghánistánu a Iráku (53).

Naše uzavřená česká společnost se musela vyrovnat s příchodem příslušníků cizích kultur do svého života. Postoj české veřejnosti k problematice uprchlíků na našem území se dá rozdělit na dva úhly pohledu. Na jedné straně jsme dosti solidární k uprchlíkům, kteří k nám přicházejí ze zemí zasažených válečným konfliktem, a hledají u nás především bezpečí. Na straně druhé však silně negativně vnímáme nelegální migranty, kteří se přes naše území snaží dostat do západních zemí. Je smutnou pravdou, že v dnešní demokratické době se stále setkáváme s takovým množstvím lidských předsudků. Boj s nimi se zdá být během na dlouhou trať s nejistými výsledky.

Jak uvádí Tégl (2002), náhlý zájem o naši republiku ze strany uprchlíků bylo třeba urychleně řešit. Vysoké náklady spojené s péčí o uprchlíky podle něj vedly ke vzniku legislativy, vytvoření prvních přijímacích středisek, do kterých byli žadatelé o azyl umisťováni, a vzniku prvních služeb.

Metody sociální práce zaměřené na integraci uprchlíků však dodnes nejsou jednoznačně specifikovány. Pracovníci organizací pracující s tímto okruhem klientů se nemohou opřít o žádnou příručku, kde by byly tyto metody shrnuty a pojmenovány.

Velkou změnu v této oblasti znamenal mezinárodní projekt Leonardo da Vinci s názvem „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“, do něhož se zapojila také Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (viz kapitola Mezinárodní projekt).

V této práci se proto snažím zmapovat dosavadní metody sociální práce zaměřené na integraci uprchlíků, se kterými organizace v České republice pracují, a pokusit se zjistit, zda by tyto organizace uvítaly oficiální vypracování těchto metod, jejich konkrétní pojmenování a shrnutí.

1.1. Základní pojmy

„*Migraci*“ (přesuny lidí) můžeme dělit do několika kategorií podle různých parametrů. Podle motivů k přesídlení se dělí na nucenou a dobrovolnou (20). Dalším kritériem je překročení mezinárodně uznávaných hranic (20). Každý člověk, který překročí hranice a zůstává v jiné zemi déle než rok, je „*migrantem*“ (20). Překročí-li mezinárodní hranice a spadá do definice Ženevské úmluvy, je takový migrant „*uprchlíkem*“ (20). Jednoduše řečeno, podle mezinárodního práva migranti opouštějí rodnou zemi, protože si tuto cestu sami zvolili, naopak uprchlíci ji opouštějí, protože byli donuceni.

Základní definici pojmu „*uprchlík*“ nalezneme v Ženevské konvenci přijaté Valným shromážděním OSN roku 1951. Toto vymezení je dodnes klíčové při rozhodování o postavení uprchlíka a udělení azylu v jednotlivých zemích. Podle této konvence (Úmluva o právním postavení uprchlíků – č. 208/1993 Sb.) je tedy „*uprchlíkem*“ jakákoli osoba, která se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout nebo (vzhledem k výše uvedeným obavám) odmítá ochranu své vlasti. Totéž platí podle Úmluvy i pro osobu bez státní příslušnosti, která se nachází

mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem výše uvedených událostí a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit.

Uprchlíci jsou lidé, jejichž statut je upravený jak mezinárodním právem veřejným, tak i vnitrostátně (54). Nejsou občany České republiky se všemi právy a povinnostmi, ale jejich postavení je silnější než postavení cizince (nemohou být vyhoštěni, mají lepší přístup k zaměstnání a podobně) (54).

Můžeme dále rozlišit několik skupin uprchlíků. „*Uprchlíci de facto*“ jsou běženci z oblastí válečného konfliktu či přírodní katastrofy, u nichž je zřejmé, že museli své domovy opustit, ale vymykají se nějakým způsobem definici uprchlíka podle Ženevské konvence (12). V hostitelské zemi je podle Günterové (2005) jejich situace většinou řešena tzv. institutem dočasné ochrany. Dále uvádí, že jindy uprchlíci *de facto* sice mohou splňovat kritéria pro přiznání postavení uprchlíka podle platných právních předpisů, avšak jejich žádosti o azyl by vzhledem k počtu nebylo možné zvládnout. U této skupiny se také předpokládá, že se po uklidnění situace v zemi původu vrátí domů.

„*Uprchlík de iure*“ je osoba, která splňuje kritéria pro poskytnutí mezinárodní ochrany (17). Jen tato osoba může požívat právní a sociální výhody, které se státy zavázaly uprchlíkům poskytnout (17). Státy mohou ve svém vnitrostátním právu rozšířit okruh osob, kterým poskytnou svou ochranu, i okruh výhod (17). Ve skutečnosti k tomu ale nedochází, definice uprchlíka podle Ženevské konvence je v praxi vykládána značně restriktivně (17).

„*Statutární uprchlík*“ je uprchlík splňující kritéria Ženevské konvence (17). Tento pojem se někdy podle Jelínkové používá pro uprchlíky podle mezinárodních právních nástrojů před Úmluvou o právním postavení uprchlíků.

Termín „*uprchlík in orbit*“ označuje uprchlíka, kterému je azyl stále odmítán, nebo který nemůže nalézt zemi, která by byla ochotná posoudit jeho žádost, přestože nebyl vrácen přímo o zemi, kde mu hrozí pronásledování (17).

„*Uprchlíci prima facie*“ jsou uprchlíci, o jejichž uprchlickém statutu bylo rozhodnuto v rámci větší skupiny a to v situaci značného přílivu, aniž by byly žádosti posouzeny jednotlivě (17).

„*Mandátoví uprchlíci*“ spadají do kompetence UNHCR na základě mandátu Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (67).

„*Uprchlíci sur place*“ jsou jedinci, kteří v době odchodu ze země původu nebyli uprchlíky, ale stali se jimi později (67). Jak uvádí Zoubková (2001), uprchlíkem tohoto typu se člověk stává vinou okolností, které nastaly v zemi jeho původu během jeho nepřítomnosti.

„*Tranzitní uprchlíci*“ jsou na území hostitelské země přijati jen dočasně, později jsou přesídleni jinam (67).

Podle toho, zda osoba pobývá v hostitelské zemi legálně či nelegálně, můžeme uprchlíky dále dělit na legální a nelegální. „*Legální uprchlík*“ je osoba, která vstoupí na území naší republiky a požádá o zahájení správního řízení o udělení azylu (53). Tento se pak dostává do péče Správy uprchlických zařízení (53).

Skupina „*nelegálních uprchlíků*“ může stejně jako legální vstoupit na naše území s platným pasem (popřípadě vízem), ale nepožádá o udělení azylu a pokusí se nelegálně překročit státní hranice do některého ze sousedních států (53). Tito uprchlíci končí podle Tégl (2002) v rukách cizinecké policie.

Vedle pojmu uprchlík je dalším stěžejním pojmem „*účastník řízení o udělení mezinárodní ochrany*“ (dříve „*účastník řízení o udělení azylu*“). Účastníkem řízení je podle zákona o azylu cizinec, který požádal Českou republiku o mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany. V České republice je řízení o udělení mezinárodní ochrany upraveno zákonem č.165/2006 Sb., o azylu, ve znění pozdějších právních předpisů. Podle tohoto zákona je člověk účastníkem řízení od chvíle projevení úmyslu požádat v České republice o mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany až do chvíle vyřízení jeho žádosti Ministerstvem vnitra ČR a následně krajským soudem.

Pokud účastník prokáže, že jeho strach z pronásledování v zemi původu je opodstatněný, je mu udělen azyl a stává se z něho *uznaný uprchlík*, tedy „*azylant*“ (62).

Hostitelská země se zavazuje poskytnout mu ochranu a pomoci mu integrovat se do místní společnosti (25). Azylantů v poměru k účastníkům řízení o udělení mezinárodní ochrany je podle Matouška (2005) podstatně méně. Azylant má podle zákona o azylu stejná práva (kromě práva volebního) jako český občan. Je zařazen do státního integračního programu a po pěti letech může žádat o udělení českého státního občanství (62).

„*Vnitřně přesídlené osoby*“ jsou lidé, kteří se nacházejí v obdobně nepříznivém postavení jako uprchlíci (35). Tyto osoby však na rozdíl od uprchlíků nehledají ochranu v jiné zemi, ale zůstávají v zemi původu, aniž by překročili státní hranici do sousední země (35).

Za „*cizince*“ je považována osoba bez státního občanství daného státu (1). Podle Cizineckého zákona se cizincem rozumí fyzická osoba, která není státním občanem České republiky včetně občana Evropské unie (1).

„*Dočasná ochrana*“ je termín, který se v mezinárodním právu objevuje už od konce 70. let 20. století (17). Souvisí s principem non-refoulement a mezinárodní solidaritou (17). Jak dále Jelínková (2002) uvádí, jedná se o poskytování dočasného útočiště, což je projevem humanity státu a nutnosti poskytnout prozatímní ochranu „*de facto uprchlíkům*“. Poskytuje se osobám, které splňují kritéria pro přiznání postavení uprchlíka, ale jejichž žádosti by vzhledem k počtu nebylo možno vyřídit, nebo osobám, které nesplňují kritéria Ženevské konvence, ale staly se obětmi válek a pohrom (17).

Dočasná ochrana je poskytována na objektivním principu, tzn. tento status je udělován všem osobám, které splňují danou podmínku (17). Tou je například to, že pocházejí z určité oblasti, mají určitou příslušnost atd. Od azylu se dočasná ochrana liší tím, že azyl je udělován na základě subjektivního principu (přezkoumání splnění podmínek u každého žadatele) (17).

U uprchlíků se můžeme setkat se „*syndromem přežití*“, což je souhrnný název pro duševní stav lidí, kteří prošli velkým utrpením. Podle Záškodné (2000) je znakem tohoto syndromu vědomí malého počtu těch, kteří přežili, a s tím související ztráta užších citových a sociálních vazeb, ztráta rodné země, sociálního postavení i kulturní

identity. Někdy jsou podle ní celoživotně pronásledováni strachem, který může být vyvolán i malým podnětem. Trpí pocity viny, že přežili, podrážděností, kolísavou náladou, depresí, nočními můrami apod. V psychiatrické terminologii je tento syndrom definován jako posttraumatická stresová porucha (62).

Posledním pojmem, o kterém chci v této kapitole hovořit, je „*dobrovolná repatriace*“. Repatriace do zemí původu přináší ekonomické úspory a zhodnocuje humanitární aspekty péče o uprchlíky (45). Znamená možnost důstojného ukončení azylové procedury a také prevenci sociálně patologických jevů u osob, které by po ukončení azylové procedury setrvali i nadále na našem území bez možnosti legalizace svého pobytu (45).

1.1.1. Nové pojmy zakotvené v zákoně o azylu

Některé pojmy se v průběhu doby mění, ačkoliv jejich význam zůstává stejný. Přijetím zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, byly některé pojmy nahrazeny novými. Takto byl dřívější pojem „žadatel o azyl“ nahrazen termínem „*účastník řízení o udělení azylu*“ nebo původní sousloví „cizinec, který získal status uprchlíka“ bylo v tomto zákoně nahrazeno slovem „*azylant*“.

Zákon s sebou přinesl i nové pojmy, kterými je například „*bezpečná země původu*“ či „*bezpečná třetí země*“, ale také pojem „*pronásledování*“ (67).

„*Bezpečnou zemi původu*“ definuje Hála (2005) jako stát, který dodržuje lidská práva, a cizinec je jeho občanem nebo zde má poslední trvalé bydliště. Za bezpečnou zemi původu se považuje také stát, který jeho občané nebo osoby bez státního občanství neopouštějí z důvodů strachu z pronásledování z důvodů rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má (v případě, že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště) (65). Dále je to stát, který ratifikoval a dodržuje mezinárodní smlouvy o lidských právech a základních svobodách (65).

Za „*bezpečnou třetí zemi*“ se podle zákona o azylu (č. 165/2006 Sb.) považuje stát jiný než stát, jehož je cizinec státním občanem, ve kterém cizinec pobýval před vstupem na území a do kterého se může tento cizinec vrátit a požádat o udělení postavení uprchlíka dle mezinárodní smlouvy, aniž by byl vystaven pronásledování, mučení, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu. Přichází-li účastník řízení o udělení azylu ze státu, který Česká republika považuje za bezpečnou třetí zemi, lze podle tohoto zákona jeho žádost o azyl zamítnout jako zjevně nedůvodnou.

Za „*pronásledování*“ se považuje ohrožení života nebo svobody, dále také opatření působící psychický nátlak nebo jiná obdobná jednání, jsou-li prováděna, podporována nebo trpěna úřady ve státě, jehož je cizinec státním občanem (nebo státě posledního trvalého bydliště v případě osoby bez státního občanství) nebo pokud tento stát není schopen odpovídajícím způsobem zajistit ochranu před takovým jednáním (65).

Tento zákon (č. 325/1999 Sb.) byl však v roce 2006 nahrazen zákonem č.165/2006, o azylu. Podle tohoto zákona je pojem „*udělení azylu*“ nahrazen pojmem „*udělení mezinárodní ochrany*“, která je přiznána buď formou azylu nebo doplňkové ochrany na území České republiky, a pojem „*účastník řízení o udělení azylu*“ je nahrazen pojmem „*účastník řízení o udělení mezinárodní ochrany*“. Osobou požívající „*doplňkové ochrany*“ se rozumí cizinec, který nesplňuje důvody pro udělení azylu podle tohoto zákona, ale byla mu udělena doplňková ochrana, a to po dobu platnosti rozhodnutí o udělení doplňkové ochrany (62). Pojem „*odnětí azylu*“ pak tento zákon nahradil pojmem „*řízení o odnětí azylu nebo doplňkové ochrany*“.

Jedním z hlavních kritérií, ke kterému muselo být při tvorbě nového zákona o azylu přihlíženo, byl nejen soulad s mezinárodně právními závazky ČR, ale i slučitelnost s právem Evropské unie.

1.2. Právní normy týkající se uprchlictví a migrace

1.2.1. Mezinárodní legislativa

1) *Úmluva o právním postavení uprchlíků* (dále jen „Úmluva“)

Právní postavení uprchlíka v dnešním chápání je nerozlučně spjata s Úmluvou o právním postavení uprchlíků, kterou přijalo Valné shromáždění OSN. Úmluva, která je také nazývána Ženevskou konvencí, tvoří základ moderního právního mechanismu ochrany před pronásledováním (44). Reviduje a sjednocuje předchozí mezinárodní dohody o postavení uprchlíků a stanoví minimální standard zacházení s uprchlíky, platný až do současnosti (44). V Úmluvě č. 208/1993 Sb.) je dále definován pojem „uprchlík“ a jsou v ní vyjmenována práva uprchlíků i jejich závazky vůči hostitelské zemi.

Ženevská konvence byla přijata v Ženevě 28. července 1951 (56). Až tento dokument poprvé obecným způsobem stanovil, kdo má požívat právního postavení uprchlíka (44). Úmluva rovněž vytvořila rámec základních práv uprchlíků, bez nichž by jejich život v azylové zemi byl více než obtížný (44). Představuje přiznání mezinárodního rozměru uprchlických krizí a nutnosti spolupráce v mezinárodním rozsahu při řešení tohoto problému včetně sdílení daného břemene mezi jednotlivými státy (59).

Základním principem této Úmluvy je princip non-refoulement, což znamená zákaz vyhoštění a navrácení uprchlíka do země, kde mu hrozí nebezpečí ohrožení života nebo svobody z důvodu rasy, náboženského přesvědčení, národnosti, příslušnosti k určité společenské skupině nebo politického názoru (13). Výhody této Úmluvy nemohou být přiznány teroristům ani dalším zločincům (13).

Přes nesporný význam Ženevské konvence však v dnešní době sílí diskuse o tom, zda definice, kterou podává, je stále aktuální a dostatečně pružnou ve vztahu k vývoji mezinárodního společenství (4).

2) *Protokol o postavení uprchlíků* (tzv. „Newyorský protokol“)

Na stránkách Vysokého komisaře pro uprchlíky (June 2001) se dozvídáme, že Newyorský protokol přijala OSN dne 31. ledna 1967. Dále se zde uvádí, že Protokol ruší limitace, které byly stanoveny v Ženevské konvenci (územní a časové) a činí tak Úmluvu univerzální. Dříve mohli o status uprchlíka žádat zejména Evropané, kteří byli zasaženi událostmi před rokem 1951 (59).

3) *Nařízení Rady (ES) č. 9/2003*

Nařízením se stanovují minimální standardy pro přijímání žadatelů o udělení azylu (45).

4) *Nařízení Rady (ES) č. 343/2003* (tzv. „Dublinská konvence“)

Nařízením jsou stanovena kritéria pro určení členského státu odpovědného za posouzení žádosti o azyl, která je podána státním příslušníkem třetí země v jednom z členských států (45).

V listopadu roku 1991 ČSFR ratifikovala Úmluvu o právním postavení uprchlíků i Newyorský protokol (21). Jako nástupnický stát přijala tyto dokumenty i Česká republika (21).

1.2.2. *Legislativa v České republice*

1) *Listina základních práv a svobod*

Právo azylu je zakotveno v článku 43 Listiny (č. 2/1993 Sb.). Listina základních práv a svobod je součástí Ústavy České republiky.

2) Zákon č. 165/2006 Sb., o azylu

Tento zákon upravuje podmínky vstupu a pobytu cizince, který projeví úmysl požádat Českou republiku o mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany na území České republiky, a pobyt azylanta nebo osoby požívající doplňkové ochrany na našem území (62). Dále upravuje řízení o udělení mezinárodní ochrany formou azylu nebo doplňkové ochrany a řízení o odnětí azylu nebo doplňkové ochrany, práva a povinnosti účastníka řízení o udělení mezinárodní ochrany, azylanta a poživatele doplňkové ochrany na území České republiky, působnost Ministerstva vnitra a Policie ČR (62). Pojednává též o azylových zařízeních na území ČR a upravuje státní integrační program (62).

3) Zákon č. 222/2003 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky

Zákon stanoví podmínky vstupu cizince na území naší republiky, jeho pobytu na něm a vycestování z našeho území (63). Dále vymezuje působnost Policie ČR, Ministerstva vnitra a Ministerstva zahraničních věcí v této oblasti státní správy (63).

Zákon se vztahuje pouze na cizince (definice pojmu cizinec v kapitole 1.2.) Nevztahuje se na účastníky řízení o udělení mezinárodní ochrany, azylanty a poživatele doplňkové ochrany na území České republiky (63).

Pokud se však uprchlík z nějakého důvodu dostane mimo režim zákona o azylu, vztahuje se na něj tento zákon a má všechny povinnosti běžného cizince (vízová povinnost, povolení k pobytu atd.) (17).

1.3. Migrace

Problematika migrace, tedy pohybu obyvatelstva z místa na místo, z jedné země do druhé, provází lidstvo od počátku jeho existence (47). Právo azylu, například, je známo již od dob starověku (47). Uprchlíctví tedy není výhradní problematikou dnešní Evropy. Teprve ve 20. století však začíná být fenoménem. Stálý nárůst migračních a

uprchlických tlaků vyžaduje podle Miklušákové (2005) bezodkladné politické a sociální řešení.

Důvody nutící uprchlíky žádat o azyl v politicky a ekonomicky vyspělejších zemích světa, jsou různorodé. Za obecné příčiny můžeme považovat nepřijatelnou politickou situaci, špatné ekonomické podmínky, válečné, občanské a etnické konflikty nebo živelné katastrofy. Hlavní příčinou současné migrace jsou však socioekonomické rozdíly mezi bohatými a chudými zeměmi. V těchto obtížných životních situacích se z lidí stávají uprchlíci, kteří jsou ochotni za svobodu nebo život v lepších podmínkách vzdát se svého majetku, opustit své nejbližší a cestovat, mnohdy v krutých podmínkách, do vybrané hostitelské země, kde se rozhodli požádat o udělení azylu.

Na zvyšování migračních tendencí však nemají vliv pouze jevy, které migraci vyvolávají, tedy její důvody (viz výše), ale i faktory, které migraci umožňují nebo jí napomáhají (např. zlepšující se dopravní propojenost, odstraňování bariér volného pohybu mezi státy) (41).

Migrace má pozitivní i negativní dopad na strukturu obyvatelstva v oblastech, do kterých směřují masy migrujících (41). K pozitivním stránkám můžeme počítat snížení průměrného věku populace (41). Podle demografů je migrací třeba i k udržení početního stavu evropské populace, neboť díky migracím stoupá porodnost daného státu (41). Negativně se migrace projevují změnou národnostní struktury obyvatel (41). Příchod negramotných lidí vede ke snížení vzdělanostní úrovně v daném místě (41).

Migrace je společenský jev, který lze zkoumat v několika rovinách a z různých úhlů pohledu (2). Bade (2005) například mluví o rozlišení migrace na dobrovolnou a vynucenou. Dále říká, že mnohdy však není zcela možné stanovit pevnou hranici mezi těmito dvěma skupinami (např. migrace za prací). K dobrovolné migraci patří podle tohoto autora případy, kdy lidé opouštějí svou vlast za účelem studia, sjednocení rodiny či z jiných důvodů osobního charakteru. Vynucená migrace je pak podle něho snahou vyhnout se pronásledování, represi, válečným konfliktům či přírodním katastrofám.

Z hlediska prostoru lze migraci rozlišit na emigraci (vystěhovalectví za hranice) a imigraci (přistěhovalectví) (2). O vnitřní migraci hovoříme podle Badeho (2005) tehdy, dochází-li k přesunu obyvatel státu na jeho území (např. stěhování z vesnic do měst).

Smutnou skutečností je, že pro uprchlíky je stále obtížnější nalézt bezpečné místo za hranicemi své vlasti. Kvůli stupňujícím se domácím problémům a klesající mezinárodní podpoře se stále více zemí snaží uzavírat své hranice před hrozícím příchodem neúnosného množství uprchlíků (57).

Dvacáté století bylo označováno jako „století uprchlíků“ a nebojím se vyřknout, že svět v tomto trendu úspěšně pokračuje. Podle Šturmy (1997) je hromadné uprchlictví složitý socio-politický jev, který vyžaduje i řadu právních opatření. Mezinárodní odpovědnost státu původu je podle něho jen jednou z nich. Píše, že je potřeba klást důraz na prevenci tohoto jevu, která musí spočívat v ochraně lidských práv a trvale udržitelném rozvoji v každé zemi.

1.3.1. Současné trendy migrací ve světě

V posledním desetiletí se globální uprchlický problém změnil v mnoha ohledech. Především se zvětšil celkový rozsah problému. Například v roce 1987 poskytovalo UNHCR ochranu a pomoc asi 12ti milionům lidí na celém světě, o deset let později vzrostl počet na 22 milionů (57). K tomuto číslu je možné přičíst velký počet přesídlených osob, kterým se nedostává žádné formy ochrany nebo pomoci a které většinou zůstávají na území svého státu (57).

Odhaduje se, že ve světě dnes žije asi 150 milionů lidí mimo svou rodnou zemi nebo mimo zemi jejíž občanství nesou (8). Rozmístění migrantů je však značně nerovnoměrné. Drbohlav (2001) totiž uvádí, že asi polovinu z tohoto počtu nalezneme v rozvinutých zemích, jako je Německo, Velká Británie, Francie Kanada a USA.

Většinu mezinárodních migrantů tvoří ekonomicky aktivní lidé (8). Jsou zastoupeni v mnoha typech migračních pohybů: v tradiční pravidelné migraci, ve smluvních pracovních pohybech, v pohybech vysoce vzdělaných pracovníků i v ilegálních pohybech (8).

V současné době patří migrace k aktuálním celospolečenským trendům. Koncepcím azylové politiky je věnováno nejedno setkání představitelů členských států

Evropské unie. Tyto otázky jsou neméně intenzivně projednávány na úrovni jednotlivých zemí světa. Pohybem obyvatelstva se kromě politiků zabývají také demografové, geografové, sociologové a ekonomové. Podle demografů je migrací zapotřebí k udržení početního stavu evropské populace (41). Migracemi by se měl zvýšit hlavně podíl produktivní části evropské populace (41).

Evropa i přes momentální ekonomické problémy (např. rostoucí nezaměstnanost) neztrácí na atraktivitě pro přistěhovalce ze zemí třetího světa, popřípadě ze zemí bývalého sovětského bloku. Nově se cílovými zeměmi stávají také země, o které se Evropská unie rozšířila na jaře 2004 (41).

Rozpad komunistických států, především Jugoslávie a Sovětského svazu, způsobil jednu z největších migračních vln, jakou Evropa v moderních dějinách pamatuje. Mnoho západoevropských zemí muselo z ekonomických důvodů zpřísnit svou azylovou a imigrační politiku. Výsledkem této politiky jsou restriktivní opatření, která způsobují, že se tyto státy vyhýbají posuzování žádostí o azyl a snaží se, aby se žadatelé vůbec nedostali na jejich území.

1.3.2. Uprchlíctví a Česká republika

Po roce 1989 se uprchlictví stalo problémem pro naši obnovující se ekonomiku. Mnozí lidé, kteří očekávali od politických změn rychlý vzestup životní úrovně, chápali rostoucí příliv uprchlíků jako brzdu hospodářského rozvoje. Tento postoj stále nachází velkou odezvu v jistém druhu lidské xenofobie. Evropa je však multikulturní a multietnická (60). Členství v Evropské unii vyžaduje, aby se problematika uprchlíků žijících na našem území stala tématem odborníků z oblasti legislativy, bezpečnosti a zdravotní a sociální péče (60).

V roce 1990 byly zřízeny první uprchlické tábory (22). Při Ministerstvu vnitra byl zřízen „Úřad zmocněnce vlády pověřeného řešením uprchlické otázky“, později transformovaný v „Sekci pro otázku uprchlíků Federálního ministerstva vnitra“ (22). Po vzniku samostatného českého státu byl místo ní zřízen „Odbor pro uprchlíky“,

zabezpečující provoz uprchlických zařízení a hrající též významnou roli v azylové proceduře, tedy v řízení o přiznání postavení uprchlíka (22). V současné době se tento institut nazývá „Odbor migrační a azylové politiky“ a svou činnost provádí při Ministerstvu vnitra.

Vedle těchto státních orgánů zahájila činnost na poli pomoci uprchlíkům celá řada nevládních organizací. Došlo k vybudování sítě poradců pro otázku uprchlíků při organizacích již existujících (Česká katolická charita, Český červený kříž), ale i ke vzniku nových, na tuto problematiku specializovaných organizací.

Kromě vyřešení organizační stránky pobytu žadatelů o azyl bylo rovněž nutné urychleně přijmout opatření směřující k vytvoření příslušných právních norem, jejich pobyt upravujících a zpětně legalizujících. Norem, které by se co nejvíce blížily evropskému standardu. Výsledkem tohoto úsilí bylo přijetí zákona č 498/1990 Sb., o uprchlících, tehdeším Federálním shromážděním (22). Zákon byl již několikrát novelizován. Nadto se Česká republika v roce 1992 připojila ke smluvním státům Ženevské konvence (22).

