



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Sociální práce a její místo v integraci cizinců

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Autor: Anna Pilecká

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Rosková

České Budějovice 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Sociální práce a její místo v integraci cizinců*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne: 2. 5. 2018

.....

podpis

Poděkování

Největší poděkování patří vedoucí práce PhDr. Lence Roskové za její cenné rady, ochotu a trpělivost při zpracování mé bakalářské práce. Ráda bych také poděkovala všem pracovníkům organizace InBáze, z. s., kteří se mnou sdíleli své zkušenosti.

Sociální práce a její místo v integraci cizinců v ČR

Abstrakt

Tato bakalářská práce si klade za cíl zjistit, jaké metody a techniky sociální práce jsou v rámci integrace cizinců do České republiky nejvíce využívány a jaký je jejich přínos.

Integrace cizinců do většinové společnosti je v současné době velice aktuálním tématem. Hlavním cílem této práce je zjistit, jakou roli v procesu integrace hraje právě sociální práce. Tato bakalářská práce se zaměřuje na konkrétní neziskovou organizaci InBáze, z. s. sídlící v Legerově ulici v Praze. Cílem je zjistit, jakým způsobem pracovníci této organizace pracují s cizinci žijícími na území České republiky. Dále, jaké konkrétní metody a techniky sociální práce tito pracovníci využívají a jaký má jejich práce přínos pro úspěšné začlenění cizinců do většinové české společnosti. Dílčím cílem této práce je zjistit, s jakými úskalími se pracovníci InBáze, z. s. při práci s cizinci potýkají. Další dílčí cíl je zaměřen na návrhy zlepšení sociální práce s cizinci z hlediska pracovníků neziskové organizace. Teoretická část je rozdělena na dvě části. V první části jsou zpracovány základní poznatky týkající se sociální práce s cizinci. Druhá část je zaměřena na představení neziskové organizace InBáze, z. s. Pro praktickou část je v souladu s cílem použitý kvalitativní výzkumný přístup, za využití rozhovorů a analýzy poskytnutých dokumentů. Tato bakalářská práce může sloužit jako zpětná vazba pro organizaci InBáze, z. s. Stejně tak může být využita jako informační materiál pro studentky a studenty středních a vysokých škol sociálního a právního zaměření.

Klíčová slova

Azyl; cizinec; integrace; migrace; nezisková organizace; sociální práce

Social Work and Its Place within the Integration of Foreigners in Czechia

Abstract

This Bachelor Thesis aims to find out which methods and techniques of social work are the most used within the integration of foreigners to Czechia and what is their benefit.

Integration of foreigners into the majority society is currently a very actual topic. In this Bachelor Thesis, I focus on the specific non-profit organization InBáze, z. s. residing on the Leger street in Prague. My main goal is to find out in what way the workers of this organization work with foreigners living in the territory of Czechia. Furthermore, what specific methods and techniques of social work these workers use and what is the benefit of their work for the integration of foreigners into the majority Czech society. A partial goal of this work is to find out what pitfalls the workers of InBáze face when working with foreigners. Another partial goal is focused on proposals on improving social work with foreigners from the non-profit organization employees' point of view. The theoretical part is divided into two parts. In the first part, the basic findings considering social work with foreigners are described. The second part is focused on the introduction of the non-profit organization InBáze, z. s. For the practical part, there is a qualitative research approach applied in accordance with the objective, using the interviews and analysis of the provided documents. This Bachelor Thesis may be used as feedback for the organization of InBáze, z. s. Equally, it can be used as an information material for students of both high schools and universities of social and legal focus.

Key words:

Asylum; foreigner; integration; migration; non-profit organization; social work

OBSAH

Úvod.....	7
1 Sociální integrace	8
1.1 Migrace.....	8
1.2 Integrace	11
1.3 Vymezení základních pojmů	12
2 Sociální práce s cizinci.....	16
2.1 Cílová skupina	18
3 Současný stav v České republice.....	21
3.1 Statistické údaje	21
3.2 Organizace	24
4 InBáze, z. s.	26
4.1 Historie	26
4.2 Služby a aktivity.....	27
4.3 Cílová skupina	29
5 Výzkumná část	30
5.1 Cíl práce a výzkumné otázky.....	30
5.2 Popis zkoumaného vzorku.....	30
5.3 Použité metody a průběh výzkumu	31
6 Shrnutí a interpretace získaných dat.....	34
7 Diskuze.....	43
Závěr.....	46
Seznam literatury	48
Seznam tabulek.....	52
Seznam příloh	53

Úvod

Tématem této bakalářské práce je sociální práce a její místo v integraci cizinců. Toto téma jsem zvolila z několika důvodů, a to zejména proto, že jsem se v rámci vykonávání praxe ve 2. ročníku stala dobrovolníkem neziskové organizace InBáze, z. s. O této organizaci pojednává především výzkumná část této bakalářské práce. Podrobné informace o této organizaci jsou pak shrnuty v kapitole č. 4. Dalším důvodem k výběru tohoto tématu byla aktuální situace ve společnosti. V dnešní době o problematice uprchlictví a migrace slyšíme, nebo čteme denně v různých médiích. Velmi často je skloňované slovní spojení „uprchlická krize“ či „migrační vlna“. Ve společnosti téma migrace vyvolává velké emoce a často je využíváno jako nástroj v politice. Zejména v období voleb je možné sledovat, jak někteří politici používají toto téma jako jeden z hlavních bodů svého programu k získání více voličů. Téma migrace je ve společnosti vnímáno rozporuplně, a to zejména z důvodu nedostatečné informovanosti. To je také další z důvodů výběru tohoto tématu. Je velmi důležité orientovat se v pojmech spojených s touto problematikou a rozeznávat je od sebe. Tato práce je zaměřena na integraci cizinců do české společnosti z hlediska sociální práce. V teoretické části této práce jsou zpracovány poznatky z oblasti sociální práce s cizinci a vymezení základních pojmů této oblasti. V další kapitole teoretické části jsou zpracována aktuální statistická data pro zpřehlednění současného stavu v České republice. Čtvrtá kapitola je představením organizace InBáze, z. s. Druhá část práce je zaměřena na výzkum ve výše zmíněné organizaci. Komunikačními partnery pro tento výzkum byli cíleně vybraní sociální pracovníci a právníci pracující v organizaci InBáze, z. s. Cílem druhé části je zjistit, jakým způsobem pracovníci organizace přispívají k úspěšné integraci svých klientů. Dále se v této části práce uvádí, jaké konkrétní metody a přístupy z oblasti sociální práce jsou v této organizaci využívány. K získání těchto dat byla zvolena metoda rozhovoru v rámci kvalitativního výzkumu. Hlavním smyslem předložené práce je přiblížení pojmu integrace, který je v současné době důsledkem narůstající celosvětové migrace a přiblížení ostatních oblastí a pojmů, které se k této problematice vztahují. Vzhledem ke zvyšujícímu se zájmu cizinců integrovat se do české společnosti je potřeba zaměřit se na práci sociálních pracovníků, na které v tomto ohledu budou kladeny čím dál větší nároky. V neposlední řadě by tato bakalářská práce mohla sloužit jako zpětná vazba pro organizaci InBáze, z. s.

1 Sociální integrace

V této kapitole bakalářské práce je stručně objasněn pojem migrace a jeho vymezení pomocí několika definic. Dále se tato kapitola zabývá termínem integrace. Věnuje se také pojmům kultura, etnikum, národ, rasa či předsudky.

1.1 Migrace

Termín migrace znamená v obecném slova smyslu pohyb či stěhování z místa na místo. Dle Perruchouda (2012) je migrace *pohyb populace v nejširším slova smyslu, zahrnující jakýkoliv druh pohybu obyvatelstva z místa na místo, bez ohledu na jeho délku, rozložení a motivy*. Pod pojem migrace tedy spadá nejen pohyb uprchlíků, vysídlených osob a ekonomických migrantů, ale i osob cestujících za jiným účelem a to včetně sjednocení rodiny. Migraci lze chápat také jako *„přesun jednotlivců i skupin v prostoru, který je spolu s porodností a úmrtností klíčovým prvkem v procesu populačního vývoje a výrazně ovlivňuje společenské a kulturní změny obyvatel na všech úrovních“* (MVČR, 2017).

Migrace může představovat složitý souhrn faktorů a aspektů v psychosociálním procesu, který má trvalé a významné dopady na identitu člověka. To, že člověk opouští zemi původu, s sebou nese obrovské ztráty. Jedinec je často nucen vzdát se jazyka, sociokulturních zvyků, domácí kuchyně či historie dané země původu. Naopak v jiné zemi je pro příchozího vše nové a podivné. Následkem rychlé změny od průměrně očekávaného prostředí k zvláště nepředvídatelnému je tzv. kulturní šok. (Dvořáková et. al., 2008)

V souvislosti s pojmem migrace jsou často zmiňovány pojmy imigrace a emigrace. Dle Perruchouda (2012) je imigrace procesem usídlování cizinců na území určitého státu. Naopak emigrací se rozumí odchod osob z určitého státu za účelem dlouhodobého usazení ve státě jiném.

Migrace může být rozčleněna dle několika různých kritérií. Členění z hlediska lokalizace je na mezinárodní a interní migraci. Interní migrace probíhá uvnitř státu a lze ji dále členit na lokální či regionální. Naopak k mezinárodní migraci dochází na úrovni států a dále ji můžeme členit na kontinentální a mezikontinentální.

Dalším kritériem je příčina. Z tohoto hlediska dělíme migraci na dobrovolnou a nedobrovolnou. V rámci dobrovolné migrace je uplatňována vědomá dobrovolná vůle člověka. Zejména k ní dochází z důvodu hledání pracovních možností, studia či z rodinných důvodů. Nedobrovolné migraci často předchází skutečnost, že se člověk musel nedobrovolně rozhodnout opustit svou zemi. Důvodů pro toto rozhodnutí může být mnoho. Zejména jde o důvody náboženské či politické.

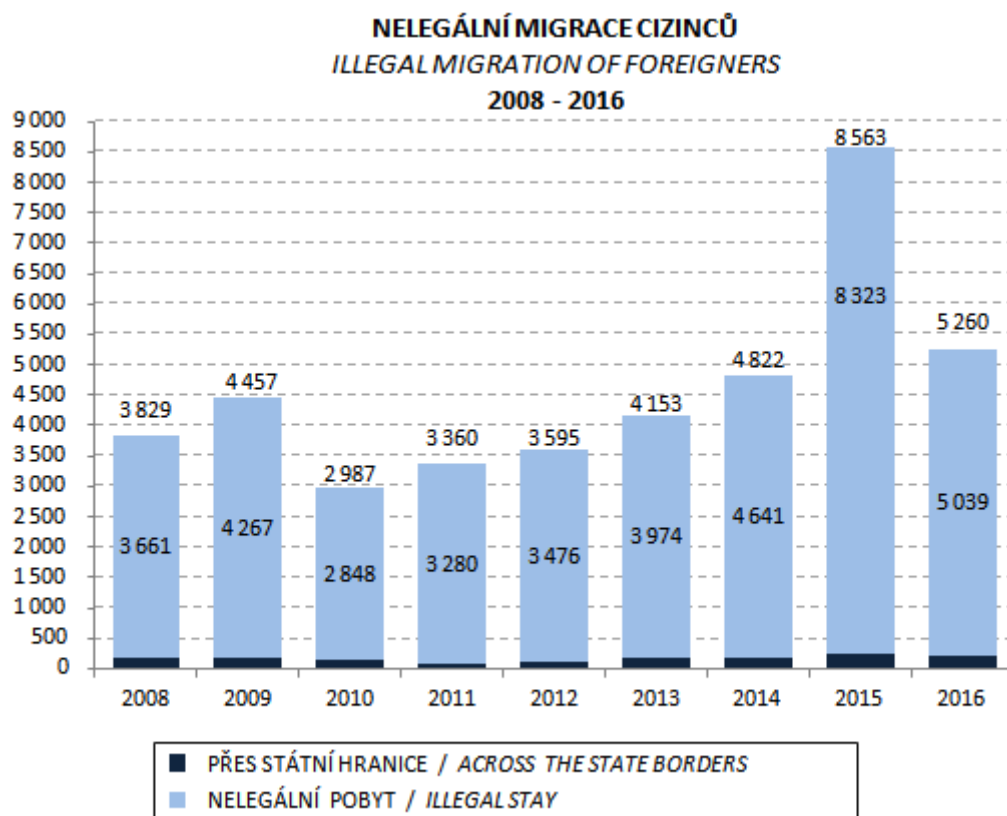
Migraci je možné dále rozčlenit z hlediska síly a to na vynucenou a vnucenou.

Za vynucenou migraci je považován například odchod ze země z důvodů přírodních katastrof. Vnucenou migraci může způsobit například nepříznivá situace v oblasti mocenských vztahů a to zejména v průběhu válek (Henig, 2007).

Problematickým jevem v oblasti migrace a imigrační politiky je nelegální migrace. V České republice za nelegální migraci považujeme případy, kdy osoba překročí nedovoleným způsobem hranice našeho území, a to z různých důvodů. Může jít například o neoprávněný vstup nebo jen pokus o přechod, dále například nedovolené způsoby opouštění území či používání neregulárního cestovního dokladu. V rámci nelegální migrace se posuzují i cizinci, jimž nemůže být povolen vstup na naše území z důvodu pravomocného rozhodnutí o správním vyhoštění, či trestu vyhoštění uložený soudem. V případě vyhoštění je soudem nařízeno, aby cizinec ukončil pobyt na území ČR. Soud zároveň stanovuje lhůtu, po kterou osoba nesmí vstoupit zpět na naše území a lhůtu na vycestování (Murín, 2004). Přesná data týkající se nelegálních migrantů není možné přesně znát. Organizace státu, s hlavním představitelem v této oblasti - cizineckou policií, nejsou schopny všechny případy nelegální migrace odhalit. Existují odhady odborné společnosti, které hovoří o milionech lidí v Evropské unii a v České republice o desítkách až stovkách tisíc lidí (Polanská, Kadlecová, 2008).

Ze statistik Českého statistického úřadu, jemuž pro tento výzkum poskytlo informace Ředitelství služby cizinecké policie ČR, vyplývá, že v roce 2015 narostl počet nelegálních migrantů téměř o polovinu oproti roku předešlému. Tento jev vyjadřuje níže uvedený obrázek č. 1, který uvádí vývoj od roku 2008 do roku 2015. Zatímco v roce 2016 bylo odhaleno 5 260 nelegálních migrantů. To je o 38,6 % méně než v roce 2015. Jedná se tedy o výrazný pokles. Z tohoto počtu nelegálních migrantů bylo zjištěno 222 osob při migraci přes vnější schengenskou hranici ČR a zbytek při nelegálním pobytu na našem území. Co se týče státní příslušnosti uvedených osob, nejvíce jich

pocházelo z Ukrajiny, Ruska a Kuvajtu. Tyto informace aktualizuje od roku 2001 odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR (Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky, MVČR, 2016).



Obrázek č. 1 – nelegální migrace cizinců

Zdroj: (ČSÚ, 2016)

1.2 Integrace

Jedním z hlavních pojmů této problematiky je *integrace*. Integrací rozumíme společné soužití příchozích cizinců a příslušníků hostitelské země. Toto soužití záleží na přístupu obou skupin. Tyto přístupy mají pro každou skupinu jiné důsledky. Integrace je nejhodnějším způsobem tohoto soužití. Zejména proto, že v rámci začleňování příchozích cizinců, počítá i s prostorem pro jejich různorodost. Určitým alternativním způsobem integrace se jeví například segregace či asimilace. Při segregaci dochází k trvalému oddělení příchozích cizinců od většinové společnosti. Asimilace je z tohoto hlediska integraci podobá více, neboť při ní dochází k úplnému splynutí příchozích s většinovou společností. Zároveň ale dochází k potírání odlišností obou skupin. Proto také nelze tento způsob soužití považovat za záruku zachování solidárního smíru (Rákoczyová, Trbola, 2009).

Podle Koldinské spol. (2016) je sociální integrace cizinců jedním ze základních předpokladů společenské stability a soudržnosti. Zároveň je úspěšná sociální integrace považována za nástroj prevence sociálně-patologických jevů. Důležité je zmínit, že sociální integrace neznamená popření principů zásluhovosti a teritoriality, na kterých stojí evropské sociální systémy. Integraci lze též definovat jako „*proces začleňování cizinců do společnosti, do kterého nezbytně vstupují jak cizinci, tak majoritní společnost*“ (MVČR, 2016).

Integrace je proces zahrnující dvě strany, který slouží ke sjednocení většinové společnosti a migrantů do jedné společnosti. Jde tedy o to, aby výsledkem úspěšné sociální integrace migrantů z hlediska společensko-ekonomického, politického, kulturního, právního a geografického systému bylo podobné postavení, jako mají členové většinové společnosti (Drbohlav a kol., 2010). Za úspěšné završení integračního procesu cizince, který pobývá na území ČR, je z právního hlediska považováno získání státního občanství. Udělení státního občanství pro cizince znamená ukončení procesu nabývání práv (Trbola, Rákoczyová, 2011).

Pro úspěšnou integraci cizinců do české společnosti je velice důležité se zaměřit také na úroveň informovanosti veřejnosti. Podpora pochopení pro jiné kultury a její specifika a chápání odlišností je žádoucí. Významným aspektem z tohoto hlediska je komunikace s veřejností. Touto cestou lze docílit odstranění nedůvěry vůči něčemu cizímu a neznámému (Motejlková, 2004).

V rámci koncepce integrace cizinců rozlišujeme několik aspektů, které mají vliv na úspěšnost integrace cizinců do většinové společnosti.

