

**UNIVERZITA KARLOVA**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Iniciativa Hlavák a její práce s uprchlíky**

**Iniciativa Hlavák and its work with refugees**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PhDr. Monika Nová, Ph.D.

Autorka:

Ludmila Hošková

Praha 2024

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí práce PhDr. Monice Nové, Ph.D. za trpělivost, ochotu a cenné rady. Dále bych chtěla poděkovat svým blízkým za podporu a v neposlední řadě také pracovníkům Iniciativy Hlavák, kteří se ochotně zúčastnili rozhovorů.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Iniciativa Hlavák a její práce s uprchlíky“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 06.07. 2024

.....

Ludmila Hošková

## **Anotace**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu Iniciativy Hlavák a jejích aktivit v pomoci uprchlíkům na pražském hlavním nádraží. Práce se skládá ze dvou hlavních částí: teoretické a empirické.

V teoretické části je popsán rámec dobrovolnictví v České republice, včetně jeho legislativního zázemí a různých typů dobrovolnické činnosti. Součástí teoretické analýzy jsou také klíčové principy sociální práce s migranty a azylanty, včetně významu interkulturní komunikace. Empirická část zahrnuje polostrukturované rozhovory se třemi pracovníky Iniciativy Hlavák, jejichž cílem je zmapovat, jak iniciativa funguje a jaké jsou její hlavní činnosti.

Tato práce přispívá k porozumění výzvám, jimž čelí migranti v České republice a roli neziskových organizací v procesu jejich integrace.

## **Klíčová slova**

Dobrovolnictví, Iniciativa Hlavák, integrace, migrace, sociální práce

## **Annotation**

This bachelor's thesis focuses on the analysis of Iniciativa Hlavák and its activities in assisting refugees at Prague's main railway station. The work consists of two main parts: theoretical and empirical.

The theoretical section describes the framework of volunteering in Czech Republic, including its legislative background and various types of volunteer activities. Additionally, key principles of social work with migrants and asylum seekers are explored, including the significance of intercultural communication. The empirical section includes semi-structured interviews with three workers from Iniciativa Hlavák, aiming to map how the initiative operates and what its main activities are.

This work contributes to the understanding of the challenges faced by migrants in the Czech Republic and the role of non-governmental organizations in their integration process.

## **Key words**

Iniciativa Hlavák, integration, migration, social work, volunteering

## Obsah

Úvod.....	7
1. Dobrovolnictví v České republice .....	8
2. Sociální práce s migranty/azylanty, empowerment, koučing .....	12
3. Interkulturní komunikace, socio-ekologický model.....	16
4. Historie migrace v ČR .....	18
5. Integrační politika ČR .....	21
6. Detenční centra .....	24
7. Diskriminace, rasismus a xenofobie vůči migrantům .....	25
8. Iniciativa Hlavák, etický kodex .....	27
9. Občanská iniciativa, zapsaný spolek .....	29
10. Empirická část.....	30
11. Shrnutí odpovědí o fungování Iniciativy Hlavák.....	32
12. Diskuse.....	45
Závěr .....	47
Seznam použité literatury a dalších pramenů .....	48
Elektronické prameny informací .....	50
Přílohy.....	51

## **Seznam zkratek**

čr – Česká republika

EU – Evropská unie

EURODAC – European Dactyloscopy

o.p.s. – Obecně prospěšná společnost

OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům

o.s. – Občanské sdružení

Sb. – Sbírka (ve spojení se zákonem)

SUZ – Správa uprchlických zařízení

z.ú. – Zapsaný ústav

## Úvod

Migrace a otázka uprchlictví patří k jednomu z nejdiskutovanějších sociálních a politických problémů dnešní doby. Tento fenomén má zásadní dopad nejen na globální úrovni, ale i v evropském kontextu a specificky v České republice. Přestože Česká republika není primárním cílem pro mnoho uprchlíků, stává se důležitou tranzitní zemí, kde se podpora a integrace uprchlíků stávají klíčovými otázkami. Jednou z iniciativ, která se v této oblasti významně angažuje, je Iniciativa Hlavák.

Cílem této bakalářské práce je představit dobrovolnickou činnost pracovníků Iniciativy Hlavák a zdůraznit přínosy a výzvy, s nimiž se setkávají při poskytování pomoci uprchlíkům. Práce se zaměřuje na způsob organizace činnosti dobrovolníků a konkrétní formy poskytované pomoci.