Lidé žijící v uprchlických táborech České republiky přicházejí z rozmanitých zemí. Mají potíže s komunikací, musí se sžít s novým prostředím, naučit se pohybovat v zemi, která je pro ně neznámá a často velmi odlišná od jejich vlasti. Pro mnohé z nás není lehké pochopit, v jaké situaci se tito lidé nacházejí, protože sami již řadu let žijeme ve vyspělé zemi bez válečných konfliktů a politického či náboženského teroru.

Sociologické výzkumy veřejného mínění české společnosti vykazují v porovnání s jinými zeměmi vysoké procento negativních postojů vůči jiným národnostním nebo etnickým skupinám. Až 85 % populace přiznává negativní postoje (49). Tyto postoje zauímají i skupiny, u nichž bychom to čekali nejméně – vysokoškoláci, osoby věřící nebo osoby bez negativních zkušeností s cizinci (49).

Toto zjištění je vysvětlováno faktem, že naše společnost není výchovou ani vzděláním připravena přijímat jakékoliv odlišnosti od své normy bez obav z neznámého (bez tzv. xenofobního postoje) (49). Tento strach pak pramení z nedostatku informací o jiných kulturách a ze zobecňování negativních zpráv týkajících se příslušníků těchto kultur (49).

1.4. Práva a povinnosti žadatele o mezinárodní ochranu

O právech a povinnostech žadatele o mezinárodní ochranu se můžeme dočíst například na stránkách Konsorcia organizací pracujících s uprchlíky (2005). Zde se uvádí, že žadatel o mezinárodní ochranu má v České republice právo jednat ve svém jazyce (je mu poskytnut tlumočnick), dále má právo na bezplatnou zdravotní péči, bezplatné ubytování, stravu a kapesné (pokud pobývá v přijímacím nebo pobytové středisku), má právo legálně pracovat bez nutnosti žádat o pracovní povolení (platí až po roce pobytu), nechat se zastupovat během řízení, požádat o pomoc fyzickou nebo právníckou osobu, která se zabývá poskytováním pomoci uprchlíkům. Taktéž má právo nahlížet do svého spisu, který vede MV, a pořizovat si z něj výpisy.

Žadatel má podle Konsorcia (2005) povinnost strpět ubytování v přijímacím středisku, dokud nejsou provedeny nezbytné úkony, musí strpět sejmutí daktyloskopických otisků a obrazového záznamu, dále má povinnost písemně oznámit vedoucímu pobytového střediska opuštění tohoto střediska na dobu delší než 24 hodin, musí dodržovat ubytovací řád střediska a dostavit se po předvolání k pohovoru s pracovníkem MV ve stanovené lhůtě.

1.5. Azylová procedura

V azylové proceduře spolupracují tři složky státní správy. Ministerstvo vnitra, které nejen pro tyto účely sdružuje cizineckou policii, odbor azylové a imigrační politiky a správu uprchlických zařízení (37). Cizinecká policie jako služba cizinecké a pohraniční policie je útvar Policie ČR s celorepublikovou působností (37). Odpovídá za plnění úkolů v oblasti státní hranice a pobytu cizinců na území ČR (37). Plní úkoly na úseku odhalování a zabraňování nelegální migrace, odhalování trestné činnosti přes hraničního charakteru a porušování pobytového režimu cizinců jako je nelegální zaměstnanost a nelegální pobyt cizinců v ČR atd. (37).

Odbor azylové a imigrační politiky je útvar pro výkon vymezení v působnosti azylu, uprchlictví, vstupu, pobytu a integrace cizinců (37). Správa uprchlických zařízení upravuje a organizuje azylová zařízení, zabezpečuje vnější a vnitřní ochranu žadatelů a stará se o udělení azylu (37). Poskytuje ubytování, stravu, zdravotnické a jiné služby (37).

Podle stránek Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra (2005) je zahájení správního řízení o udělení mezinárodní ochrany vázáno na prohlášení cizince o úmyslu požádat o mezinárodní ochranu (tzn. projev vůle cizince), ze kterého je zřejmé, že cizinec hledá v České republice ochranu před pronásledováním. Takové prohlášení je možné učinit pouze na území České republiky a to písemně nebo ústně do protokolu (30).

Účastník musí uvést důvody, které ho vedly k vyhledání mezinárodní ochrany, a pokud je to možné, podat důkazy na obhajobu svých tvrzení (62). Prohlášení lze učinit na hraničním přechodu, v přijímacím středisku, na odboru cizinecké a pohraniční policie (pokud se dostaví dobrovolně), v zařízení pro zajištění cizinců, ve zdravotnickém zařízení v průběhu hospitalizace nebo ve vězení (62). Cizinec má povinnost dostavit se do 24 hodin od prohlášení do přijímacího střediska, kde podá žádost o mezinárodní ochranu (62). Výjimkou jsou podle zákona o azylu (č. 165/2006 Sb.) situace, kdy se z objektivních důvodů dostavit nemůže (hospitalizace, vězení). V těchto případech navštíví cizince pracovník Odboru azylové a migrační politiky (dále jen OAMP) a sepíše s ním žádost v místě jeho aktuálního pobytu. Až je cizinec propuštěn z hospitalizace, výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody, musí se také do 24 hodin dopravit do přijímacího střediska (30).

Zákon o azylu uvádí, že cizinci, který učinil prohlášení o mezinárodní ochraně na hraničním přechodu nebo na odboru cizinecké a pohraniční policie, udělí policie vstupní vízum, které cizince opravňuje k pobytu na území po dobu nezbytnou k dostavení se do přijímacího střediska. Dále se zde píše, že vyžaduje-li to zdravotní stav takového cizince, nebo je-li důvodná obava, že se ve stanovené lhůtě nedostaví do přijímacího střediska, dopraví jej do tohoto střediska policie. Náklady spojené s touto dopravou cizince jsou pak hrazeny Ministerstvem vnitra.

V žádosti o mezinárodní ochranu (její přesné znění je obsaženo v příloze zákona o azylu) ministerstvo vedle řady údajů o cizinci a jeho rodině zjišťuje důvody, které ho vedly k odchodu ze země (30). Celé řízení je vedeno v mateřském jazyce účastníka řízení (30). Popřípadě, pokud s tím souhlasí, v jazyce, ve kterém je schopen se dorozumět (30). Náklady na tlumočníka jsou hrazeny státem (30).

Zhruba po 14 dnech, po provedení všech nezbytných úkonů, je účastník řízení přemístěn do pobytového střediska, kde vyčkává na rozhodnutí (30). V průběhu této doby je s účastníkem proveden pohovor, který má blíže určovat důvody, které byly uvedeny v jeho žádosti o mezinárodní ochranu (30). Pohovor patří mezi nejdůležitější úkony azylové procedury, protože dává účastníku řízení dostatečný prostor popsat své problémy a situaci v zemi původu. Ministerstvo vydá rozhodnutí ve věci do 90 dnů ode dne zahájení řízení (30). Pokud nelze vzhledem k povaze věci rozhodnout v této lhůtě, může ji ministerstvo přiměřeně prodloužit (30).

1.5.1. Zamítnutí žádosti

Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR posoudí opodstatněnost každé žádosti (62). Je-li žádost definitivně zamítnuta, stává se účastník řízení o udělení mezinárodní ochrany cizincem podle zákona č. 222/2003 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, a není-li si schopen zajistit vízum podle tohoto zákona, je povinen opustit území ČR (62).

Pokud bude rozhodnuto o neudělení azylu nebo jeho odnětí, ministerstvo v rozhodnutí uvede, jestli se na cizince vztahuje překážka vycestování (30). Rozhodnutí ministerstva nabývá právní moci dnem doručení žadateli (30). Cizinecká policie v tento den vystaví cizinci výjezdní příkaz (30). Proti negativnímu rozhodnutí ministerstva vnitra je možné podat žalobu ke krajskému soudu, který je místně příslušný podle místa hlášeného pobytu cizince v době podání žaloby (30). Žalobu může podat ve lhůtě 15 či 7 dní ode dne doručení rozhodnutí a má odkladný účinek (30).

Po dobu řízení o žalobě proti rozhodnutí ministerstva vnitra je cizinec v postavení účastníka řízení o udělení mezinárodní ochrany (30). V době mezi nabytím právní moci správního rozhodnutí a podáním žaloby je v režimu zákona o pobytu cizinců (30). Z hlediska poskytování zdravotní péče, ubytování, stravování a nezbytných hygienických potřeb se na cizince v uvedené době pohlíží jako na účastníka řízení, pokud tedy má žaloba odkladný účinek (30). Novelou je tak nově upraveno poskytování zdravotní péče těmto žadatelům (30). Poskytování zdravotní péče spadá do systému veřejného zdravotního pojištění (30).

V případě zamítnutí žaloby má cizinec právo podat kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně (30). Cizinec nemůže podat až na zákonem stanovené výjimky opakovanou žádost o udělení mezinárodní ochrany v době kratší než dva roky od pravomocného ukončení předchozího řízení (30).

V případě zjevně nedůvodných žádostí o mezinárodní ochranu se provádí tzv. zrychlené řízení, jehož průběh je mimo jiné také popsán na stránkách Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR (2005). V takovém případě musí být rozhodnuto nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany. Za zjevně neodůvodněné žádosti považuje Ministerstvo vnitra ty, v nichž žadatel například uvádí pouze ekonomické důvody, bez vážného důvodu uvádí nesprávné údaje o své totožnosti nebo státním občanství nebo tyto údaje odmítá uvést, žádá o udělení mezinárodní ochrany pouze proto, aby unikl situaci všeobecné nouze, nebo přichází ze státu, který Česká republika považuje za bezpečnou třetí zemi nebo bezpečnou zemi původu apod.

Řízení o udělení mezinárodní ochrany nemusí být ukončeno pouze rozhodnutím ve věci, ale také zastavením řízení (30). Ministerstvo řízení zastaví, pokud například účastník řízení vzal žádost o udělení mezinárodní ochrany zpět, dále jestliže se účastník řízení bez vážného důvodu opakovaně nedostavuje k pohovoru nebo neposkytuje informace nezbytné pro spolehlivé zjištění skutečného stavu věci a na základě dosud zjištěných skutečností nelze rozhodnout nebo když žadatel o udělení mezinárodní ochrany v průběhu řízení neoprávněně vstoupil na území jiného státu nebo se o

neoprávněný vstup na území jiného státu pokusil (30). Řízení se zastavuje i v případě tzv. nepřípustných žádostí (30).

V zákoně o azylu (č. 165/2006 Sb.) se také hovoří o přerušení řízení. Lze jej přerušit v případě, že byl účastník řízení vyzván, aby ve stanovené lhůtě odstranil vadu podání (nejdéle na dobu 14 dnů), nebo pokud se účastník řízení nemůže zúčastnit ze zdravotních nebo jiných vážných důvodů, které mají trvalejší povahu.

1.5.2. Získání azylu

Zákon o azylu (č. 165/2006 Sb.) v § 12 - 14 přesně definuje, ve kterých případech jsou oprávněné důvody k udělení azylu. Azyl se cizinci udělí v případě, že v řízení o udělení mezinárodní ochrany bude zjištěno, že cizinec je pronásledován za uplatňování politických práv a svobod, nebo v případě, že má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má (v případě, že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště).

Dalším případem odůvodněného přiznání azylu je podle tohoto zákona (č. 165/2006 Sb.) azyl za účelem sloučení rodiny. Tento azyl se uděluje rodinnému příslušníkovi azylanta, kterému byl udělen azyl (z důvodů uvedených v předchozím odstavci), v případě hodném zvláštního zřetele za účelem sloučení rodiny, a to bez ohledu na skutečnost, že v řízení o udělení azylu nebyl v jeho případě zjištěn důvod pro udělení azylu.

Rodinným příslušníkem se rozumí manžel azylanta, svobodné dítě azylanta mladší 18 let, nebo rodič azylanta mladšího 18 let (62). Předpokladem pro udělení azylu (za účelem sloučení rodiny) manželu azylanta je trvání manželství již před udělením azylu azylantovi (62).

Mohou se však objevit i případy, kdy účastníci řízení nesplňují podmínky pro přiznání azylu a jejich vycestování není z nějakého důvodu možné (například přestárlí a nemocní lidé). Proto je v zákoně o azylu zakotven institut azylu z humanitárních

důvodů. Humanitární azyl mohou získat také osoby, které přicházejí z oblastí postižených významnou humanitární katastrofou způsobenou lidskými či přírodními faktory (62).

V případě kladného rozhodnutí se žadatel o udělení azylu stává azylantem, neboli uznaným uprchlíkem (31). Tím získává stejná práva (vyjma práva volebního) a povinnosti (dříve vyjma branné povinnosti) jako český občan (31). Azylant může opustit pobytové středisko (31). Pokud nemá možnost ubytování jinde, automaticky je mu nabídnut pobyt v integračním středisku, kde zůstává do doby, než si sám nebo s pomocí OAMP a nevládních organizací najde vhodné ubytování pro sebe a svou rodinu (31). Azylant vstupuje do Státního integračního programu, který mu má usnadnit integraci do nového prostředí (31).

Po získání azylu je azylantovi vystaven „Průkaz povolení k pobytu azylanta“ (31). „Průkaz povolení k pobytu azylanta“ je veřejná listina, kterou azylant prokazuje své jméno a příjmení, datum a místo narození, stav, státní občanství, rodné číslo, údaje o udělení azylu a místo hlášeného pobytu na území (62). Průkaz je platný 5 let a doba platnosti může být prodloužena dvakrát vždy o 5 let (62).

Po pěti letech může azylant požádat o udělení českého státního občanství (31).

1.5.3. Odnětí a zánik azylu

Důvody odnětí azylu a zánik azylu definuje Zákon o azylu (č. 165/2006 Sb.) v § 17 a 18. Azyl může být odejmut tehdy, pokud azylant uvedl před jeho udělením nepravdivé údaje nebo zamlčel skutečnosti podstatné pro spolehlivé zjištění podkladů pro vydání rozhodnutí; dobrovolně znovu využil ochrany státu, jehož je státním občanem, nebo státu posledního trvalého bydliště. Může být odejmut i v případě, kdy azylant znovu nabyl státní občanství státu, který opustil z odůvodněného strachu z pronásledování; v případě, že nabyl nové státní občanství a může tudíž požívat ochranu tohoto státu nebo pobývá-li dobrovolně ve státě, který opustil z důvodu pronásledování. Dále může být azyl odejmut, pokud azylant může užívat ochrany státu,

jehož je státním občanem, protože důvody pro udělení azylu pominuly, nebo pokud je azylant bez státního občanství a může se vrátit do státu předchozího trvalého bydliště, protože důvody pro udělení azylu pominuly.

Zanikne-li důvod, pro který byl udělen azyl za účelem sloučení rodiny a není-li shledán jiný vhodný důvod pro jeho ponechání, azyl za účelem sloučení rodiny se odejme (62). Stejně je tomu i v případě, kdy zanikne důvod, pro který byl udělen humanitární azyl (62).

Dle zákona o azylu (č. 165/2006 Sb.) azyl zaniká smrtí azylanta či prohlášením azylanta za mrtvého, udělením státního občanství České republiky azylantovi nebo písemným prohlášením azylanta o vzdání se azylu.

1.5.4. *Doplňková ochrana*

Doplňková ochrana se udělí cizinci, který nesplňuje důvody pro udělení azylu, bude-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že v jeho případě jsou důvodné obavy, že pokud by byl cizinec vrácen do státu, jehož je státním občanem, nebo v případě, že je osobou bez státního občanství, do státu svého posledního trvalého bydliště, by mu hrozilo skutečné nebezpečí vážné újmy a že nemůže nebo není ochoten z důvodu takového nebezpečí využít ochrany státu, jehož je státním občanem, nebo svého posledního trvalého bydliště (62).

1.5.5. *Dobrovolná repatriace*

V případě zamítnutí žádosti má cizinec povinnost upravit svůj pobyt v ČR dle zákona o pobytu cizinců či vycestovat nebo požádat o repatriaci do země původu (20). V případě dobrovolné repatriace může nést náklady spojené s dobrovolným návratem ministerstvo vnitra (20). Program dobrovolných repatriací do země původu hrazený

z rozpočtu státu, je jednou z priorit Správy uprchlických zařízení MV ČR (20). Jedná se o dlouhodobou koncepci prováděnou od roku 1996 (20).

Prvotní informace týkající se repatriace jako důstojného návratu do země původu (nebo jiné země) obdrží každý účastník řízení v azylovém zařízení již při vstupním pohovoru, což je uvedeno i v „Záznamu o vstupním pohovoru“ (30). O dobrovolnou repatriaci je možno písemně zažádat na sociální službě OAMP kdykoliv v průběhu azylové procedury za předpokladu, že je požádáno o zpětvzetí žádosti o udělení mezinárodní ochrany nebo jsou cizinci ve lhůtě po nabytí právní moci rozhodnutí o udělení mezinárodní ochrany (30).

Správa uprchlických zařízení na svých internetových stránkách (2005) popisuje repatriaci jako proces, který se vyznačuje dobrovolností, bezpečností a důstojností návratu do země původu. Nabídka dobrovolné repatriace je podle Správy uprchlických zařízení učiněna všem účastníkům řízení o udělení mezinárodní ochrany a přihlíží se k rodinné a sociální anamnéze, zemi původu a délce pobytu.

Na cizince, který podal žádost o dobrovolný návrat, se podle zákona o azylu (č. 165/2006 Sb.) nahlíží pro účely poskytování zdravotní péče, ubytování, stravy a jiných nezbytných služeb jako na účastníka řízení o udělení mezinárodní ochrany, a to do doby vycestování nebo do doby oznámení ministerstva o tom, že ministerstvo náklady spojené s dobrovolným návratem neuhradí.

1.6. Integrace

Charakteristickým znakem našeho historického období je multikulturalita. Petrucijová (1998) mluví o Evropě tohoto tisíciletí jako o kontinentu multirasovém, kde dochází k velkému míšení kultur. Integrace lidstva, život vedle sebe různých sociálních skupin, kultur a životních stylů podle ní opět přináší otázku mírových, nenásilných forem jejich soužití, hledání konsensu a zajištění suverenity a ochrany zájmů každé ze stran.

Cizinci, kteří pobývají na území České republiky, se v dnešní době stali nedílnou součástí každodenního života. Jejich pobyt na území našeho státu se setkává u řady obyvatel s nevolí a nepochopením. Primární nebezpečí ze strany cizinců pro ně představuje ohrožení české národní identity i narušení kulturních tradic národa vnučováním tradic vlastních, ekonomické zatížení státu, zvýšení nezaměstnanosti, snižování mezd, zvýšení kriminality, zdravotní rizika apod. (15).

Nová země pro imigranty a azylanty neznamena pouze novou šanci začít svůj život s jinými podmínkami, ale přináší i mnoho překážek, které brání oboustranně prospěšnému začlenění do nové společnosti (36). Imigranti a uprchlíci si musí osvojit jazyk cizí země, porozumět mnohdy zcela jiným kulturním normám a hodnotám, a vytvořit si takové sociální kontakty, které přispívají k naplňování nejen jejich základních životních potřeb (36). Určitá aklimatizace na nové prostředí u nich sice již proběhla při čekání na ukončení řízení o udělení mezinárodní ochrany (trvá až několik let), ale přesto člověk v takovéto situaci potřebuje nějakou pomoc (36). Tu většinou nabízí různé státní i nestátní neziskové organizace (např. Charita nebo Poradna pro uprchlíky Helsinského výboru) (36). Částečně je v této oblasti nápomocen i stát, konkrétně Odbor azylové a imigrační politiky MV ČR, který vypracoval asistenční program pro azylanty, který je od roku 1999 zakotven v Zákoně o azylu (34).

Práce s uprchlíky a imigranty, kterou v České republice provádějí státní i nestátní organizace a instituce, je typická svým základním přístupem – „nově příchozímu“ (tzn. imigrantům a azylantům) se má pomoci překonat jazykovou bariéru, nalézt bydlení, případně práci (10). Tato pomoc však představuje jen první krok k úspěšné integraci, neboť integrace je široký, obtížně zobecnitelný pojem často s individuálním výkladem, který je však možné pojímat jako proces postupného „vrůstání do nové společnosti“ (10). To, jak toto „vrůstání do společnosti“ bude probíhat, leží z velké části na imigrantech a uprchlících samotných, avšak podmínky k tomu vytvořené by měly být záležitostí regionálních, případně státních politik a snah (10).

1.6.1. *Modely imigrační politiky a integrace*

Dnes se ve světě prosazují tři základní modely imigrační politiky.

Diskriminační model je založen na dočasném pobytu jedince a tohoto jedince socioekonomicky znevýhodňuje (48). Cizinec je zařazen do určité sféry (např. na trhu práce) a není mu umožněn vstup do ostatních oblastí, jako je systém sociální péče, občanství apod (48). Tento model uplatňuje například Německo, Švýcarsko a Rakousko (48).

Asimilační model, jak popisuje Šišková (2001), stojí na jednostranném procesu rychlé a snadné adaptace. Rychle umožní získat občanství s právy a povinnostmi. Migranti však za to podle Šiškové (2001) zaplatí ztrátou mateřského jazyka a svých specifických rysů. Uplatňuje ho např. Francie.

Multikulturní plurativní model podporuje odlišnost minorit (48). Ty mají stejná práva jako majorita, aniž by se očekávalo, že se zbaví svých specifík (48). Mezi zástupce patří Kanada, Austrálie a Švédsko (48).

Šišková (2001) upozorňuje, že všechny tyto uvedené typy se dnes v praktické podobě nevyskytují. Většina zemí se podle ní sice kloní k jednomu z daných typů, ale často také aplikuje i jiné aspekty z druhých modelů.

Obecně je migrace do nového prostředí považována za velmi obtížný akt hluboce zasahující do života člověka (43). Stres z migrace se porovnává s úmrtím někoho blízkého či k rozvodu (43). Odborníci tento stres nazývají kulturní šok (43). Patří mezi přirozené reakce, které se objevují u lidí pobývajících delší dobu v cizím prostředí (43). Průcha (2004) tento stav popisuje nejistotou ke stávajícím platným předpisům a zvykům. Jak píše ve své knize *Interkulturní psychologie* (2004), jedinci v tomto období trpí výskytem psychosociálních poruch, mezi které patří podrážděnost, únava, apatie. Převládají negativní postoje a ztrácí se idealizace a migranti začínají nade vše vyvyšovat svoje kulturní hodnoty. To se podle tohoto autora ovšem netýká kvazi uprchlíků, kteří migrují z důvodu zlepšení svojí životní úrovně.

Také v České republice nastává problém adaptace migrantů, zejména v souvislosti s vládním programem na získání kvalifikovaných zahraničních pracovníků (43). Proto se i čeští odborníci zabývají problematikou akulturace a adaptace v souvislosti s životem migrantů v hostitelských zemích (43). Ukazuje se, že postoje a chování imigrantů, stejně jako postoje hostitelských zemí, se vzájemně ovlivňují (43). Při pobytu imigrantů se tak uplatňují různé typy strategií adaptace, které Průcha (2004) popisuje následovně:

Integrace, kdy migranti uznávají, že poznání a přijetí kultury dané země je pro ně důležité, ale současně si chtějí udržet i svoji vlastní kulturu. Mají pak dvojí kulturu a identitu – svojí vlastní a nově získanou.

Asimilace je způsob adaptace, při němž imigranti usilují o co největší splynutí s obyvateli hostitelské země. Svoji kulturu považují v novém prostředí za nedůležitou. Často se tak kontaktují s obyvateli dané země, poznávají jejich jazyk, normy, hodnoty a zvyky.

Separace je typická tím, že imigranti nepovažují kontakt s hostiteli za důležitý a setrvávají v určité izolaci. Kontaktují se jen se svojí kulturou.

A konečně *marginalizace* patří ke strategii těch imigrantů, kteří necítí potřebu kontaktu s dominantní skupinou, ale nedodrží ani svou původní kulturu. Identifikují se jen se subkulturou své vlastní skupiny.

Takto tedy popisuje typy adaptace uprchlíků na nové prostředí Průcha (2004). Integrace migrantů však představuje komplikovaný a dlouhodobý proces, který je ovlivňován celou řadou faktorů od psychických predispozic uprchlíka přes rozdílné kulturní tradice jeho země až po přístup hostitelské země (22). Kuric (1997) uvádí tři způsoby integrace:

Hyperintegrace nastává, je-li výsledkem srovnávání nadměrná a nekritická idealizace nového. S tímto jevem se setkáváme u dospívajících dětí uprchlíků nebo u uprchlíků druhé generace, tedy u lidí se silnou potřebou začlenění do určité sociální

skupiny. Často se stydí za svůj původ, rodiče, jazyk, kulturu atd. v důsledku se nejedná o integraci, ale spíše o zarputilou asimilaci.

Hypointegraci lze charakterizovat přehnaným zdůrazňováním své odlišnosti, idealizací svého národa či země původu. Tato maladaptace často vede k budování kulturních ghett, k neúctě pro kulturní normy hostitelského národa, kterým se maladaptovaní uprchlíci odmítají přizpůsobit. Svým nadměrným zdůrazňováním odlišností se dostávají do konfliktů nebo do sociální izolace. Na straně druhé však musíme připustit, že hypointegrace může být rovněž ovlivněna negativními postoji majoritní populace.

Normální neboli *ideální integrace* je jednak výsledkem realistického zhodnocení své situace uprchlíkem a realistického vidění svého okolí, jednak výsledkem snahy sžít se s novou společností bez ztráty osobní identity. Navíc kulturní zvláštnosti, které si uprchlík ponechá i po svém začlenění mohou obohatit i hostitelskou společnost. Poměrně spolehlivým indikátorem míry úspěšnosti integrace může být množství kontaktů s příslušníky hostitelského národa.

Velké integrační rozdíly lze pozorovat mezi dospělými a jejich dětmi (38). Navrátil et al (2003) tento rozdíl popisuje tak, že zatímco dospělí jsou jakoby zabydlení ve svých rodinných, kulturních a etnických scénářích a nelze tedy od nich očekávat takovou chuť do řešení soužití jako u dětí, děti jsou více plastické a schopné akceptovat pravidla hostitelské země, aniž by se musely vzdávat toho, čím jim poskytuje jejich tradice a kultura. Významnější adaptaci lze tedy podle Kurice (2003) očekávat až ve druhé či třetí generaci imigrantů.

1.6.2. Koncepce integrace cizinců na území ČR

V roce 1993 připravil tehdejší Odbor pro uprchlíky a integraci cizinců, který se po roce 2000 transformoval na Odbor azylové a migrační politiky (OAMP), tzv. „Asistenční program integrace osob s přiznaným postavením uprchlíka v České

republice“ (39). Tento program byl uveden v roce 1994 na základě usnesení vlády ze dne 17. listopadu 1993 (39).