Nezbytným a stěžejním aspektem integrace je úroveň znalosti českého jazyka. Tato znalost má klíčovou roli v rámci rozvoje vzájemných vztahů s majoritní společností. Má velký význam také při získávání dalšího vzdělání či kvalifikace. Pro uplatnění na trhu práce je rovněž nezbytná. Je jednou z podmínek při získávání povolení k trvalému pobytu a u dětí cizinců je podmínkou při úspěšném absolvování školní docházky (MVČR, 2016).

Dalším důležitým aspektem je dosažení ekonomické soběstačnosti. Jde zejména o odstranění závislosti na pomoci státu a neziskových organizacích. Tyto organizace v rámci své činnosti pomáhají cizincům při zprostředkování informací a nabízejí individuální asistenci v případě vstupu na trh práce. Napomáhají například s výukou českého jazyka, prací na PC apod. (Dluhošová, 2008). Nezbytnou součástí integrace pro cizince je orientace ve společnosti. Pokud se cizinci nedokáží v dané společnosti dobře orientovat, jen stěží se s ní mohou identifikovat. Proto je důležité pomoci cizincům se v novém prostředí orientovat, obeznámit je s jejich právy a povinnostmi a s poměry a zvyky dané společnosti. Tento proces napomáhá zvýšení sociální soběstačnosti cizinců a snížení jejich zranitelnosti (MVČR, 2016).

Posledním a neméně důležitým aspektem při úspěšné integraci cizinců jsou vztahy mezi nimi a majoritní společností. Podpora bezkonfliktního a harmonického soužití mezi oběma skupinami je jedním z cílů integrační politiky (MVČR, 2016). K tomuto soužití a porozumění cizinců a většinové společnosti významně přispívají aktivity jak cizinců, tak různých jiných subjektů, které svou činností představují kulturu a poměry ze zemí jejich původu. K úspěšnému přijetí cizince a podílení se na procesu integrace, je velice důležitá podpora a rozvoj interkulturního vzdělávání (Dluhošová, 2008).

1.3 Vymezení základních pojmů

V rámci integračního procesu je důležité rozeznávat několik následujících pojmů. Jedním z nich je pojem národ. Národ je podle J. A. Komenského *„Množství lidí zrozených z téhož kmene, bydlících na témže místě ve světě (jakoby ve společném domě, který nazývají vlastí), užívajících téhož zvláštního jazyka a spojených týmiž svazky společné lásky, svornosti a snahy o dobro obecné“* (1659, Štěstí národa). Jiná, jednodušší definice hovoří o národu jako o osobitém a uvědoměném kulturním

a politickém společenství, jež je utvářeno společnými dějinami a společným územím (Průcha, 2011, s. 27).

S touto definicí souvisí kritéria, kterými jsou národy vymezovány. V první řadě je to kritérium kultury, do kterého spadá spisovný jazyk, náboženství nebo společná historická zkušenost. Dále kritérium politické existence. Toto kritérium udává, zda má národ vlastní stát, nebo je autonomní oblastí v mnohonárodním státě. Pokud příslušníci daného národa sdílejí společné vědomí o příslušnosti k tomuto národu, hovoříme o psychologickém kritériu (Průcha, 2011).

Pojem národ je často spojován či dokonce zaměňován s pojmem etnikum. U nás i v Evropě považujeme moderní národ za jakýsi vývojový stupeň příslušného etnika. Tyto národy mají své státy, a pokud v nich žijí ještě další příslušníci jiných etnik, považujeme je za etnickou menšinu (Průcha, 2010). Abychom mohli definovat pojem etnikum, je důležité znát pojem etnicita. *„Etnicita je vzájemně provázaný systém kulturních, rasových, jazykových a teritoriálních faktorů, historických osudů a představ o společném původu působících v interakci a formujících etnické vědomí člověka a jeho etnickou identitu“* (Průcha, 2010).

Na tomto základě lze říci, že etnikum je společenství lidí, vyznačujících se vlastní etnicitou (Průcha, 2010). Pojem etnikum je téměř totožný s pojmem etnická skupina. Přesto však u nás a v Evropě tyto dva termíny významově rozlišujeme. Etnikum podle tohoto rozlišení označuje společenství, které dosahuje úrovně národa (např. Češi). Naproti tomu za etnickou skupinu je často označováno společenství, které na úroveň národa nedospělo, např. Romové v ČR. (Průcha, 2010).

Dalším důležitým pojmem v této oblasti je kultura. Na tento velice široký pojem lze nazírat ze dvou různých hledisek. V širším slova smyslu zahrnuje vše, co lidská společnost vytváří. Do tohoto pohledu spadají jak výtvoř materiální (obydlí, průmysl, zemědělství atd.), tak výtvoř duchovní (umění, náboženství, právo atd.). V užším pojetí zahrnuje kultura především projevy myšlení a chování lidí. Z tohoto pohledu lze kulturu chápat jako souhrn zvyklostí, symbolů, způsobů komunikace, zkušeností, společenských rituálů, hodnotových systémů ale i zachovávaných tabu. Termíny, které s kulturou velice úzce souvisí, jsou kulturní relativismus a etnocentrismus. Kulturní relativismus předpokládá, že jednotlivé kultury a jejich jedinečné společenské systémy jsou neopakovatelné a lze je pochopit a popsat pouze v kontextu jejich vlastních norem

a hodnot. Naopak etnocentrismus se vyznačuje tendencí hodnotit a vnímat okolní svět pouze z pohledu své vlastní kultury a etnické příslušnosti (Průcha, 2011). Z pohledu sociálního pracovníka je důležité respektovat tzv. kulturní vzorce. Tyto vzorce jsou jistou formou chování charakteristickou pro danou kulturu (Průcha, 2010).

Důležitým pojmem v této problematice je rasa. Tento termín, používaný zejména v biologii člověka a fyzické antropologii byl vyvinut v souvislosti s rozvíjením srovnávací anatomie. Věda v té době dospěla k tomu, že lidský rod není jednotný, ale rozlišuje se specifickými anatomickými znaky. Těmito znaky jsou barva kůže, vlasů a tvar očí, ale i tvar lebky a obličeje. Dále také tělesnými proporcemi a výškou. V tomto pojetí je tedy pojem rasa zcela neutrální. Každý člověk patří k určité rase tak, jako je určitého pohlaví. Existují ale názory, že rozlišování lidských ras je nehumánní. Za určitým způsobem kontroverzní problematiku se považuje rozdílnost mezi rasami. Zejména pokud se týká rozdílů nejen tělesných, ale i psychosociálních a rozdílů v osobnostních charakteristikách. Z hlediska interkulturní psychologie jsou právě tyto rozdíly významné. V četných empirických výzkumech jsou zkoumané charakteristiky jako sociální přizpůsobivost, pracovitost, sebevědomí, postoj ke vzdělání a různé složky hodnotové orientace (Průcha, 2010).

V souvislosti s problematikou rasové odlišnosti se často uvádí pojem předsudky a stereotypy. Z psychologického hlediska lze předsudky vnímat jako zvláštní hodnotící postoje, jejichž hlavní vlastností je předpojatost. Předpojatost v tomto slova smyslu znamená, že naše úsudky nejsou vyhodnocovány na základě objektivních znalostí tématu, ke kterému se vztahuje, ale na základě subjektivních většinou emočně zabarvených úsudků (Průcha, 2011).

Někteří odborníci mezi pojmy předsudky a stereotypy nečiní rozdíl. Jiní ale tvrdí, že předsudky jsou zejména postoje a názory vyznačující se negativním či nepřátelským vztahem k určitým skupinám. Zatímco stereotypy mohou být vnímány jako postoje vesměs neutrální nebo i příznivé. Přitom podle některých jsou předsudky považovány za všeobecný rys mezinárodních vztahů a stereotypy za jejich komponentu (Průcha, 2010).

V souvislosti s předsudky a stereotypy se často uvádí termín rasismus. Tento termín je ale často interpretován na základě emocionálních a ideologických postojů autorů. Fakt, že někdo zaujme odmítavý postoj, či u sebe pozoruje předsudek, ještě neznamená, že

jde o rasismus. Rasismus se projevuje až ve chvíli, kdy dochází k diskriminaci či upírání práv a příležitostí, které mají v dané společnosti druzí. Pokud dochází k uplatňování takových postojů v oblasti pracovních příležitostí, vzdělávání či jiných společenských sfér, mluvíme o rasové diskriminaci. Jde obvykle o znevýhodňování menšiny v celkové populaci dané země ve srovnání s příslušníky majoritní společnosti. Snahu o odstranění tohoto jevu, či jeho zmírnění, označujeme jako tzv. afirmativní akce (Průcha, 2010).

2 Sociální práce s cizinci

Tato kapitola bakalářské práce se zabývá sociální prací s cizinci. První část je shrnutím obsahu práce sociálního pracovníka s cizincem. Dále je vzhledem k tématu bakalářské práce blíže specifikovaná práce sociálního pracovníka v nestátních neziskových organizacích a v poslední části této kapitoly je specifikovaná cílová skupina této sociální práce. V rámci první části je využíván pojem klient nebo cizinec, který pro tyto účely zahrnuje veškeré skupiny osob popsané v podkapitole č. 2. 1.

Cílem práce sociálního pracovníka by mělo být řešení klientovo aktuální situace, a tím působit preventivně proti konfliktním situacím (Trousil, 2007). Práce s klientem – cizincem by měla směřovat k jeho začlenění do české společnosti. Důležitými východisky sociální práce s cizinci jsou otevřenost, schopnost naslouchat, zainteresovanost a také zdrženlivost při unáhlených interpretacích a vysvětlování (Hendriks, 1994). Podle Günterové (2005) je hlavní náplní sociální práce s cizinci poskytování kvalitního poradenství. Na konci úspěšného procesu integrace by měl být člověk, který umí český jazyk, má bydlení, má práci a zná českou společnost, do které je schopen se zapojit. V ideálním případě je vyrovnán se svou minulostí, a to aniž by zanevřel na svůj původ a kulturu.

Sociální práce s cizinci má samozřejmě jistá specifika. Například by sociální pracovník měl respektovat, pokud je klient zdrženlivý, či odmítá sdělit své osobní zážitky z minulosti. Klienti mohou přicházet z různých zemí s odlišnými zvyky, náboženstvím a tradicemi. Proto je důležité, aby se sociální pracovník v těchto sociokulturních odlišnostech orientoval a respektoval je (Omastková, Wasserbauerová, 2007). Zároveň by sociální pracovník měl být dobře obeznámen se sociokulturním prostředím v České republice. Zahrnuje to zejména znalost zákonů a právních předpisů příslušné problematiky. Důležitá je pro sociálního pracovníka také znalost některého ze světových jazyků. Sociální pracovník je pro klienta především zprostředkovatelem informací v kontaktu s cizím prostředím (Günterová, 2005). Nezbytnou součástí práce sociálního pracovníka je spolupráce s psychology a právníky. Právní poradenství se zaměřuje zejména na interpretaci zákona o azylu a z něj vycházejících práv a povinností. Při získání azylu může právní poradenství hrát významnou roli. Psychologická pomoc je významná zejména v případech práce s ohroženými skupinami cizinců. Ať už se jedná o děti a nezletilé, handicapované osoby, samostatné matky, staré

lidi či oběti násilí (Günterová, 2005, s. 339–340). Neodmyslitelnou součástí práce s cizinci je i působení vůči společnosti. Tato práce by měla sloužit zejména k odstraňování předsudků většinové společnosti vůči příchozím cizincům (Trousil, 2007).

Vzhledem ke zvolenému tématu této práce je následující text zaměřen na sociální práci s cizinci v rámci neziskových organizací. Oproti pracovníkům ve státním sektoru by hlavním zájmem pracovníků v neziskovém sektoru mělo být ochraňovat klientova práva, nikoliv hlídat naplňování státní politiky. Lze říci, že pracovníci neziskového sektoru mohou být považováni za určitý protipól z hlediska přístupu oproti pracovníkům ze státního sektoru (Polonyová, 2004, s. 41). Sociální pracovníci neziskového sektoru by měli vykonávat doplňující práci sociálních pracovníků ve státním sektoru. Zejména v oblasti poskytování sociálně-právního poradenství, materiální pomoci, či prevenci konfliktů prostřednictvím komunitních programů a volnočasových aktivit. I přesto je jejich práce velice různorodá. Klientům pomáhají při řešení problémů s ubytováním, zaměstnáním, zdravotní péčí, ale s i výchovou. Jakou formou tito pracovníci uskutečňují pomoc, je dáno zejména místem jejich výkonu (Polonyová, 2004).

Důležitým aspektem činnosti pracovníků v neziskovém sektoru je vhodná identifikace současného problému klienta, a následně správné určení jeho neuspokojených potřeb (Trbola, Rákoczyová, 2011b, s. 100). K vhodnému určení těchto potřeb je důležitým nástrojem kontakt tzv. „face to face“. Pakliže jsou klienti ochotni diskutovat o svých potřebách, může sociální pracovník vytvořit individuální plán, na jehož základě je zjišťování potřeb daleko efektivnější (Trbola, Rákoczyová, 2011). Provázanost a komunikace s ostatními účastníky procesu začleňování, kterými jsou mimo instituce veřejného a vládního sektoru i pracovníci jiných neziskových organizací, ale i zaměstnavatelé, je pro sociální pracovníky velice důležitá. Tato spolupráce tkví zejména v šíření informací mezi klienty. Zejména se jedná o informace o nabídce služeb, které klienti mohou při procesu integrace využít. Může se ale jednat i o uskutečňování společných projektů na podporu vzdělávání či navazování nových vztahů (Trbola, Rákoczyová, 2011).

Bez ohledu na to, zda sociální pracovník pracuje ve státním či nestátním sektoru, by měl využívat všech dostupných možností, aby klienta dokázal motivovat k využití všech

dostupných zdrojů pomoci a aktivit, které jsou mu k dispozici a mohl tak začít budovat nové zázemí. Schopnost klienta opět začít žít soběstačný a plnohodnotný život velmi zvyšuje jeho úspěšné začlenění do většinové společnosti. Pro práci sociálního pracovníka je důležité, v jaké části azylového řízení se klient nachází. Tyto informace jsou popsány v následující kapitole.

2.1 Cílová skupina

Důležitým pojmem v této oblasti je pojem *cizinec*. Dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, je cizinec fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie (§ 1, odst. 2). Dále zákon rozlišuje mezi státními občany ze členských států Evropské unie a cizinci ze třetích zemí (Zákon č. 326/1999 Sb., § 1, odst. 3). Cizinci, kteří jsou občany členských států EU a zároveň jejich rodinní příslušníci, kteří mohou být občany třetích zemí, mají možnost volného pohybu. To znamená vstupovat a pobývat na území jiného členského státu a to zejména v zemích schengenského prostoru. Občané EU nejsou oprávněni žádat v jiných členských zemích o mezinárodní ochranu, neboť se jednotlivé země EU považují za bezpečné v souvislosti s úrovní ochrany základních práv a svobod (Čepelka et.al., 2004).

Dalším pojmem je *cizinec z třetích zemí*. Tento může na našem území pobývat přechodně či trvale. Pokud ovšem nespadá do tzv. „nelegálního“ pobytu. Tím by se vystavil možnosti postihu. Tito cizinci mají možnost žádat v ČR o azyl takřka bez omezení. Tato omezení se týkají především případů opakovaných žádostí či případů kdy je uplatňováno tzv. Dublinské nařízení. To se týká případů zjištění, že k řízení o udělení azylu je již příslušný jiný stát EU (Čepelka et.al., 2004).

Dalším označením je *žadatel o azyl*. Řízení o udělení azylu je upraveno zákonem 325/1999 Sb., o azylu. Podle tohoto zákona se za žadatele o azyl považuje cizinec, jež projeví úmysl v České republice o azyl požádat (§ 2, odst. 3). V tomto postavení zůstává do doby, než je jeho žádost o azyl vyřízena. Součástí žádosti o azyl cizinec musí být důvody, proč cizinec hledá azyl a důkazy, které potvrzují jeho tvrzení (Günterová 2005, s. 332). Zda je tato žádost opodstatněná posuzuje odbor migrační a azylové politiky (Zákon č. 325/1999 Sb., § 3c, odst. 1).

V návaznosti na předchozí odstavec je zapotřebí vymežit kdo je azylantem. „Azylantem se rozumí cizinec, kterému byl podle tohoto zákona udělen azyl, a to po dobu platnosti

rozhodnutí o udělení azylu“ (Zákon č.325/1999 Sb., §2, odst. 2). Tímto rozhodnutím se Česká republika zavazuje poskytnout ochranu a pomoc při začleňování do společnosti (Günterová, 2005, s. 332). Azylant nabývá stejného postavení jako čeští občané až na některé výjimky. Těmito výjimkami jsou především aktivní a pasivní volební právo nebo služba v ozbrojených silách ČR. Stejně postavení se týká především oblasti zaměstnávání, zdravotnictví a sociální péče či podnikání (Čepelka et.al., 2004,). Kromě stejných práv nabývá udělením azylu cizinec také nové povinnosti. Mimo jiné oznamování významných skutečností pro zachování azylu. Dále má povinnost oznámit pobyt na jiném území, přesahující dobu 365 dnů. V neposlední řadě musí chránit povolení k pobytu azylanta a svůj cestovní doklad, jímž se dle zákona prokazuje (Zákon č. 326/1999 Sb., § 51–52).