Iniciativa Hlavák je dobrovolnická skupina, která se zaměřuje na pomoc uprchlíkům přímo na hlavním nádraží v Praze. Skupina vznikla v reakci na rostoucí úroveň migrační krize v Evropě a potřebu poskytování rychlé a efektivní pomoci. Pražské hlavní nádraží se stalo významným bodem pro uprchlíky, kteří zde hledají úkryt a pomoc. Dobrovolníci z Iniciativy Hlavák zde hrají klíčovou roli.

Metodologický rámec této práce je jak teoretický, tak empirický. Teoretická část se zabývá analýzou existujících studií o dobrovolnictví, otázkách uprchlictví a integračních procesech. Rovněž se zaměřuje na právní a sociální aspekty uprchlictví v České republice. Empirická část vychází z kvalitativního výzkumu, který zahrnuje rozhovory s dobrovolníky z Iniciativy Hlavák. Tyto rozhovory poskytují pohled na motivace, zkušenosti a výzvy, které dobrovolníci při své činnosti zažívají. V této práci nejsou popisovány jen praktické aspekty dobrovolnické činnosti, ale také osobní motivace, zkušenosti a výzvy, které dobrovolníci při své činnosti zažívají.

Domnívám se, že tato práce může poskytnout ucelený pohled. Celkově tato bakalářská práce ucelený pohled na fungování Iniciativy Hlavák, mapuje její význam v systému pomoci uprchlíkům a přináší nové poznatky do diskuze o dobrovolnické činnosti a integraci uprchlíků v České republice.

# 1. Dobrovolnictví v České republice

Dobrovolnická činnost je neformální a nepovinnou podporou druhých a probíhá po celém světě. Vykonává se bez nároku na finanční ohodnocení. Důležité je však zmínit, že dobrovolník nenahrazuje práci sociálních pracovníků a služeb. (Národní informační centrum pro mládež, 2018) Dobrovolník má pracovat pod vedením organizace, díky které má potřebné zázemí. Mezinárodním dnem dobrovolníků je 5. prosinec. Po nominaci neziskovými organizacemi a občany je možné za dobrovolnickou činnost získat cenu Křesadlo. (HESTIA, 2024) Cenu uděluje HESTIA (centrum pro dobrovolnictví) a to jednou ročně. Dobrovolnictví se týká široké škály problémů. Dobrovolnická činnost prospívá jednotlivci, komunitě, dokonce celé společnosti, ale i samotným dobrovolníkům, kterým se dostává pocitu naplnění.

Dobrovolnickou službu upravuje zákon č. 198/2002 Sb., O dobrovolnické službě. Tento zákon byl novelizován v roce 2014 (č. 86/2014 Sb.). Zákon upravuje např. pojištění zdraví a majetku nebo případné proplácení výdajů (cestovné, ubytování...) a vztahuje se pouze na organizace, které podporuje stát. Zákon definuje dobrovolnickou službu (dobrovolnost, bez nároku na honorář), popisuje principy dobrovolnické služby (včetně ochrany zdraví a bezpečnosti dobrovolníků), práva a povinnosti dobrovolníků, práva a povinnosti organizací a financování dobrovolnické služby. Sepsání a podepsání smlouvy o dobrovolnické činnosti je nezbytností. (zákon č. 86/2014 sb.) Ministerstvo vnitra vede adresář akreditovaných organizací. V České republice ji může vykonávat osoba starší 15 let, v zahraničí potom osoba starší 18 let.

Kromě nových zkušeností, pocitu užitečnosti a získání nových kontaktů, může dobrovolnická činnost přinést přípravu na vybranou profesní dráhu získáním nových kompetencí. (Národní informační centrum pro mládež, 2018) Přínosem je i získání nových přátel, radosti z pomoci svému okolí a osobní rozvoj. Pro studenty sociální práce je potom dobrovolnictví vhodným způsobem, jak si propojit praxi s teorií a zdokonalit své kompetence. Za dobrovolnictví se sice nedostává finanční ohodnocení, ale může být bonusem např. v pracovním životopisu a je běžné, že se dobrovolníci mohou díky zaštiťujícím organizacím účastnit zajímavých kurzů, za které by museli jinak zaplatit nemalé částky. Dobrovolnická praxe je v kariérním životopisu pozitivní referencí, protože s ní přímo souvisí flexibilita, schopnost týmové práce a schopnost se přizpůsobit novému prostředí, kulturám a celkově novým výzvám. Studenti vysokých škol mohou za



dobrovolnickou činnost obdržet potvrzení o praxi. V dobrovolnických centrech lze získat certifikát o výkonu dobrovolnické služby.