Vláda v souvislosti s integrací cizinců přijala dva strategické dokumenty zpracované Ministerstvem vnitra (33). Jedná se o „Zásady koncepce integrace cizinců na území ČR“ a „Koncepci integrace cizinců na území ČR“, které specifikovaly východiska a cíle politiky integrace cizinců a rozvoje vztahů mezi komunitami (33). Přijetím obou dokumentů se ČR již v letech 1999 – 2000 přihlásila k aplikaci doporučení Rady Evropy a ke sjednocujícímu postoji členských zemí EU v dané oblasti (33). Dále se zavázala k zajištění potřebné míry ochrany práv dlouhodobě a legálně usazených cizinců (33).

V rámci Ministerstva vnitra bylo agendou týkající se integrace cizinců pověřeno Oddělení integrace cizinců a azylantů OAMP (33). Do realizace „Koncepce integrace cizinců na území ČR“ jsou aktivně zapojena téměř všechna ministerstva. Ministerstvo vnitra zajišťovalo mezirezortní koordinaci realizace Koncepce v letech 2000 – 2003 (33). Od roku 2004 zajišťuje tuto agendu Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (33).

1.6.3. Státní integrační program

Státní integrační program je od roku 2000 zakotven v zákoně o azylu (34). Je zaměřen na pomoc azylantům při jejich začleňování do společnosti (34). Tím je kodifikována snaha státu pomoci azylantům v oblasti zajištění trvalého bydlení a výuky českého jazyka (34).

Na realizaci Státního integračního programu se podílejí i nestátní neziskové organizace, jako např. Sdružení česká katolická charita, Organizace na pomoc uprchlíkům nebo Centrum pro integraci cizinců (34).

Dokument o zařazení do Státního integračního programu s azylantem sepisují pracovníci OAMP MV, a to nejčastěji hned po udělení azylu (61). V případě, že azylant bude dočasně bydlet v integračním azylovém středisku, nemusí být do programu zařazen (61)

1.6.3.1. Integrace v oblasti bydlení

Státní integrační program v oblasti zajištění bydlení je realizován na základě usnesení vlády přijatého vždy na konkrétní rok (34). Podle zákona o azylu (č. 165/2006 Sb.) ho realizují krajské úřady formou jednorázové nabídky bydlení z prostředků státu. Výši těchto prostředků stanovuje vláda pro jednotlivé kraje na základě kvót (34). Za dobu existence Státního integračního programu došlo právě v této oblasti k největším změnám. Z původní jedné varianty, v jejímž rámci mohl azylant získat s přispěním státu nájemní byt formou nájmu bytu v majetku obce, se program rozšířil na tři varianty (34). V jejich rámci je možno získat integrační byt nejen výše uvedeným způsobem, ale také formou státního příspěvku na úhradu čistého nájemného nebo jeho poměrné části (34). Od roku 2005 se do praxe zavádí třetí možnost, kterou je získání nájemního bytu v rámci nabídky nájemních bytů pro azylanty, postavených podle programu „Podpora výstavby nájemních bytů pro rok 2005“ ministerstva pro místní rozvoj v každém roce jeho vyhlášení (34).

V přechodném období mezi udělením azylu, absolvováním jazykového kurzu a získáním integračního bytu mají azylanti možnost využít ubytování v jednom z Integračních azylových středisek, což jsou zařízení ministerstva vnitra provozovaná Správou uprchlických zařízení. Tato střediska jsou v současné době čtyři, a to v Zastávce u Brna, Jaroměři – Josefově, Hoštčích – Velenicích a v Ústí nad Labem – Předlicích. V těchto střediscích mají klienti k dispozici samostatné bytové jednotky, ve kterých platí nájem a poplatky za služby (34). Po dobu pobytu v Integračním azylovém středisku by se azylanti měli věnovat absolvování jazykových kurzů a aktivnímu vyhledávání ubytování v rámci ČR (34).

1.6.3.2. Integrace v oblasti jazyka

V rámci Státního integračního programu má každý azylant právo na bezplatný jazykový kurz (29). Zvládnutí jazyka alespoň na komunikativní úrovni je jedním ze

základních předpokladů úspěšné integrace. Jazyk je důležitý jak pro běžné situace, tak při ucházení se o zaměstnání. Žadatelé o azyl mají možnost začít s výukou již v pobytových střediscích a někteří tak skutečně činí, ale obecně lze říci, že motivace k učení jazyka je poměrně malá vzhledem k nejisté budoucnosti, kdy žadatel neví, zda v zemi azyl dostane či nikoliv (36). V momentě získání azylu se však situace značně mění a znalost jazyka se stává jednou z priorit azylantů (36).

Státní integrační program v oblasti získání znalostí českého jazyka je bezplatný a nabídka kurzu musí být azylantovi učiněna Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy nejpozději do 30 dnů ode dne nabytí právní moci rozhodnutí o udělení azylu (34).

Nabídnutý kurz je realizován prostřednictvím vzdělávací instituce, která je pověřena na základě výběrového řízení (4). Při zařazování azylantů do kurzů je realizován vstupní test jazykové úrovně (4). Výuka má probíhat ve skupinových nebo individuálních kurzech s časovou dotací 100 hodin v případě individuální výuky a 150 hodin v případě skupinové výuky s dobou trvání kurzu maximálně 10 měsíců (4). Výuka je zakončena složením závěrečné zkoušky a vzdělávací instituce vydá posluchačům po absolvování kurzu osvědčení (4). Náklady spojené s organizováním kurzů jsou hrazeny ze státního rozpočtu (4). Tato nabídka ze strany státu však platí pouze pro azylanty, ostatní cizinci, kteří chtějí absolvovat kurzy českého jazyka, si tento kurz musí hradit sami (4).

1.6.3.3. Integrace v oblasti pracovního uplatnění

Další oblast, ve které azylanti potřebují pomoci, je hledání odpovídajícího pracovního uplatnění. Nezaměstnanost v řadách azylantů je poměrně vysoká. Přístup azylantů k pracovním místům je ovlivněn jejich jazykovými schopnostmi a uznáváním jejich vzdělání v České republice (36).

Úřady práce v ČR byly vyzvány ministerstvem práce a sociálních věcí, aby všem azylantům bez rozdílu věku, kteří požádají o zprostředkování zaměstnání, nabízely

vypracování individuálního akčního plánu (28). Individuální akční plán je jednou z poradenských technik, která má přispět ke zvýšení možnosti uplatnění uchazeče o zaměstnání na trhu práce a k prevenci dlouhodobé nezaměstnanosti. Azylant může tuto možnost odmítnout (28). Pokud však projeví o tento plán zájem, bude za jeho součinnosti úřadem práce pro něj vypracován a bude povinen plnit podmínky v něm stanovené (28).

1.6.3.4. Další oblasti integrace

Z hlediska uspokojivé integrace cizinců do české společnosti je však důležité zajišťovat i další oblasti běžného života cizinců na našem území. Neméně důležitá je oblast psycho-sociální, do které patří například poskytnutí informací o základních právech a povinnostech vyplývajících ze získání postavení azylanta, pomoc v oblasti sociálního zabezpečení, informování o systému poskytování zdravotní péče atd (51). Důležité je také zaměřit se na psychický stav jedince, na pomoc při seznamování se s novou kulturou nebo na podporu při vyrovnávání se s odloučením od rodiny a přátel (51).

Jedním z důvodů, proč se integrací cizinců zabývat je fakt, že společnost může vhodnou integrací cizinců předcházet mnoha negativním jevům jako je dlouhodobá nezaměstnanost, bezdomovectví, sociální vyloučení a izolace jedinců či skupin. Kromě toho rychlá a úspěšná integrace může být pro majoritní společnost velkým přínosem, a to jak kulturním, tak také sociálním a ekonomickým.

1.7. Organizace pracující s azylanty a imigranty

Sociální pomoc a služby jsou po celou dobu azylové procedury, ale i po jejím kladném ukončení, poskytovány jednak sociálními pracovníky ve státních zařízeních (přijímací a pobytová střediska, integrační střediska), jednak sociálními pracovníky

nevládních organizací, které se v České republice zabývají touto skupinou od počátku devadesátých let minulého století (20). Rozdíl mezi sociálním pracovníkem státní a nestátní organizace je především v tom, že každá pozice umožňuje jinou míru kontroly a podpory klienta (20).

Sociální pracovníci Ministerstva vnitra pracující v azylových střediscích MV jsou v každodenním kontaktu s klienty, což je jistě pozitivní, vzhledem k tomu, že jsou s nimi denně v úzkém kontaktu, na druhé straně ale mohou těžko získávat důvěru klientů vzhledem ke své pozici zaměstnanců instituce, která rozhoduje o jejich žádosti o azyl (20). Sociální pracovníci nevládních organizací sice nedisponují pravomocemi státních zaměstnanců, ale mohou být při práci s klientem více otevření (20).

Sociální práce v NNO zahrnuje zejména sociálně-právní poradenství, poskytování materiální pomoci, doprovázení klientů (volnočasové aktivity, programy pracovní terapie, účast na preventivních programech proti rasismu a xenofobii) (26). Podle Motejlkové (2002) většina sociálních pracovníků nevládních neziskových organizací (NNO) navštěvuje azylová zařízení několikrát týdně. Podstatným přínosem je podle ní fakt, že obyvatelé azylových zařízení vstupují do kontaktu s někým zvenčí.

Vedle nevládních organizací (například Sdružení občanů zabývajících se emigranty – SOZE, Česká katolická charita), které spolupracují se SUZ na základě smluvního vztahu, působí v azylových zařízeních některé další organizace (45). Je to například Organizace pro pomoc uprchlíkům a Poradna pro uprchlíky, které zajišťují volnočasové aktivity, právní poradenství nebo také výuku českého jazyka (45).

Jednou z organizací, které se starají o uprchlíky na našem území, je také Český helsinský výbor. Jedná se o nevládní neziskovou organizaci zabývající se monitoringem lidských práv a občanských svobod v České republice (53). Byl založen v roce 1988 (53). V rámci své činnosti zřídil poradnu pro uprchlíky, která poskytuje zájemcům z řad žadatelů o azyl právní, sociální a psychologické poradenství (53). Svoji činnost poradna vykonává jak v Praze, tak i v azylových zařízeních (53).

1.7.1. Správa uprchlických zařízení

Správa uprchlických zařízení vznikla počátkem roku 1996 jako rozpočtová organizace Ministerstva vnitra (53). Jejím hlavním úkolem je zajišťovat provoz azylových zařízení MV ČR, tzn. poskytovat ubytování, stravování, sociální a zdravotní péči všem účastníkům řízení o udělení azylu a také osobám, kterým vláda ČR poskytla dočasnou ochranu (53).

Cílem Správy uprchlických zařízení je poskytovat služby tak, aby odpovídaly aktuálnímu počtu žadatelů o azyl, jejich sociální, národnostní a náboženské struktuře i dalším faktorům, které jsou v dané oblasti důležité (45). SUZ podléhá jako organizační složka státu náměstkovi ministra vnitra pro veřejný pořádek a bezpečnost (45).

Důležitou součástí činnosti SUZ je podpora bezproblémového soužití žadatelů o azyl a většinové populace (45). Aktivity jsou zaměřeny nejen na širokou veřejnost, ale také na místní samosprávy v obcích, na jejichž území jsou umístěna azylová zařízení (45). Cílem je informovat o činnosti SUZ, o běžném životě žadatelů, o udělení azylu a o prostředí, ze kterého přicházejí (45). SUZ považuje informovanost veřejnosti a komunikaci se zainteresovanými subjekty za nezbytný předpoklad rozvíjení harmonických vztahů mezi občany České republiky a žadateli o azyl (45).

Nejviditelnější činností SUZ v této oblasti je každoroční pořádání Dnů otevřených dveří v pobytových střediscích. Návštěvníci si mohou prohlédnout pobytové středisko a seznámit se s jeho fungováním (45). Přítomní pracovníci SUZ, pracovníci nevládních organizací a v neposlední řadě i žadatelé o azyl jsou připraveni poskytnout doplňující informace (45). Na organizaci a průběhu této akce se podílejí i samotní žadatelé, kteří prezentují kulturní prostředí svých zemí (ukázka lidových tanců, ochutnávky jídel národních kuchyní,...) (45). Součástí programu bývají také hudební nebo divadelní vystoupení skupin, které tvoří žadatelé o azyl (45).

1.7.2. Azylová zařízení

Předně je nutno říci, že azylová zařízení jsou budována pouze tam, kde se zastupitelstvo obce k tomuto kroku vyjádří kladně (53). Obcím je poskytován příspěvek k částečné úhradě nákladů spojených s existencí azylového zařízení v jejich katastru (53). Podle Téglá (2002) je to jeden z motivačních prostředků, který pomáhá navázat kontakt s občany i představiteli obce a je to také určité poděkování za to, že umožnili uprchlíkům pobyt na svém území.

Každé azylové zařízení na území České republiky má jinou povahu a svůj vlastní režim, ale obecně o nich platí, že všechny spadají pod Správu uprchlických zařízení.

1.7.2.1. Příjmací středisko

Příjmacím středisko je prvním místem, kterým musí projít všichni účastníci řízení o udělení mezinárodní ochrany. Tato střediska se nacházejí v obci Vyšní Lhoty a na letišti Praha-Ruzyně (6).

V zařízení se podle Téglá (2002) zajišťuje pobyt a základní životní potřeby, provádí se základní vstupní procedury a identifikační úkony, dále se zde zahajuje řízení o udělení mezinárodní ochrany (provádí Odbor azylové a migrační politiky), uděluje se vízum (Cizinecká policie) a provádí se zdravotní prohlídky včetně dodržení předepsané doby karantény.

Každý účastník řízení musí absolvovat výše zmíněné vstupní procedury. Do doby ukončení procedur není možné středisko opustit (62). Vstupní procedura trvá dva až čtyři týdny, poté účastník řízení přechází do pobytového střediska (12).

1.7.2.2. Pobytové středisko

Tato střediska se nacházejí v obcích Bělá pod Bezdězem, Stráž pod Dalekem Seč, Červený Újezd, Zastávka u Brna, Zvýšiv, Kostelec nad Orlicí, Kašava, Havířov a Bruntál (6).

Dříve byla tato střediska nazývána uprchlickými tábory.

Zařízení slouží k ubytování účastníka řízení do doby nabytí právní moci rozhodnutí o udělení azylu nebo doplňkové ochrany (62). Účastník řízení, který je hlášený k pobytu v pobytovém středisku, může podle zákona o azylu toto zařízení opouštět na dobu nejdéle 30 dnů (62). V případě, že chce opustit středisko na dobu delší než 24 hodin, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit MV (62). V oznámení musí uvést adresu, kde se bude zdržovat, a délku pobytu mimo pobytové středisko (62).

Účastník řízení může také zažádat o umožnění odstěhovat se do privátního bydlení (53). V případě, že této možnosti nevyužije, setrvává v pobytovém středisku až do okamžiku konečného rozhodnutí o udělení azylu nebo doplňkové ochrany (53). Ti, jimž byl přiznán azyl na území České republiky, se z pobytového střediska stěhují do integračního střediska (53).

1.7.2.3. Integrační azylové středisko

V současné době máme na území České republiky azylová střediska v těchto obcích – Jaroměř, Zastávka u Brna, Hošťka a Předlice (45).

Integrační azylová střediska jsou ubytovny pro osoby s uděleným azylem (33). Jedná se o umístění na přechodné období (33). Dotyčný si platí nájem, služby, a to z platu (pokud si najde zaměstnání) nebo ze sociálních dávek, které dostává a čeká zde na přidělení bytu (33).

1.8. Potřeby uprchlíků

Základním předpokladem jakýchkoli intervencí sociálního pracovníka je pochopení klientových reálných potřeb. Začínat lze od řešení dílčích problémů a postupně směřovat k vyřešení celé situace, přičemž by měl být klient co nejvíce aktivní.

Je důležité mít na paměti, že uprchlíci nepřestávají mít své základní lidské potřeby ani v novém prostředí. Vysoký komisař pro uprchlíky (1997) je definuje takto: rodinný život, soběstačnost, komunikace, lidská důstojnost, zaměstnání a identita.

Žadatelé o azyl a zpočátku i uznání uprchlíci jsou podle Matouška (2005) lidé, kteří se nacházejí v určitém životním provizoriu. Nemají se kam vrátit a mnohdy nevědí, co je v budoucnu čeká. Matoušek (2005) říká, že pokud jsou zajištěny základní potřeby klientů, mělo by být hlavní náplní sociálního pracovníka poskytování kvalitního poradenství a poskytování opory. Je-li takto dosaženo stavu, kdy klient získá jistotu, že může rozhodovat o svém životě, dá se uvažovat o úspěchu.

V ideálním případě by měla práce s uprchlíky vést k jejich integraci do české společnosti. To znamená, že na konci procesu by měl člověk mít kde bydlet, pracovat, vzdělávat se, umět český jazyk, být vyrovnán s minulostí, měl by znát českou společnost a měl by být schopen se do ní aktivně zapojit.

1.9. Sociální práce s uprchlíky a azylanty

Při sociální práci s uprchlíky mají být respektována sociokulturní a psychologická specifika klientely (12). Mezi specifika řadí Günterová (2005) jazykovou bariéru, odlišné významy gest při nonverbální komunikaci, pojetí role muže a ženy v původní společnosti a také změnu sociálního zařazení člověka – postavení uprchlíka představuje skoro nejnižší status.

V České republice se sociální práce s uprchlíky váže především na žadatele o azyl nebo azylanty žijící v pobytových nebo integračních střediscích (59). Na to, jaký přístup zvolí sociální pracovník pro práci s daným klientem, má vliv i to, v jaké fázi

azylového řízení se klient nachází nebo z jakého kulturního prostředí pochází (59). Sociální pracovník by měl klást důraz na samostatnost klienta a nevnučovat mu nevhodnou pomoc (59). Klienti se často setkali s pomocí i v jiných zemích, což může mít za následek zklamání z přehnaného očekávání (59). Proti tomu se lze bránit seznámením klienta s pracovníkovými kompetencemi a zároveň tak s klientovými reálnými možnostmi (59).

Poloniová (2002) tvrdí, že v sociální práci s uprchlíky je důležité klást důraz na důstojnost klienta, neustále vysvětlovat praktické věci, informovat o právech a povinnostech, být v kontaktu s okolním světem, pracovat na psychickém stavu klienta, dle jeho přání popřípadě nabídnout pomoc psychologa, provádět pracovní terapii a pomoci najít práci, klást důraz na výuku jazyka, rozšiřovat sociální síť.

Podle Günterové (2005) by uprchlíci neměli být stavěni do pozice obětí. Hendriks (1996) dodává, že uprchlíci jsou sice oběťmi, ale ne všichni potřebují psychologickou pomoc, tzn. rozhovory, aby se mohli vyrovnat s prožitými traumaty. Otázka aktivity a pasivity klienta je důležitá zejména v prostředí azylových zařízení, kde se po několika měsících pobytu vyvíjí táborový syndrom, což je soubor pasivity, apatie, občasná agresivita a psychosomatických obtíží (12). Bývají projevem toho, že žadatelé o azyl nemohou žít obvyklým způsobem života (12).

Hlavními problémy v práci s uprchlíky jsou podle Poloniové (2002) délka azylové procedury, omezená práva a povinnosti a tedy vzdálenost od civilizace a kontaktu s lidmi. Uspokojení základních potřeb podle ní nestačí, je nutné mít více sociálních programů, jenž udrží klienty v aktivitě. Možnost odchodu do soukromí je často spojena s prací bez povolení, dlouhé čekání na udělení občanství a neexistence rekvalifikačních programů.

Většina principů sociální práce s uprchlíky se shoduje s principy sociální práce s jakoukoli ohroženou skupinou klientů. Hlavní snaha vždy směřuje k ochraně práv a zájmů osob v obtížné situaci, k respektování jejich důstojnosti, k jejich informovanosti a zapojení jich samotných do řešení problému apod.

Jak jsem již naznačila výše, úspěšná integrace vyžaduje nejen spolupráci a snahu samotných imigrantů a uprchlíků, ale rovněž co nejrozmanitější paletu metod a přístupů

sociální práce. Pro tyto účely by měla být vytvořena řada metod určených právě pro uprchlíky a imigranty jako pro specifickou skupinu klientů.

1.9.1. Sociální práce a služby v azylových zařízeních

Správa uprchlických zařízení se má postarat, aby byly zajištěny základní životní potřeby a důstojná existence osobám, které v České republice žádají o mezinárodní ochranu, a to po celou dobu vyřizování jejich žádosti (45). Vedle poskytování ubytování, stravy, hygienických prostředků a zdravotní péče se jedná i o vzdělávání jejich dětí, nabízení volnočasových aktivit nebo psychologického a sociálního poradenství (45).

Podle Správy uprchlických zařízení (2005) se mohou účastníci řízení v jejich střediscích stravovat třikrát denně. Navíc děti do 15 let mají nárok na dvě svačiny. V některých střediscích (př. pobytové středisko Havířov) je možné individuální stravování (např. samostatné vaření), kdy klienti dostávají určitý finanční příspěvek a s ním pak hospodaří, jak uznají za vhodné (45).

Účastník řízení má až na výjimky nárok na lékařskou péči ve stejném rozsahu jako občan České republiky (45). Ve všech střediscích je k dispozici všeobecná zdravotní péče, specializovanou péči provádějí smluvní zdravotnická zařízení (45). Náklady jsou hrazeny státem prostřednictvím SUZ (45).

Někteří z účastníků řízení začnou po určitém čase přivykat pasivitě a pokládají podmínky života v azylovém zařízení za přirozené (45). Proto je důležité s klienty během jejich pobytu v zařízení pracovat a poskytovat jim přiměřené sociální služby, vnímat kulturní a sociální rozdíly v rámci jednotlivých komunit a národností a respektovat jednotlivce a postoje, které pramení z odlišného sociálně – kulturního zázemí (45).

Pro děti předškolního věku jsou zřízena ve všech azylových zařízeních dětská centra, která jsou vybaveny jako mateřské školy (45). Děti zde mají možnost osvojit si

základní hygienické návyky, učí se práci a životu v kolektivu se zřetelem na adaptaci v novém prostředí a formou hry se učí český jazyk (45).

Děti školního věku navštěvují základní školy, které se nacházejí v lokalitách jednotlivých azylových zařízení za podobných podmínek jako české děti (44). Před nástupem je nutné absolvovat kurz českého jazyka (44).

Přijímací a pobytová střediska nabízí ubytovaným klientům řadu možností, jak využít volný čas. Azylová zařízení jsou vybavena různými dílnami, knihovnami a v některých případech čajovnami (45). Klienti mají k dispozici také sportovní náčiní a hřiště (45). Sociální pracovníci při organizování volnočasových aktivit spolupracují s NNO, jejichž zaměstnanci s žadateli navštěvují kulturní akce, připravují výlety a zábavu pro děti (45). Snahou je, aby se do přípravy a realizace těchto aktivit zapojili také klienti, aby během pobytu v zařízení neztráceli schopnost samostatného jednání a pocit osobní odpovědnosti (45).

1.10. Mezinárodní projekt

S narůstajícím počtem národností usazujících se na našem území stoupá i pozornost české laické, ale především odborné veřejnosti, k řešení této problematiky. Přestože Česká republika má v práci s menšinami již patnáctiletou praxi, neexistuje podrobnější publikace se speciálními metodami určenými pro tuto skupinu klientů. To byl hlavní důvod zahájení mezinárodního projektu Leonardo da Vinci s názvem „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“, do něhož se zapojila také Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích či Sdružení českých katolických charit.

Mezinárodní projekt „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ („Integration of immigrants and refugees: toward citizenship in a democratic society“) byl přijat agenturou Leonardo da Vinci v roce 2002 (10). Projekt vznikl jako reakce na zvyšující se interetnické napětí mezi evropskými majoritami a jejich minoritami (10).

Mezi cíle projektu patří vytvoření metod sociální práce pro uprchlíky a imigranty, dále sestavení výukového programu pro studenty sociální práce, kteří budou pracovat s nově navrženou metodologií a třetím cílem je vytvoření manuálu pro dobrovolníky a sociální pracovníky, jenž budou pracovat s navrženými metodami ve své praxi (10). Cílovou skupinu, pro níž jsou tyto metody vytvořeny, představují tzv. uznání uprchlíci (v české terminologii azylanti) a imigranti, kteří žijí nebo se chtějí usadit na území ČR, Holandska a Dánska (10).

Projekt byl rozdělen do několika fází – tzv. pracovních balíčků (10). První fází projektu bylo sebrání a ohodnocení dostupné metodologie práce s uprchlíky a imigranty v jednotlivých participujících zemích (sebrání bylo uskutečněno v rámci úzké spolupráce organizací a univerzit) (10). Na tomto základě byl v rámci druhé fáze vypracován návrh metodologie sociální práce a výukového programu pro univerzity i organizace přímo pracující s cílovou skupinou (tedy s imigranty a uprchlíky) (10). Třetí fází projektu bylo hodnocení platnosti vytvořených metod a navržení případných úprav) (10). V průběhu této fáze se intenzivně pracovalo s vybranými imigranty či uprchlíky, kteří měli navrhnout, zda jsou příslušné metody vhodné či nikoliv (10). Poslední fáze projektu je věnována dokončování metodologie i výukových programů a jejich propagaci nejen v participujících zemích (10).

1.10.1. Organizace participující na projektu

Holandsko

Hanzehogeschool Groningen (koordinátor projektu)

Univerzita Hanze v Groningenu nabízí mnoho výukových programů v následujících oblastech: ekonomie, technologie, zdravotní péče, výchova a vzdělávání učitelů, sociální práce, umění a hudba (10). Hanze vytvořila speciální vzdělávací

program pro studenty – imigranty, který jim má napomoci s integrací na pracovním trhu, speciálně se zaměstnáním v neziskovém sektoru (10).

Humanita Noord (organizace pracující s imigranty a uprchlíky)

Humanita je národní sdružení, které nabízí služby v sociální práci (10). Jednou z aktivit je pomoc se začleněním nově příchozích do společnosti (10). Humanita má též široké zkušenosti se zapojováním dobrovolníků, kteří pomáhají imigrantům a uprchlíkům s hledáním jejich vlastní cesty (10).

CMO (Provinciaal Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen)

CMO podporuje instituce v sociální práci prostřednictvím poradenství, výukových programů, atd. (10).

Logger Consult

Logger Konsult je poradenská kancelář, která nabízí různé metody a výukové programy nejen pro organizace pracující s klienty, ale i pro samotné klienty (10).

Dánsko

Den Sociale Hojskole – Odense

Sociale Hojskole Odense nabízí tříletý obor sociální práce, který je zakončen bakalářským titulem (10). Cílem tohoto programu je, aby studenti přicházející do praxe byli schopni identifikovat, analyzovat a řešit sociální problémy jak v rovině individuální, tak v rovině skupinové či komunitní (10).

Česká republika

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta

Zdravotně sociální fakulta nabízí netradiční svázání zdravotní a sociální oblasti v sociální práci (10). Studenti ZSF JU v ČB absolvují přednášky a semináře v sociální práci s uprchlíky a imigranty, které by je měly připravit na náročnou práci v terénu (10).