Pojmem úzce souvisejícím s žádostí o azyl je *uprchlík*. Jeho postavení je spjato s tzv. Ženevskou konvencí neboli Úmluvou o právním postavení uprchlíků z roku 1951. Tato úmluva definuje uprchlíka jako „*osobu, která se nachází mimo svou vlast a má odůvodněné obavy z pronásledování z důvodů rasových, náboženských či národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých názorů ve státě, jehož občanství má, nebo, v případě, že je osobou bez státní příslušnosti, ve státě jeho posledního trvalého bydliště*“ (Rozumek, 2004). Postavení uprchlíka je v České republice upraveno zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu. Tento uvádí, že cizinec, jemuž bylo uděleno postavení uprchlíka dle dřívější úpravy, se považuje za azylanta s účinností ode dne vydání této úpravy (§ 94, odst. 2). Člověk, o kterém se tedy v České republice hovoří jako o uprchlíkovi, má podle zákona status azylanta.

Posledním termínem, kterým se v této kapitole bakalářské práce zabývám, je *cizinec s doplňkovou ochranou*. „*Doplňková ochrana se udělí cizinci, který nespĺňuje 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*“ (Zákon č.325/1999 Sb., o azylu, § 14).

Doplňková ochrana spadá v zákoně pod tzv. humanitární azyl. Důvodem pro udělení doplňkové ochrany může být například uložení trestu smrti, mučení, nelidské zacházení, či vážné ohrožení života civilisty z důvodu ozbrojeného konfliktu. Dalším důvodem pro udělení této ochrany je sloučení rodiny. Zákon upravuje podmínky, za kterých lze tuto ochranu získat. Zároveň je v zákoně č.325/1999 Sb. o azylu, uvedeno několik důvodů vylučujících udělení doplňkové ochrany. Patří mezi ně například páčání trestné činnosti, které je v rozporu z cíli OSN (Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu §14a,b, §15). V následujících kapitolách, zejména při popisu organizace InBáze, z. s se v této práci uvádí obecně pojem cizinec, který zahrnuje všechny výše zmíněné skupiny osob.

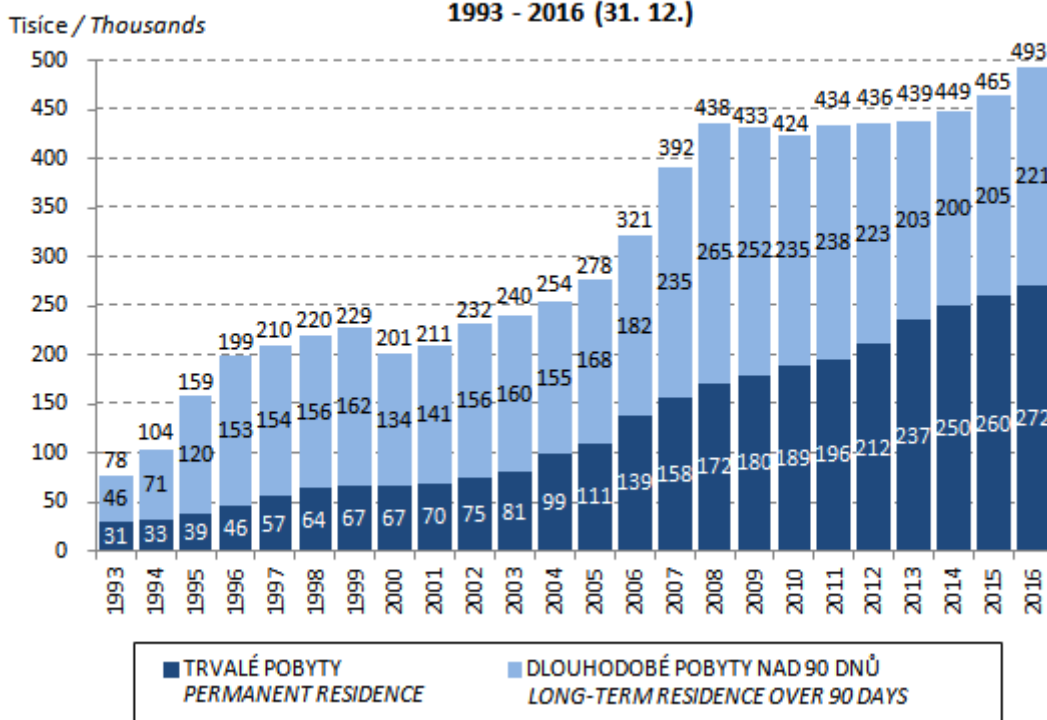
3 Současný stav v České republice

V této kapitole bakalářské práce je uvedeno shrnutí statistických dat týkajících se pobytu cizinců na našem území. Tato data pocházejí ze zdrojů Českého statistického úřadu. Shrnují počet aktuálně žijících cizinců na našem území v porovnání s předešlými roky. Dále sleduje, jaké národnostní skupiny jsou v ČR zastoupeny nejčastěji a také jejich zastoupení z hlediska pohlaví a věku. V druhé části této kapitoly jsou uvedeny organizace, pracující s cizinci.

3.1 Statistické údaje

V současné době má Česká republika přibližně 10 597 500 obyvatel. Tento údaj je uváděn pro možnost srovnání s následujícími čísly, které vyjadřují počty cizinců na našem území. Počátečním rokem pro srovnání vývoje počtu cizinců v ČR je rok 1993. V tomto roce bylo na našem území evidováno přibližně 78tis. cizinců. Celkový počet lze ještě rozdělit na cizince s trvalým pobytem a na cizince s pobytem dlouhodobým (nad 90 dnů). V roce 1993 to tedy bylo z celkového počtu 31 tis. cizinců s trvalým pobytem a 46tis. cizinců pobývajících na našem území dlouhodobě. O deset let později, tedy v roce 2003, byl počet těchto osob výrazně vyšší. Celkově se na našem území v tomto roce nacházelo cca 240 tis. cizinců. Z tohoto počtu šlo o 81 tis. cizinců s trvalým pobytem a 160 tis. osob dlouhodobě pobývajících na území ČR. V roce 2013, tedy za dalších 10 let, je možné sledovat opět vysoký nárůst. V tomto roce se oproti roku předešlému počet cizinců na našem území téměř zdvojnásobil. Evidováno tehdy bylo 439 tis. osob. Z toho 237 tis. osob spadá do kategorie trvalého pobytu a 203tis. do kategorie dlouhodobého pobytu. Nejaktuálnějším rokem pro vyjádření současného stavu je rok 2016. O tři roky později lze opět sledovat nárůst, nikoliv však tak markantní. V tomto roce se na našem území nacházelo přibližně 493 tis. cizinců. Z tohoto počtu šlo o 272tis. osob s trvalým pobytem a 221 tis. osob dlouhodobě zde žijících. V posledních dvou uvedených letech je možné sledovat, že počet trvale žijících cizinců převýšil počet dlouhodobě pobývajících. Tyto údaje lze vyčíst z následujícího obrázku č. 2 (ČSÚ, 2016).

VÝVOJ POČTU CIZINCŮ V ČR PODLE TYPU POBYTU
TREND IN THE NUMBER OF FOREIGNERS IN THE CR BY TYPE OF RESIDENCE
1993 - 2016 (31. 12.)



Obrázek 2 – Vývoj počtu cizinců

Zdroj: (ČSÚ, 2016)

Další sledovanou veličinou této kapitoly je zastoupení jednotlivých národností. Pro ilustraci je zde uvedeno 10 nejpočetnějších skupin evidovaných k 31. 12. 2016. Na prvním místě s počtem 110 245 osob je Ukrajina. Druhou nejpočetnější skupinou jsou občané slovenské národnosti s počtem 107 251 osob. Třetí skupinou jsou občané vietnamské národnosti, kterých je k tomuto datu uváděno 58 080 osob. Čtvrté v pořadí je Rusko se zastoupením 35 987 osob. Pátá nejpočetnější skupina je německé národnosti a čítá 21 216 osob. Šesté je Polsko s počtem 20 305 osob. Sedmou skupinou jsou osoby bulharské národnosti, kterých je 12 250. Osmé v pořadí je Rumunsko s počtem 10 826 osob. Deváté jsou Spojené státy americké zastoupené 8 763 osobami. Poslední skupinou jsou osoby mongolské národnosti s počtem 6 804 osob. Z tohoto přehledu vyplývá, že je v České republice velké zastoupení cizinců ze sousedních států a ze států východní Evropy. Tyto údaje jsou shrnutím tabulky č. 14, uvedené v příloze č. 8 této bakalářské práce (ČSÚ, 2016).

Dalším hlediskem, kterým se tato práce zabývá, je zastoupení mužů a žen a věková kategorie. Opět je využíváno nejaktuálnější srovnání z roku 2016. Z hlediska pohlaví dominují muži ve věku 15–64 let s počtem 237 981 osob, jak dokládá tabulka č. 2

Tabulka 1 – Muži – věkové kategorie

Rok	Cizinci celkem	Věk		
		0–14 let	15–64 let	65 a více let
2004	151 934	11 964	136 556	3 414
2005	165 826	12 570	149 450	3 806
2006	192 803	13 242	175 095	4 466
2007	237 023	14 959	216 731	5 333
2008	263 975	16 665	241 234	6 076
2009	254 406	18 198	229 893	6 315
2010	244 211	19 264	218 170	6 777
2011	248 982	19 733	221 469	7 780
2012	247 827	20 568	218 648	8 611
2013	248 526	21 650	217 181	9 695
2014	254 022	23 021	220 157	10 844
2015	262 196	24 552	225 521	12 123
2016	277 945	26 382	237 981	13 582

Zdroj: (ČSÚ, 2016)

Ženy jsou zastoupeny počtem 178 995 osob. Nejdominantnější je opět věková kategorie 15–64 let. Jak dokládá tabulka č. 3.

Tabulka 2 – ženy – věkové kategorie

Rok	Cizinci celkem	Věk		
		0–14 let	15–64 let	65 a více let
2004	102 360	11 217	87 130	4 013
2005	112 486	11 764	96 440	4 282
2006	128 653	12 386	111 618	4 649
2007	155 292	13 943	136 165	5 184
2008	173 590	15 669	152 192	5 729
2009	178 097	17 058	154 798	6 241
2010	180 080	18 238	155 112	6 730
2011	185 171	18 631	159 134	7 406
2012	188 119	19 273	160 811	8 035
2013	190 663	20 309	161 571	8 783
2014	195 345	21 595	164 148	9 602
2015	202 474	23 022	168 894	10 558
2016	215 496	24 878	178 995	11 623

Zdroj: (ČSÚ, 2016)

Z těchto údajů je možné sledovat celkový nárůst populace cizinců od roku 2004 na téměř dvojnásobek. Během let 2004–2016 počet žen-cizinek nikdy nepřekročil počet mužů-cizinců (ČSÚ, 2016).

3.2 Organizace

Hlavní kompetenci v oblasti problematiky migrace a integrace cizinců má v České republice Ministerstvo vnitra. Jeho role je především legislativně – koncepční, analytická a realizační. Tyto kompetence rozděluje mezi několik příslušných odborů (MVČR, 2017). Část pravomocí má Policie České republiky prostřednictvím útvaru s celostátní působností, který se nazývá Ředitelství služby cizinecké policie (Policie ČR, 2017). Tento orgán má na základě Zákona o pobytu cizinců přiznáno postavení správního orgánu, který je nadřízený Policii České republiky (Zákon 326/1999 Sb., § 163). Orgánem, který odpovídá za oblast realizace žádostí o azyl, je odbor azylové a migrační politiky (OAMP). OAMP také vytváří koncepce integrace a státního integračního programu. Podřízeným orgánem OAMP je Správa uprchlických zařízení (SUZ). Tento orgán se sídlem v Praze zřizuje přijímací střediska, pobytová

střediska či integrační azylová střediska. SUZ dále zřizuje také centra na podporu integrace či koordinační centrum pro cizince (SUZ, 2017).

V oblasti integrace cizinců ovšem nemalou roli hrají nestátní neziskové organizace (NNO). Tyto organizace, ač řízené jiným subjektem než státem, jsou často na státu víceméně závislé. Především z hlediska získávání finančních prostředků jsou často NNO odkázány na pomoc příslušných ministerstev. Neziskové organizace jsou proto, že jejich primárním účelem není vytváření zisku (Matoušek, 2008). Funkce NNO se v rámci procesu integrace jeví jako zásadní a nezastupitelná, především na lokálních úrovních, kde v podstatě nelze najít pobočku některé z výše zmíněných státních institucí (Trbola, Rákoczyová, 2011). NNO tak jakýmsi způsobem vyplňují prázdná místa v tomto systému a uplatňují jiný přístup než stát (Rozumek, 2007). Za tato prázdná místa můžeme považovat například činnost v rámci bezplatné sociálně právní pomoci. Také tyto NNO mohou být jakousi zpětnou vazbou fungování státních institucí a upozorňovat na jejich nedostatky, popřípadě na porušování práv cizinců (Günterová, 2005, s. 336). Dnešní přístup NNO spočívá především ve snaze zaktivizovat klienty k vlastní činnosti a k tomu, aby sami měli zájem se do společnosti integrovat. Proto také většina NNO přechází k práci dlouhodobějšího a systematického charakteru (Trbola, Rákoczyová, 2011). V České Republice je těchto NNO celá řada. Mezi aktivně působící organizace patří například Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) či Sdružení občanů zabývajících se emigrací (SOZE) a řada dalších. Následující kapitola této práce je seznámením s jednou z nich.

4 InBáze, z. s.

Tato kapitola bakalářské práce se věnuje popisu organizace InBáze, z. s., v níž byl proveden výzkum pro tuto práci. Ve třech podkapitolách je stručně popsána historie organizace, přehled služeb a aktivit a cílová skupina organizace.

Právní formou této organizace je spolek. Celý název organizace je InBáze, zapsaný spolek. Tato organizace má sídlo v Praze 2, v ulici Legerova 357/50. InBáze na svých webových stránkách a v propagačních materiálech uvádí své poselství, které zní: *„Posláním InBáze je pomáhat migrantům a jejich rodinám v životě v České republice. InBáze vytváří bezpečný a otevřený prostor k vzájemnému poznávání a porozumění mezi českými občany a lidmi jiných národností a kultur“* (InBáze z. s., 2017).

4.1 Historie

První tendence k založení komunitního centra, které by sdružovalo migranty a českou veřejnost, vznikly již v roce 2005. S tímto nápadem přicházeli lidé, kteří tehdy pomáhali jako dobrovolníci v občanském sdružení Berkat, v rámci aktivit zaměřených na pomoc cizincům při integraci do české společnosti. Hlavní vize byla vytvořit otevřený a bezpečný prostor, který by sloužil jak cizincům hledajícím pomoc a podporu při začleňování do České republiky, tak českým občanům, které zajímá život cizinců či téma integrace. Dalším cílem bylo současně nabízet cizincům pracovní příležitosti.

K tomu došlo v roce 2006, kdy bylo za pomoci Evropského státního fondu otevřeno první komunitní centrum InBáze, v ulici Rumunská v Praze 2. Součástí tohoto centra byl i sociální podnik s názvem Ethnocatering. Tento rok došlo k více změnám. Základ poskytovaných služeb se nezměnil, zato došlo k postupnému rozšiřování a zvyšování počtu zaměstnanců. V následujícím roce došlo k rozšíření programu do Jižních Čech, kde byl otevřen hospodářský dvůr Rakovice. V tomto dvoře jsou realizovány komunitní programy od roku 2008. Vzhledem k rozšiřování počtu zaměstnanců bylo nutné zajistit větší prostor pro hlavní sídlo organizace. V roce 2010 se tak toto sídlo přesunulo do současného prostoru, tedy do ulice Legerova v Praze 2. Tentýž rok byl stěžejní i pro sociální podnik Ethnocatering, neboť získal profesionální provozní zázemí v gastronomické provozovně na Strossmayerově náměstí. Došlo také k několika právním úpravám. Vnitřní struktura se rozdělila na sociálně právní oddělení, komunitní oddělení a oddělení sociálního podnikání. Došlo také k právnímu osamostatnění od

původní organizace o.s. Berkat. Z toho důvodu došlo k přejmenování organizace na občanské sdružení InBáze Berkat, které se o dva roky později definitivně přejmenovalo na o.s. InBáze. V roce 2012 se InBáze, z. s. stala partnerskou organizací Integračního centra Praha a také otevřela svou pobočku Praze - Modřanech a v tržnici SAPA. V tom samém roce došlo také k otevření výtvarného Ateliéru v Belgické ulici. Od roku 2013 organizace realizuje projekt, který je zaměřen na formování profese interkulturního pracovníka. Prvního takového pracovníka InBáze, z. s. zaměstnala v roce 2011 a od té doby se jejich počet zvýšil na 6. Tito pracovníci působí na pobočkách oddělení pobytu cizinců výše zmíněné organizace OAMP v Praze (InBáze z. s., 2017).

4.2 Služby a aktivity

Organizace má dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách registrované dvě služby. První z nich je odborné sociální poradenství, které poskytuje formou ambulantní (MPSV, 2017). V rámci této služby organizace poskytuje bezplatnou podporu migrantům, bez rozdílu původu či pobytového oprávnění. Cílem této služby je pomoc a podpora cizincům žijícím na území hl. m. Prahy při řešení různých životních situací. Organizace v rámci této služby nabízí poradenství sociální, psychosociální, ale i právní. V oblasti sociálního poradenství poskytuje nejčastěji asistenci a podporu v otázkách bydlení, profesního uplatnění, finanční situace, zdravotní péče, pobytu v ČR, vzdělávání či při jednání s úřady a institucemi. Příkladem je například pomoc a doprovázení při evidování na Úřadu práce nebo pomoc při sepisování životopisu. Často také pracovníci pomáhají při hledání bydlení a jednání s majiteli nemovitostí, či při hledání lékařů a komunikaci se zdravotnickými zařízeními. V rámci právního poradenství poskytuje organizace individuální konzultace v oblasti občanského, rodinného, pracovního či sociálního práva. V praxi to znamená například vyřizování žádostí o dlouhodobé vízum a povolení k dlouhodobému pobytu. Pomoc poskytuje organizace také v případech nečinnosti správních orgánů, rozhodujících o pobytovém oprávnění. V oblasti pracovního práva pomáhá například při sepisování pracovní smlouvy nebo řeší případné nevyplácení mzdy. V rámci rodinného práva se zabývá například sňatky, rozvody nebo vyplácením výživného. Psychosociální poradenství nabízí InBáze, z. s. formou terapeutických sezení se zkušenými terapeuty (InBáze, z. s., 2017).