Sdružení českých katolických charit

Sdružená českých katolických charit nabízí uprchlíkům a imigrantům sociálně právní poradenství, materiální a finanční pomoc, kulturní a volnočasové aktivity, šatníky s humanitární pomocí (10). Toto sdružení provozuje též speciální multikulturní centra, která jsou orientována na odstraňování xenofobie a diskriminace v české společnosti (10).

1.10.2. *Obecné postupy v sociální práci s imigranty a uprchlíky*

Interkulturní komunikace

Metoda „interkulturní komunikace“ představuje speciální přístup sociálních pracovníků k porozumění chování, způsobů komunikace, kulturním vzorům a zvykům lidí přicházejících z různého kulturního prostředí (10). Klient i sociální pracovník se vzájemně v průběhu komunikace učí rozdílům a shodám podmíněných odlišným kulturním nazíráním na realitu (10). Metoda představuje přístup, který Ivey et al. (2002) nazval „multikulturní empatií“, jenž je základním předpokladem pro práci s tímto typem klientů (10).

Podle Dvořákové (2006) předpokládá tato metoda aktivní zájem sociálního pracovníka o jiné kultury (měl by např. projevit zájem naučit se několik slov v mateřském jazyce klienta). Sociální pracovník praktikující tuto metodu by měl mít dále podle Dvořákové (2006) alespoň základní povědomí o rozdílech v chování,

zvyčích a tradici podmíněných kulturou mateřské země klienta. Zároveň si musí být vědom vlastních kulturních hodnot a zvyků, které by mohly ovlivnit práci s klientem, vlastních předsudků a stereotypů týkajících se jiných kultur a předsudků, které by mohly ovlivnit klientovu snahu začlenit se do nové společnosti (tzn. seznamovat klienta s možnými problémy, s nimiž se může setkat) (10).

„Interkulturní komunikace“ tvoří základní pilíř pro vedení rozhovoru s klienty pocházejícími z jiného sociokulturního prostředí (10). Podstatou tohoto procesu je vzájemné odhalování neshod, případně nedorozumění podmíněných jinou kulturní zkušeností (10).

Aktivní zdolávání diskriminace

Přestože dnes diskriminaci chápeme spíše ve smyslu negativním, Dvořáková (2006) ve svém příspěvku z mezinárodní vědecké konference v Opavě uvádí, že ve skutečnosti je důležitou pomůckou pro orientaci ve světě, v němž žijeme. Diskriminace v negativním smyslu však přináší problémy, jejichž řešení je nutné hledat na úrovni regionální, národní i mezinárodní. I přesto, že žijeme ve třetím tisíciletí, nemůžeme tvrdit, že naše společnost není diskriminační.

Metoda „aktivní zdolávání diskriminace“ představuje aktivní přístup sociálních pracovníků zaměřený na různé roviny společnosti – na rovinu individuální a regionální, popř. národní (10). To ovšem znamená, že sociální pracovníci budou mít povědomí o různých formách a projevech rozličných typů diskriminace tak, aby proti nim byli schopni aktivně zasahovat, případně je zmírňovat (10).

Z hlediska národní a regionální úrovně praktikuje podle Dvořákové (2006) sociální pracovník tuto metodu sledováním regionální i státní politiky, a to především zda mají výše uvedené vhodné cíle a programy určené ke snížení diskriminace, zda je princip nediskriminace obsažen ve všech právních dokumentech, či jaké jsou mechanismy pro obranu konkrétních osob před diskriminací. Je zároveň nezbytné znovu definovat nové formy diskriminace, neboť ty se mění s vývojem společnosti (10). Přestože snaha definovat tyto nové formy diskriminace spadá především do oblasti

sociálního výzkumu, sociální pracovník by měl tyto nové formy aktivně vyhledávat (provádění monitoringu) (10).

Působení sociálního pracovníka proti diskriminaci na individuální úrovni zahrnuje především přípravu interkulturních setkání jako prostoru pro vzájemné poznávání, podněcování k aktivnímu setkávání lidí různých kultur v nejbližším okolí (budování sousedských vztahů) nebo prezentování pozitivních vzorů z řad minorit a etnických skupin v médiích (10). Důležitou součástí této metody na individuální úrovni je však také aktivní vyhledávání těch, kteří mohou být oběti diskriminace, neboť tyto oběti jsou většinou příslušníci z nějakého důvodu oslabených skupin, a nelze tedy očekávat, že budou schopni samostatně vést boj proti diskriminaci nebo dokonce svůj soudní spor v této věci (10).

„Aktivní zdolávání diskriminace“ představuje vnitřní boj, který každý sociální pracovník musí vést sám se sebou (se svými předsudky a stereotypy). Tato metoda je tedy úzce provázána s metodou předchozí - s „interkulturní komunikací“ (10).

1.10.3. Konkrétní metody sociální práce s imigranty a uprchlíky

Individuální rozhovor, první kontakt s uprchlíkem či imigrantem

Vedení prvotního rozhovoru má samozřejmě sledovat většinu již navržených pravidel pro rozhovor v sociální práci (10). Cílem rozhovoru s uprchlíkem či imigrantem je výměna důležitých informací a analýza klientových potřeb (10). Rozhovor by se tedy měl týkat následujících oblastí: vzdělání, zaměstnání, jazykových zkušeností, sociálních kontaktů, praktických znalostí, osobní a rodinné situace (10). Měl by trvat maximálně hodinu v prostředí příjemném jak pro sociálního pracovníka tak i pro klienta (10). Výše vyjmenované oblasti by měly být diskutovány ve třech časových rovinách – minulosti, přítomnosti a budoucnosti (z hlediska přání klienta) (10).

Pro usnadnění této metody využívají sociální pracovníci formulář „Individuální rozhovor s uprchlíkem či imigrantem“.

Sociální pracovník by měl mít dále připraveny základní informace o nové zemi, které by klientovi usnadnily orientaci a uspokojování základních potřeb (10). Dvořáková (2006) doporučuje mít tyto informace v brožurách volně pro klienty dostupných a v jejich mateřských jazycích. Pro Českou republiku je možné tyto informace nalézt na serveru www.domavcr.cz.

Rozšíření prvotního rozhovoru

Imigranti či uprchlíci bývají často lidé tzv. „vykořenění“ (10). Je tedy nutné pomoci jim znovu s hledáním a vytvářením nových kořenů, ať už jde o kořeny rodinné, sociální či pracovní (10). Cílem této metody je tedy znovu v klientovi objevit získané znalosti, dovednosti a schopnosti, které získal v zemi svého původu (10).

Úloha sociálního pracovníka v této metodě spočívá podle Dvořákové (2006) v hledání klientova potenciálu (jakéhokoliv) a v pomoci znovu navázat na jeho původní sociální pozici. Pro co nejlepší výsledky této metody bylo vytvořeno několik nástrojů. Jedná se o bodování vlastních schopností, dovedností a znalostí nebo vytvoření vlastního životopisu a seznamu důležitých slov. Tyto nástroje mají pomoci klientovi v sebevyjádření a nepřímo tak i k usnadnění práce sociálního pracovníka (10).

Vytváření sítě kontaktů (networking)

Uprchlíci a imigranti přicházející do nové země ztrácí svá původní přátelství a známosti (10). Je tedy velmi důležité pomoci klientovi s navázáním nových kontaktů (nejen pracovních, ale i sociálních) (10). Vytvoření sítě kontaktů má reagovat na analýzu potřeb, přání a požadavků klienta a má svůj vlastní časový rozvrh (10). Sám klient by měl definovat problematické okruhy, v nichž cítí, že má nedostatek kontaktů, což přispívá k neuspokojování jeho potřeb (10).

1.10.4. Sociální práce s klientem trpícím post-traumatickou stresovou poruchou

Negativní zkušenosti, pro které často uprchlíci opouštějí svou zemi, mohou být někdy tak silné, že se u klienta vyvine post-traumatická stresová porucha. Ta je označována jako normální reakce na nenormální situaci (13).

První podmínkou pro práci s tímto typem klientů je dobrá znalost projevů této poruchy a schopnost rozeznat její symptomy (10). Dobrá spolupráce s psychologem je v tomto případě nezbytná (10).

Typickým znakem přežití je podle Záškodné (2000) vědomí, že jich z rodiny přežilo jen málo, a trpí tak pocity viny, že přežili. Navíc tím dochází ke ztrátě užších citových a sociálních vazeb. Objevuje se kolísání nálad, podrážděnost, agrese, deprese, otupělost, neschopnost mít radost, neschopnost se soustředit, nevykonnost (67). Trpí pocity bezcennosti, nesmyslností další existence, prázdnotou a odcizením (67).

Důstojné zacházení může pomoci překonat minulé zážitky, proto by tito jedinci by neměli být ukvapeně považováni za oběti (67). Jsou sice oběti, ale ne bezmocné (67). Někteří dokáží zpracovat traumatickou zkušenost vlastními silami, proto je důležité posilovat v člověku to, co zůstalo zdravé (67). Je potřeba dát příležitost, aby o své minulosti mluvili a vyjádřili pocity týkající se minulosti, ale také je povzbuzovat směrem k budoucnosti (67).

a) Vytvoření atmosféry plné důvěry a otevřenosti

Klient musí mít pocit, že může se sociálním pracovníkem hovořit o svých problémech a pocitech (10). Prvotním úkolem sociálního pracovníka je tedy získání klientovy důvěry (10).

b) Vysvětlení symptomů PTSD a dalších reakcí na abnormální situace

Mnoho klientů nemusí porozumět svým reakcím, protože se snaží negativní abnormální situaci zatlačit do pozadí a zapomenout na ní (10). Je tedy na sociálním pracovníkovi, aby byl schopen identifikovat symptomy a podat klientovi vysvětlení

(důvody agresivity, nepřátelství, sebepoškozování, izolace atp.) (10). Klienti musí vědět, že se za své chování nemusí stydět (10).

c) Učení vyjádřit a pojmenovávat své pocity

Každý člověk má někdy obtíže vyjádřit své problémy či pocity, a to i v případě, že má možnost k tomu využít svůj mateřský jazyk (10). Jaké problémy potom provázejí uprchlíka či imigranta, který jazykem nové země nevládne, nebo alespoň ne tak dobře, aby byl schopen mluvit podrobně o svých niterných pocitech (10).

Dalším problémem je nechuť obětí válek a dalších hrůz hovořit o svých pocitech (10). Je tedy nezbytné se klienta ptát, pokud se chová agresivně, jak si své chování vysvětluje (10). Sociální pracovník by měl působit jako zrcadlo pro klienta a pomoci mu odhalit spouštěcí mechanismy pro dané chování – bez toho, aby se znovu vyvolal traumatizující zážitek (10).

d) Pomoc s identifikací spouštěcích mechanismů

Schopnost vyjádřit pocity a prožívání může pomoci odhalit čas a příčinu, kdy se tyto reakce objevují (10). Spouštěcími mechanismy mohou být vizuální, zvukové zážitky, vůně, chutě, fyzické kontakty, atp. (10). Je tedy významné být pozorný k okolnostem, které by mohly znovu vyvolat traumatizující zážitek (10).

e) Vysvětlení dalších přidružených projevů PTSD

To, aby byl klient i sociální pracovník schopen porozumět celistvosti problematiky PTSD, je nezbytné, aby dobře znal i další přidružené projevy (10). Mezi ně patří sebeobviňování, zdrcující představy o světě, náladovost, závislost, impulzivní chování, somatické obtíže, přehnaná aktivita, úzkost ze smrti, opakování traumatu, sebepoškozování, změny v osobnosti a další (10).

f) Spolupráce s dalšími rodinnými příslušníky a odborníky (psychologem)

Je nadmíru důležité spolupracovat s ostatními členy rodiny a pomoci jim pochopit změnu v chování otce, matky, dítěte, atp. (10). V případě, že rodiče trpí PTSD

a mají např. agresivní projevy, mohou dětem dávat „špatný“ příklad, jak řešit problémy (děti se mohou chovat antisociálně, agresivně, protože to vidí doma) (10).

1.11. Sociální pracovník v kontaktu s imigrantem a azylantem

Sociální práce s imigranty a uprchlíky se liší od ostatních metod sociální práce tím, že vyžaduje od sociálních pracovníků speciální znalosti a dovednosti. Sociální pracovníci musejí mít povědomí o politické, sociální i ekonomické situaci v různých zemích původu svých klientů, musejí znát kulturní hodnoty, normy a vzorce chování, které se odlišují od jejich vlastních, v takové míře, aby zabránili neporozumění si (10). Zároveň musejí mít dobře zmapovány možnosti integrace cizinců v regionu (měli by tedy působit na regionální politiky v rámci případných změn ve prospěch úspěšné integrace „nově příchozích“) (10).

Sociální pracovník se již při prvním kontaktu s uprchlíky dostává na nejistou půdu – kde začít, zda daný úkol zvládne, s čím musí počítat a co všechno musí vědět (14). Často může být pro svého klienta jediným kontaktem s novým světem, ve kterém se ocitá (12). Pracovník musí působit jako prostředník mezi klientem a českou společností reprezentovanou úředníkem, sousedem nebo někým jiným (12). Sociální pracovník musí mít na paměti, že uprchlíci jsou lidé, kteří často prožili hrůzné události a zanechali za sebou celý svůj svět (14). Jak píše Hendriks (1996), přicházejí do odlišné společnosti, která na ně nečeká s otevřenou náručí a není jednoduché pro ně najít místo, kde by se mohli cítit dostatečně bezpečně. Jejich pobyt je po dlouhou dobu nejistý, stejně jako jejich budoucnost (14).

Mezi schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků věnujících se imigrantům a uprchlíkům patří, jak uvádí ve své disertační práci Dvořáková (2005), schopnost vést počáteční rozhovor společně s překladatelem, pokud je to nezbytné pro vzájemné porozumění, schopnost posílit klienta v jeho snaze řešit své problémy (princip aktivní participace), schopnost využít dosavadních znalostí klienta, jeho pracovních dovedností

a získaného vzdělání ve prospěch nalezení nové práce, rekvalifikace či dalšího vzdělávání.

Podle Dvořákové (2005) by měl být sociální pracovník schopen rozeznat signály post-traumatické stresové poruchy, měl by umět vytvořit síť sociálních i profesionálních kontaktů důležitých pro uspokojení sociálních potřeb klienta – tzv. networking, musí být schopen aktivně bojovat proti všem formám diskriminace a xenofobii. Dříve než však vůbec začne pracovat kulturou cizí, měl by si nejprve uvědomit a poznat vlastní kulturu, její hodnoty, normy a předsudky (9).

1.12. Syndrom vyhoření

Sociální pracovníci pracující s lidmi s traumatickými zážitky jsou vystaveni nebezpečí burn – out (vyhoření). Objevuje se u mnoha lidí pracujících v pomáhajících profesích (24). Má škodlivé následky nejen pro své oběti, ale způsobuje i zhoršení kvality poskytovaných služeb (24).

Hendriks (1996) popisuje tento syndrom jako situaci, kdy se po určitém čase někteří sociální pracovníci cítí deprimovaní, znavení a nemotivovaní. Mají také různé fyzické problémy a jejich soucit se mění v cynický a ziskuchtivý postoj vůči klientům. Vyčerpání, pasivita a zklamání ve smyslu burnout syndromu se dostavuje jako reakce na převážně pracovní stres (19). Vzniká stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků (19).

Vyhoření se jako diagnóza dává do souvislosti s profesemi, které pracují s lidmi. K vyhoření ovšem mají blízko také ti, kdo v jakékoli práci hledají smysl života, jsou perfekcionisté, i lidé mimořádně empatičtí, nadšení nebo trpící mesiášským komplexem (18).

Příznaky můžeme podle Kebzy a Šolcové (2003) rozdělit podle úrovní, v nichž se projevují. V první řadě se jedná o úroveň psychickou. Zde dominuje pocit celkového, především pak duševního vyčerpání spolu s výrazným poklesem až ztrátou motivace, utlumení kreativity, iniciativy a invence, redukce činnosti na rutinní postupy,

přesvědčení o postradatelnosti až bezcennosti, prožitek nedostatku uznání, projevy negativismu, cynismu a hostility ve ztahu ke klientům, depresivní ladění, pocity smutku, frustrace a beznaděje, apod.

Jako další oblast, v níž se projevují příznaky burn-out syndromu, uvádí Kebza (2003) úroveň fyzickou, kde se dostavuje celková únava organismu, apatie a ochablosti, rychlá unavitelnost, vegetativní obtíže všeho druhu (bolesti u srdce, zažívací a dýchací obtíže, bolesti hlavy). Neméně závažné je v této oblasti zvýšené riziko závislostí všeho druhu.

Na úrovni sociálních vztahů se objevuje výrazná tendence redukovat kontakt s klienty a s kolegy, nízká empatie a především nechť k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí (19).

Rizikovými faktory syndromu vyhoření jsou především chronický stres, neschopnost relaxace, vysoké požadavky na pracovní výkon, monotonie a nízká autonomie pracovní činnosti, vysoká empatie a zájem o druhé a zároveň nízká asertivita, vysoký perfekcionismus a odpovědnost, přesvědčení o neadekvátním společenském uznání a ekonomickém hodnocení vykonávané profese a mnoho dalších (19).

Jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření je odborně prováděná pravidelná supervize (55). Slouží jako nástroj pravidelného očištění od zbytků myšlenek a emocí, které v hlavě uvíznou, ale rovněž slouží dalšímu osobnímu a profesnímu rozvoji (55).

2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

2.1. Cíl práce

Cílem diplomové práce je zmapovat používané metody sociální práce s žadateli o azyl, imigranty a azylanty v organizacích pracujících s těmito klienty a pokusit se navrhnout možnosti inovace stávající metodiky.

2.1.1. Dílčí cíl

Zmapovat používané metody sociální práce s žadateli o azyl, imigranty a azylanty v organizacích působících ve dvou největších městech České republiky – v Praze a Brně a porovnat situaci v obou regionech.

2.2. Hypotézy

Hypotéza č. 1: Sociální pracovníci nemají dostatek metod k naplnění potřeb klientů.

Hypotéza č. 2: Klienti považují naplnění svých potřeb za nedostatečné.

Hypotéza č. 3: Organizace pracující s žadateli o azyl, azylanty a imigranty praktikují aktivity k zabránění vzniku syndromu vyhoření u svých pracovníků.

3. METODIKA

3.1. Použité metody

Jako technika sběru dat byl použit strukturovaný dotazník, který jsem zpracovala na základě svých postřehů z praxe, z přednášek a z dostupné literatury. Vzhledem k hypotézám byly vypracovány dotazníky dva, jeden pro sociální pracovníky pracující s uprchlíky a azylanty (Příloha 1), druhý pro samotné klienty (Příloha 2). Dotazníky byly zcela anonymní.

Dotazník pro pracovníky obsahoval celkem 29 otázek, z toho 12 uzavřených (otázky č. 1, 3, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 27, 28), 6 polootevřených (otázky č. 9, 10, 11, 14, 22, 24) a 11 otevřených (otázky č. 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 15, 23, 29). Otázky v úvodu dotazníku se týkaly věku, pohlaví, nejvyššího dosaženého vzdělání, délky praxe v oboru, průměrného měsíčního počtu klientů na jednoho pracovníka a nejčastější národnosti klientů. Další otázky byly zaměřeny na formu a rozsah služeb, které jsou migrantům a azylantům poskytovány, na podávání a dostupnost informací ze strany sociálních pracovníků, spolupráci s jinými odborníky a na metody sociální práce, které pracovníci organizací při své práci používají. V druhé části dotazníku jsou otázky týkající se syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Ty se především snaží zjistit, zda pracovníci tímto syndromem trpí a zda jsou na jejich pracovišti zavedena opatření proti tomuto syndromu.

Dotazník pro klienty zahrnoval 26 otázek, z toho 11 uzavřených (otázky č. 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 24, 26), 10 polootevřených (otázky č. 3, 6, 7, 8, 9, 17, 19, 20, 21, 23) a 5 otevřených (otázky č. 2, 4, 5, 22, 25). Informační otázky zahrnovaly opět věk a pohlaví respondentů, jejich nejvyšší dosažené vzdělání, dále pak jejich národnost a délku jejich pobytu v České republice. První část dotazníku pro klienty je zaměřena na možnosti a služby, které jsou klientům organizacemi nabízeny, jakou formou jsou tyto služby a informace poskytovány, frekvenci jejich využívání a hodnocení klienty. Druhou část dotazníku tvoří otázky z okruhu xenofobie a diskriminace, a to ať ze strany sociálních pracovníků, tak ze strany české veřejnosti.

Pro vyhodnocení otevřených otázek byly vytvořeny intervaly odpovědí.

Dotazník byl poskytnut 17 státním a nestátním organizacím pracujících s migranty, azylanty a cizinci, a to buď poštovní zásilkou, nebo osobním doručením.

Dílním cílem výzkumu bylo zmapovat používané metody sociální práce v organizacích působících v Praze a v Brně a porovnat situaci v těchto dvou regionech. Pro naplnění tohoto cíle byly použity dotazníky navrácené z pražských a brněnských organizací, a to dotazníky určené sociálním pracovníkům. Z Prahy se z celkového počtu 21 zaslaných dotazníků navrátilo 16 vyplněných dotazníků (76% návratnost) a z Brna ze 16 zaslaných 9 vyplněných (56% návratnost).

K účelu porovnání těchto dvou regionů byly použity především otázky č. 15 a 16, ale z hlediska zajímavosti také otázky č. 12 a 14. Odpovědi na tyto otázky jsou procentuelně zpracovány a porovnány v Tabulce 7 – 10.

3.2. Charakteristika zkoumaného souboru

Zkoumaný soubor tvoří pracovníci státních a nestátních organizací pracujících s cizinci, migranty a azylanty a jejich klienti, tedy cizinci, migranti a azylanti. Jediným kritériem byla účast na fungování organizace tohoto typu, a to buď z pozice pracovníka, nebo z pozice klienta.

3.3. Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl tvořen jedinci (pracovníky státních a nestátních organizací pracujících s cizinci, migranty a azylanty a jejich klienty), kteří byli do výzkumu vybráni tzv. negativním samovýběrem. To znamená, že respondentem se z těchto jedinců stal pouze ten, kdo byl ochoten vyplnit nabídnutý dotazník.

Imigrant je podle dané definice každý člověk, který překročí hranice a zůstává v jiné zemi déle než rok. Pro účely tohoto výzkumu se však imigrantem rozumí rovněž jedinec, který žije na území České republiky kratší dobu než jeden rok a který vyvíjí snahu se integrovat do české společnosti s cílem začít zde svůj nový život. Důvodem je

fakt, že téměř polovina respondentů (klientů) v dotazníku udává, že na území České republiky žijí po kratší období než jeden rok.

Výzkum proběhl v období leden až březen 2007. Zúčastnilo se ho celkem 61 respondentů, z toho 27 sociálních pracovníků a 34 klientů. S žádostí o vyplnění dotazníků byly osloveny tyto organizace:

1. Poradna pro integraci, Praha 1
2. BERKAT, o. s., Praha 2
3. META, o. s., Praha 2
4. Centrum pro integraci cizinců, Praha 3
5. OPU, Praha 7
6. Mezinárodní organizace pro migraci, Praha 7
7. Poradna pro uprchlíky, Praha 8
8. Sociálně – právní poradna pro cizince v nouzi, Brno
9. Komunitní centrum, Brno
10. OPU, Brno
11. TRIADA – poradenské centrum, Brno
12. Diecézní charita – poradna pro uprchlíky, České Budějovice
13. Integrační azylové středisko Předlice, Ústí nad labem
14. Integrační azylové středisko Jaroměř
15. Integrační azylové středisko Havířov
16. Integrační azylové středisko Zastávka u Brna
17. Integrační azylové středisko Stráž pod Ralskem

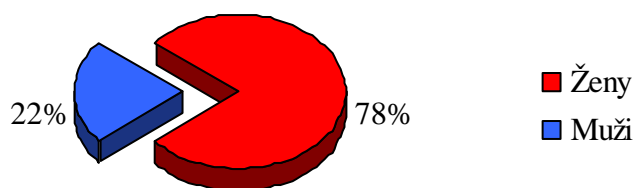
Celkem bylo rozesláno 170 dotazníků, z toho 51 dotazníků určených sociálním pracovníkům a 119 dotazníků určených klientům. Jedné organizaci byly vždy doručeny 3 dotazníky pro sociální pracovníky a 7 dotazníků pro klienty, neboť se předpokládá mnohonásobný početní převis klientů nad pracovníky v každé z uvedených organizací. Zpět se vrátilo 61 dotazníků (27 vyplněných sociálními pracovníky a 34 klienty). Z toho

plyne 54% návratnost u dotazníku určeného sociálním pracovníkům a 29% návratnost u dotazníku určeného klientům.

4. VÝSLEDKY

4.1. Interpretace výsledků dotazníku pro sociální pracovníky

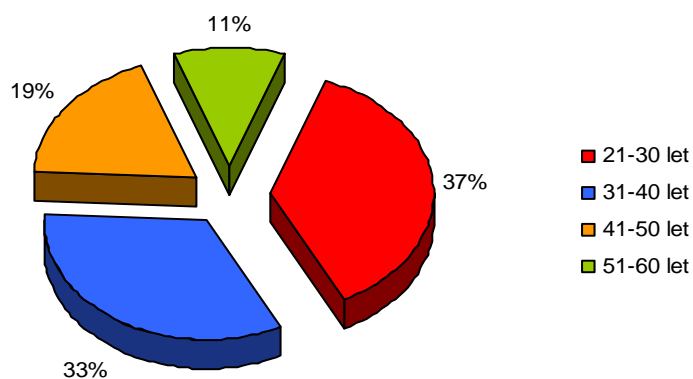
Graf 1: Struktura dotazovaných dle pohlaví (v %), (k otázce č. 1)



Zdroj: vlastní výzkum

Výzkumu se zúčastnilo celkem 27 respondentů, z toho 21 (78 %) žen a 6 mužů (22 %).

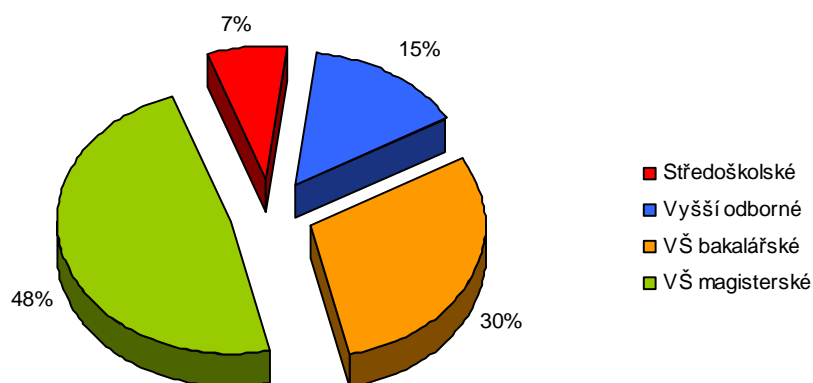
Graf 2: Věková kategorie respondentů (v %), (k otázce č. 2)



Zdroj: vlastní výzkum

10 (37 %) respondentů uvedlo svůj věk v rozmezí 21-30 let, 9 (33 %) respondentů je ve věku 31-40 let, 5 respondentů (19 %) v rozmezí 41-50 let a 3 respondenti (11 %) jsou ve věku 51-60 let.

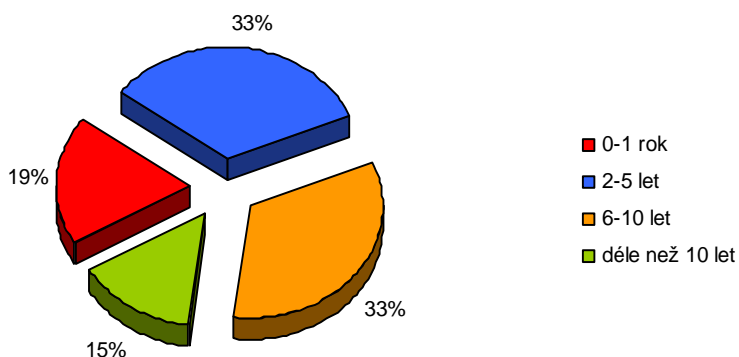
Graf 3: Stupeň vzdělání respondentů (v %), (k otázce č. 3)



Zdroj: vlastní výzkum

Pouze 2 respondenti (7%) mají nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské s maturitou, 4 respondenti (15%) mají nejvyšší dosažené vzdělání vyšší odborné, 8 (30%) respondentů má vysokoškolské vzdělání bakalářské a 13 (48%) respondentů má vysokoškolské vzdělání magisterské.

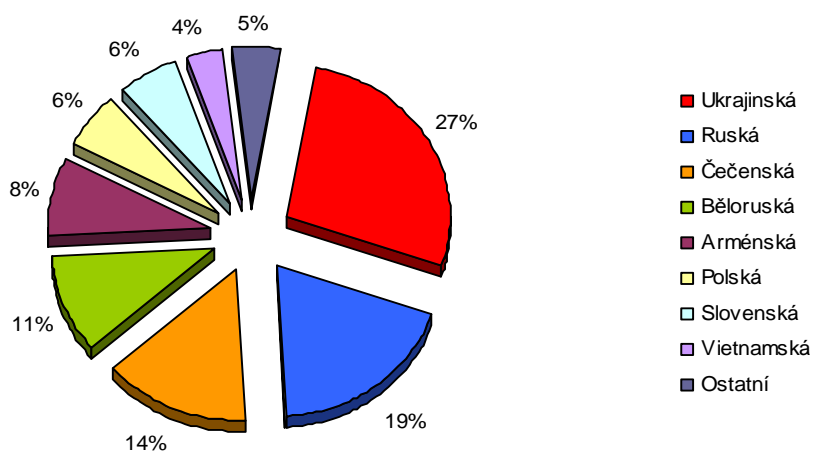
Graf 4: Délka praxe v oboru (v %), (k otázce č. 4)



Zdroj: vlastní výzkum

Délku své praxe v oblasti práce s azylanty a migranty do jednoho roku uvedlo 5 respondentů (19 %). 9 (33 %) respondentů uvedlo délku své praxe v rozmezí 2 – 5 let, 9 (33 %) respondentů pracuje v této oblasti v rozmezí 6 – 10 let. Praxi delší 10 let uvedli 4 respondenti (15 %).

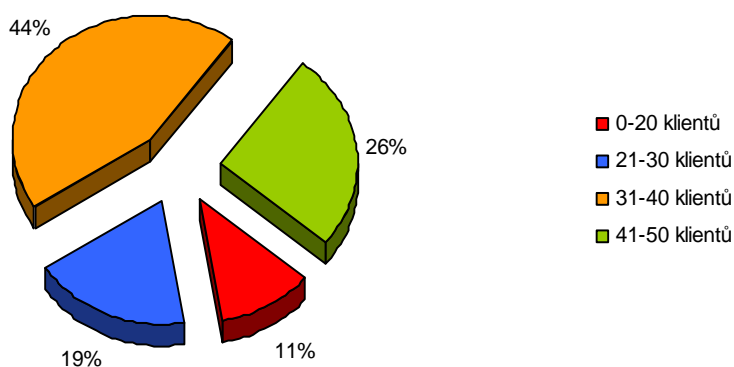
Graf 5: Nejčastější národnost klientů (v %), (k otázce č. 5)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (84) byla 23 krát (27 %) uvedena národnost ukrajinská, 16 krát (19 %) národnost ruská, 12 krát (14 %) národnost čečenská, 9 krát (11 %) běloruská, 7 krát (8 %) národnost arménská, 5 krát (6 %) národnost polská, 5 krát (6 %) národnost slovenská, 3 krát národnost vietnamská (4 %) a 4 odpovědi (5 %) spadají do oblasti ostatní.

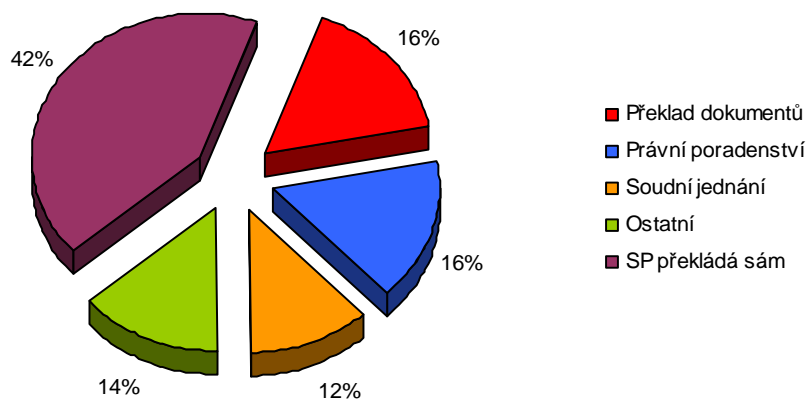
Graf 6: Počet klientů v měsíci (v %), (k otázce č. 6)



Zdroj: vlastní výzkum

3 (11 %) respondenti se věnují měsíčně maximálně 20 klientům. 5 (19 %) respondentů pracuje měsíčně s 21-30 klienty, 12 respondentů (44 %) až s 31-40 klienty a celých 7 respondentů (26 %) odpovědělo, že měsíčně pracuje s 41-50 klienty.

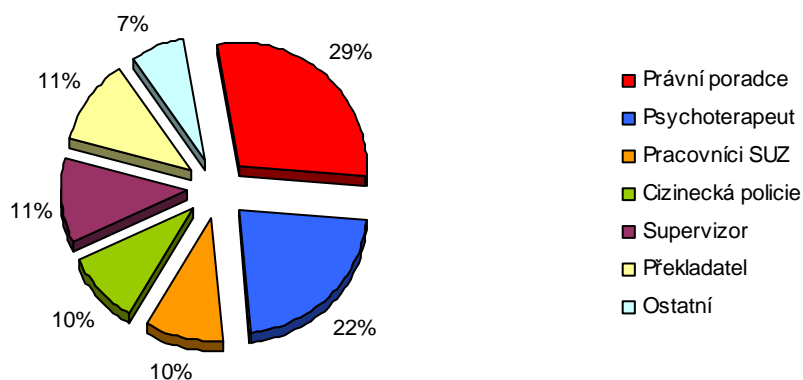
Graf 7: Využití služeb překladatele (v %), (k otázce č. 7)



Zdroj: vlastní výzkum

Služby překladatele jsou z celkového počtu odpovědí (43) využívány z 16 % (7) při překladu dokumentů, z 16 % (7) při právním poradenství, z 12 % (5) při soudních jednáních, 14 % odpovědí (6) spadá do okruhu ostatní služby a 42 % (18) sociálních pracovníků uvedlo, že překladatele nepotřebuje, protože jazyk ovládá sám.

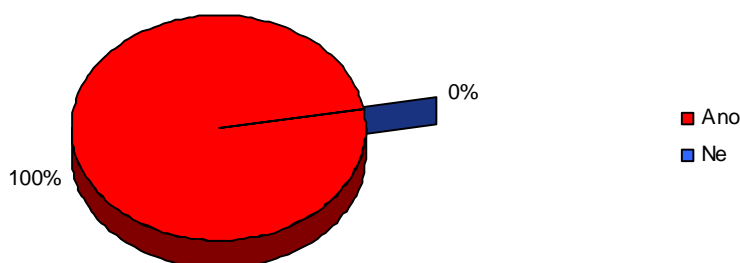
Graf 8: Spolupráce s dalšími odborníky (v %), (k otázce č. 8)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (72) byl ve 29 % (21) uveden jako další odborník, se kterým respondenti spolupracují, právní poradce, ve 22 % (16) psychoterapeut, v 10 % (7) pracovníci SUZ, v 10 % (7) pracovníci Cizinecké policie, v 11 % (8) supervizor, v 11 % (8) překladatel a v 7 % (5) se jednalo o ostatní odborníky.

Graf 9: Poskytování informací v rodném jazyce (v %), (k otázce č. 9)



Zdroj: vlastní výzkum

Všech 27 respondentů (100 %) uvedlo, že svým klientům poskytuje informace v jejich rodném jazyce.

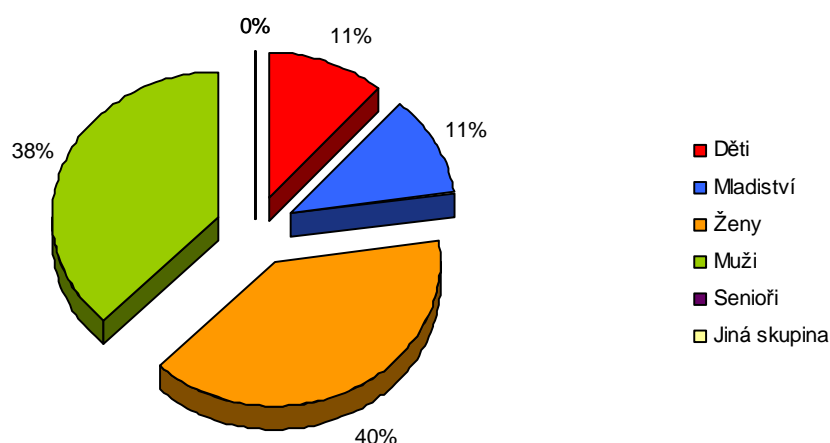
Tabulka 1: Způsob poskytování informací v rodném jazyce (k otázce č. 9)

Forma	Počet odpovědí	v %
Od pracovníků organizace	19	41 %
Prostřednictvím překladatelů	7	15 %
Prostřednictvím brožur a letáků	15	33 %
Jinou cestou	5	11 %
Celkem	46	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (46) poskytují informace v rodném jazyce z 41 % (19) sami pracovníci organizace, z 15 % (7) jsou tyto informace poskytovány prostřednictvím překladatelů, z 33 % (15) prostřednictvím brožur a letáků a 11 % (5) odpovědí spadá do oblasti jiné cesty podávání informací.

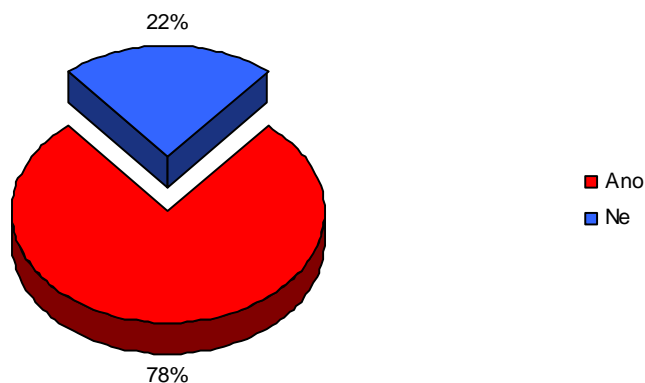
Graf 10: Zaměření činnosti na určitou skupinu klientů (v %), (k otázce č. 10)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (53) uvedlo 11 % (6) respondentů, že svou činnost zaměřuje na děti, stejný počet respondentů 11 % (6) uvedl mladistvé, 40 % (21) zaměřuje svou činnost na ženy, 38 % (20) respondentů odpovědělo, že se jejich činnost zaměřuje převážně na muže. Odpověď „senioři“ a „jiná skupina“ nevyužil žádný z respondentů.

Graf 11: Pořádání aktivit zaměřených na seznamování veřejnosti s různými kulturami (v %), (k otázce č. 11)



Zdroj: vlastní výzkum

21 respondentů (78 %) uvedlo, že aktivity tohoto druhu pořádá, zatímco 6 respondentů (22 %) odpovědělo na tuto otázku záporně.

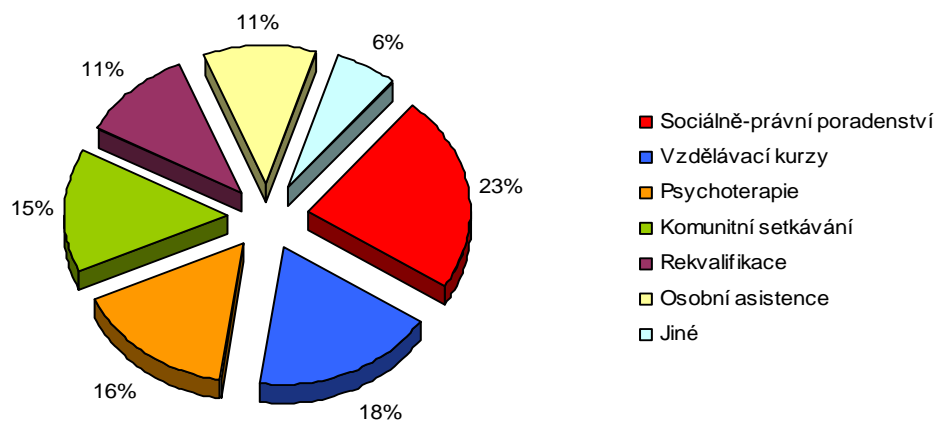
Tabulka 2: Frekvence těchto aktivit (k otázce č. 11)

Frekvence	Počet odpovědí	v %
1x – 2x týdně	15	55 %
1x – 2x měsíčně	8	30 %
1x – 2x ročně	4	15 %
Celkem	21	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku četnosti aktivit zaměřených na seznamování veřejnosti s různými kulturami odpovědělo 55 % (15) respondentů 1x – 2x týdně, 30 % respondentů (8) odpovědělo 1x – 2x měsíčně a 15 % respondentů (4) udalo jako nejvýstižnější odpověď na tuto otázku 1x – 2x ročně.

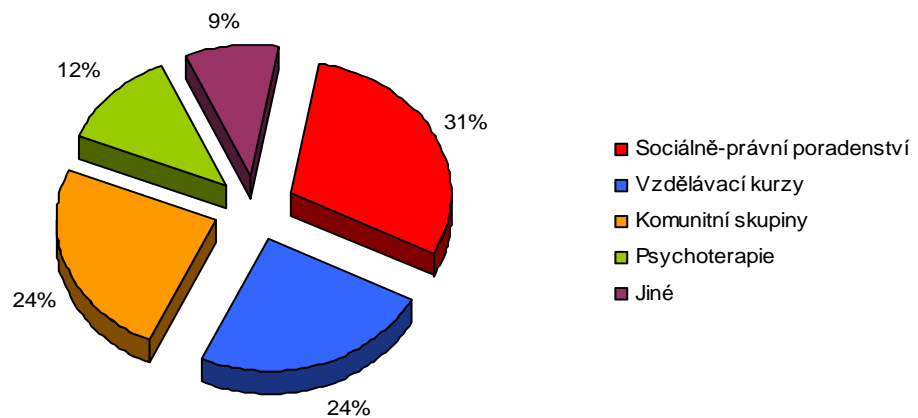
Graf 12: Poskytované služby (v %), (k otázce 12)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (117) uvedlo 27 (23 %) respondentů sociálně-právní poradenství, 21 (18 %) respondentů vzdělávací kurzy, 19 (16 %) respondentů psychoterapii, 17 (15 %) respondentů komunitní setkávání, 13 (11 %) respondentů rekvalifikaci a 13 (11 %) osobní asistenci. 7 (6 %) odpovědí spadá do kategorie „jiné“.

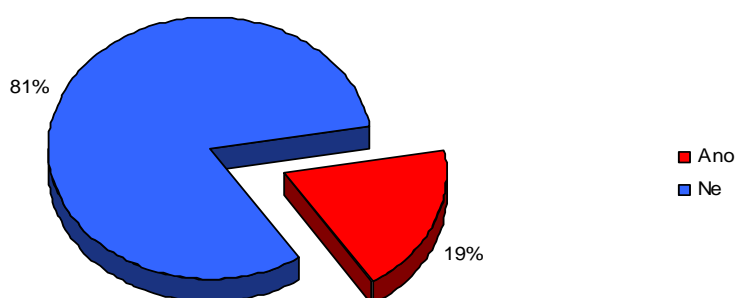
Graf 13: Nejčastěji klienty využívané služby (v %), (k otázce č. 13)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (74) využívají klienti nejčastěji sociálně-právní poradenství 31 % (22), za ním v četnosti následují vzdělávací kurzy 24 % (18) společně s komunitními skupinami 24 % (18). Dále klienti nejčastěji využívají psychoterapie 12 % (9), a 9 % (7) spadá do kategorie „jiné“.

Graf 14: Názor na síť služeb (v %), (k otázce č. 14)



Zdroj: vlastní výzkum

5 (19 %) respondentů se domnívá, že síť služeb poskytovaných v ČR migrantům a azylantům je dostatečná. 22 (81 %) respondentů je opačného názoru.

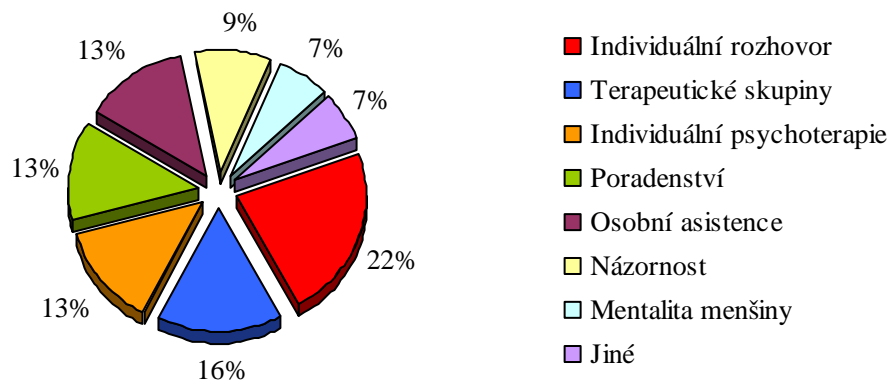
Tabulka 3: Postrádané služby (k otázce č. 14)

Služby	Počet	v %
Podporované zaměstnávání	17	39 %
Zajištění bydlení	15	35 %
Občanské poradny	5	12 %
Podpora rodin	4	9 %
Jiné	2	5 %
Celkem	26	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu 43 odpovědí uvedlo 17 (39 %) respondentů, že by uvítalo zvýšení péče v oblasti podporovaného zaměstnávání, 15 (35 %) uvedlo zajištění bydlení, 5 respondentů (12 %) postrádá občanské poradny, 4 respondenti (9 %) žádají větší podporu rodin a 2 odpovědi (9 %) spadají do oblasti „jiné“. Obecně se pracovníci shodují na malém počtu služeb, které by vedly k lepší integraci klientů.

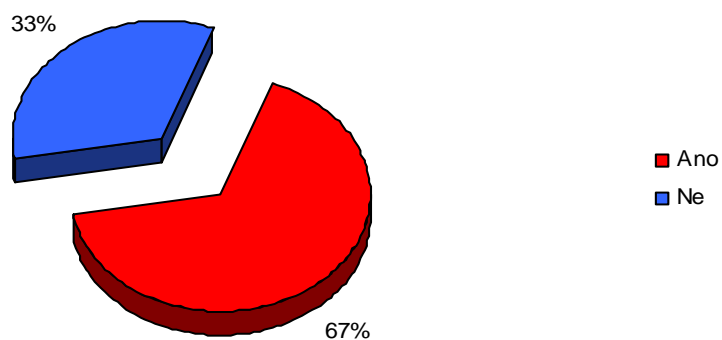
Graf 15: Metody sociální práce (v %), (k otázce č. 15)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (76) uvedlo 17 (22 %) respondentů individuální rozhovor s klientem, 12 (16 %) respondentů uvedlo terapeutické skupiny, 10 (13 %) respondentů individuální psychoterapii, stejný počet respondentů 10 (13 %) poradenství, 10 (13 %) respondentů osobní asistenci, 7 (9 %) pracovníků vsází na názornost, 5 (7 %) dotázaných uvedlo, že se snaží přizpůsobit mentalitě menšiny a 5 (7 %) odpovědí spadá do kategorie „jiné“.

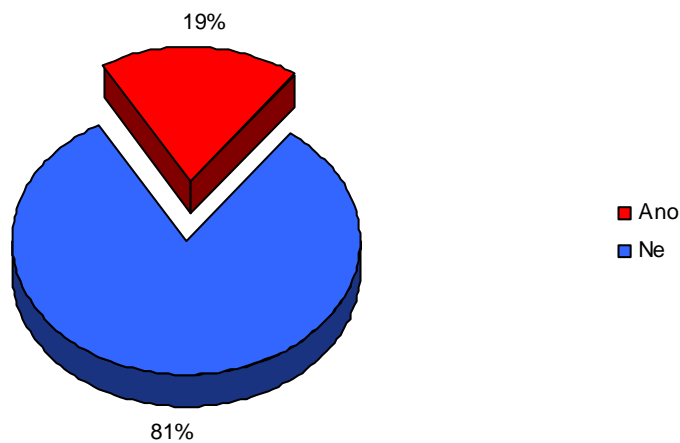
Graf 16: Existence manuálu s metodami sociální práce (v %), (k otázce č. 16)



Zdroj: vlastní výzkum

Většina dotázaných odpověděla na tuto otázku kladně 67 % (18). Pouze 33 % (9) respondentů odpovědělo, že tento manuál nepostrádá.

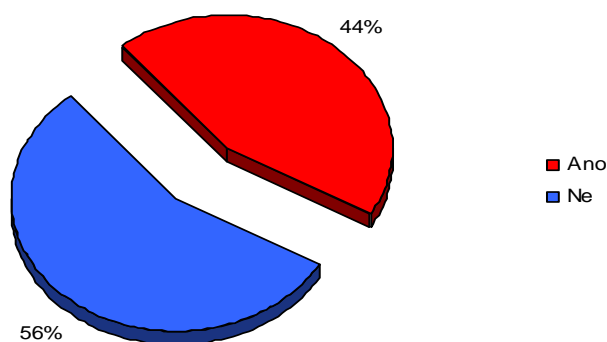
Graf 17: Zklamání zaměstnáním (v %), (k otázce č. 17)



Zdroj: vlastní výzkum

19 % (5) respondentů přiznává své zklamání z povolání, které si vybrali, 81 % (22) respondentů toto zklamání odmítá.

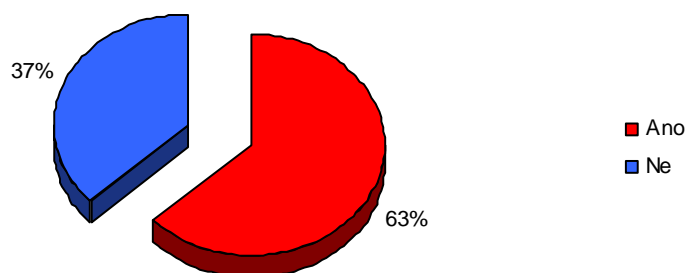
Graf 18: Strach z chyby (v %), (k otázce č. 18)



Zdroj: vlastní výzkum

44 % respondentů (12) se obává, že při práci, kterou vykonává, udělá chybu, 56 % (15) respondentů strach nepociťuje.

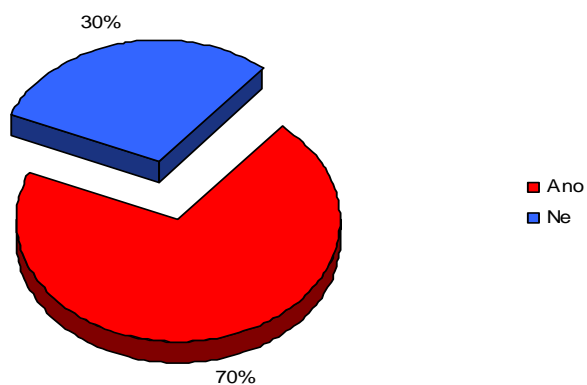
Graf 19: Přetěžování v zaměstnání (v %), (k otázce č. 19)



Zdroj: vlastní výzkum

Až 63 % (17) pracovníků se cítí být v zaměstnání přetěžováno, 37 % (10) tento pocit nemá.

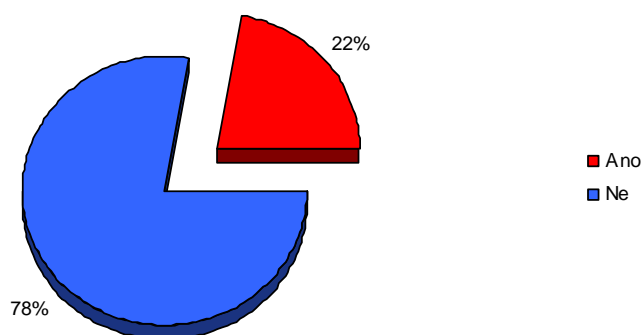
Graf 20: Dostatečné ocenění (v %), (k otázce č. 20)



Zdroj: vlastní výzkum

70 % (19) pracovníků považuje svou práci za dostatečně oceněnou, nespokojeno je v tomto ohledu 30 % (8) respondentů.

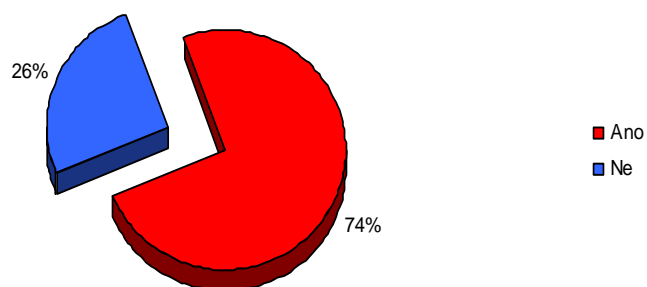
Graf 21: Problémy s nadřízenými (v %), (k otázce č. 21)



Zdroj: vlastní výzkum

22 % dotázaných (6) přiznalo potíže s nadřízenými, většina respondentů (21) 78 % však tyto problémy nemá.

Graf 22: Informovanost o syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele (v %), (k otázce č. 22)



Zdroj: vlastní výzkum

74 % (20) respondentů bylo v průběhu svého zaměstnání informováno zaměstnavatelem o syndromu vyhoření, zbylých 26 % (7) nikoliv.