Druhou registrovanou službou jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V rámci této služby organizace poskytuje poradenské služby například v situacích, kdy děti potřebují pomoc se školní docházkou. Zajišťuje různé volnočasové aktivity pro děti a rodiče a také nabízí možnost doučování prostřednictvím dobrovolníků. Organizace v rámci této služby neposkytuje advokátní služby, finanční půjčky či poradenství na dálku (InBáze, z. s., 2017).

InBáze z. s. nabízí velké množství různých komunitních aktivit, programů, kurzů a zastiňuje několik projektů. Projekt Nový začátek například podporuje ženy migrantky v jejich snaze uplatnit se na trhu práce. V této oblasti InBáze, z. s. pořádá několik kurzů, například kurz češtiny pro práci, kurz efektivní komunikace, či kurz, který je zaměřený na přijímací pohovor. Širokou škálu programů má InBáze, z. s. i pro děti. Aktivity jsou rozdělené pro mladší (5 až 11 let) a starší (11 až 16 let) děti. Mladší děti mohou například navštěvovat interkulturní klub nebo ateliér, kde se mohou setkávat děti cizinců a české děti, a společně se věnovat různým výtvarným činnostem, či společným aktivitám. Dalším projektem pro mladší děti jsou tzv. Bedýnky příběhů, kde se děti hravou formou dozvídají o jiných kulturách. Zároveň InBáze, z. s. zprostředkovává možnost výuky českého jazyka pro tyto děti. Pro starší děti cizinců a jejich české vrstevníky jsou realizovány víkendové pobyty, sobotní výlety a pravidelné kluby. Tyto kluby se nazývají ClubIn Club a Clubovna. V rámci obou klubů se děti mohou účastnit výtvarných a tvořivých workshopů či provozovat různé sportovní a společenské aktivity. Středeční klub je zaměřen na ženy všech věkových kategorií, s různou úrovní znalostí českého jazyka. Koná se vždy ve středu večer a ženy si mohou vyzkoušet cvičení jógy, různé druhy kresby či meditaci. Skupina pro rodiče s dětmi sdružuje rodiče a děti do 6 let, kteří se mohou scházet také každou středu dopoledne a společně se podílet na různých kreativních aktivitách. Další skupinou je Babí léto – klub pro seniory, jejímž cílem je sdružovat cizince zralého věku, bez rozdílu země původu či náboženského vyznání (InBáze z. s., 2017).

InBáze, z. s. se ale angažuje i v jiné charitativní činnosti a pomáhá tím lidem v nouzi. Spolupracuje s Potravinovou bankou Praha, z.s., a poskytuje bezplatnou potravinovou pomoc cizincům a jejich rodinám, které se ocitly v tíživé životní situaci. Dále ve svém komunitním centru realizuje tzv. Veřejnou šatní skříň, kdy do této skříň mohou lidé donést vyřazené oblečení, které je pak k dispozici lidem v nouzi (InBáze, z. s., 2017). InBáze, z. s. pořádá také akce pro veřejnost, přičemž za zmínku stojí hlavně

multikulturní festival RefuFest. Na tomto festivalu se mohou setkat lidé ze všech koutů světa a vyjádřit solidaritu s uprchlíky. Prostřednictvím hudby, tance a divadla mohou lidé poznávat jiné kultury. Poslední ročník tohoto festivalu se konal v květnu 2017 na Nákladovém nádraží Žižkov (Refufest, 2017). Posledním a velice úspěšným projektem InBáze, z. s. je sociální podnik Ethnocatering. Tento podnik zaměstnává ženy-migrantky ve věku nad 50 let, které se ocitly v tísnivé životní situaci. Jedná se o přípravu a prodej různých exotických jídel, která díky těmto zaměstnankyním vynikají svou autenticitou (Ethnocatering, 2017).

4.3 Cílová skupina

V rámci registrovaných služeb dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách je vymezena cílová skupina této organizace na imigranty a azylanty, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby v krizi, rodiny s dětmi a etnické menšiny (Registr poskytovatelů soc. služeb, MPSV 2017). InBáze se soustředí na uvedené skupiny lidí zejména při poskytování odborné sociální pomoci. Jinak ale nijak striktně nevymezuje svou cílovou skupinu. Například aktivit pro děti se mohou účastnit i české děti. Akce pro veřejnost jsou přístupné všem, a jak je uvedeno výše, pořádá InBáze aktivity opravdu pro všechny věkové kategorie lidí (InBáze z.s., 2017).

5 Výzkumná část

V této části práce jsou představeny výsledky průzkumu prováděného v organizaci InBáze, z. s. Tento průzkum byl zaměřen na analýzu sociální práce s cizinci prostřednictvím pracovníků této organizace. Dále jsou zde uvedeny cíle a výzkumné otázky, popis zkoumaného vzorku, popis metody sběru dat a popis průběhu průzkumu. Zásadní informace jsou v předposlední kapitole této práce s názvem shrnutí a interpretace získaných dat.

5.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat problematiku sociální integrace cizinců z hlediska sociální práce, konkrétně z pohledu sociálních pracovníků neziskové organizace InBáze, z. s.

Cílem výzkumné části této bakalářské práce bylo zjistit, jak jednotliví pracovníci InBáze, z. s. svou prací přispívají k integraci cizinců do České republiky. Výzkumnou otázkou bylo zjišťováno, jaké metody a postupy při své práci využívají. Dílčím cílem této práce bylo zjistit, zda se pracovníci InBáze, z. s. při své práci setkávají s nějakými úskalími, a jaká navrhuji opatření či zlepšení, která by mohla pomoci cizincům se lépe integrovat.

K nalezení odpovědí na tyto cíle a otázky byl proveden polostrukturovaný rozhovor s pracovníky InBáze, z. s., který je přílohou této bakalářské práce.

5.2 Popis zkoumaného vzorku

Pro účely této bakalářské práce byla zvolena metoda záměrného výběru výzkumného souboru, v souladu s cílem této práce. Podle Miovskeho (2006) má být výběr výzkumného souboru podřízen zkoumaným cílům. Záměrný výběr výzkumného souboru je postup cíleného vyhledávání účastníků, kteří mají určité vlastnosti.

Pro tuto bakalářskou práci bylo hlavním kritériem, aby účastník byl pracovníkem InBáze, z. s., který vykonává přímou práci s klienty cizinci.

Pro výzkum k této bakalářské práci bylo osloveno osm pracovníků InBáze, z. s., kteří přímou práci s klienty cizinci vykonávají. Z těchto osmi pracovníků se výzkumu zúčastnilo šest. Tito pracovníci splňují kritérium přímé práce s klienty cizinci a zastávají funkce sociálního pracovníka či právníka. Obě tyto funkce mají v popisu práce poskytování odborného poradenství klientům cizincům, a proto jsou vhodnými

komunikačními partnery pro rozhovor v rámci výzkumu k této bakalářské práci. Věk komunikačních partnerů se pohybuje rozmezí 25 až 38 let.

5.3 Použité metody a průběh výzkumu

Pro sběr dat a informací byla v této bakalářské práci zvolena forma kvalitativního výzkumu. Tato forma výzkumu je zejména v psychologických a sociologických vědách přístupem, který využívá jedinečnost, neopakovatelnost a dynamiku. Tento přístup využívá pro analýzu a popis nekvantifikovaných vlastností zkoumaných jevů kvalitativních metod (Miovský, 2006).

Pro výzkum k této bakalářské práci byla využita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Tento druh rozhovoru dává jak tazateli, tak komunikačnímu partnerovi více volnosti a prostoru. Není nutné striktně dodržovat pořadí otázek a je možné se v průběhu rozhovoru na některé věci doptávat. Na tazatele ani na komunikační partnery není vyvíjen tlak z důvodu omezení odpovědi jak obsahově, tak časově. V rozhovoru tedy lze pokračovat, dokud komunikační partner dává relevantní a smysluplné odpovědi na dané otázky (Miovský, 2006).

Nejprve bylo stanoveno jádro rozhovoru o 7 základních okruzích, ze kterých pak bylo vytvořeno 10 otázek, pokládaných přímo komunikačním partnerům. Tyto okruhy jsou uvedeny v následující tabulce. Otázky pokládané komunikačním partnerům jsou uvedeny pod tabulkou č. 3, a dále jsou zpracovány v kapitole č. 6, této bakalářské práce. Přepisy rozhovorů jsou přílohou této bakalářské práce.

Tabulka 3 – Okruhy témat k rozhovoru

Okruh	Zjišťované skutečnosti
Obecné	Pohlaví, Věk, Pracovní náplň, Cílová skupina klientů
InBáze, z. s.	Aktivity, které pomáhají při integraci
Metody a přístupy	Konkrétní postupy při práci s klienty
Úskalí	Předsudky, Problémy při integraci, Zneužívání služeb
Zpětná vazba	Způsoby získávání ZV
Ostatní	Dobrovolnictví, Genderové rozložení klientů
Návrhy	Celospolečenské změny, Změny v organizaci

Zdroj: vlastní zpracování

Otázky pro kvalitativní výzkum:

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou vaši klienti?
2. Která z aktivit spolku InBáze, podle vás, nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?
3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?
4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano, s jakými?
5. Co je, z vašeho pohledu, největším problémem klientů při integraci do české společnosti?
6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?
7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro vás důležitá?
8. Jakou úlohu ve vaší organizaci hrají dobrovolníci?
9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi ženami a muži?
10. Je něco, co by se podle vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Rozhovory probíhaly v pracovním prostředí jednotlivých komunikačních partnerů. Sběr dat probíhal ve dvou týdnech, a to od 12. do 25. března tohoto roku. Rozhovory byly nahrávány se souhlasem komunikačních partnerů. Každý komunikační partner potvrdil svůj souhlas s nahráváním podpisem formuláře, jehož vzor je přílohou této bakalářské práce. Originální podepsané souhlasy s nahráváním jsou uloženy u autorky této bakalářské práce.

Délka nahraných rozhovorů je v rozmezí 16–36 minut. Pro potřeby bakalářské práce jsou v prepisech rozhovorů uvedené zejména informace týkající se tématu a dané otázky. Některé nepodstatné okrajové informace, nebo informace nesouvisející s výzkumem, nejsou v prepisech uvedeny.

Poskytnuté informace na základě rozhovorů byly dále zpracovány kvalitativní metodou vytváření trsů. Tato metoda slouží ke konceptualizaci a seskupení určitých výroků do skupin obsahujících podobné jevy, případy či místa. Tyto skupiny by měly být utvářeny na základě určité podobnosti v daných výrocích. Tento proces slouží k vzniku obecnějších, induktivně zformovaných kategorií. Do těchto kategorií jsou přiřazovány informace s určitými opakujícími se znaky, které mohou být na úrovni tematické, časové či prostorové. Principem této metody je srovnávání a agregace

dat, jejíž prostřednictvím postupuje výzkumník od konkrétních informací k obecnějším (Miovský, 2006).

Pro každou otázku byla vypracovaná tabulka, která obsahuje pole pro komunikační partnery a pro názvy trsů, neboli výroků, které se v odpovědích vyskytly více než jednou. Touto metodou bylo zaznamenáno, kolik z uvedených komunikačních partnerů uvedlo stejnou nebo velice podobnou informaci. Ke zpracování této tabulky byly využity přepisy rozhovorů s uvedenými čísly trsů pod každou odpovědí, číslované od 1 do 6, v závislosti na počtu opakujících se informací. Takto zpracované přepisy rozhovorů jsou přílohou této bakalářské práce. Tato metoda byla zvolena z důvodu zpracování všech odpovědí do obecnějšího rámce. Vzhledem k ochraně osobních údajů, nejsou v žádném z těchto přepisů uvedena jména dotazovaných. Pro účely této bakalářské práce jsou v přepisech, a dále v textu, uváděny pouze jejich pracovní pozice v organizaci, což odsouhlasili samotní pracovníci InBáze, z. s. svým podpisem informovaného souhlasu, který je taktéž přílohou této bakalářské práce.

V následující kapitole je v uvedených tabulkách využívána zkratka KP1-6, která představuje výraz komunikační partner a příslušné číslo. Pokud komunikační partner v dané otázce uvedl informaci, spadající do příslušného trsu, je jeho pole označeno písmenem x. Takto lze názorně vidět, kde je v odpovědích největší shoda. Názvy jednotlivých trsů jsou blíže vysvětleny v následující kapitole, kde jsou odpovědi komunikačních partnerů shrnuty do obecnějšího rámce.

6 Shrnutí a interpretace získaných dat

V této části bakalářské práce jsou shrnuty odpovědi respondentů pro každou otázku zvlášť. Jak již bylo zmíněno, bylo osloveno osm pracovníků InBáze, z. s., z kterých se rozhovoru pro tento výzkum účastnilo šest. Tato kapitola je interpretací získaných dat a informací, poskytnutých právě těmito pracovníky. Níže jsou tedy uvedeny otázky č. 1 až 10. Pro každou z nich je uvedena i tabulka, která byla využita při sumarizaci odpovědí.

Otázka č. 1 – Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Tabulka 4 – Náplň práce

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Poradenství	x	x	X	x	x	x
2. Doprovody	x	x	X			
3. Pobytové záležitosti				x	x	x
4. Ekonomické záležitosti		x	X	x		x
5. Ruskojazyčná klientela	x	x	X	x	x	x

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k pracovnímu zaměření dotazovaných v této otázce vyšla celková shoda. Všichni komunikační partneři poskytují klientům určitý druh poradenství, buď odborné sociální poradenství, nebo právní poradenství. Toto poradenství poskytují klientům ambulantní formou konzultací přímo v organizaci InBáze, z. s. Poradenství na dálku nebo prostřednictvím e-mailů a telefonických rozhovorů tito pracovníci neposkytují. Konzultace jsou poskytovány obvykle v časové délce 1 hodiny, což závisí na druhu zakázky, se kterou klient přichází. Pokud například klient potřebuje pouze jednorázovou informaci, konzultace je kratší. Komunikační partneři ale uvádějí, že konzultace bývají i delší.

Polovina dotazovaných uvedla, že jejich náplní práce mimo poradenství jsou také doprovody. Tyto doprovody jsou nejčastěji poskytovány za účelem ulehčení komunikace s úřady a institucemi, nejen z důvodu jazykové bariéry. Klienti za pracovníky InBáze, z. s. nejčastěji chodí s žádostí o pomoc při vyřizování ekonomických a existenčních záležitostí, jako je bydlení, dluhové poradenství či sociální zabezpečení. Polovina komunikačních partnerů také uvádí záležitosti týkající se

pobytového statusu na území České republiky. S těmito záležitostmi se klienti obrací zejména na právníky organizace.

Co se týče národnostního složení klientů, zde se všichni komunikační partneři shodli na tom, že nejpočetnější skupinou klientů organizace jsou cizinci z ruskojazyčných zemí. Tato informace reflektuje i národnostní složení cizinců v celé České republice, přičemž na prvním místě je Ukrajina, jak je uvedeno v kapitole č. 3.1.

Otázka č. 2 – Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k procesu integrace do české společnosti?

Tabulka 5 – Aktivity InBáze, z.s

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Zajištění existenčních potřeb			X	x	x	
2. Propojenost odborného poradenství a komunitního centra	x	x	X	x	x	x

Zdroj: vlastní zpracování

Komunikační partneři často uváděli, že na tuto otázku nelze jednoznačně odpovědět. Nicméně se všichni následně shodli na tom, že důležité je určité propojení poskytovaných služeb. Hovořili často o dvou aspektech, které musí být u klienta naplněny, aby mohlo docházet k úspěšné integraci. Prvním je zajištění existenčních a základních ekonomických potřeb, jako je bydlení a zaměstnání. Druhým je pak možnost socializace a využití volnočasových aktivit poskytovaných komunitním centrem InBáze, z. s. Polovina dotazovaných uvedla, že vyřešení základních existenčních potřeb klienta je nejdůležitější a zásadní. Ze strany sociálních pracovníků to znamená pomoc a poskytnutí informací ohledně bydlení a zaměstnání. Všichni se ale shodli na tom, že nelze jednoznačně určit, která z těchto dvou odvětví organizace více přispívá k úspěšnému začlenění klienta do české společnosti. Jak již bylo řečeno, za důležité považují provázanost obou odvětví. Komunikační partner č. 2 uvádí, že by bylo vhodné, aby pracovník poskytující odborné poradenství zároveň dokázal klienta navázat na služby, které poskytuje komunitní centrum. Fakt, že klient má zajištěné bydlení a práci, ještě neznamená, že je dobře integrován. Jak uvádí komunikační partner č. 6, nejde až tak o konkrétní aktivitu, ale o vytváření prostoru, kam klient může přijít, získat nové známosti, inspiraci a rady.

Otázka č. 3 – Jaké konkrétní metody a přístupy při práci s klienty využíváte?

Tabulka 6 – Metody a přístupy

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Rozhovor	x	x	X			x
2. Definování zakázky				x	x	x
3. Individuální plán	x	x	X			x
4. Krizová intervence	x	x	X			x
5. Práce s klientovým očekáváním					x	x

Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce většina komunikačních partnerů uvedla jako nejvyužívanější metodu poradenského rozhovoru. Prostřednictvím tohoto rozhovoru zjišťují, s jakou zakázkou klient přichází. Tímto rozhovorem je také zjišťováno, jaká je klientova aktuální situace, jeho zdroje a možnosti. Dále také komunikační partneři uvádí, že používají rozhovor jako podpůrný prostředek, aby klientovi pomohli vyrovnat se s jeho situací. Komunikační partner č. 6 uvedl, že pomocí těchto rozhovorů navazuje s klienty vztah a zaměřuje se na klientovo prožívání dané situace.

Většina dotazovaných také uvedla, že někdy využívá i metod krizové intervence, jako je například uzemnění. Tyto metody jsou využívány zejména, pokud klient přichází rozrušen či je v nějakém špatném emočním rozpoložení.

Polovina dotazovaných uvedla jako první metodu práce s klientem definování zakázky. Tento přístup je využíván zejména v oblasti právního poradenství. Většina komunikačních partnerů pak se svými klienty stanovuje individuální plán. Tento plán je vytvářen pro všechny druhy zakázek. Například i u těch, kdy klient přijde pouze jednou pro určitou informaci a podáním této informace spolupráce končí. U jiných případů je individuální plán delší a obsahuje více položek. Tento plán většinou není vytvářen písemně. Pracovníci využívají interního elektronického systému, ve kterém zpracovávají tyto zakázky. Součástí tohoto zpracování je i uzavírání zakázek, které je spjato se zpětnou vazbou klienta. O tom ale pojednává až otázka č. 7.

Dva z dotazovaných také uvedli, že při své práci se snaží pracovat s klientovým očekáváním. Důležitým krokem je podle nich, aby klientova očekávání nebyla přehnaná a aby stanovené cíle byly reálné. V situaci kdy klient přichází s očekáváním, že

pracovníci mu najdou práci, je zapotřebí jej uvést v realitu. Tito pracovníci mu mohou pouze všemi dostupnými prostředky pomoci v hledání zaměstnání. S tím také souvisí nutnost vést klienty k samostatnosti, aby nezůstali na organizaci závislí.

Otázka č. 4 – Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano s jakými?

Tabulka 7 – Předsudky

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Ano, setkávám	x	x	X	x	x	x
2. Ze strany veřejnosti				x		x
3. Ze strany klientů		x		x		
4. Na mou osobu	x	x		x		x
5. V souvislosti s ubytováním	x				x	
6. Na institucích		x	X		x	x

Zdroj: vlastní zpracování

Všichni komunikační partneři jednoznačně uvedli, že se někdy při své práci s předsudky setkali. Ačkoliv na prvním místě většinou komunikační partneři uváděli jiné předsudky, nejvíce se shodli v tom, že někdy zažily předsudky z veřejnosti nebo z okolí ve vztahu k jejich osobě. Příkladem takového jednání jsou například anonymní e-maily a napadání na sociálních sítích, kterému čelil např. komunikační partner č. 6. Dotazovaní také uvedli, že se tomuto chování snaží předcházet a jejich závazkem vůči organizaci je takové předsudky odrážet a lidem, kteří mají s jejich prací nějaký problém, problematiku vysvětlovat. Tímto se snaží zabránit šíření mylných představ, které v současnosti veřejnost má.

Dále také většina dotazovaných uvedla, že se často setkává s předsudky na straně institucí, se kterými v rámci své práce přichází do styku. V tomto případě se jedná o předsudky vůči klientům. Jedná se například o školy nebo úřady. Tyto předsudky se často projevují nedůvěrou v klientovy schopnosti, dotazování na jejich původ a podobně. Jeden z komunikačních partnerů uvádí jako konkrétní příklad přisuzování klientům vlastnosti podle zažitých stereotypů. Například, že Ukrajinci jsou levnou pracovní silou, která nám krade práci. Dotazovaní také uvedli, že se setkávají s nedůvěrou vůči klientům ze strany pronajímatelů bytů. Často předpokládají, že klienti nebudou včas splácet, a to jen na základě toho, že jsou cizinci.

Otázka č. 5 – Co je z vašeho pohledu největším problémem klientů při integraci do české společnosti

Tabulka 8 – Potíže při integraci

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Jazyková bariéra	x	x	x	x		x
2. Přístup okolí	x		x		x	x
3. Koncentrování menšiny		x				x
4. Záleží na zemi původu		x		x		
5. Legislativa				x	x	

Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce 5 z 6 dotazovaných uvedlo jako zásadní překážku úspěšné integrace jazykovou bariéru. Přičemž tento problém vidí hlavně u cizinců, kteří nepochází ze země, kde je úředním jazykem slovanský jazyk. U národů mluvících slovanským jazykem není až tak problém v dorozumění se, ale spíše v motivaci češtinou mluvit a používat jí. Což souvisí s další informací zjištěnou v rozhovorech, a to je koncentrace určité menšiny do skupin. Pakliže jsou cizinci v každodenním kontaktu zejména s příslušníky stejné národnosti, nebo alespoň s jedinci hovořící stejnou řečí, nemají motivaci používat český jazyk. Tento typ vytváření komunit příslušníků určité národnosti podle dotazovaných není sám o sobě problémem. Problém ale vidí právě v tom, že takoví jedinci nejsou nuceni češtinu denně používat.

Dalším problémem při integraci, který ale není na straně klientů, je podle dotazovaných přístup veřejnosti. To se týká hlavně neochoty společnosti přijímat tyto jedince jako sobě rovné. Diskriminaci pozorují pracovníci nejvíce u cizinců, kteří jsou na první pohled odlišní. Může se jednat o jiné zbarvení pleti, ale často také o náboženské symboly, které u některých lidí vyvolávají negativní reakce.

Dva ze šesti komunikačních partnerů také přímo zmínili jako překážku k úspěšné integraci legislativu. Ta je podle nich velice složitá i pro občany České republiky, natož pak pro cizince. S tím je ale opět úzce spjat problém jazykové bariéry. Taktéž se nejedná o problém na straně klientů. Někteří komunikační partneři uvedli, že záleží také na zemi původu klientů.

Otázka č. 6 – Setkal/a jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Tabulka 9 – Zneužívání poskytovaných služeb

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Ano	x	x	x	x	x	x
2. Zprostředkovatelství			x	x	x	x
3. Otázka finanční situace klienta	x		x	x		x

Zdroj: vlastní zpracování

Všichni komunikační partneři se v odpovědi shodli na tom, že se se někdy setkali, nebo byli svědky zneužívání poskytnutých služeb. Zároveň ale většina z nich uvedla, že je velice složité posuzování takových situací. Existuje také pohled, že zneužívání sociálních služeb neexistuje, jak zmiňuje komunikační partner č. 3. Z tohoto důvodu dotazovaní uvádí, že posouzení situace je na každém pracovníkovi zvlášť. Vzhledem k tomu, že poradenské služby jsou poskytovány bezplatně, je na pracovníkovi, aby se informoval o klientových finančních možnostech. Toto se týká především poskytování právního poradenství. Pracovníci uznávají, že může docházet k určitému mlžení na straně klienta ohledně jeho finančních možností. Každopádně, i v tomto případě je klientovi poskytnuto základní poradenství a následně je odkázán na jiné služby, které už mohou být placené. Většina komunikačních partnerů však uvádí, že selektovat kdo má a kdo nemá na bezplatné služby nárok je velice složité. Fakt, že klient je po finanční stránce saturován ještě neznamená, že se nemůže nacházet v tíživé životní situaci.

Jiný problém, který v této souvislosti pracovníci uvádějí je zprostředkovatelství. Jde v podstatě o různé formy předávání získaných informací, za které si dotyční mohou nechat zaplatit. Toto ale pracovníci většinou zjistí až zpětně. Komunikační partner č. 5 například uvádí, že takové situace byl svědkem. Došlo k situaci, kdy jeho služby využívali lidé, kteří reálně potřebovali pomoc a byli cílovou skupinou, ale byli posíláni neznámou třetí stranou. V tomto případě je možné označit jednání třetí strany za zneužití, pokud si za svá doporučení dotyčný nechal zaplatit. V jiných případech například jedinec přijde, načerpá informace a tzv. „know-how“ a posléze jej zprostředkuje za určitý obnos. Jak ale uvádí komunikační partner č. 2, je velice tenká

hranice mezi tím komu poskytnout bezplatné služby a komu ne. Zároveň uvádí, že je to něco, co se v organizaci řeší.

Otázka č. 7 – Jakým způsobem získáváte od klientů zpětnou vazbu? Je pro Vás důležitá?

Tabulka 10 – Získávání zpětné vazby

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1. Je velice důležitá	x	x	x	x	x
2. Z vlastní iniciativy		x	x	x	x
3. Problém při získávání ZV			x	x	
4. Nový dotazník	x		x		

Zdroj: vlastní zpracování

V odpovědi na tuto otázku se všichni dotazovaní jednohlasně shodli na tom, že zpětná vazba od klientů je pro ně velice důležitá. Co se týče jejího získávání tak využívají různé způsoby. Většina z nich ale uvedla, že zpětnou vazbu se snaží od klientů získat z vlastní iniciativy. Pracovníci uvádí, že klientům už během spolupráce dávají najevo, že je zajímá, jak jejich případ dopadne a zda jsou s jejich službami spokojeni.

V případě, že se jedná o jednorázovou spolupráci formou hodinové konzultace, je získání zpětné vazby jednoduché. Klient jednoduše řekne, zda se dozvěděl, co potřeboval. U delších spoluprací se často pracovníci snaží s klienty spojit pomocí e-mailu nebo telefonicky. Dotazovaní uvádí, že tuto zpětnou vazbu získávají z vlastní iniciativy i z důvodu uzavírání zakázek. Každá zakázka musí být po určité době uzavřena a je dobré, pokud klient poskytne vyjádření. Pokud klienta nelze kontaktovat, tak dochází k uzavření zakázky pouze vyjádřením pracovníka. Polovina dotazovaných také uvedla, že ne vždy se zpětnou vazbu podaří získat. Organizace v současné době nemá žádnou oficiální formu dokumentu, který by se klientům při spolupráci předával. Zároveň ale polovina komunikačních partnerů uvedla, že nový jednoduchý dotazník zpětné vazby je právě v procesu tvoření. Během tohoto roku by tedy organizace svým klientům měla začít takový dotazník distribuovat, a tím tak získat lepší přehled o úspěšnosti poskytovaných služeb.

Otázka č. 8 – Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Tabulka 11 – Úloha dobrovolníků

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Důležitou	x	x	x	x		x

Zdroj: vlastní zpracování

Téměř všichni komunikační partneři uvádí, že velice důležitou. Zejména pak vyzdvihují jejich pomoc při doučování dětí cizinců a volnočasových aktivitách. Někdy jsou jejich služby využívány i u doprovodů, kde je problémem pouze jazyková bariéra. Komunikační partner č. 1 uvádí, že se organizace stále učí pomoc dobrovolníků využívat efektivně. Komunikační partner č. 6 uvádí, že pomoc dobrovolníků je důležitá také pro samotné pracovníky organizace. Jejich práce dokazuje, že je zde spousta lidí, kteří mají chuť pomáhat a to má podle něj příznivý morální vliv právě na pracovníky organizace.

Otázka č. 9 – Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi ženami a muži?

Tabulka 12 – Genderové rozložení klientů

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Více klientů je žen		x	x			x
2. Souvislost s národností	x		x	x		

Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku nebylo ani jedním z komunikačních partnerů jednoznačně odpovězeno. Jako důvod uváděli dotazovaní nedostatek statistických dat a také to, že úspěšnost integrace závisí na individuálních potřebách klienta. Polovina dotazovaných ale uvádí, že větší část jejich klientů tvoří ženy, zejména v oblasti sociálního poradenství. Podle komunikačních partnerů jsou to právě ženy, kdo vyřizují veškeré rodinné záležitosti a problémy. Ženy také podle nich mají menší problém se svěřováním se s problémy než muži. To také dokládá fakt, že v oblasti právního poradenství je zastoupení mužů a žen stejné. Podle dotazovaných ale také záleží na zemi původu. Například u rodin z Ukrajiny či Ruska jsou obecně aktivnější ženy a muži jsou více zaměřeni na práci. U muslimských rodin je naopak často muž tím, kdo vyřizuje rodinné záležitosti.

Otázka č. 10 – Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Tabulka 13 – Návrhy a opatření

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1. Méně represe v legislativě				x	x	
2. Kurzy ČJ		x		x		x
3. Jazyková dualita (AJ)		x				x
4. Média a nastavení společnosti	X			x	x	x

Zdroj: vlastní zpracování

Podle komunikačních partnerů by ze strany státu měla být zvýšena systémová podpora integrace. Například pomocí navýšení počtu bezplatných kurzů českého jazyka. Tyto kurzy by ale zároveň měly dosahovat takové kvality, aby klient kupříkladu po půl roce, byl schopen češtinu na určité úrovni používat. V souvislosti s porozuměním pracovníci jako předmět případné změny zmiňují legislativu. Ta je podle nich někdy těžko pochopitelná i pro občany České republiky, natož pak pro cizince. Podle dotazovaných by zákony neměly být primárně represivní, a když už jsou, tak by mělo být dobře určeno, proti komu. Cílem represe by podle pracovníků měli být zejména zaměstnavatelé, kteří mnohdy zneužívají právě neznalost zákonů a potažmo i češtiny u cizinců. Ti podle komunikačního partnera č. 4 nemají zájem na tom, aby se cizinci dobře integrovali, neboť čím méně toho ví, tím lépe jsou zneužitelní. V souvislosti s odstraňováním jazykové bariéry 2 z dotazovaných zmínili také zavedení jazykové duality na některých institucích. Používání angličtiny jako zprostředkujícího jazyka na úřadech by podle dotazovaných také cizincům velice pomohlo. Nejvíce se ale pracovníci shodli na zlepšení celkové atmosféry ve společnosti. Začít by se v tomto případě mělo na místech nejvyšších. Rétorika státních představitelů a médií je podle dotazovaných více než špatná. Hlavním krokem by podle pracovníků mělo být navrácení debaty o cizinecké problematice do mezí slušnosti. Rozdílnost názorů podle komunikačního partnera č. 6 není vůbec problémem. Důležité je, aby tyto názory byly artikulovány slušně a věcně. Cílem podle něj není, aby zde všichni favorizovali cizince ale určitá vyváženost a důstojnost.

7 Diskuze

Tato kapitola bakalářské práce je jakousi polemikou nad informacemi z různých zdrojů týkajících se problematiky sociální integrace cizinců. Na úvod jsou shrnuty informace ze zahraničních zdrojů, které se týkají aktuální situace nejen v České republice, ale i v celé Evropě.

V současné době s příchodem tzv. migrační krize čelí Evropa skutečné humanitární tragédii. Příchod velkého množství přistěhovalců spojený s negativními důsledky hospodářské krize vedl k šíření netolerantních, xenofobních a rasistických myšlenek, které jsou hojně podporovány stranami evropské extrémní pravice. Takové strany podporují myšlenku, že za škody členských států Evropské unie mohou právě přistěhovalci (Oroza Busutil. R., Puente Marquez Y., 2017).

Podle D. Zavrisek (2017) se krize dále rozvíjí díky neustálému tlaku na militarizování hranic členských států Evropské unie. Vlády jednotlivých zemí se podle této autorky snaží o institucionalizaci a segregaci migrantů, zatímco u většinového obyvatelstva podněcují programový rasismus a xenofobii. Problémem je podle Zavrisek také to, že není rozlišováno mezi jednotlivci, nouzovými situacemi ani politickými režimy. Autorka nazývá tuto formu přijímání migrantů za formu ozbrojeného humanitárství. Analýza prováděná v roce 2017 potvrdila určitou korelaci mezi reakcemi politické scény a veřejným míněním. Také poukázala na určitý paradox, a sice že společnost podle této teorie všeobecně vyznává podporu migrantům jen do té chvíle, než se cizinci objeví na „našich hranicích“ (Zavratnik et.al., 2017).

Fantanescu (2017) upozorňuje také na vzestup populistických hnutí, která využívají obecné nespokojenosti a emocionálně využívají nedostatek důvěry občanů ve vládnoucí elity. Vznik této nedůvěry připisuje morální degradaci těchto elit a neschopnosti vytvářet a podporovat charizmatické vůdce.

Podle jiného zdroje se Evropa v současnosti nachází v náročné době. „Migrační krize“ podle tohoto zdroje způsobila militarizaci hranic a nahrává extremistickým hnutím, která vykreslují Evropu obklíčenou islamistickým terorismem a ekonomickými migranty. V důsledku toho dochází v řadě států k výskytu již zmíněných projevů rasismu a xenofobie (Mcconell et. al., 2017).

Tyto výroky poukazují na skutečnosti, které nyní ovlivňují dění v celé Evropě. Některé z těchto jevů je možné pozorovat i v České republice, a proto jsou zde v souvislosti s výzkumem k této bakalářské práci uvedeny. Nejvíce tyto skutečnosti reflektují odpovědi komunikačních partnerů na otázky týkající se problémů cizinců při začleňování a otázky ohledně návrhů na změny, které by podle komunikačních partnerů vedly ke zlepšení procesu integrace.