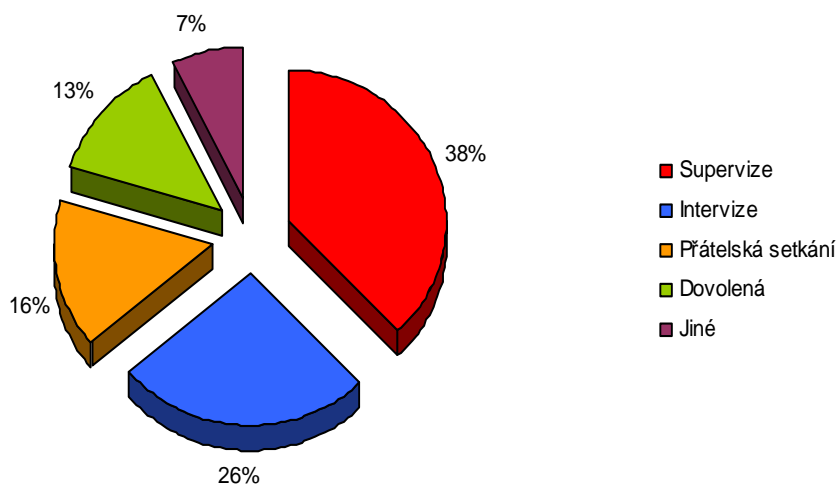
Tabulka 4: Forma sdělení informací o syndromu vyhoření (k otázce č. 22)

Forma	Počet	v %
Supervize	15	60 %
Informační brožury	6	24 %
Odborné školení	4	16 %
Celkem	25	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z celkem 25 odpovědí uvedlo 15 (60 %) respondentů jako zdroj informací o syndromu vyhoření supervizi, 6 (24 %) respondentů informační brožury a 4 (16 %) respondenti odborné školení.

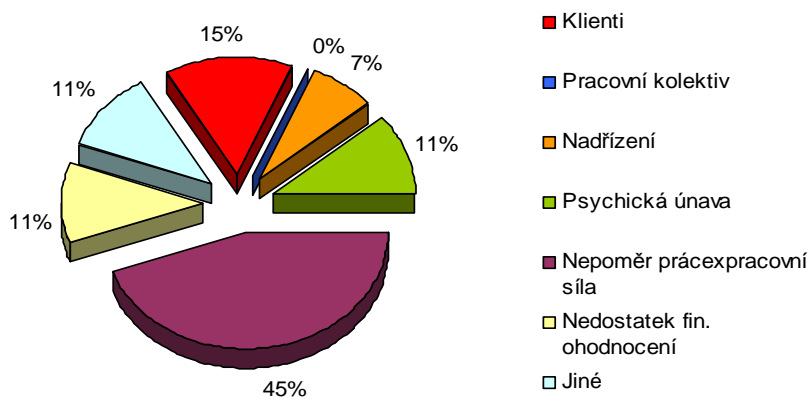
Graf 23: Preventivní opatření proti syndromu vyhoření na pracovišti (v %),
(k otázce č. 23)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu odpovědí (69) uvedlo 38 % (26) respondentů jako preventivní opatření proti syndromu vyhoření konání supervizí, 26 % (18) respondentů uvedlo intervizi, 16 % dotázaných (11) má zkušenost s přátelským setkáváním pracovníků organizace mimo pracovní dobu (oslavy apod.), 13 % respondentů (9) uvádí jako prevenci dovolenou a 7 % (5) odpovědí spadá do kategorie „jiné“.

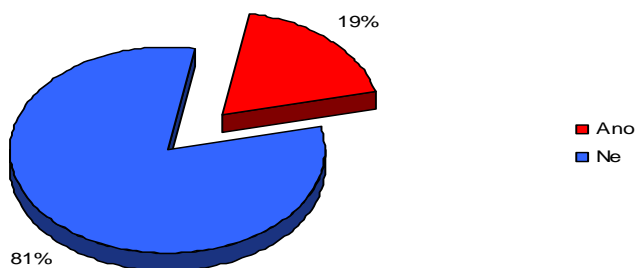
Graf 24: Největší zátěž na pracovišti (v %), (k otázce č. 24)



Zdroj: vlastní výzkum

Největší počet dotázaných uvedlo jako zátěž nepoměr mezi množstvím práce a počtem pracovníků 45 % (12). Dále uvádí respondenti nedostatek finančního ohodnocení 11 % (3) a psychickou únavu 11 % (3). Nejmenší zátěž podle dotazníku představují nadřížení 7 % (2) a pracovní kolektiv 0 % (0). Klienti představují největší zátěž pro 15 % (4) dotázaných. Do kategorie „jiné“ spadaly 3 (11 %) odpovědi.

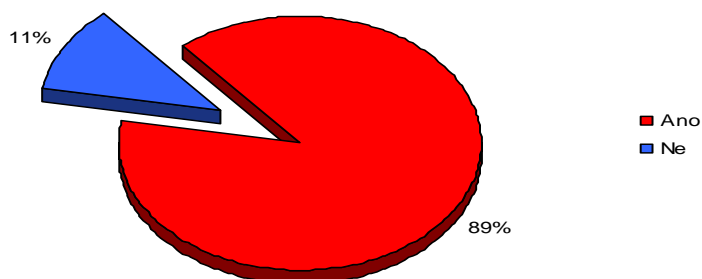
Graf 25: Přítomnost psychologa na pracovišti (v %), (k otázce č. 25)



Zdroj: vlastní výzkum

19 % (5) dotázaných by přítomnost psychologa, který by pomáhal pracovnímu kolektivu řešit krizové situace na pracovišti, uvítala, zbylých 81 % (22) jej nepostrádá.

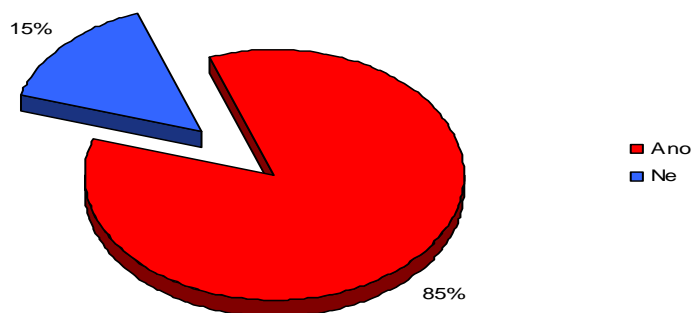
Graf 26: Existence osoby, na kterou je možno obrátit se s problémem (v %),
(k otázce č. 26)



Zdroj: vlastní výzkum

89 % (24) respondentů uvádí přítomnost této osoby na pracovišti, 11 % (3) podobnou oporu postrádá.

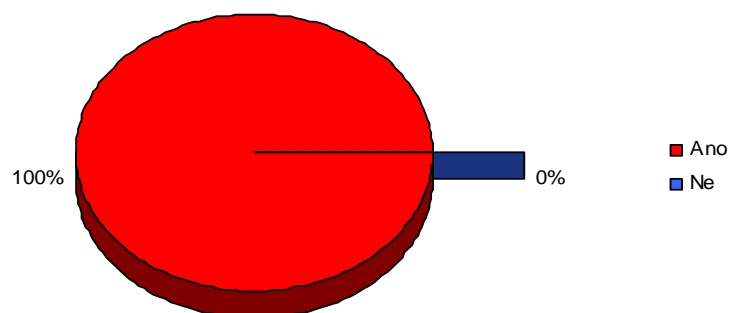
Graf 27: Vztahy se spolupracovníky (v %), (k otázce č. 27)



Zdroj: vlastní výzkum

85 % (23) respondentů si rozumí se svými spolupracovníky dobře, zbylých 15 % (4) vztahy na pracovišti za dobré nepovažuje.

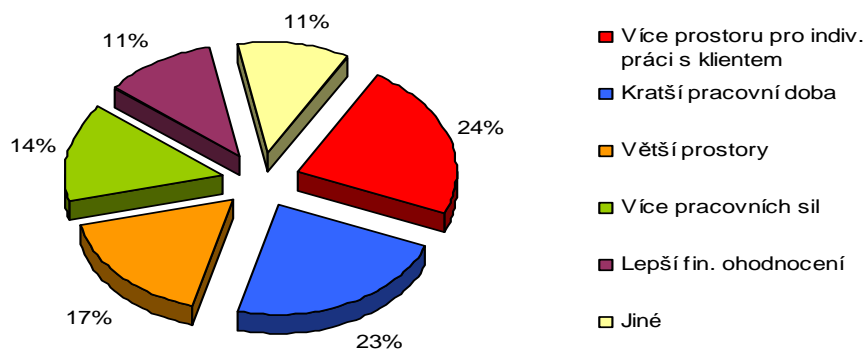
Graf 28: Komunikace na pracovišti (v %), (k otázce č. 28)



Zdroj: vlastní výzkum

Všichni respondenti 100 % (27) tvrdí, že o pracovních problémech se na pracovišti komunikuje.

Graf 29: Požadavek na změnu v zaměstnání (v %), (k otázce č. 29)

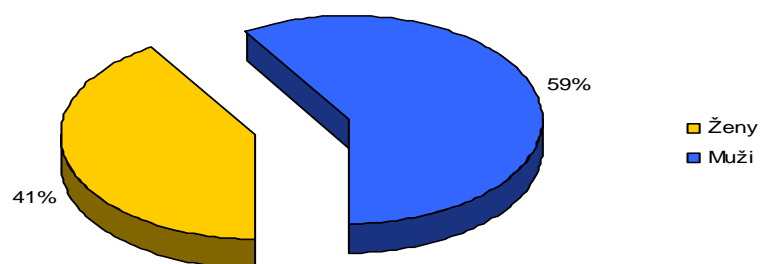


Zdroj: vlastní výzkum

Z celkem 35 odpovědí by 24 % (8) dotázaných uvítalo více prostoru pro individuální práci s klientem, 23 % (8) respondentů uvedlo, že by je potěšila kratší pracovní doba, 17 % (6) by uvítalo rozšíření pracovních prostor, 14 % (5) si myslí, že by bylo zapotřebí zvýšit počet pracovníků v dané organizaci, 11 % (4) pracovníků by si přálo lepší finanční ohodnocení své práce a 11 % (4) odpovědí spadá do kategorie „jiné“.

4.2. Interpretace výsledků dotazníku pro klienty

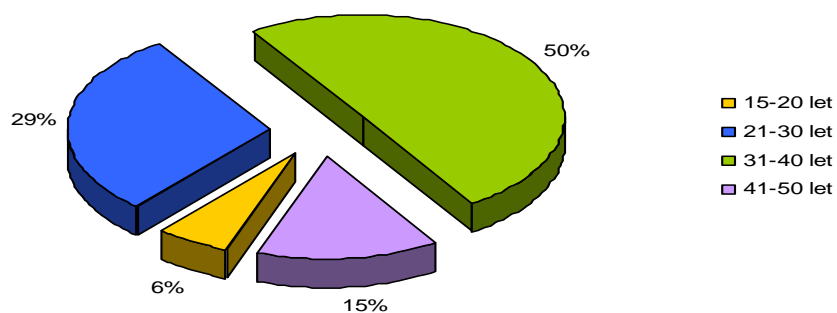
Graf 30: Struktura dotazovaných dle pohlaví (v %), (k otázce č. 1)



Zdroj: vlastní výzkum

Výzkumu se zúčastnilo 34 respondentů, z toho 41 % (14) žen a 59 % (20) mužů.

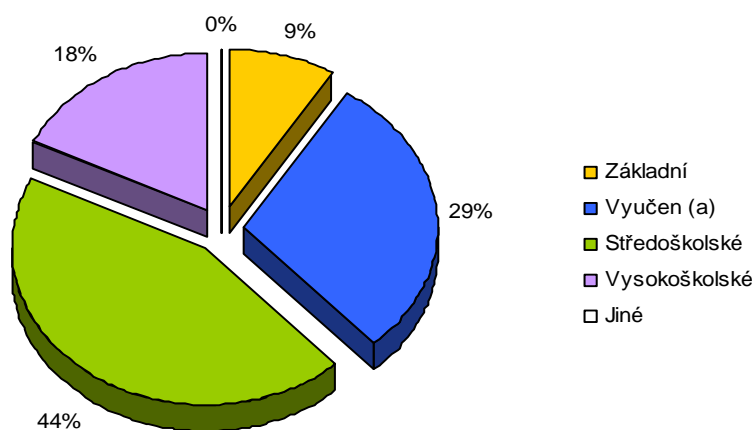
Graf 31: Věková kategorie respondentů (v %), (k otázce č. 2)



Zdroj: vlastní výzkum

Z 34 respondentů jsou 2 (6 %) ve věku 15-20let, 10 (29 %) ve věku 21-30 let, 17 (50 %) ve věku 31-40 let a 5 (15 %) dotazovaných bylo ve věku 41-50 let.

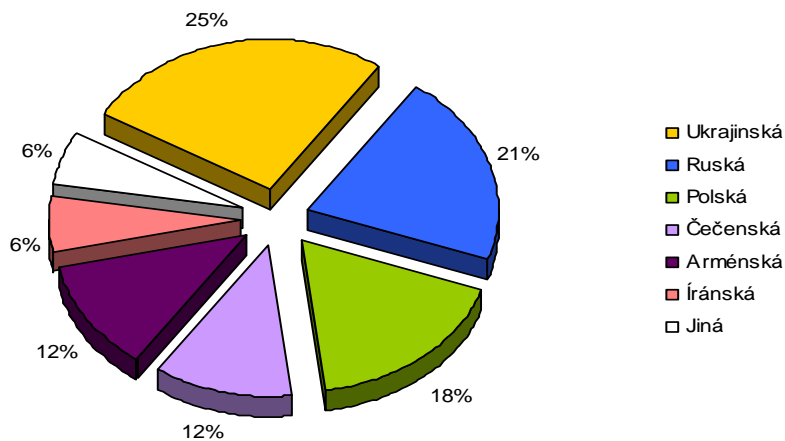
Graf 32: Stupeň vzdělání respondentů (v %), (k otázce č. 3)



Zdroj: vlastní výzkum

Jako základní uvedli své vzdělání 3 respondenti (9 %), vyučeno je 10 (29 %) dotázaných, středoškolské vzdělání má 15 (44 %) respondentů a 6 (18 %) dotázaných je vysokoškolsky vzdělaných. Odpověď „jiné vzdělání“ nevyužil žádný z respondentů.

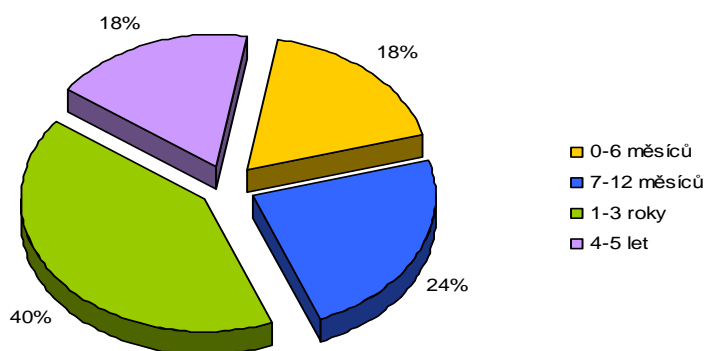
Graf 33: Struktura respondentů dle národnosti (v %), (k otázce č. 4)



Zdroj: vlastní výzkum

25 % (9) z dotázaných je ukrajinské národnosti, 21 % (7) ruské národnosti, 18 % (6) respondentů je polské národnosti, 12 % (4) respondentů je čečenské národnosti a stejný počet 12 % (4) je arménské národnosti. Íránské národnosti je 6 % (2) dotázaných a 6 % (2) spadá do kategorie „jiná národnost“.

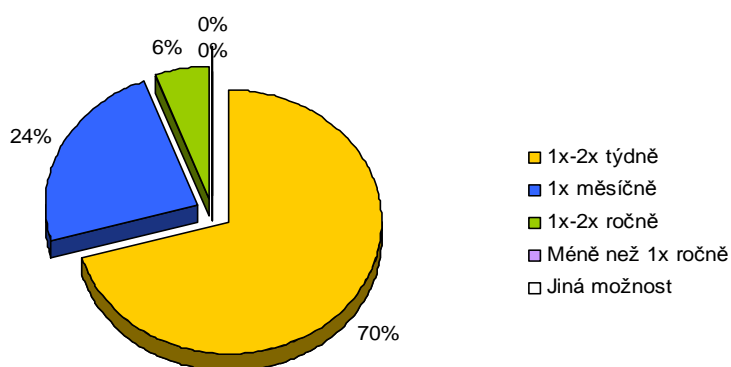
Graf 34: Délka pobytu v České republice (v %), (k otázce č. 5)



Zdroj: vlastní výzkum

18 % (6) respondentů žije v České republice od 1 do 6 měsíců, 7-12 měsíců pobývá v ČR 24 % (8) dotázaných, 1 rok až 3 roky zde žije 40 % (14) respondentů a 4-5 let 18 % (6) respondentů.

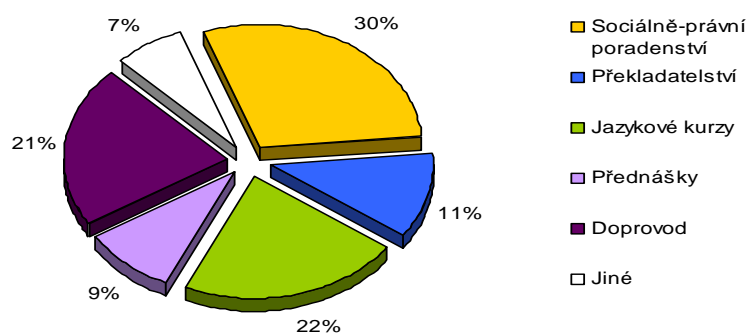
Graf 35: Frekvence využívání služeb (v %), (k otázce č. 6)



Zdroj: vlastní výzkum

1x-2x týdně využívá služeb organizace 70 % (24) klientů, 1x měsíčně pak 24 % (8) klientů, 1x-2x ročně jich využívá 6 % (2) dotázaných, méně než 1x ročně žádný klient 0 %, a stejně tak žádný z dotázaných nevyužil odpovědi „jiná možnost“ 0 %.

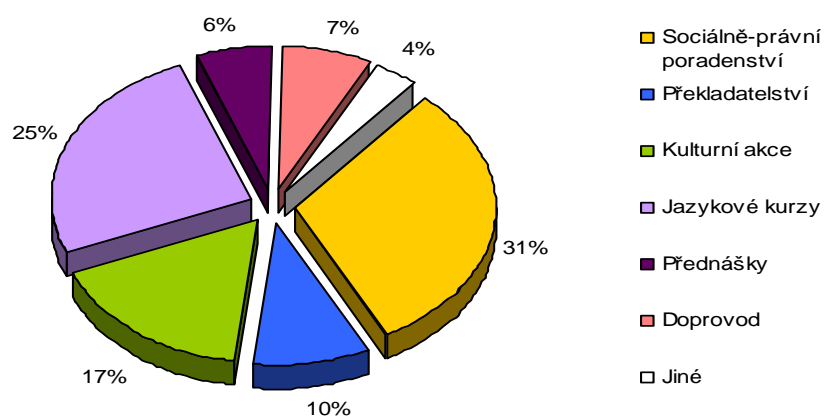
Graf 36: Nabízené služby (v %), (k otázce č. 7)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkem 117 odpovědí udává jako poskytovanou službu 30 % (34) respondentů sociálně-právní poradenství, 11 % (13) uvádí překladatelství, 22 % (26) jazykové kurzy, 9 % (11) přednášky, 21 % (25) respondentů uvedlo doprovod a 7 % (8) respondentů se vyjádřilo do kolonky „jiné“.

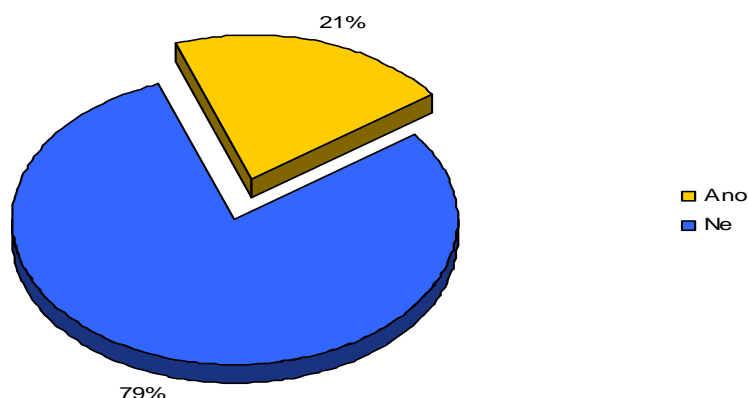
Graf 37: Nejčastěji využívané služby (v %), (k otázce č. 8)



Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastěji využívanou službou je sociálně-právní poradenství. Z celkem 83 odpovědí tak uvedlo 31 % (26) respondentů. Druhou nejčastěji využívanou službou jsou jazykové kurzy 25 % (21) respondentů, kulturní akce nejčastěji navštěvuje 17 % (14) respondentů, 10 % (8) klientů řadí mezi nejčastěji využívané služby překladatelství, 6 % (5) respondentů uvedlo navštěvování přednášek, 7 % (6) klientů doprovod a 4 % (3) odpovědi spadají do kategorie „jiné“.

Graf 38: Postrádané služby (v %), (k otázce č. 9)



Zdroj: vlastní výzkum

21 % (7) klientům schází určitá služba v organizaci, kterou navštěvují (viz tabulka), 79 % (27) klientů žádnou službu nepostrádá.

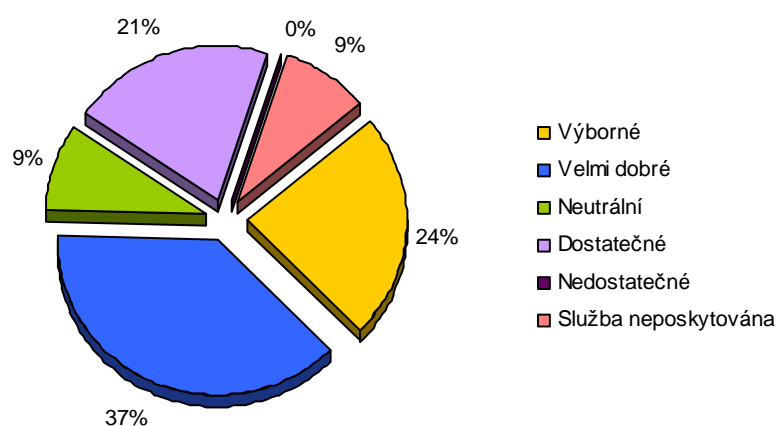
Tabulka 1: Postrádané služby (k otázce č. 9)

Služba	Počet	v %
Jazykové kurzy	3	42 %
Kulturní akce	2	29 %
Psychologická pomoc	2	29 %
Celkem	7	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

3 klienti z devíti (42 %) postrádá ve své organizaci jazykové kurzy, 2 klientům (29 %) chybí kulturní akce a stejnému počtu 2 (29 %) psychologické poradenství.

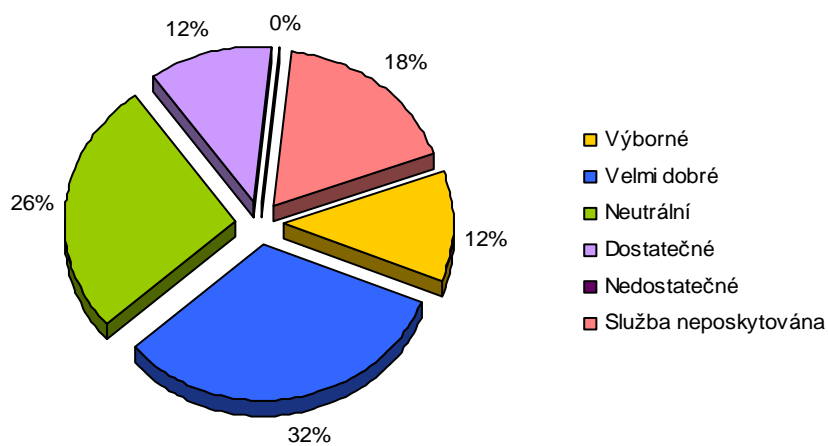
Graf 39: Hodnocení služby „poradenství“ (v %), (k otázce č. 10)



Zdroj: vlastní výzkum

24 % (8) respondentů považuje poskytované poradenství za výborné, 37 % (13) by je ohodnotila jako velmi dobré, za neutrální je považuje 9 % (3) klientů. Dostatečně tato služba působí na 21 % (7) klientů a nespokojeno se službou není žádný z respondentů 0 % (0). V 9 % (3) dotazování uvedli, že tato služba v organizaci, kterou navštěvují, není poskytována.

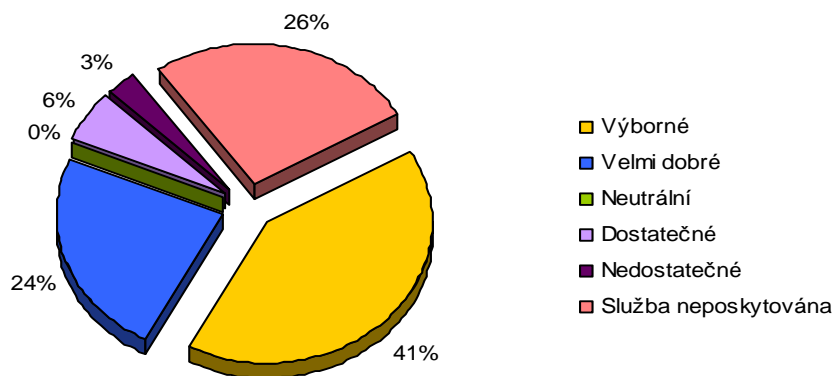
Graf 40: Hodnocení služby „překladařství“ (v %), (k otázce č. 11)



Zdroj: vlastní výzkum

Výbornou zkušenost s překladařstvím má 12 % (4) dotázaných, velmi dobře hodnotí tuto službu 32 % (11) respondentů, 26 % (9) respondentů ji považuje za neutrální, 12 % (4) za dostatečnou a 0 % (0) za nedostatečnou. Služba není poskytována v 18 % (6) případech.

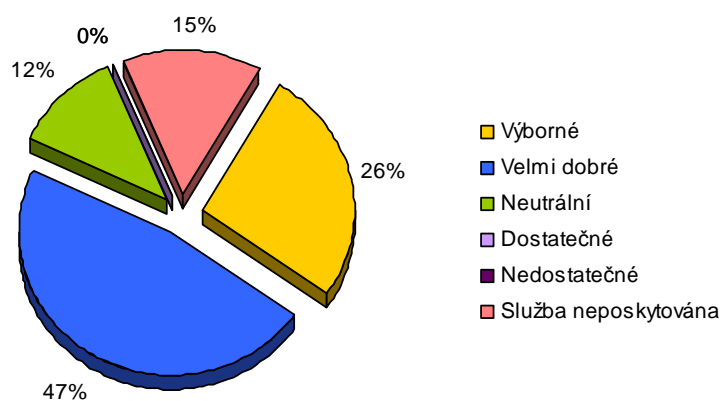
Graf 41: Hodnocení kulturních a společenských akcí (v %), (k otázce č. 12)



Zdroj: vlastní výzkum

Výbornou zkušenost s kulturními akcemi má 41 % (14) dotázaných, velmi dobrou pak 24 % (8) dotázaných, za neutrální je považuje 0 % (0) respondentů, dostatečně je hodnotí 6 % (2) a nedostatečně 3 % (1) klientů. 26 % (9) klientů s touto službou zkušenost nemá, jelikož v organizaci není poskytována.