Politická situace a mediální obraz přistěhovalectví byly ve výzkumu zmíněny několikrát. Z toho důvodu považuji právě tyto dvě oblasti za nejvíce problematické při procesu integrace cizinců. V České republice můžeme sledovat kromě vzniku populistických hnutí i projevy rasismu a xenofobie. Nesnášlivé myšlenky a projevy lze pozorovat nejen u představitelů těchto hnutí a stran, ale zejména z řad veřejnosti prostřednictvím sociálních sítí. Právě toto prostředí je dle mého názoru zdrojem nejrůznějších falešných zpráv a informací, které někteří jedinci mohou považovat za validní a na základě kterých se pak mohou rozhodovat při posuzování různých situací. Tento jev bylo možné pozorovat zejména v období před volbami do poslanecké sněmovny. Téma uprchlictví a migrace se v té době opět začalo objevovat v médiích, aniž by k tomu podle mého názoru byl nějaký důvod. Dle mého názoru jde ze strany některých státních představitelů o vyvolání negativních emocí, kterými jsou pak občané ovlivňováni při výběru politické strany či hnutí. Strany, které se takto vymezují proti migraci, pak z těchto občanů profitují prostřednictvím jejich hlasů. Šíření negativních emocí ve většinové společnosti má dle mého názoru velice špatný dopad právě na ty cizince, kteří mají zájem se v České republice integrovat. Nálada ve společnosti nyní nepřeje úspěšné integraci cizinců ani podle výzkumu k této bakalářské práci. Ke zlepšení této situace je zapotřebí rozvíjet věcnou debatu a podporovat pravdivé a nezkreslené argumenty.

Další překážkou při integraci, kterou pracovníci InBáze, z. s., zmiňují, je jazyková bariéra. Návrhy pracovníků se často týkaly zvýšení počtu bezplatných, nebo alespoň dostupných, kurzů českého jazyka. Tyto kurzy by zároveň měly dosahovat určité kvality, aby cizinec po jejich absolvování měl základní slovní zásobu a uměl fráze, které využije v každodenním životě. Dalším, a dle mého názoru inovativnějším, návrhem bylo zavedení jazykové duality na úradech a státních institucích. Podle dotazovaných totiž často není překážkou neznalost cizího jazyka u pracovníků těchto institucí, nýbrž nechuť tímto jazykem mluvit. Otázkou je, jaké reakce by takové opatření vyvolalo.

Vzhledem k výše zmíněným informacím by podle mého názoru mohlo dojít k negativnímu přijetí ze strany veřejnosti. Obecně totiž převládá názor, že cizinci, kteří mají zájem v České republice žít, by se měli přizpůsobit všem našim pravidlům a naučit se náš jazyk. Na tom v zásadě nevidím nic špatného. Pokud jde ale o zlepšování procesu integrace, mohlo by zavedení jazykové duality mít příznivý vliv zejména v prvotní fázi tohoto procesu. Pro cizince, kteří právě začínají svůj nový život v nové zemi, by tento přístup mohl být i znamením, že jsou zde vítáni, a pokud budou chtít, mohou zde začít budovat zázemí a začít žít plnohodnotný život.

Závěr

Závěrem této bakalářské práce je shrnutí získaných informací z oblasti sociální práce s cizinci a informací získaných prostřednictvím výzkumu k této bakalářské práci.

Ke konci roku 2016 bylo na našem území evidováno zhruba půl milionu cizinců s trvalým nebo dlouhodobým pobytem. V poměru k celkovému počtu obyvatel je tedy v České republice zhruba 5 % obyvatel cizinců. Navíc je předpoklad, že toto číslo se bude i nadále zvyšovat. Z toho důvodu je důležité se problematikou migrace a sociální integrace cizinců zabývat.

Výzkum k této bakalářské práci ukázal, jak může sociální práce s cizinci vypadat a jaká úskalí ji provázejí. Sociální pracovníci v organizaci InBáze, z. s. popsali svou práci jako souhrn přímé práce s klientem zahrnující poradenský rozhovor, techniky krizové intervence, ale i navazování vzájemného vztahu. Práce těchto lidí ale spočívá také v odstraňování předsudků ze strany veřejnosti prostřednictvím komunikace a šíření relevantních informací. Jednou z těchto informací je, že většina cizinců pobývajících na našem území pochází z ruskojazyčných zemí a počet tolik „obávaných“ migrantů z muslimských zemí je u nás velice nízký. S tím souvisí také jeden z hlavních problémů, který je překážkou při integraci cizinců, totiž předsudky a nálada ve společnosti.

Dalšími problémy, které brání v úspěšné integraci, jsou zejména jazyková bariéra a legislativa. Tyto dvě oblasti byly pracovníky zmiňovány jako problematické a byly často předmětem návrhů na změny a opatření, které by mohly vést k úspěšnějšímu procesu integrace. V oblasti legislativy by podle těchto návrhů mělo být méně represivních opatření a více těch preventivních. V souvislosti s odstraňováním jazykové bariéry bylo navrhováno zvýšení počtu bezplatných jazykových kurzů.

Část této práce byla ale zaměřena na konkrétní organizaci InBáze, z. s., a proto jsme spolu s jejími pracovníky hledali také rezervy a zdroje přímo uvnitř organizace. Podle dotazovaných by například mělo dojít ke zlepšení ve způsobu získávání zpětné vazby od klientů, na kterém se v současné době pracuje. Dále také zmiňují problematiku zprostředkovatelství a jeho včasného odhalení. V neposlední řadě uvádějí efektivní využívání dobrovolnické práce a propojování komunitních aktivit se sociálním poradenstvím.

V souladu se stanovenými cíli bylo zmapováno, jak sociální pracovníci organizace InBáze, z. s. s cizinci pracují a jaké metody a přístupy při své práci využívají. Výzkum k této práci byl tedy jakousi sondou do prostředí organizace, pomocí které se podařilo nalézt odpovědi na kladené otázky, ale také upozornit na úskalí, která s touto problematikou souvisí.

Tato práce může dále sloužit jako zpětná vazba organizaci InBáze, z. s. a mohla by v budoucnu být rozšířena o podobný výzkum, který by byl zaměřen tentokrát na klienty organizace. Dalším využitím této práce by mohla být opora pro studenty oboru sociální práce a sociální politiky.

Seznam literatury

1. ČEPELKA, Č., aj., 2006. *Teorie a praxe azylu a uprchlictví*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN 80-85889-79-X.
2. *Cizinci: Nelegální migrace*, 2016 [online]. ČSÚ. [cit. 26. 12. 2017]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_nelegalni_migrace
3. *Cizinci podle věku a pohlaví*, 2016. [online]. ČSÚ. [cit. 26. 12. 2017]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CIZ03&z=T&f=TABULKA&katalog=31032&v=v24__POHLAVI__102__1#w=
4. DLUHOŠOVÁ, H., 2008. Integrace cizinců v České republice. In: ŠIŠKOVÁ, T., ed. *Výchova k toleranci a proti rasismu: multikulturní výchova v praxi*. 2. aktual. vyd. Praha: Portál, s. 81–86. ISBN 978-80-7367-182-2.
5. DRBOHLAV, D., a kol., 2010. *Migrace a (i)migranti v Česku. Kdo jsme, odkud přicházíme, kam jdeme?* Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-039-1.
6. DVOŘÁKOVÁ, J. et, al., 2008 *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. V Praze: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-097-3.
7. FANTANESCU M., 2017. QUALITY OF DEMOCRACY IN THE NEW POLITICAL ERA. *The Fall of Elites and the Ascension of Populism*, 14-19, ISBN: 978-88-95922-86-7.
8. GÜNTEROVÁ, T., 2005. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s. 322–340. ISBN 80-7367-002-X.
9. *Historie*, 2017. [online] InBáze, z. s. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: <http://www.inbaze.cz/o-nas/historie/>
10. HENDRIKS, M., 1994. *Sociální práce a uprchlíci*. Praha: ČHV–PPU.
11. HENIG, D., 2007. *Migrace*. Plzeň: CAAT
12. KOLDINSKÁ, Kristina, Harald Christian SCHEU a Martin ŠTEFKO, ed. *Sociální integrace cizinců*. Praha: Auditorium, 2016. ISBN 978-80-87284-60-5.

13. MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přepr. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
14. MCCONELL F., KUUS M., JEFFREY A., CRAWLEY H. VAUGHAN-WILLIAMS N., SMITH A., 2017. Political Geography. *Interventions on Europe's political futures*, 60, 261-271, ISSN: 0962-6298.
15. MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN isbn80-247-1362-4.
16. MOTEJLKOVÁ, M. *Integrace cizinců s uděleným azylem v České republice*. In Sociální práce s uprchlíky. Sborník příspěvku v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi. Zlín: Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), 2003. 80 s.
17. MURÍN, J., 2004. Sociální práce v prostředí azylových zařízení Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra. In: DYMEŠOVÁ, G., ed. *Sociální práce s uprchlíky*. Zlín: OPU, s. 19–38.
18. *Odborné sociální poradenství*, 2017. [online]. InBáze, z. s. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: <http://www.inbaze.cz/inbaze-praha/socialni-poradenstvi/>
19. *Obecně o integraci cizinců*, 2016. [online]. MVČR. [cit. 2017-12-05] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx>
20. OMASTKOVÁ, K., WASSERBAUEROVÁ, M., 2007. Sociální pracovník se má zaměřit na podporu klientů-žadatelů o azyl. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 7, č. 2, s. 19–22. ISSN 1213-6204.
21. *O nás -Ethnocatering*, 2017. [online]. InBáze, z. s. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: <https://www.ethnocatering.cz/o-nas>
22. OROZA BUSUTIL. R., PUENTE MARQUEZ Y., 2017. Novedades en Poblacion. *The migration crisis in the Mediterranean and the European Union: main politics and measures anti-immigrants*, 13(26), 1-9, ISSN: 1817-4078.
23. *RefuFestu*, 2017. [online]. InBáze, z. s. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: <http://refufest.com/refufest-praha/historie/>

24. PERRUCHOUD, R., 2012. *Výkladový slovník migrační terminologie*. Praha: IOM. ISBN 978-80-260-1637-3.
25. POLANSKÁ, J., KADLECOVÁ, M., ed., 2008. *Neregulární pobyt cizinců v ČR: problémy a jejich řešení*. Praha: NROS.
26. *Policie České republiky – Služba cizinecké policie - O nás*, 2017. [online]. Police ČR. [cit. 13. 02. 2018]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-831034.aspx>
27. POLONYOVÁ, T., 2004. Sociální práce s žadateli o azyl z pohledu nevládní organizace. In: DYMEŠOVÁ, G., edS. *Sociální práce s uprchlíky*. Zlín: OPU, s. 41–44.
28. PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN isbn978-80-7367-709-1.
29. PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-502-2.
30. RÁKOCZYOVÁ, M., TRBOLA, R., eds., 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-023-0.
31. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*, 2017. [online]. MPSV. [cit. 2017-13-12]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=85C9AAC27D660059E5729D000068D8A0.node1?SUBSESSION_ID=1524494286603_1
32. ROZUMEK, M., 2004. Úvod do ochrany uprchlíků v mezinárodním právu. In: DYMEŠOVÁ, G., ed. *Sociální práce s uprchlíky*. Zlín: OPU, s. 7.
33. TRBOLA, R., RÁKOCZYOVÁ, M., eds., 2011a. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR I., Integrační politika*. Brno: Barrister & Principal. ISBN 978-80-87474-19-8.
34. TRBOLA, R., RÁKOCZYOVÁ, M., eds., 2011b. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II., Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. Brno: Barrister & Principal. ISBN 978-80-87474-20-4.

35. TROUSIL, M., 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 7, č. 2, s. 103–114. ISSN 1213-6204.
36. *Výroční zpráva 2016 InBáze*, z. s., 2017. [online]. InBáze, z. s. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: http://www.inbaze.cz/wp-content/uploads/2017/09/vyrocní_zprava_inbaze_2016.pdf.
37. *Výroční zpráva 2016 SUZ MV*, 2017. [online]. SUZ. [cit. 2017-23-10]. Dostupné z: http://www.suz.cz/wp-content/uploads/2017/11/SUZ_Vyrocní_zprava2016_mail-1.pdf.
38. *Vývoj počtu cizinců v ČR podle pobytu*, 2016. [online]. ČSÚ. [cit. 2018-07-02]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>.
39. Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 106, s. 7385-7405. ISSN 1211-1244.
40. Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 106, s. 7406-7447. ISSN 1211-1244.
41. ZAVRISEK D., 2017. Social work education. *The humanitarian crisis of migration versus the crisis of humanitarianism: current dimensions and challenges for social work practice*. 36(3), 231-244, ISSN: 0261-5479.
42. ZAVRATNIK S., FALLE Z., BRODER Z., 2017. Teorija In Praksa. *Public Opinion and Migrations: Mechanism of Classifications and The Refugee Crisis*, 54(5), 857-+, ISSN: 0040-3598.
43. *Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky*, 2016. [online]. MVČR. [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace-a-integrace-cizincu-v-ceske-republice-za-roky-2001-2016.aspx>.

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Muži – věkové kategorie	23
Tabulka 2 – ženy – věkové kategorie	24
Tabulka 3 – Okruhy témat k rozhovoru	31
Tabulka 4 – Náplň práce.....	34
Tabulka 5 – Aktivity InBáze, z. s.....	35
Tabulka 6 – Metody a přístupy	36
Tabulka 7 – Předsudky	37
Tabulka 8 – Potíže při integraci	38
Tabulka 9 – Zneužívání poskytovaných služeb	39
Tabulka 10 – Získávání zpětné vazby	40
Tabulka 11 – Úloha dobrovolníků	41
Tabulka 12 – Genderové rozložení klientů.....	41
Tabulka 13 – Návrhy a opatření.....	42

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Informovaný souhlas s nahráváním

Příloha č. 2 – Tabulka č. 14 – Cizinci podle státního občanství

Příloha č. 3 – Přepis rozhovorů s komunikačními partnery

Příloha č. 1

Informovaný souhlas s rozhovorem a jeho užitím

V rámci bakalářské práce s názvem „Sociální práce a její místo v integraci cizinců“, která je realizována na ZSF JCU jste byl/a vybrán/a a požádán/a o spolupráci. Cílem práce je zjistit, jakým způsobem nezisková organizace InBáze, z. s. přispívá k integraci cizinců v ČR. Vaše účast na rozhovoru je zcela dobrovolná. Není Vaší povinností odpovědět na všechny otázky, naopak je zcela na Vás, jaké informace a zkušenosti v rozhovoru sdělíte.

Pro potřeby analýzy se rozhovor s Vámi bude nahrávat. Nahrávání může být na Vaší žádost kdykoliv přerušeno. Celý rozhovor, nebo jen jeho části, budou přepsány do textové podoby. Se záznamem rozhovoru lze v rámci bakalářské práce zacházet různým způsobem. Protože si nesmírně vážím Vaší ochoty spolupracovat, budu důsledně respektovat jakékoliv omezení, které pro využití záznamu uložíte.

Zvolte prosím jednu z následujících možností

Souhlasím, aby byl rozhovor pro účely výzkumného zpracování použit bez zvláštních úprav; jako celek a jako interní materiál ho netřeba anonymizovat. V případě, že jeho části budou citovány v publikovaných materiálech, lze uvádět mé jméno.

Souhlasím, aby byl rozhovor pro účely výzkumného zpracování použit bez zvláštních úprav; jako celek a jako interní materiál ho netřeba anonymizovat. Nepřeji si však, aby bylo v souvislosti s případnými citacemi tohoto rozhovoru v publikovaných materiálech uváděno moje jméno.