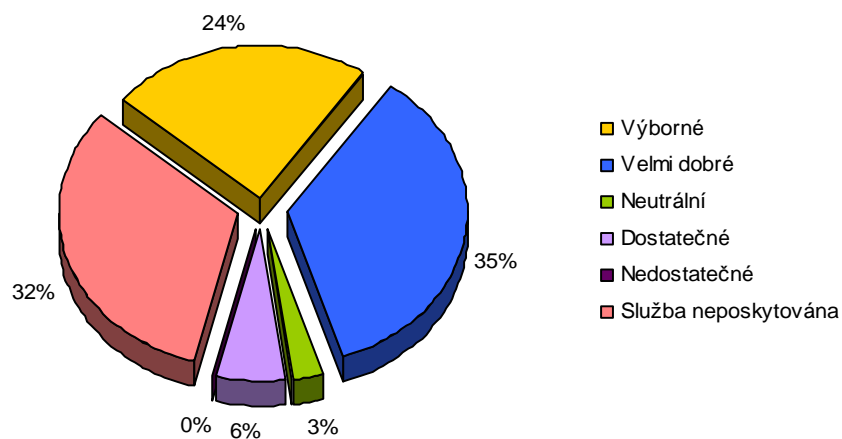
Graf 42: Hodnocení jazykových kurzů (v %), (k otázce č. 13)



Zdroj: vlastní výzkum

Výborně ohodnotilo jazykové kurzy pořádané organizací 26 % (9) respondentů, velmi dobře 47 % (16), za neutrální je považuje 12 % (4) klientů, dostatečně je neohodnotil žádný klient 0 % (0), nedostatečně rovněž žádný klient 0 % (0). Služba není poskytována v 15 % (5) případech.

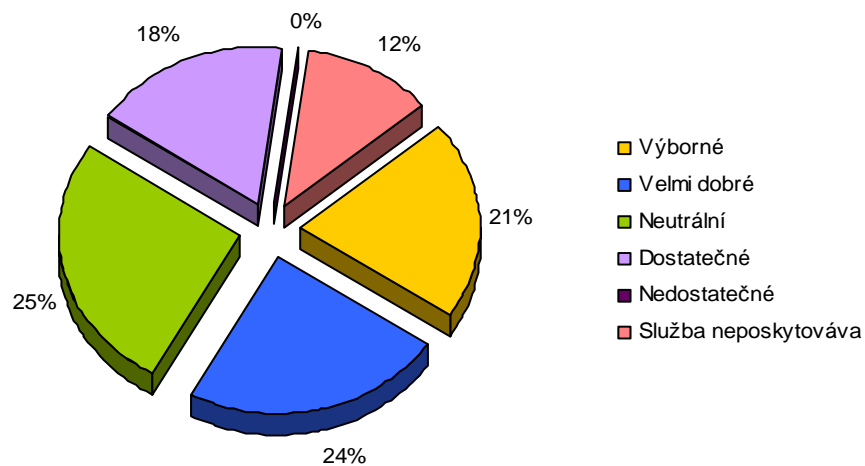
Graf 43: Hodnocení přednášek (v %), (k otázce č. 14)



Zdroj: vlastní výzkum

Přednášky hodnotí výborně 24 % (8) dotázaných, za velmi dobré je považuje 35 % (12), za neutrální pak 3 % (1), 6 % (2) respondentů hodnotí tuto službu jako dostatečnou a žádný z klientů ji neohodnotil jako nedostatečnou. Přednášky se podle 32 % (11) klientů v jejich organizaci nekonají.

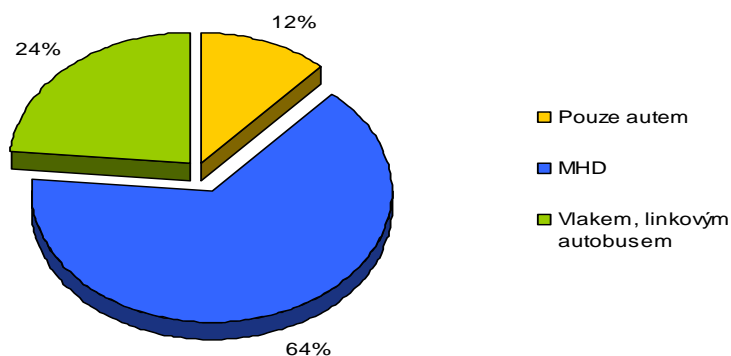
Graf 44: Hodnocení služby „doprovod“ (v %), (k otázce č. 15)



Zdroj: vlastní výzkum

Výborný se zdá být doprovod 21 % (7) klientům, velmi dobrý pak 24 % (8) klientům, neutrálně jej hodnotí 25 % (9) respondentů, dostatečně 18 % (6) z nich a nedostatečně 0 % (0). 12 % (4) klientů uvedlo, že jejich organizace tuto službu neposkytuje.

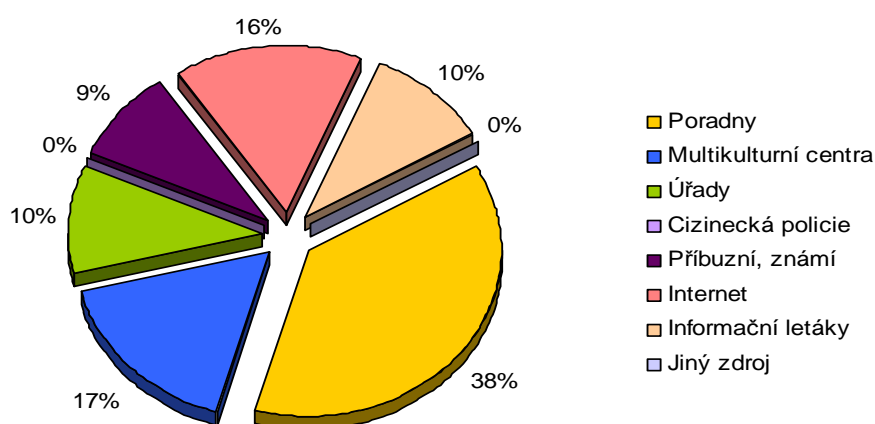
Graf 45: Dostupnost služeb z hlediska dopravy (v %), (k otázce č. 16)



Zdroj: vlastní výzkum

Pouze autem se do organizace dostane 12 % (4) klientů, MHD může využít 64 % (22) klientů a 24 % (8) může organizaci navštěvovat prostřednictvím vlaku nebo linkového autobusu.

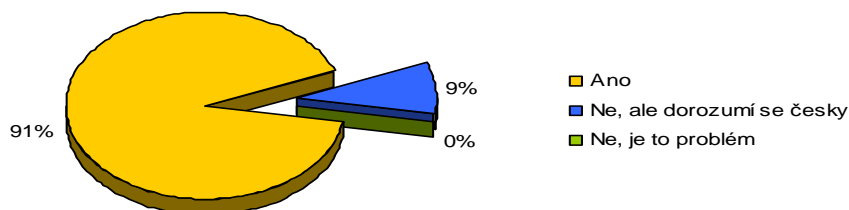
Graf 46: Získávání informací o právech a povinnostech (v %), (k otázce č. 17)



Zdroj: vlastní výzkum

38 % (29) klientů získává informace o svých právech a povinnostech prostřednictvím poraden, které navštěvují, 17 % (13) klientů v multikulturálních centrech, 10 % (8) na úřadech, Cizineckou policii jako zdroj informací neuvedl žádný z respondentů 0 % (0), příbuzní a známí jsou zdrojem pro 9 % (7) dotázaných, internet jako zdroj informací využívá 16 % (12) respondentů a informační brožury považuje za informační zdroj 10 % (8) klientů. Jiný zdroj neuvedl žádný respondent.

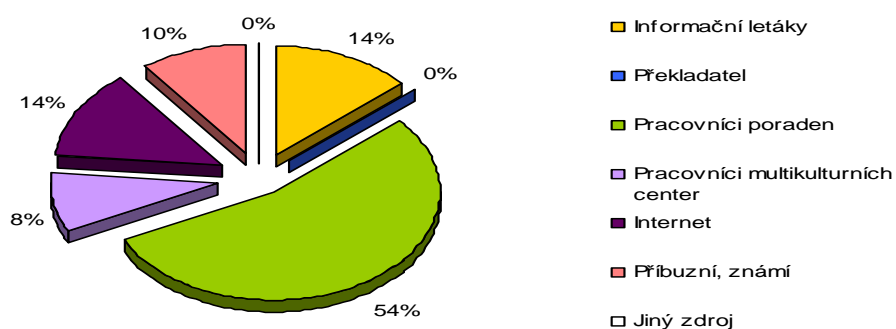
Graf 47: Získávání informací o právech a povinnostech v rodném jazyce (v %), (k otázce č. 18)



Zdroj: vlastní výzkum

91 % (31) klientů získává informace o svých právech a povinnostech v rodném jazyce, 9 % (3) klientů tyto informace v rodném jazyce nezískává, ale dorozumí se bez potíží česky.

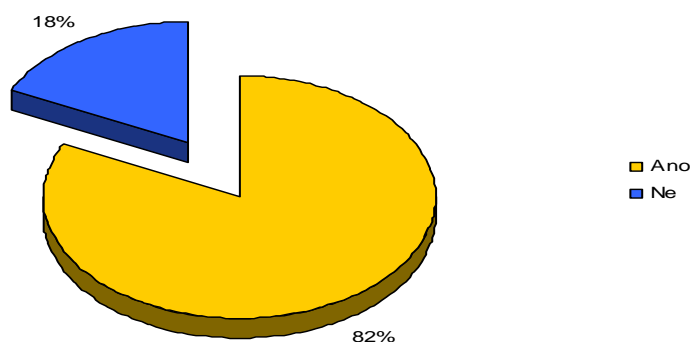
Graf 48: Forma získávání informací v rodném jazyce (v %), (k otázce č. 19)



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkem 59 odpovědí získává informace ve svém rodném jazyce 14 % (8) klientů, prostřednictvím překladatele pak 0 % (0) klientů, od pracovníků poraden 54 % (32) respondentů, od pracovníků multikulturních center 8 % (5) dotázaných, přes internet hledá informace v rodném jazyce 14 % (8) klientů a příbuzní nebo známí jsou zdrojem informací pro 10 % (6) respondentů. Jiný zdroj informací neuvedl nikdo.

Graf 49: Účast na aktivitách pořádaných organizacemi (v %), (k otázce č. 20)



Zdroj: vlastní výzkum

82 % (28) klientů se účastní aktivit pořádaných organizací, 18 % (6) klientů nikoliv.

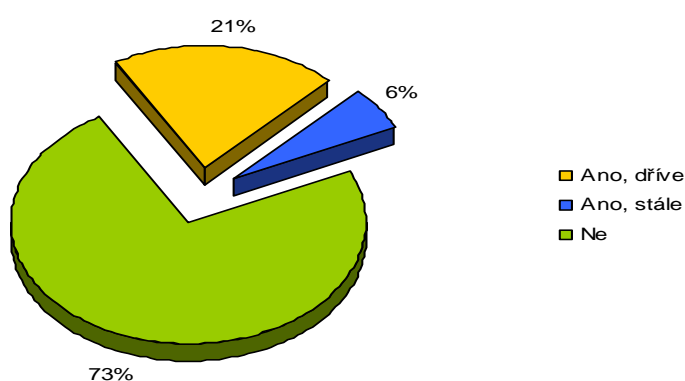
Tabulka 2: Navštěvované aktivity, (k otázce č. 20)

Aktivita	Počet	v %
Terapeutické skupiny	12	43 %
Jazykové kurzy	12	43 %
Výlety, kulturní akce	2	7 %
Přednášky	2	7 %
Celkem	28	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

43 % (12) z 28 respondentů navštěvuje terapeutické skupiny v dané organizaci, 43 % (12) klientů dochází do jazykových kurzů pořádaných jejich organizací, 7 % (2) klientů má zkušenost s výlety nebo kulturní akcí a 7 % (2) klientů navštěvuje pořádané přednášky.

Graf 50: Diskriminace ze strany pracovníků organizace (v %), (k otázce č. 21)



Zdroj: vlastní výzkum

21 % (7) klientů se s diskriminací pracovníků organizace setkala, ale bylo tomu tak již v minulosti, 6 % (2) klientů se s touto diskriminací stále setkává a 73 % (25) respondentů se s diskriminací ze strany pracovníků nikdy neseťkalo.

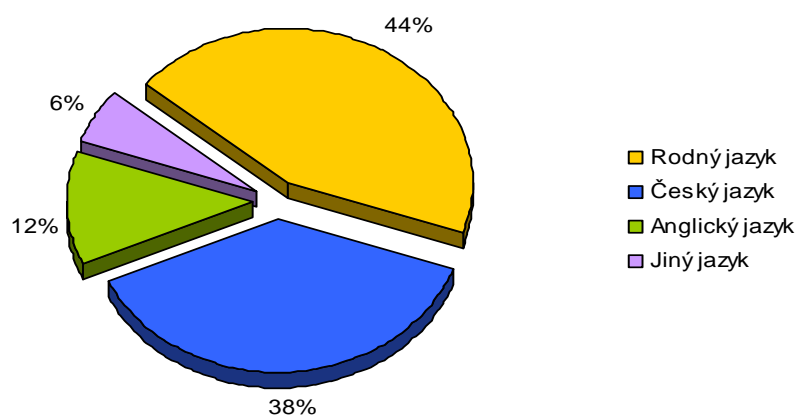
Tabulka 3: Projevy diskriminace ze strany pracovníků organizace (v minulosti a přítomnosti), (k otázce č. 21)

Projev	Počet	v %
Odmítnutí pomoci	4	45 %
Stranění klientům jiné národnosti	4	45 %
Ponižování	1	10 %
Celkem	9	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z 9 respondentů, kteří zažili diskriminaci ze strany pracovníků organizace, má 45 % (4) zkušenost s odmítnutím pomoci, 45 % (4) s ponižováním a 10 % (1) se setkala se straněním pracovníků jiným národností.

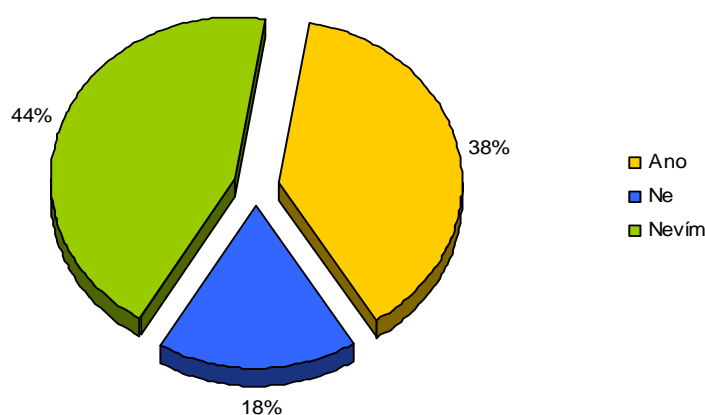
Graf 51: Jazyk pro dorozumívání s pracovníky organizace (v %), (k otázce č. 22)



Zdroj: vlastní výzkum

44 % (15) klientů se s pracovníky organizace dorozumívá svým rodným jazykem, 38 % (13) klientů používá ke komunikaci český jazyk, 12 % (4) anglický jazyk a zbylých 6 % (2) jiným jazykem než výše uvedenými.

Graf 52: Zájem pracovníků poznat kulturu klientů (v %), (k otázce č. 23)



Zdroj: vlastní výzkum

38 % (13) klientů se domnívá, že pracovníci organizace mají zájem poznat lépe jejich kulturu, 18 % (6) je opačného názoru, a 44 % (15) respondentů na tuto otázku neumí odpovědět.

Tabulka 4: Zájem pracovníků poznat kulturu klientů – důvody domněnky
(k otázce č. 23)

Důvod	Počet	v %
Dotazy na klienta	6	47 %
Studium literatury	5	38 %
Návštěva země klienta	2	15 %
Celkem	13	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

47 % (6) klientů ze 13 vidí zájem pracovníků o cizí kulturu v dotazování klientů na jejich zemi, kulturu a tradice, 38 % (5) ve studiu literatury, kterému se pracovníci věnují, a 15 % (2) tak usuzují z toho, že pracovník navštívil některé země klientů.

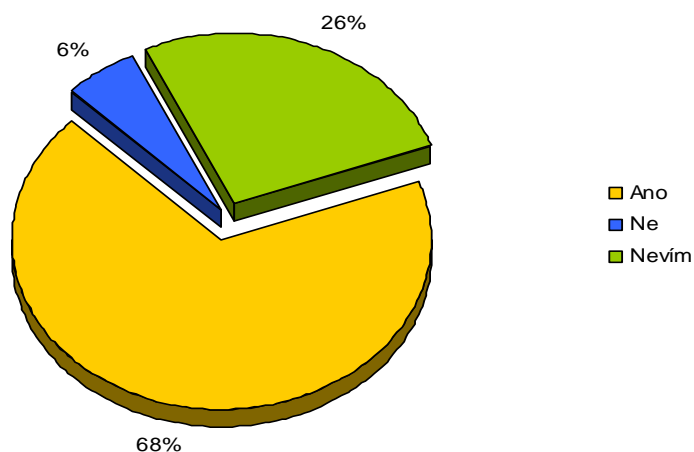
Tabulka 5: Nezáměr pracovníků poznat kulturu klientů – důvody domněnky (k otázce č. 23)

Důvod	Počet	v %
Úřednický styl rozhovoru	4	67 %
Zaujetí proti dané kultuře	2	33 %
Celkem	6	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

67 % (4) z 6 respondentů usuzuje na nezáměr pracovníků o jejich kulturu z úřednického stylu rozhovorů, které s nimi pracovníci vedou, a 33 % (2) pozoruje na pracovnících známky zaujetí proti dané kultuře.

Graf 53: Požadavek změny přístupu české veřejnosti k cizincům (v %), (k otázce č. 24)



Zdroj: vlastní výzkum

68 % (23) dotázaných se domnívá, že by se přístup české veřejnosti k cizincům změnit měl, dalších 6 % (2) tento požadavek nemá a 26 % (9) dotázaných nemá na tuto otázku názor.

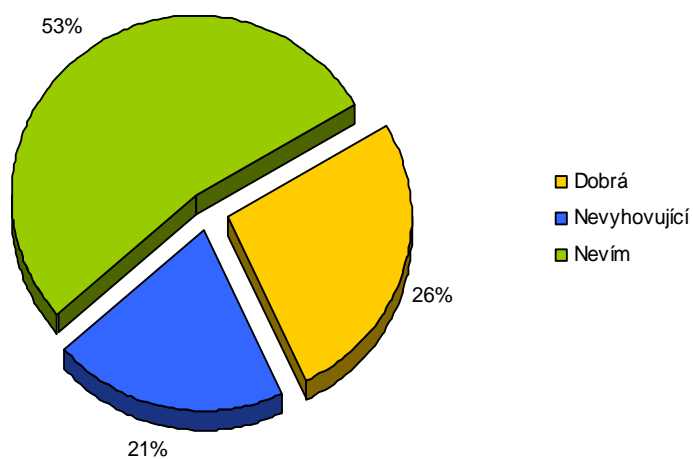
Tabulka 6: Povaha změny přístupu české společnosti k cizincům (k otázce č. 25)

Změna	Počet	v %
Oprostit se od předsudků	8	34 %
Více tolerance	8	34 %
Snaha pomoci	5	23 %
Oprostit se od strachu	2	9 %
Celkem	23	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

34 % (8) z 23 respondentů se domnívá, že česká společnost by se měla především oprostit od předsudků, dalších 34 % (8) vidí problém české společnosti v nízké míře tolerance, 23 % (5) respondentů by uvítalo výraznější snahu pomoci cizincům a menšinám a 9 % (2) vidí záporný přístup Čechů k menšinám v jejich strachu z neznámého.

Graf 54: Spolupráce organizací s dalšími odborníky a institucemi (v %), (k otázce č. 26)



Zdroj: vlastní výzkum

Podle 26 % (9) dotázaných je spolupráce organizací s dalšími institucemi na dobré úrovni, 21 % (7) se zdá být nevyhovující a 53 % (18) respondentů odpovědělo, že na tuto otázku neumí odpovědět.

4.3. Porovnání poskytovaných služeb a používaných metod sociální práce v organizacích působících v Praze a v Brně

Tabulka 7: Poskytované služby v organizacích působících v Praze a v Brně
(v %), (k otázce č. 12)

Poskytovaná služba	Praha	Brno
Sociálně-právní poradenství	21 %	25 %
Vzdělávací kurzy	18 %	18 %
Psychoterapie	14 %	13 %
Komunitní setkávání	16 %	18 %
Rekvalifikace	10 %	5 %
Osobní asistence	18 %	18 %
Jiné	3 %	3 %
Celkem	100 %	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 8: Názor sociálních pracovníků působících v Praze a v Brně na síť služeb (v %), (k otázce č. 14)

Postrádaná služba	Praha	Brno
Podporované zaměstnávání	33 %	25 %
Zajištění bydlení	42 %	37 %
Občanské poradny	0 %	25 %
Podpora rodin	0 %	13 %
Jiné	25 %	0 %
Celkem	100 %	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 9: Metody sociální práce používané v organizacích působících v Praze a v Brně (v %), (k otázce č. 15)

Metoda sociální práce	Praha	Brno
Individuální rozhovor	18 %	16 %
Terapeutické skupiny	13 %	21 %
Individuální psychoterapie	13 %	5 %
Poradenství	23 %	21 %
Osobní asistence	21 %	26 %
Názornost	4 %	11 %
Mentalita menšiny	4 %	0 %
Jiné	4 %	0 %
Celkem	100 %	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 10: Názor sociálních pracovníků působících v Praze a v Brně na existenci manuálu s metodami sociální práce (v %), (k otázce č. 16)

Odpověď	Praha	Brno
Ano	56 %	78 %
Ne	44 %	22 %
Celkem	100 %	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

5. DISKUSE

Cílem této práce bylo zmapovat používané metody sociální práce s žadateli o azyl, imigranty a azylanty v organizacích pracujících s těmito klienty a pokusit se navrhnout možnosti inovace stávající metodiky. Výzkum proběhl z největší části v Praze a v Brně, ale také v několika integračních azylových střediscích v rámci celé České republiky.

Ochota vyplnit dotazník nebyla ve všech organizacích a ve všech věkových kategoriích stejná. Největší procento úspěšnosti v návratnosti vyplněných dotazníků jsem zaznamenala v Praze a v Brně. Tento fakt lze nepochybně vysvětlit konstatováním, že v organizacích těchto dvou měst jsem byla osobně přítomna.

Naopak do integračních azylových středisek roztroušených po celém území České republiky byly dotazníky zaslány formou poštovní zásilky s přiloženým průvodním dopisem s žádostí o vyplnění dotazníků. Z těchto integračních azylových středisek se následně navrátila méně než 1/8 všech vyplněných dotazníků, z čehož ani jeden nebyl vyplněn klientem.

Tento stav jsem však předpokládala po zkušenostech z Prahy a Brna. V každém z těchto dvou měst jsem strávila několik dní, kdy jsem navštěvovala organizace pracující s imigranty a azylanty s žádostí o vyplnění dotazníků. Vstřícnost ze strany sociálních pracovníků těchto organizací byla velká a buď mi dotazník jim určený okamžitě vyplnili nebo přislíbili, že za několik dní pošlou vyplněný dotazník zpět poštou, což se ve většině případů skutečně stalo. S dotazníky určenými pro klienty mi však většina pracovníků nebyla schopna pomoci z důvodu svého pracovního vytížení. Většinou mě odmítali s tím, že čas vyhrazený pro klienta je třeba využít pro řešení jeho potřeb a problémů.

Nebránili však mému osobnímu kontaktu s klientem a proto jsem často navázala s klientem rozhovor buď v době před konzultací se sociálním pracovníkem nebo po ní, a následně s ním i vyplnila dotazník. Značně limitující podmínkou zde byla alespoň částečná znalost českého jazyka ze strany respondenta, zjistila jsem však, že většina

klientů docházejících do daných organizací nemá s komunikací v českém jazyce, alespoň na základní úrovni, problémy.

V několika organizacích jsem se dokonce po nabídce sociálních pracovníků zúčastnila terapeutických skupin (např. ženské terapeutické skupiny v pražské organizaci Berkat, o. s.), v jejichž rámci jsem s klienty, samozřejmě s jejich souhlasem, vyplnila řadu dotazníků, což značně napomohlo ke zvýšení návratnosti dotazníků určených pro tuto skupinu respondentů.

V případě, že bych já nebo kdokoli jiný v budoucnu pracoval na podobném výzkumu s touto skupinou respondentů, doporučila bych po svých zkušenostech jinou techniku sběru dat, a to například polostandardizovaný rozhovor, neboť v případě techniky dotazníku u tohoto typu respondentů je výsledkem velmi nízká návratnost, Ano, návratnost 29 % (34 navracených dotazníků ze 119 doručených) není sice nijak tragická, ale musíme si uvědomit, že hlavním důvodem této návratnosti je má osobní angažovanost ve vyplňování dotazníků s klienty. Obávám se, že pokud by byly dotazníky pouze rozeslány prostřednictvím pošty, byla by návratnost dotazníků určených pro klienty mizivá, neboť znalost češtiny u většiny klientů není až na tak vysoké úrovni, aby mohli dotazník vyplňovat sami a sociální pracovníci, jak již bylo výše řečeno, nemají v rámci svého pracovního vytížení čas se s klienty těmito dotazníky věnovat. Tomuto závěru nasvědčuje i fakt, že z integračních azylových středisek, jimž byly dotazníky zaslány poštou, nebyl zpět doručen ani jeden vyplněný dotazník určený klientům.

Velkou pracovní zaneprázdněnost sociálních pracovníků nakonec prokázaly i výsledky výzkumu, kdy u otázky č. 19 (Graf 19) uvedlo 63 % respondentů, že se cítí být v zaměstnání přetěžováno, u otázky č. 24 (Graf 24) uvedlo až 45% respondentů na otázku, co je pro ně na pracovišti největší zátěží, nepoměr mezi množstvím práce a počtem pracovních sil, a u otázky č. 29 (Graf 29) bylo nejčastějším požadavkem na změnu v zaměstnání mít více prostoru (myšleno z hlediska času) pro individuální práci s klientem. K tomuto tématu bych ještě ráda poznamenala, že mne velice příjemně překvapil přístup pracovníků k ochraně zájmů a práv klientů, neboť odmítali věnovat čas určený klientovi jiným aktivitám, a přestože vždy bylo nakonec možné najít jinou

alternativu řešení přijatelnou pro obě strany, neústupně vždy hájili právo klientů na čas strávený v organizaci řešením jejich problémů.

U sociálních pracovníků bylo možno pozorovat větší ochotu se mnou spolupracovat v nižších věkových kategoriích (cca do 35 let), avšak objevovaly se samozřejmě výjimky na obou stranách.

Nejčastěji uváděnou národností klientů byla národnost ukrajinská a ruská. I v dalších odpovědích pak převažují země tzv. bývalého sovětského bloku (otázka č. 5, Graf 5). Tento výsledek odpovídá složení cizinců přicházejících na území České republiky. Podle údajů Českého statistického úřadu z roku 2006 tvořili největší procento žadatelů o azyl za poslední rok občané Kazachstánu, následováni občany Ukrajiny. I když tito občané azyl nedostanou, snaží se zůstat na našem území (legálně či nelegálně) a zvýšit si tak svou životní úroveň. Vyplatí se jim přijímat i podřadné práce, přestože řada z nich má dokonce vysokoškolské vzdělání (otázka č. 3, Graf 32).

Za velmi pozitivní považuji skutečnost, že 21 z 27 sociálních pracovníků uvedlo jako skupinu, na kterou se jejich činnost zaměřuje, ženy (otázka č. 10, Graf 10). Vytvoření ženských terapeutických skupin je velmi potřebné, neboť ženy v uprchlických táborech, později jako azylantky, jsou specifickým fenoménem. V nové zemi ztrácí svou hlavní roli hospodyně, neboť táborový řád jim příliš neumožňuje postarat se o svou rodinu tak, jak byly zvyklé. Často se u nich projevují průvodní jevy posttraumatického stresového syndromu. Při tom všem ještě nesou na svých bedrech péči o muže, který je frustrován ztrátou své role živitele rodiny. Ženy jsou svým mužům velkou oporou, přičemž trpělivě snáší svůj úděl a na svoje přání a potřeby neberou ohled. Proto je důležité zaměřit péči na tyto ženy. Pomocí ženských skupin lze odpoutat myšlení žen od každodenních starostí a zaměřit se na ně samotné.

Až 70 % klientů využívá služeb organizací 1x – 2x týdně, což je důkazem toho, že tyto organizace jim značně pomáhají v počátcích jejich nového života v České republice (otázka č. 6, Graf 35). Mezi nejvyužívanější služby pak patří sociálně – právní poradenství, jazykové kurzy, kulturní a jiné společenské akce a překladatelství (otázka č. 8, Graf 37).

Na otázku, zda přesto klientům nějaké služby v organizacích chybí, odpovědělo 79 % z nich, že nikoliv, zbylá část respondentů pak nejčastěji uváděla za chybějící služby jazykové kurzy, o něž je mezi klienty podle všeho velký zájem, dále kulturní akce a psychologická pomoc (otázka č. 9, Graf 38). O kvalitě služeb pak vypovídají výsledky otázek č. 10 – 15 (Graf 39 – 44), kde největší procento hlasů hodnotí nabízené služby v rozmezí „výborné“ až „neutrální“. Negativní ohlasy na kvalitu služeb jsou minimální (otázky č. 10 – 15, Graf 39 – 44).

O důležitosti organizací pro život klientů svědčí i fakt, že většina klientů získává důležité informace o svých právech a povinnostech buď v poradnách nebo multikulturních centrech (otázka č. 17, Graf 46), přičemž klienti nemají při získávání těchto informací žádné problémy, neboť 91 % klientů uvedlo, že je získává ve svém rodném jazyce a zbylých 9 % nikoliv, zároveň však uvádí, že jim nečiní problémy dorozumět se česky (otázka č. 18, Graf 47).

Informace a obecně veškeré služby poskytované organizacemi jsou pak klientům přístupné i po stránce dopravní dostupnosti. Pouhých 12 % klientů uvedlo, že organizace je pro ně dostupná pouze jízdou automobilem, pro zbylých 88 % je organizace dostupnější, přičemž 64 % si při cestě do organizace vystačí s městskou hromadnou dopravou (otázka č. 16, Graf 45).

Na základě těchto výsledků výzkumu jsem dospěla k závěru, že **hypotéza č. 2 se nepotvrdila**. (Klienti považují naplnění svých potřeb za nedostatečné.)

V kontaktu s organizací se s nějakou formou diskriminace setkala jen 27 % respondentů (otázka č. 21, Graf 50), horší je však zkušenost klientů s českými občany obecně, kdy 68 % respondentů uvedlo, že česká společnost by měla změnit svůj přístup k cizincům (otázka č. 24, Graf 53). Respondenti by si především přáli odstranění předsudků neustále vůči nim v české společnosti panujících, zvýšení tolerance českých občanů a viditelnější snahu pomoci „nově příchozím“ v jejich nelehké životní situaci (otázka č. 24, Tabulka 6).

Nespokojenost klientů s naplňováním jejich potřeb byla vyvrácena, to však neznamená, že sociální pracovníci mají dostatek metod k naplnění těchto potřeb. Pracovníkům se daří potřeby klientů úspěšně naplňovat i díky jejich zájmu a nadšení

pro tuto práci a také díky spolupráci s mnoha dalšími odborníky, jako jsou právní poradci, supervizoři či psychoterapeuti.

Téměř všechny organizace poskytují klientům širokou nabídku služeb, od poradenství všeho druhu až po komunitní setkávání a psychoterapie (otázka č. 12, Graf 12) Přesto 81 % pracovníků nepovažuje síť služeb poskytovaných v České republice azylantům a imigrantům za dostatečnou. Nejčastěji viděli mezeru v systému v rozvoji podporovaného zaměstnávání a zajišťování bydlení pro klienty, tedy v nízké úrovni služeb vedoucích k lepší integraci klientů (otázka č. 14, Graf 14). V Brně pak byla poptávka také po rozšíření sítě občanských poraden, podle čehož lze soudit, že v tomto regionu tato služba chybí (Tabulka 8).

V otázce č. 15 (Graf 15) byla sociálním pracovníkům záměrně položena otevřená otázka, tedy naprostá volnost k vyjádření. Respondenti měli uvést, jaké metody sociální práce používají při práci s klienty. Jelikož pracovníci nemají k dispozici jednotný manuál s metodami sociální práce, bylo otázkou jaké metody budou do dotazníku uvádět a jak je jednotliví respondenti pojmenují. Sociální pracovníci mile překvapili, když nejčastější odpovědí byl individuální rozhovor s klientem, pořádání terapeutických skupin, popřípadě individuální psychoterapie. Přesto velké množství odpovědí uvádělo poskytování poradenství či osobní asistence a zaměřovalo tak metody sociální práce za poskytované služby. Výsledek následující otázky (otázka č. 16, Graf 16) pak nikterak nepřekvapil, když 67 % sociálních pracovníků uvedlo, že by pro svou práci uvítalo manuál s popsány metodami sociální práce s imigranty a azylanty. **Hypotéza č. 1 se tedy potvrdila.** (Sociální pracovníci nemají dostatek metod k naplnění potřeb klientů.)

Na hypotézu č. 3 byla zaměřena druhá část dotazníku č. 1. Zde spolu úzce souvisí otázka č. 6, 19 a 24. Na otázku, kolika klientům se pracovník měsíčně věnuje (otázka č. 6, Graf 6), uvedlo celkem 70 % respondentů počet klientů mezi 31 – 50 měsíčně (44 % 31 – 40 klientů a 26% 41 – 50 klientů) a pouhých 20 % pracovníků uvedlo rozmezí 0 – 30 klientů měsíčně. S tím související otázka č. 19 (Graf 19) potvrdila závěry předchozí otázky, a to skutečnost, že sociální pracovníci působící v této oblasti jsou více či méně přetěžováni. Potvrdilo to 63 % respondentů. Největší

zájem respondentů u otázky č. 24 zaznamenala odpověď „nepoměr mezi množstvím práce a počtem pracovníků“ (otázka zněla „Co je pro pracovníka na pracovišti největší zátěží). Z těchto výsledků vyplývá, že většina sociálních pracovníků je přetěžována, což představuje živnou půdu pro vznik syndromu vyhoření, z následujících výsledků je však patrné, že ve většině organizací je tento problém dostatečně preventivně ošetřen.

O existenci syndromu vyhoření (otázka č. 22, Graf 22) bylo informováno 74 % respondentů, což je poměrně vysoké číslo. Zbýlých 26 % odpovědělo, že sice zaměstnavatelem informováno nebylo, avšak tito respondenti často navíc dopsali, že existence tohoto syndromu je jim známa. Škála preventivních opatření proti syndromu vyhoření na pracovišti byla také utěšeně pestrá (otázka č. 23, Graf 23). Téměř ve všech případech se objevila supervize, častá však byla též intervize a přátelské mimopracovní aktivity.

Psychologa na pracovišti postrádá podle otázky č. 25 (Graf 25) pouhých 19 % pracovníků, přičemž zbylých 81 % často mimo otázku uvádělo, že v organizaci probíhají pravidelné supervize s psychologem. 89 % respondentů má v případě problému s klientem možnost obrátit se na pracovišti na důvěryhodnou osobu (otázka č. 26, Graf 26). Důležitým faktem potvrzujícím hypotézu č. 3 je rovněž 100% potvrzení o komunikaci na pracovišti (otázka č. 28, Graf 28) a 85 % odpovědí potvrzující dobré vztahy na pracovišti (otázka č. 27, Graf 27).

Až 56 % dotázaných se obává, že při své práci udělá chybu (otázka č. 18, Graf 18), avšak otázkou zůstává, zda je tomu tak z důvodu nekompromisního postoje nadřízených nebo z důvodu velké zodpovědnosti pracovníků vůči svým klientům.

První domněnku však vyvrací výsledek otázky č. 21 (Graf 21), kde pouhých 22 % respondentů uvádí, že má problémy se svými nadřízenými. Na základě výsledků této části výzkumu **byla hypotéza č. 3 potvrzena.** (Organizace pracující s žadateli o azyl, azylanty a imigranty praktikují aktivity k zabránění vzniku syndromu vyhoření u svých pracovníků.)

Diskuse s odbornou literaturou je v tomto případě značně obtížná, neboť jak jsem již několikrát uvedla v teoretické části, metody sociální práce zaměřené na integraci uprchlíků dodnes nebyly jednoznačně specifikovány. Teprve mezinárodní

projekt „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ vytvořil speciální metody pro tuto skupinu klientů. Tyto metody pak lze nalézt na internetové stránce <<http://www.integration-and-citizenship.org>>, kde jsou k dispozici rovněž v české verzi.

Sociální pracovníci naopak nepovažují síť služeb poskytovaných azylantům a imigrantům za vyhovující, zejména pak v oblasti služeb vedoucích k úspěšné integraci klientů do české společnosti. Řada respondentů zaměřovala metody sociální práce, které by se měly uplatňovat při práci s klienty za poskytované služby, a většina sociálních pracovníků by uvítala, kdyby jim byl poskytnut manuál s metodami sociální práce pro tento typ klientů. **Hypotéza č. 1 byla potvrzena.**

Většina dotázaných respondentů využívá služeb organizací pravidelně, přičemž v naprosté menšině jsou klienti, kterým v nabídce těchto organizací nějaká služba chybí. Kvalita služeb pak byla v průběhu výzkumu velice kladně hodnocena. Organizace také poskytují klientům většinu informací, které pro svůj životní start v České republice potřebují, a to v jejich rodném jazyce, což je pro klienty nedocenitelným přínosem. **Hypotéza č. 2 byla vyvrácena.**

Sociální pracovníci jsou, jak vyplývá z výzkumu, často přetěžováni. Naprostá většina z nich je však o existenci syndromu vyhoření informována a takéž preventivní opatření proti vzniku tohoto syndromu jsou na pracovištích sociálních pracovníků běžným jevem. **Hypotéza č. 3 byla potvrzena.**

6. ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na problematiku využívání metod sociální práce s žadateli o azyl, imigranty a azylanty v organizacích pracujících s těmito klienty na území České republiky. Cílem práce bylo zmapovat systém metod sociální práce, které používají státní a nestátní organizace pracující s azylanty a imigranty, a dále zjistit názory uživatelů na poskytované služby. Cíl práce byl splněn.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že samotní uživatelé služeb jsou spokojeni a příliš věcí by neměnili. **Hypotéza č. 2 byla vyvrácena (Klienti považují naplnění svých potřeb za nedostatečné).** Je však důležité zdůraznit, že zmínění respondenti patří mezi imigranty a azylanty, kteří žijí v České republice minimálně jeden rok a dalo by se tedy říci, že jejich život zde již má jakousi formu. Většinou mají kde bydlet, dorozumí se česky a ti šťastnější mají dokonce i práci.

Na druhé straně však stojí sociální pracovníci, kteří pracují v oblasti této problematiky každý den. Z jejich odpovědí je patrné, že problematika uprchlictví a migrace v České republice má ještě určité nedostatky, které by se měly v budoucnu odstranit. Jedním ze závažných nedostatků je absence metod sociální práce zaměřených na integraci žadatelů o azyl, imigrantů a azylantů a tudíž i sloužících k naplnění jejich potřeb. **Hypotéza č. 1 se potvrdila (Sociální pracovníci nemají dostatek metod k naplnění potřeb klientů).**

Velká ochota pracovníků organizací však určitým způsobem nahrazuje doposud chybějící metody sociální práce. Zejména pracovníci nevládních organizací přistupují k problematice svých klientů zcela individuálně a tím umožňují řešení alespoň problémů svých klientů. Velké zaujetí sociálních pracovníků pro toto povolání však s sebou přináší riziko vzniku syndromu vyhoření. Jak jsem zjistila z výsledků svého výzkumu, ve většině organizací je toto riziko značně snižováno praktikováním rozličných aktivit k zabránění syndromu vyhoření. **Hypotéza č. 3 se potvrdila (Organizace pracující s žadateli o azyl, azylanty a imigranty praktikují aktivity k zabránění vzniku syndromu vyhoření u svých pracovníků).**

Metody sociální práce zaměřené na integraci klientů jsou sice již na světě, avšak problémem může být informovanost sociálních pracovníků a způsob, jakým se mají dozvědět o těchto nově vypracovaných metodách. Jednou z možností, jak uvést tyto metody z teorie do praxe, je zaslání instruktážní brožury s představením mezinárodního projektu Leonardo da Vinci i s odkazem na internetové stránky, kde se lze o daných metodách dočíst podrobnější informace, v lepším případě pak včetně instruktážního CD s popsány jednotlivými metodami, každé organizaci v České republice zabývající se přímou sociální prací s žadateli o azyl, azylanty a imigranty.

Další možností, jak na tyto vytvořené metody upozornit, je pořádání školení a vzdělávání pracovníků státních i nestátních organizací. Minimálně každý vedoucí pracovník nebo ředitel organizace působící v České republice by měl být o těchto metodách detailně informován a pokračovat pak v šíření osvěty přímo na ve své organizaci.

Informování a kvalitní zaškolení všech sociálních pracovníků pohybujících se v této oblasti bude jistě časově i finančně značně náročné, ale věřím, že se vyplatí a plody této dlouhodobé práce přinesou užitek nejen samotným azylantům a imigrantům, ale celé naší společnosti, která se kvalitní integrací těchto nových obyvatel zbaví mnoha problémů a najde tak k této zatím poměrně nevídané skupině lidí cestu pro společné a nekonfliktní soužití.

Práce by mohla posloužit nejen široké veřejnosti, která by se chtěla o dané problematice dozvědět více, ale i k dalším srovnávacím výzkumům v dané oblasti. Zajímavá by mohla být například srovnávací studie na toto téma provedená za několik let, kdy by mělo být povědomí sociálních pracovníků o těchto metodách sociální práce na mnohem vyšší úrovni než je tomu dnes.

7. KLÍČOVÁ SLOVA

Žadatelé o azyl

Azylanti

Imigranti

Metody

Sociální práce

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. *Abc o migraci* [online]. 2003, [cit. 2007-21-3]. Dostupné z: <<http://www.migraceonline.cz/abc.shtml>>.
2. BADE, K. J. *Evropa v pohybu: evropské migrace dvou staletí*. Přeložil Kusák, A. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2005. 497 s. ISBN 80-7106-559-5.
3. BENDÍKOVÁ, E. *Mezinárodní ochrana uprchlíků v Evropě*. Praha, 2000. 89s. Diplomová práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy.
4. BOBYSUDOVÁ, L., PIKALOVÁ-HERNANDÉZOVÁ, J. *Cizinec a vzdělávání v České republice*. 1. vyd. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2003. 45 s.
5. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentů podle ČSN 690 a ČSN ISO 690-2: Část 2 – Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů* [online]. Verze 3.0 (2004). 1999 – 2004, poslední aktualizace 11. 11. 2004. URL: <<http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>.
6. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cizinci v České republice*. 1. vyd. Praha: Scientia, 2004. 227 s. ISBN 80-250-0858-4.
7. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
8. DRBOHLAV, D. Mezinárodní migrace obyvatelstva – pohyb a pobyt (Alenky v kraji divů). In *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. s. 17-30. ISBN 80-7178-648-9.
9. DVOŘÁKOVÁ, J. *Methods of Social Work with Refugees, Immigrants and their Children*. České Budějovice, 2005. 128 s. Disertační práce napsaná v anglickém jazyce na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity. Vedoucí disertační práce Doc. PhDr. Jiří Kovařík, Ph.D.
10. DVOŘÁKOVÁ, J. Metody sociální práce s imigranty a uprchlíky. In *Migrace – tolerance – integrace II. Kultivace společnosti prostřednictvím vzdělávání a*

problémy integrace v současné společnosti. 1. vyd. Opava: Slezské zemské muzeum, 2005. ISBN 80-86224-51-1.

11. FRIŠTENSKÁ, H. Interetnický konflikt po roce 1989 s ohledem na soužití s Romy. In *Romové v České republice*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 1999. 558 s. ISBN 80-902260-8-6b.
12. GÜNTEROVÁ, T. Sociální práce s uprchlíky. In *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. s. 331-345. ISBN 80-7367-002-X.
13. HÁLA, J. *Psychosociální práce s maladjustovanými osobami*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2005. 52 s. ISBN 80-7040-815-4.
14. HENDRIKS, M. *Sociální práce a uprchlíci*. Přeložil Horst, D. van der. 1. vyd. Praha: Kufr, 1996. 45s. ISBN 80-7178-508-2.
15. HERNOVÁ, Š. Poznámky k otázce formování vědomí národní příslušnosti. In *Národnostní menšiny a majoritní společnost v České republice a zemích střední Evropy v 90. letech 20. století*. 1. vyd. Opava: Slezské zemské muzeum, 1998. s. 48-56. ISBN 80-86224-04-X.
16. Integration of immigrants and refugees: towards citizenship in a democratic society. Project Leonardo da Vinci. Groningen, 2005. NL/03/B/F/PP/157313 Available on: <<http://www.integration-and-citizenship.org>>.
17. JELÍNKOVÁ, R. *Právní postavení uprchlíků v České republice* [online]. June 2002 [cit. 2007-03-21]. Dostupné z: <<http://www.llp.cz/cz/index.php?art=show&id=28>>.
18. KAŠPÁRKOVÁ, M. Pracuj až na popel. *Týden*, 2004, roč. 11, č. 13, s. 98-99. ISSN 1210-9940.
19. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
20. KOPULETÁ, G., NOVÁKOVÁ, P. *Nezletilí bez doprovodu. Postavení nezletilých žadatelů o azyl a nezletilých cizinců bez doprovodu zákonných*

zástupců na území České republiky. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům. 46 s.

21. KONZORCIUM ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍCH S UPRCHLÍKY. *Uprchlíci v České republice* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-05]. Dostupné z: <<http://www.uprchlici.ecn.cz/ouprchlicich.html>>.
22. KURIC, A. *Uprchlíci a sociální práce* [online]. Brno: SOZE, 1997. [cit. 2007-03-05]. Dostupné z: <<http://www.unhcr.cz/studie-socprace.pdf>>
23. Listina základních práv a svobod, č. 2/1993 Sb.
24. MALLOTOVÁ, K. Burn-out neboli syndrom vyhoření. *Psychologie dnes*, 2000, roč. 6, č. 2, s. 14-15. ISSN 1212-9607.
25. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
26. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
27. MIKLUŠÁKOVÁ, M., MURAD, S. *Najít nový domov. Česká adaptace výukového programu*. 1. vyd. České Budějovice: Katedra společenských věd Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2005. 29 s. ISBN 80-7040-807-3.
28. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Cizinci v České republice. Doporučené postupy* [online]. June 2005 cit. [2007-02-22]. Dostupné z: <<http://www.cizinci.cz/clanek.php?lg=1&id=6>>.
29. MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k zajištění kurzů českého jazyka pro azylanty* [online]. September 2000 [cit. 2007-02-05]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/_DOMEK/Default.asp>.
30. MINISTERSTVO VNITRA. *Odbor azylové a migrační politiky* [online]. June 2005 [cit. 2007-02-18]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/integrace.html>>.
31. MINISTERSTVO VNITRA. *Odbor azylové a migrační politiky. Azylové řízení v České republice* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-15]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/azyl.html>>

32. MISTERSTVO VNITRA. *Azyl a migrace. Integrace cizinců* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-11]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/integrace2.html>>
33. MINISTERSTVO VNITRA. *Odbor azylové a imigrační politiky. Integrace azylantů – Nabídky bytů* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/imtegrace/byty/index.html>>
34. MINISTERSTVO VNITRA. *Odbor azylové a imigrační politiky. Integrace azylantů – Státní integrační program* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-11]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/integrace.html>>
35. MINISTERSTVO VNITRA. *Terminologický slovník* [online]. June 2005 [cit. 2007-03-15]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/azyl/slovník.html>>
36. MOTEJLKOVÁ, M. Integrace cizinců s uděleným azylem v České republice. In *Sociální práce s uprchlíky*. 1. vyd. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2002. s. 60-65.
37. MURÍN, J. Sociální práce v prostředí azylových zařízení Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra. In *Sociální práce s uprchlíky*. 1. vyd. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2002, s. 16-40.
38. NAVRÁTIL, P. et al. *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 224 s. ISBN 80-7178-741-8.
39. PARKAN, V. Integrace azylantů v České republice. In *Sociální práce s uprchlíky*. 1. vyd. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2002, s. 67-73.
40. PETRUCIOVÁ, J. Filozofie nenásilí, tolerance a multikulturní diskurs. In *Národnostní menšiny a majoritní společnost v České republice a zemích střední Evropy v 90. letech XX. Století*. 1. vyd. Opava: Slezské zemské muzeum, 1998. s. 282-289. ISBN 80-86224-04-X.
41. POKLUDOVÁ, A. Současné trendy migrací v Evropské unii a možnosti využití dat Eurostatu při jejich postižení. In *Migrace – tolerance – integrace*. 1. vyd. Opava: Slezské zemské muzeum, 2004. s. 42-46. ISBN 80-86224-47-3.
42. POLONIOVÁ, T. Sociální práce s žadateli o azyl z pohledu nevládní organizace. In *Sociální práce s uprchlíky*. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2002. s. 41-47.

43. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 200 s. ISBN 80-7178-885-6.
44. ROZUMEK, M. Historie azylu a uprchlického práva. In *Sociální práce s uprchlíky*. 1. vyd. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2002. s. 9-15.
45. SPRÁVA UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA ČR. [online]. June 2005 [cit. 2007-01-07]. Dostupné z: <<http://www.suz/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid>>
46. ŠATAVA, L. *Národnostní menšiny v Evropě: encyklopedická příručka*. 1. vyd. Praha: Ivo Železný, 1994. 385 s. ISBN 80-7116-375-9.
47. ŠIKLOVÁ, J. Připravme se na cizince. In *Výchova k toleranci a proti rasismu*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. s. 37-42. ISBN 80-7178-285-8.
48. ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál 2001, 200 s. ISBN 80-7178-648-9.
49. ŠIŠKOVÁ, T. Rasismus, xenofobie a intolerance z hlediska práva, sociologie a antropologie. In *Výchova k toleranci a proti rasismu*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. s. 9. ISBN 80-7178-285-8.
50. ŠIŠKOVÁ, T. Situace národnostních menšin v České republice. In *Výchova k toleranci a proti rasismu*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. s. 53. ISBN 80-7178-285-8.
51. ŠPISUDOVÁ, L. et all. *Multikulturní ošetřovatelství II*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. 252 s. ISBN 80-247-1213-X.
52. ŠTURMA, P. Odpovědnost státu za vyvolání uprchlických proudů. In *Azyl a uprchlictví v mezinárodním právu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 1997. s. 135-180. ISBN 80-210-1493-8.
53. TĚGL, P. Legálně i nelegálně. Překračují hranice, žádají o azyl, žijí mezi námi. *Hlásí se policie*, 2002, roč. VI, č. 5, s. 4-7. ISSN 1211-8826.
54. TOMÁŠKOVÁ, P. Právní rámec problematiky migrantů a menšin. In *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. s. 31-38. ISBN 80-7178-648-9.

55. TONER, J., TOŠNEROVÁ, T. *Burn-out syndrom, Syndrom vyhoření*. Pracovní sešit pro účastníky kurzů. Praha: Hestia, 2002.
56. ÚMLUVA O PRÁVNÍM POSTAVENÍ UPRCHLÍKŮ, č. 208/1993 Sb.
57. UNHCR. *Situace uprchlíků ve světě: humanitární program*. New York: Oxford University Press, 1997. 302 s. ISBN 0-19-829309-9.
58. UNHCR. *Základní informace* [online]. 2001-2006 [cit. 2007-03-15]. Dostupné z : <<http://www.unhcr.cz/zakladni/>>
59. UNHCR. *Základní informace: Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951. Často kladené otázky* [online]. June 2001 [cit. 2007-02-05]. Dostupné z: <http://www.unhcr.cz/basics_faq_convention.htm.#list>
60. VIZINOVÁ, D., PREISS, M. *Psychické trauma a jeho terapie: psychologická pomoc obětem válek a katastrof*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 160 s. ISBN 80-7178-284-X.
61. VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Usnesení Vlády České republiky ze dne 4. ledna 2006 č. 5 o zabezpečení integrace azylantů v roce 2006* [online]. January 2006. [cit. 2006-12-06]. Dostupné z: <http://www.kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_test>
62. ZÁKON č. 165/2006 Sb., *o azylu*, v platném znění.
63. ZÁKON č. 222/2003 Sb., *o pobytu cizinců na území České republiky*, v platném znění.
64. ZÁKON č. 273/2001 Sb., *o právech příslušníků národnostních menšin*, v platném znění.
65. ZÁKON č. 325/1999 Sb., *o azylu*.
66. ZÁŠKODNÁ, H. *Společenské minority a sociální práce*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zemědělská fakulta, 2000. 120 s. ISBN 80-7040-408-6.
67. ZOUBKOVÁ, Z. *Legislativa a aktuální problematika uprchlíků v ČR*. Praha, 2001. 75 s. Absolventská práce na Vyšší odborné škole sociálně právní. Vedoucí absolventské práce Zdenka Haklová. [online]. June 2001 [cit. 2007-03-17]. Dostupné z: <http://www.unhcr.cz/dokumenty/vyzkum_07.pdf>.