Jestliže budete mít jakékoli dotazy, obraťte se na uvedený kontakt

e-mail, telefon: pileca00@zsf.jcu.cz, 702 041 660

Datum rozhovoru:

Jméno a podpis výzkumnice:

Vaše jméno a podpis:

Příloha č. 2

Tabulka 14 - Cizinci podle státního občanství

Státní občanství	Cizinci celkem	Pobyt nad 12 měsíců	z toho trvalý pobyt	Azyl	Dlouhodobé vízum
Cizinci celkem	496 413	480 294	271 957	2 972	13 147
Celkem EU	208 166	208 166	79 056	-	-
v tom:					
Bulharsko	12 250	12 250	4 516	-	-
Německo	21 216	21 216	4 460	-	-
Polsko	20 305	20 305	10 753	-	-
Rumunsko	10 826	10 826	2 979	-	-
Slovensko	107 251	107 251	44 799	-	-
Celkem ostatní země	288 247	272 128	192 901	2 972	13 147
Mongolsko	6 804	6 743	5 002	5	56
Rusko	35 987	33 970	20 588	228	1 789
Spojené státy	8 763	6 033	3 275	-	2 730
Ukrajina	110 245	107 418	81 106	395	2 432
Vietnam	58 080	57 650	48 523	55	375

Zdroj : (ČSÚ, 2016)

Příloha č. 3

Komunikační partner č. 1 - sociální pracovnice, 27 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

V rámci InBáze poskytují odborné sociální poradenství, například hodinové konzultace a doprovody. Také pracují jako komunitní pracovník, což obsahuje také poradenství ale nízkoprahové. Spolupracují v rámci projektů. Obecně máme největší část klientů z ruský mluvících zemí. Ale jinak je složení klientů z hlediska národností velice rozmanité. (Trsy: 1,2,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze, z. s. podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

Já si myslím, že všechny, jak poradenství – lidé potřebují základní informace, často právě nedostatek těchto informací je znevýhodňuje a brání té integraci. Co se týče volnočasových aktivit, například multikulturní skupiny fungují jako podpůrné, kde dochází ke vzájemnému sdílení, což si myslím, že také hodně pomáhá. Také předání informací o jiných existujících organizacích. Snažit se nevytvářet závislost na pomoci pouze z naší organizace. My nejsme ta konečná organizace. Tou může být například centrum pro maminky s dětmi v lokalitě, kde klientka bydlí. (Trsy: 2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

Naše práce je velice široká. Sběrné místo kam se cizinci obrací s jakýmikoliv dotazy a my je pak odkazujeme na další např. odborněji zaměřené. S některými klienty je to krátká konzultace. Rozhovor, vyplnění formulářů. V jiných případech kdy se jedná např. o domácí násilí tak už musím pracovat jinak, např. krizová intervence, podpůrné rozhovory, uzemnění. S každým klientem pracuji úplně jinak. Nelze říci, že zde využíváme jednu konkrétní metodiku a způsob, který by šel napasovat na všechny naše klienty. S klienty si vedeme individuální plán. I pokud jde o jednu konzultaci. (Trsy: 1,3,4)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Myslím, že se s nimi setkávají hlavně klienti například v oblasti ubytování a zaměstnání. To že mají jiný přízvuk a jinak zbarvenou pleť. Jsou lidé, kteří mají vzdělání uznané ze zahraničí, ale nemají takovou šanci zde adekvátní zaměstnání

sehnat. V oblasti bydlení je to velký problém. Lidé, kteří pronajímají, nemají důvěru a podezírají osoby migrantského původu například z toho že nebudou včas platit a podobně. Vzhledem k mé osobě a mojí práci jsem se také setkala s předsudky, ale v rámci Inbáze máme takový závazek, že se snažíme lidem vysvětlovat a odrážet předsudky. My jelikož máme data a informace můžeme lidem tyto konkrétní informace předávat a zabránovat tak šíření milných předsudků. (Trsy: 1,4,5)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

Samozřejmě jazyková bariéra. Není to ale tak, že pokud se klient dobře naučí česky rovná se dobře integrován. Z pohledu české společnosti není na první pohled vidět, kolik práce klient se sebou udělal, aby se úspěšně integroval – například se naučil česky. Na první pohled lidé vidí zjevné fyzické odlišnosti. Je otázkou co ale tedy společnost očekává. Samozřejmě jsou i cizinci, kteří nemají takovou snahu, koncentrují se ve skupinách lidí stejného původu a podobně. Společnost k těmto lidem nepřistupuje individuálně jako k jedinci ale funguje tu hodně právě ten předsudek. (Trsy: 1,2)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Je to něco co řešíme, kde je ta hranice komu poskytnout bezplatné služby a komu ne. Jsou lidé, kteří mají prostředky a mohli by si zajistit poradenské služby z vlastních zdrojů. Obecné soc. por. Poskytujeme všem. Například u potravinové banky si myslím, že může docházet ke zneužití. (Trsy: 1,3)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

My jsme jí dlouho neměli, zaměřovali jsme se zejména na fungování týmu. V současné době ale dáváme tuto záležitost dohromady. Vzhledem k tomu, že fungujeme na základě grantů a dotací, tak je důležité vědět, zda klienti mají z našich služeb užitek a zda jim pomohly. Je možné, že například nabízíme službu, o kterou není takový zájem. A na tomto v současné době pracujeme na dotazníku, který budeme klientům dávat na konci konzultací, pokud budou chtít. Bude to cílené spíše na klienty s dlouhodobější spoluprací. (Trsy: 1,4)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Myslím, že hrají důležitou úlohu. Stále se učíme jejich pomoc využívat efektivně. Nejvíce pomáhají v oblasti doučování a volnočasových aktivitách. (Trsy: 1)

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

To je těžká otázka, záleží hodně na tom, z jaké země klienti pochází. Ženy z ruský mluvících zemí nebo ze zemí bývalého SSSR jsou obecně akčnější než jejich muži, kteří jsou zaměřeni spíše na práci. V muslimské komunitě by se dalo říct, že jsou akčnější muži. Obecně tato komunita nemá takovou vůli a potřebu se tolik zapojovat. (Trsy: 2)

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Obecně si myslím, že v ČR není tolik cizinců, aby proces integrace představoval nějaký problém. To znamená, že lidé jsou schopni si najít práci a bydlení a nějak fungovat. Nevytváří si nějaká ghetta a uzavřené části, kam by většinová společnost nemohla. Kromě tedy Sapy kde je Vietnamská komunita. Větší úlohu než jindy by měli hrát města a městské části. Jejich aktivita by měla směřovat k oběma skupinám. Jak povzbuzovat původní obyvatele k větší otevřenosti tak vytváření prostoru a povzbuzování příchozích. V současné době mi přijde, že tyto instituce spíše mlčí. Komunitní fungování obecně. Vzít v úvahu pocity většinové společnosti ale pracovat s realitou kdy žijeme v době, kde prostě migrace probíhá. Toto se právě neděje a vzniká na základě toho spousta napětí. V rámci Inbáze by bylo dobré zavést například ty zmíněné dotazníky, které by reflektovali efektivnost našich služeb. (Trsy: 4)

Komunikační partner č. 2 - sociální pracovnice, 25 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Náplní mojí práce je z velké části konzultace s klienty a vytváření zakázky, kdy se buď jedná o zodpovězení otázek a podání informací nebo je to zakázka na delší spolupráci kdy píšeme například žádosti a odvolání či se domlouváme na doprovodech na instituce, kde potřebují pomoci, ne vždy kvůli jazykové bariéře ale například i kvůli neochotě. Nejčastěji řešíme exekuce či pojištění nebo školy a zájmové činnosti. Složení klientů – obecně je to hodně klientů z Ukrajiny, ale mý klienti pocházejí z různých zemí. (Trsy: 1,2,4,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

To je těžké takto hodnotit. Myslím si, že jde o to, že každý klient je individuum, a je fajn pokud klient může využít všech aktivit, které mu mohou nějak pomoci. Pokud za mnou přijde klientka kvůli důchodu tak mimo praktické poradenství je dobré ji navázat na komunitní aktivity a například projekt Babí léto. Důležité je podle mě propojovat tyto služby. Pokud by to například bylo v kompetenci sociálního pracovníka umisťovat klienty právě do těchto komunitních skupin. Leckdy je to naopak a klienti například navštěvují komunitní centrum, ale už neřeší, že mají například finanční problémy a neví, že i takové věci tady v InBázi můžeme pomocí sociálního poradenství řešit. A naopak. (Trsy: 2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

Běžně pracuji s rozhovorem, nepoužívám moc nijaké diagnostické metody. Součástí krizové intervence vzhledem k tomu, že klienti se občas „složí“ na té konzultaci a je potřeba je nějak uklidnit. V praxi sestavujeme s klientem individuální plán. Záleží na délce spolupráce. Při jednom sezení, většinou není potřeba stanovit nějaké konkrétní metody. Při delší spolupráci poznám, co klient potřebuje a podle toho k němu přistupuji. Nejsem psycholog, abych někoho diagnostikovala pomocí nějakých metod. Ten individuální plán sestavuji i při těch nejkratších spolupracích typu poradte mi kam mam jít pro to a to. (Trsy: 1,3,4)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Ano setkala jsem se s předsudky. Například se ale setkávám s předsudky mezi klienty zároveň. Klientka například měla velice vyhraněné názory na romskou komunitu,

přičemž sama pobírala podporu a byla na tom v podstatě stejně jako oni. V podstatě se identifikovala s předsudkem panujícím v české společnosti. Na institucích se často také setkávám s předsudky, školy Úp. Ohledně mé osoby se s předsudky také občas setkávám, ale nemám potřebu se obhajovat či o tom vůbec mluvit. Odhaduji s kým o tom mluvit a s kým ne. (Trsy: 1,3,4,6)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

Záleží to hodně na zemi původu, pokud například mluví slovanským jazykem tak je pro ně učení češtiny jednodušší. Také se ale hodně stýkají v rámci té své komunity a proto se moc nezačleňují. U klientů s úplně jiným jazykem je ale obrovským problémem právě český jazyk. A proto opět dochází ke sdružování v komunitách. Jazyková bariéra je podle mě celkově velký problém. Pomocí zprostředkovatele sice lze pracovat, ale klient přichází o tu přímou interakci s pracovníkem. Vzniká propast, kde mizí ty sociální vazby. (Trsy: 1,3,4)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Občas ano, občas člověk zjistí, že ne vše je legální a tak jak má být. Záleží na pracovníkovi, aby rozlišil, komu pomůže a komu ne. Někdy je to i částečně vina sociálního pracovníka, že neodmítl spolupráci, i když věděl, že se například nejedná o sociální případ. (Trsy: 1)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

Ano, zpětná vazba je pro mě velice důležitá. Pokud s klientem pracuji a je to zpětná vazba na nějaký dílčí úkol tak tam je to jednoduché. U některých klientů prosím, aby se ozval. Některým klientům napíšu e-mail nebo zavolám. Netrvám na tom, že musím vědět o tom, jak dopadly všechny podané žádosti o duchod. Naše zakázky generuje systém, a pokud jsou stále neuzavřené tak se snažím ten feedback od klienta získat. Pokud ho nezískám, zakázku uzavírám s nějakým vlastním vyjádřením. (Trsy: 1,2)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Ano práce dobrovolníků je velice důležitá, zejména při doučování. (Trsy: 1)

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

To číslo nebude asi přesné ale 70-80 procent klientů jsou ženy. Úspěšnost je řekla bych stejná. Rozdíl vnímám spíše v tom, že muži si méně chodí pro sociální poradenství. U

právního poradenství to vnímám jinak, tam je to podle mě více mužů než u sociálního poradenství. Tam totiž jde převážně o otázky ohledně pobytu, což je pro muže otázka existence. U sociálního poradenství jde také často o životně důležité otázky, ale o tuto pomoc více žádají ženy i vzhledem k tomu, že chtějí pomoc pro celou rodinu a tak to za ně vyřizují. (Trsy: 1)

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Například není dostatek bezplatných kurzů čj. Kapacity těchto kurzů jsou velice omezené. Pokud člověk začne mluvit česky tak se daleko lépe integruje. Také to že na úřadech není zavedeno používání anglického jazyka jako zprostředkujícího jazyka. To by podle mě velice pomohlo. (Trsy: 2,3)

Komunikační partner č. 3 - sociální pracovníce, 38 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Přímá práce s klienty, metodické materiály, ambulantní formou poskytují sociální poradenství, plus doprovody na městské části či různé úřady, na každý den máme objednané klienty podle kapacity. Hodně se naše konzultace týkají financí, dávek a fin. situace rodiny, máme možnost nějakých darů a nadací o to je často zájem. Není to úplně šťastná situace ale tak to prostě je. Dále ohledně bydlení, zaměstnání a školy. Nejvíce klientů mám ze země bývalého SSSR. (Trsy: 1,2,4,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

Nejdůležitější je podle mého pomoci s tím zaměstnáním a s ustálením situace té rodiny. Jakmile mají kde bydlet a mají pracovní zařazení tak se rychle naučí jazyk a integrace je rychlá. Myslím, ale že všechny aktivity vč. Aktivit komunitního centra pomáhají klientům se zde lépe ukotvit. (Trsy: 1,2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

Rozhovor, individuální plán, zmapování jeho prostředí a zdrojů. Dále výpomoc formou doprovodů. Občas i techniky krizové intervence nebo techniky aktivního naslouchání. Individuální plán tvořím podle potřeb klienta, zjišťuji, s čím potřebuje pomoci, a následně mu sdělím, jaké jsou varianty řešení jeho problému, například je potřeba zavolat na tento a tento úřad a podobně. Tento individuální plán není v písemné podobě, zadáváme ho do našeho systému. (Trsy: 1,3,4)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Ano setkávám, zejména v rámci jednání se školami a s úřadem práce. Předsudky jsou nejčastěji v nedůvěře v to, že se lidé chtějí a budou schopni se integrovat. (Trsy: 1,6)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

V dnešní době je velký problém s bydlením protože se zvedly ceny nájmu. V současné době je dobrá situace na trhu práce ale ze začátku pro azylanty nebo pro někoho kdo sem přijde je vzhledem k neznalosti jazyka problém práci sehnat. I když teď zrovna ta poptávka je. Ale čeština ve vztahu k zaměstnáním. Také postoj okolí, atmosféra ve

společnosti a to jak se na ně okolí dívá. To je podle mě také velice důležité – překážka při integraci. A to vnímám jako velice špatné v naší společnosti (Trsy: 1,2)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Ano asi jako každá služba ale ta hranice je hrozně tenká, jiný pohled na věc je, že zneužívání sociálních služeb neexistuje. Klienti přicházejí tak jak to potřebují a tak jak jsou schopni to využít. Někdy nejsou schopni se posunout dál. Závisí to ale podle mě na každém sociálním pracovníkovi jak se s tím dokáže popasovat. Jsou klienti, kteří nejsou prostě schopni nějakého rychlejšího progresu. Na jednu stranu bych tedy řekla, že ke zneužívání soc. sl. Nedochozí, ale jsou klienti, kteří nejsou schopni rychlého progresu. Jejich fin. situace se zjišťuje pohovorem a pokud se jejich požadavek týká pobytových záležitostí tak jim vyhovíme. Pokud klient má finanční prostředky a přichází například se zakázkou na pomoc ohledně hypotéky tak jej odkážeme na placené služby. Pokud přijdou klienti, kteří jsou schopni si uhradit poradenské služby, tak dostanou základní poradenství, kde je odkážeme jinam. Setkali jsme se také se zneužíváním formou zprostředkování. (Trsy:1,2,3)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

My teď máme v plánu vytvořit dotazník na spokojenost klientů. Jinak klienti dostávají psaná pravidla kde, si mohou stěžovat, ví o tom, že mohou beztretně vyjádřit nespokojenost. Pokud jde o dlouhodobou spolupráci tak, voláme, zda je vše v pořádku. Stává se, že někdy klienti vyjadřují nespokojenost s tím, že jiný klient dostal jinou finanční podporu a podobně. Důležitá určitě je a měli bychom se na ní více zaměřit. Já osobně zjišťuji stav zakázky, co se děje, jestli využívají jiných služeb apod. (Trsy: 1,2,3,4)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Dobrovolníky občas využíváme mimo komunitní centrum také na doprovody, kde je pouze jazyková bariéra. Myslím, že je dobré, je využívat právě za účelem úspěšné integrace kde mohou získat nějaké sociální vazby v rámci majority. Pro děti je to dobré na doučování a mentoring. V současnosti přemýšlíme i nad variantou pro dospělé. (Trsy: 1)

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

Na toto by asi musela být nějaká tvrdá data a výzkumy ale co se týče nějaké „dojmologie“ či dojmů myslím, že to souvisí s kulturou a zemí původu, ale pokud si dovolím trochu zobecnit tak tím že na ženách hodně leží starost o finance té rodiny tak jsou nucené více fungovat. Většina našich klientů jsou spíše ženy, myslím, že muži mají více zábrany vyhledat tu sociální pomoc. (Trsy: 1,2)

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Sociální bydlení dostupné i pro cizince. Chtěli bychom posílit úvazek na dětského psychologa tam je velký zájem

Komunikační partner č. 4 - právnička, 31 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Hlavní náplní mé práce je poskytování právního poradenství, zejména v oblasti cizineckého práva ale i v oblastech sociálního práva. Cílovou skupinou jsou cizinci a liší se to podle projektů. Já pracuji v projektu, kde jsou cizinci ze třetích zemí, kteří jsou zde legálně. Nejčastěji tedy Rusko, Ukrajina a Vietnam. (Trsy: 1,3,4,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

To myslím, že je docela těžká otázka a necítím se, že bych na ní mohla kvalitně odpovědět. Myslím ale, že je důležité propojení těch našich služeb. Je to tak, že pokud někdo nemá kde bydlet, tak těžko bojovat za jeho práva na svobodu. Stejně tak tady, určitě je důležité řešit pobyt a existenciální věci těch lidí ale stejně tak důležité je aby jejich děti například neměly psychické problémy nebo aby měli nějaké zázemí a přátele a možnost se realizovat. (Trsy: 1,2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

Pracuji tak, že klient přijde, vymezí si nějakým způsobem tu zakázku, co potřebuje. On buď sám vykládá, nebo já se jej dotazuji a nějakým způsobem analyzuji tu zakázku a navrhu mu nějaké varianty. On sám si pak musí zvolit, co z toho budeme realizovat a já mu k tomu poskytnu podporu. Snažíme se klienty vést k samostatnosti. Také toho hodně musíme psát, různá odvolání a podobně. (Trsy: 2)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Setkávám se s obojím, ať už ze strany klientů tak ze strany veřejnosti. Někdy je těžké říct, kde pracuji. Někdy nemám ani sílu vysvětlovat. Proto ve společnosti kde bych vyloženě očekávala negativní reakce tak to ani neříkám. U některých lidí se setkávám spíš se zvědavostí. Co se týče klientů tak je to zajímavé, protože klienti mají také předsudky. Rozhodně to není tak, že by se všichni klienti měli rádi a fandili všem cizincům. Mezi sebou si někdy udržují předsudky nebo také vzhledem k rasám, což je trochu paradoxní. Od veřejnosti se s předsudky setkávám také zprostředkovaně například na našich sociálních sítích, které jsou směřované proti nám jako celku, ne proti mně jako osobě. (Trsy: 1,2,3,4)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

To záleží asi hodně na těch národnostech. Myslím si, že ten zásadní problém je často jazyk. Ale opět je to individuální a jde také o to, z jaké jsou země. Právě s tou jazykovou bariérou jsou pak spojené další problémy. Pokud nerozumí tak se neorientují a nerozumí těm pobytovým a i jiným zákonům. Nesetkávám se až tak s tím, že by jejich problémy s integrací pramenily z nějaké kulturní odlišnosti. (Trsy: 1,4,5)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

To je otázka, co tam všechno spadá. Myslím, že někdy se stává to, že klient obejde více organizací, což není úplně standartní. Ačkoliv pro to samozřejmě může mít důvod, například chce slyšet více názorů. Pokud to ale dělá dlouhodobě tak to nepovažujeme za standartní. Také se stává, že přijde klient, který je na tom finančně tak dobře, že by neměl spadat do té naší skupiny. Těžko říct že to zneužívá neboť ho to například ani nenapadne. Co se týče zprostředkovávání služeb tak to se stává i když mě osobně se to nestalo nebo jsem to třeba neodhalila. (Trsy: 1,2,3)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

Důležitá pro mě určitě je. Až tak moc se mi nedaří jí získávat. Je to škoda, i když klientům říkám, ať se ozývají. Buď je to tak, že jim sama zavolám, pokud potřebuji uzavřít zakázku ale i tak ji někdy nezískám vůbec. Není to úplně ideální s tou zpětnou vazbou. Hodnocení v rámci uzavírání zakázek probíhá, ale ne vždy se k tomu podaří získat ten feedback od klienta. Dotazník na to zatím nemáme. (Trsy: 1,2,3)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Myslím si, že důležitou ačkoliv je všechny neznám a je to trochu mimo mě ale vím, že moc se jich podílí na dětských programech, na RE-FUfestu a určitě by to bez nich nešlo. (Trsy: 1)

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

Mám pocit, že na to nemám dost dat. Mám pocit, že záleží také na národnosti, zda přijde pro službu žena nebo muž ale řekla bych, že se to bez nějakých statistik jen těžko dá zobecnit. (Trsy: 2)

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Určitě by se celospolečensky mohlo změnit spousta věcí. Tím že jsem právník, tak bych začala od zákonů. Zákony v cizinecké oblasti by neměly být primárně represivní, ale měly by být nastavené jasné podmínky, které tomu člověku dají dopředu jasně vědět, za jakých podmínek tu může být a za jakých ne, což mu dává taky určitou stabilitu a jistotu díky které se může také dobře integrovat a pokud v tomto jasno není a ono není, tak mu a vždycky můžou něco zrušit nebo zamítnout a pak se taky hůře integruje. Takže méně represe a více otevřenosti. Určitě by bylo dobré zajištění dostatečného množství kurzu češtiny, a že na tom by měl mít stát apriori zájem, aby tu češtinu ti lidé dobře uměli, a klidně i kurzy zdarma. Také by bylo dobré, kdyby se změnila rétorika v médiích a u politiků. Stát by měl primárně také bojovat se zaměstnavateli, kteří ty naše klienty využívají. Tito lidé totiž často nemají zájem na tom, aby se tu cizinci, kteří pro ně za znevýhodněných podmínek pracují, dobře integrovali. Neboť čím méně toho ví, tím lépe jsou zneužitelní. Ráda bych při své práci mohla jít více do hloubky a ne tolik na tu kvantitu. (Trsy: 1,2,4)

Komunikační partner č. 5 - právník, 26 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Náplní mé práce je právní poradenství, s tím že v rámci práva jde primárně o pobytové záležitosti. Forma té práce jsou typicky konzultace v délce 1 hodiny. Často se ale protáhnou, a zřídka trvají méně dlouho. Pracuji s širokou škálou klientů. S lidmi, kteří jsou v tíživé životní situaci. Pokud je ale člověk evidentně majetný, tak mu povětšinou poskytnu 1. konzultaci (1hod) na které mu stejně předám množství informací. Ale i tito lidé se mohou dostat do tíživé živ.situace. Co se týče národnostního složení mých klientů v rámci InBáze pracuji se všemi národnostmi. Pokud přijde na konzultaci občan ČR tak to znamená, že je nejspíše chyba v systému a tomu člověku vysvětlím, proč s ním nenavážu spolupráci. V rámci InBáze jsou nejpočetněji zastoupeni klienti z Ukrajiny. (Trsy: 1,3,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

Na toto nejde jednoznačně odpovědět. Myslím, že volnočasové aktivity se oproti poradenským tzv. hůře prodávají. Já sice klientovi mohu pomoci zajistit legální pobyt ale samotná skutečnost že pobývá legálně, je pouze jedním z aspektů úspěšné integrace. Z čistě praktického hlediska je to ale nejdůležitější. Pokud se na to ale díváme koncepčněji tak myslím, že komunitní aktivity jsou stejně důležité. (Trsy: 1,2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

V první řadě řeším administrativu - zda už tu klient někdy byl, identifikace zakázky - v tom je to pro mě jako právníka jednodušší, neboť se zakázka většinou nerozbíhá tolik jako u sociálních pracovníků. Který musí mnohem kreativněji přemýšlet. Postupem bych tedy řekl, že je definování zakázky, regulace reálných a nereálných očekávání, předcházení očekávání příliš mnoho, poté se to hodně větví podle potřeb, u schopného klienta například dám stručný návod a on vše zvládá sám, pak už jen třeba vyměníme e-mail. V rámci uzavírání zakázek si občas o feedback od klientů říkám, neboť klienti jej málokdy sami poskytují. Řekl bych, že úspěšnost je velice vysoká s ohledem na určení nejvhodnější varianty pro klienta. Otázkou je, zda je vždy nejvhodnější. (Trsy: 2,5)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Každodenně, jak předsudky které souvisí s definováním slabší a silnější strany. Například ve vztazích s pronajímateli a majiteli, s bankami, pojišťovnami. U svého okolí předsudky nepozoruji, neboť žiju ve své sociální bublině. Vzpomínám si ale na situaci, kdy jsem v cizím prostředí prohlásil, že jsem právník tak ten iluzorní status okolí stoupal, dokud jsem neřekl, že pracuji v nno s cizinci. Setkávám se ale i s vlastními předsudky. Reflektuji to a snažím se s tím pracovat. Projevuje se to u mě tak, že vstoupí klient, odhaduji národnost, odhaduji vzdělání a problém. Míru zodpovědnosti a schopností. (Trsy: 1,5,6)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

Jako největší problém vnímám legislativu, která je pro ně komplikovaná a ve svém důsledku vede k tomu, že ten cizince pokud není extrémně schopný, není schopen vše řešit sám a tím je vhnán do rukou různým skupinám, které z toho těží. Dále neochota ze strany české společnosti. Také ale neochota ze strany cizinců. (Trsy: 2,5)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Určitě, například jsem identifikoval situaci, kdy za mnou přicházeli lidé, kteří sice byly mými klienty a mou cílovou skupinou, ale já jsem se dodatečně dozvěděl, že tyto lidi za mnou posílal dokola nějaký třetí člověk. Já nelituji toho, že jsem těmto lidem pomohl, jen nevím, zda se ten člověk na tomto podivném zprostředkování nikterak neobohatil. Ti lidé ale reálně potřebovali pomoci. Taky se stává, že člověk potřebuje například pomoci se zbavením pobytu některého svého rodinného příslušníka, v tom případě není tak těžké ho odmítnout. Myslím, že právní poradenství zdarma je velice atraktivní a je velice reálné, že ke zneužívání takto poskytovaných služeb dochází. (Trsy: 1,2)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

Je pro mě hodně důležitá. Většinou když klient odchází, tak mu říkám, že mě zajímá, jak se případ bude vyvíjet. Zajímá mě to jak z osobní tak z profesní stránky. Nedávám klientům žádný dotazník. Oslovuji je tel. Nebo mailem pokud mi oni samy nedají vědět. (Trsy: 1,2)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

To je otázka spíše do komunitního centra.

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

Nikdy jsem nad tím nepřemýšlel. Myslím si, že obecně jsou ženy schopnější z hlediska sociálních dovedností.

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Obecně si myslím, že by stát když už je v některých oblastech represivní, tak by měl dobře určovat proti komu být represivní. Ten cizinec to většinou jako koncový článek to podle mě není. V rámci organizace by bylo super, kdybychom byli schopní mluvit s tou českou společností, což si myslím, že je problém většiny neziskových org. jako jsme my. Nejsme tím prostředníkem mezi cizinci a českou společností. Nemám žádný konkrétní návrh jak tohoto dosáhnout. (Trsy: 1,4)

Komunikační partner č. 6 - vedoucí soc. pracovník, 30 let

1. Jaká je náplň Vaší práce a kdo jsou Vaši klienti?

Má pozice je sociální pracovník konkrétně v registrované službě odborné sociální poradenství. Náplní této práce je ambulantní sociální poradenství migrantům obecně, cizinci v rámci třetích zemí, žadatelé o azyl a osoby s mezinárodní ochranou. Zakázky jsou hodně variabilní, ale nejčastěji je to kumulace pobyt na území v souvislosti s bydlením ekonomickou situací zaměstnaností a pak různé otázky přesahující do práva typu: mám nárok na tohle a toto z oblasti sociálního a zdr. Pojištění, dluhové poradenství, co mám dělat, když mě zaměstnavatel třeba vypoví smlouvu a já s tím nesouhlasím apod. Také za mnou hodně chodí klienti v otázkách krizových situací a jejich prožívání nějakých konfliktních situací, např. konflikty s majitelem – hrozí mi vystěhování, ale já řeším, jak se klient v té situaci cítí a co prožívá. Myslím, že takhle pracují v různých škálách všichni naši s.p ci. I právníci. Gro toho není dát radu ale principem je práce s tím člověkem a to jak tu situaci prožívá. Nejvíce klientů máme ruskojazyčných zejména z Ukrajiny. (Trsy: 1,3,4,5)

2. Která z aktivit spolku InBáze podle Vás nejvíce přispívá k úspěšnému procesu integrace do české společnosti?

Já bych to nenazval, jako aktivitu ale to že prostě existuje nějaký prostor, kam ten člověk může přijít. K té integraci přispívá hlavně to, jak se k tomu člověk staví, takže my můžeme mít perfektně etablovanou službu např. psychologa a ten člověk pak nechodí tak je to nanic. Ten prostor kde může klient získat nové známosti, inspiraci rady a podobně. Někdy klient přijde s očekáváním, že mu najdeme práci, my ale nejsme schopni ovlivnit, že díky naší intervenci ten člověk získá lepší bydlení a lepší práci. Spolupráce všech našich aktivit dohromady je důležitá. (Trsy: 2)

3. Jaké konkrétní metody a postupy při práci s klienty využíváte?

Budu mluvit za sebe ačkoliv máme nastavené různé metodiky a postupy jak jednat s klienty ale co pracovník, to unikum. Moje osvědčená metoda je vytvářet si s klientem vztah a snažit se odbyrokratizovat tu službu aby ten klient neměl pocit, že sedí někde, kde je to podobné formálním úřadům. Dále samozřejmě trpělivost, zapojování klientů aby byly samostatní, motivovat je k tomu aby chtěli. Používám samozřejmě nějaké zásady poradenského rozhovoru. Základní potřeby klienta a úvodní představení, dále

pak kontraktování, zjištění očekávání – individuální plánování. Prvky krizové intervence, já využívám Rogerovský způsob nehodnocení. Pracuji hodně s těmi pocity a s vnímáním klienta. (Trsy: 1,2,3,4,5)

4. Setkáváte se při své práci s předsudky? Pokud ano tak s jakými?

Ano ze strany majority například při doprovodech na úřady, školy a při prohlídkách bytu. Jsou to takové ty stereotypy, které jsou přisuzované různým komunitám. Například Ukrajinci jsou dělníci a levná pracovní síla, která nám krade práce. Vietnamci neodvádí daně a podobně. Když jdu s někým kdo je například z Blízkého východu, na hlavě má šátek a tmavou pleť tak se často setkávám s předsudky typu, kdo to je, jak dlouho tu je, proč s ním pracujete a co jste za organizaci. V době největší politické a migrační krize, jsme jako organizace i já osobně čelili různým anonymním e-mailům. V mém okolí se často setkávám s názorem proč zrovna starost o ty uprchlíky, přitom u nás jsou uprchlíci marginální skupina. (Trsy: 1,2,4,6)

5. Co je z Vašeho hlediska největším problémem klientů při integraci do české společnosti?

Tak jazyk, to je první věc. Pokud jsou to arabsky a vietnamsky mluvící klienti tak je to obrovská překážka. U rusky mluvících to není zas tak hrozné, ale tam to není o jazyku jako takovém ale spíše o motivaci tím jazykem mluvit. Vzhledem k tomu, že zde je velká ruskojazyčná komunita, tak ten tlak na používání češtiny není tak velký. Samozřejmě diskriminace. Zejména pokud ten klient má nějaký očividný symbol, že by to mohl být ten uprchlík, ten démonizovaný člověk, kterého nám sem vnutila EU. Typicky pokud nosí šátek nebo nějaký jiný náboženský symbol, snědá nebo jiná barva pleti dost často a ještě v kombinaci s hustým fousem tak to je úplně konečná (smích). Takže ta diskriminace se týká hlavně zneužívání neznalosti toho člověka. Na nás se obrací hodně klientů, kteří jsou vykořisťováni hlavně v pracovněprávních vztazích. Také řešíme problémy ve vztahu k dětem ohledně vzdělávání, například přístup učitelů. Z hlediska klientů je to také nedostatek pochopení pramenící z odlišnosti ve vnímání, například oni spoustu věcí nechápou a to ne z hlediska jazykového ale prostě neví, co to pro nás znamená, dobře je to vidět například na humoru. A proto dochází právě k tomu shlukování se do skupin se stejnými kulturními zvyklostmi, viz. Sapa. Koncentrují se tam a nemají potřebu se začleňovat mezi nás. (Trsy: 1,2,3)

6. Setkal jste se někdy při své práci se zneužíváním poskytovaných služeb?

Záleží, jak pojmáte zneužívání. Samozřejmě dochází k zprostředkování. Vychází to z přirozenosti těch klientů. Často tak klienti jednají na doporučení známého „známého“, který už za to může chtít nějaké peníze. Klient v dobré víře zaplatí, dá třeba i plnou moc s příslibem toho, že ten zprostředkovatel to vyřeší. Myslím, že také někteří cizinci nedůvěřují službám, které se tváří jako bezplatné. I přes to že my jsme placení, tak oni to vnímají tak že je to zadarmo a mají pochybnosti o kvalitě těch služeb. Někdy se stane, že k nám přijde člověk, který se tváří jako příbuzný klienta a oni jsou tak někdy i domluvení který přichází pro nějaké know-how které pak zprostředkuje. Také někdy dochází k tomu, že klient zastírá některé skutečnosti jako je jeho výdělek a podobně. (Trsy: 1,2,3)

7. Jakým způsobem od klientů získáváte zpětnou vazbu a je pro Vás důležitá?

Je pro nás velice důležitá a máme problém ji získávat, zejména u právních záležitostí. Někdy se to povede a člověk prostě zmizí a my nevíme, jak to dopadlo. Získáváme jí ale i v průběhu například pokud se k nám klient stále vrací s novými zakázkami tak je to pro nás vlastně pozitivní zpětná vazba. Teď vytváříme jednoduchý dotazník zpětné vazby, který bychom měli distribuovat klientům někdy v polovině roku. (Trsy: 1,2,3,4)

8. Jakou úlohu ve Vaší organizaci hrají dobrovolníci?

Velice podstatnou, jednak v tom že ukazují, že jsou lidé, kteří chtějí pomáhat. To je spíše z hlediska morálky pro nás ale z hlediska fungování Inbáze řada těch aktivit typu doučování, mentoring a komunitní aktivity jsou na základě dobrovolné práce. (Trsy: 1)

9. Pozorujete nějaký rozdíl v úspěšnosti integrace mezi muži a ženami?

Tak za mnou obecně chodí více klientů žen, za ty rodiny. Pro mě to znamená, že ženy mají asi větší snahu tu situaci řešit, byť za cenu toho, že musí někam jít a svěřovat se. Ty muži tak trochu tu svou hrdost drží a nechodí. Pokud tady řešíme nějaké psychologické problémy v rodině, například u dětí, tak zřídka je tu s dítětem otec. (Trsy: 1)

10. Je něco, co by se podle Vás mělo změnit, aby byl proces integrace do české společnosti úspěšnější?

Celospolečensky by se mělo změnit to, aby ta rétorika, která se objevuje v médiích a na půdě sněmovny se vrátila do mezí slušnosti a důstojnosti. Nebráním se samozřejmě rozdílnosti názorů, ale mělo by to být nějak slušně artikulováno a mělo by to být věcné. Poskytnout prostě tu vyváženost. Není potřeba, aby tu všichni favorizovali cizince ale, aby ta diskuze byla vyvážená. Dále pak systémová podpora integrace z hlediska jakoby ty nabídky aby byla dostatečně široká např. kurzy češtiny. aby byly dostatečně kvalitní, aby třeba po půl roce ten člověk uměl základy a dorozuměl se. Dál taky podpora toho, aby se využívala angličtina při styku s cizinci například na úřadech. A to zejména protože těch cizinců je tady přes 5 procent a bylo by fér, aby měli tu možnost. Prostě ta dualita aby tu byla. Pakliže se jako země kloníme k rusku a k východu tak by tu mohla zaznívat i ta ruština. V inbázi bych si přál, abychom získali větší stabilitu z hlediska financování obecně. Zejména z důvodu toho abychom mohli získat více lidí a také abychom našim zaměstnancům mohli nabídnout adekvátní platové ohodnocení. V tomto si myslím, že přestáváme být konkurenceschopní. Také tu nejsou dostatečné finanční prostředky na vedoucí funkce. Aby to financování nebylo závislé na dotacích a grantů. Vytvoření pro pozice například HR pracovníka a personalisty. (Trsy: 2,3,4)