Dobrovolnictví dělíme na formální a neformální. (Národní informační centrum pro mládež, 2018) Hlavní rozdíly jsou v organizaci a míře závazku. Formální dobrovolnictví je opatřeno smlouvou, která jasně určuje jeho podobu (narozdíl od neformálního). Je zastřešeno organizací nebo institucí (neziskové organizace, charitativní společnosti, vládní agentury). Jde o organizovaný a strukturovaný způsob dobrovolnictví a dobrovolníci musí ve většině případů projít vyškolením. Při výkonu formálního dobrovolnictví je třeba dopředu pečlivě zvážit své časové schopnosti a míru závazku. Příkladem formálního dobrovolnictví je např. pomoc při charitativních akcích. Vhodným příkladem neformálního dobrovolnictví je např. sousedská výpomoc – jde o spontánní akci. Jeho základem jsou osobní zájmy a motivace a není vázáno na žádné časové závazky nebo konkrétní úkoly (což je hlavní znak formálního dobrovolnictví). Do neformálního dobrovolnictví bychom ale mohli zařadit i dobrovolné doučování nebo úklid veřejného prostranství.

Dobrovolnictví se týká několika oblastí: dobrovolnictví ve zdravotnictví (dlouhodobé nebo jednorázové návštěvy pacientů – Lékořice, Dobrovolnické centrum ve Fakultní nemocnici v Motole v Praze), v sociálních službách (zde je přínosem i prohlubování vztahů s klienty – Společnost DUHA, z.ú., Slunečnice o.s.), v kultuře (např. opatrování kronik nebo neprofesionální umělecké soubory a spolky – Inex – sdružení dobrovolných aktivit), sportu (např. údržba hřišť nebo dobrovolní trenéři – Duha – sdružení dětí a mládeže pro volný čas, přírodu a recesi), oblasti práce s dětmi a mládeží (např. tábory nebo ekologické kroužky – Nová trojka, Tmelník), školní a univerzitní samosprávě (aktivní účast na dění ve škole), ekologii (např. sázení stromů nebo budování naučných stezek), mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce (např. workcampy), při mimořádných událostech (živelné pohromy nebo nákazy – Člověk v tísni, o.p.s., Lékaři bez hranic, o.p.s.), firemní dobrovolnictví (některé firmy zaměstnancům čas v dobrovolnictví hradí), komunitní dobrovolnictví (podpora společenství a sociální soudržnosti), dobrovolnictví v církevních a náboženských společnostech (úzce spojeno s hodnotami konkrétního náboženství a církve).

Pokud nemáme potřebné kontakty a nevíme, jak se dobrovolníkem stát, můžeme se obrátit na organizace dobrovolnické činnosti – dobrovolnická centra. V České republice je nejznámější HESTIA – Národní dobrovolnické centrum, Metodicky vzdělávací centrum. HESTIA má vlastní dobrovolnické programy. Dalšími významnými organizacemi je potom např. Adra nebo dobrovolnická centra spadající pod Charitu ČR. Pro zorientování může

pomoc akce Fora 2000 (mezinárodní organizace), která každý rok pořádá veletrh neziskových organizací, mezi které dobrovolnické organizace neodmyslitelně patří.

Při úvaze, zda se stát dobrovolníkem, je namístě zvážit několik věcí. Základní je rozhodnutí, jakým aktivitám se dobrovolník chce věnovat, aby mu bylo během práce komfortně (s tím souvisí i zohlednění svého vzdělání a zkušeností). Důležité je realistické posouzení svých časových možností. Možná nejpodstatnější je rozlišit a definovat, co vůbec skutečnou motivací dobrovolnickou činnost vykonávat. Předpoklady dobrého dobrovolníka jsou totožné s předpoklady sociálního pracovníka – otevřenost a empatie, samaritánský postoj, týmová spolupráce, respekt k různorodosti, dodržování etických standardů (např. mlčenlivost), flexibilita, ochota se vzdělávat, spolehlivost a zodpovědnost, komunikační dovednosti a schopnost týmové spolupráce. (HESTIA, 2024)

Zabýváme-li se dobrovolnickou prací s uprchlíky, je vhodné přemýšlet nad ní jako nad velmi důležitým prvkem procesu integrace. (Dohnalová, 2012) Vyžaduje velmi citlivý přístup. Imigranti (nebo azylanti) se prostřednictvím dobrovolnictví setkají s běžnými občany (nikoli profesionály), jde o první kontakt s majoritní částí společnosti. Důležitý je vznik sítě neformálních kontaktů (na rozdíl od té, která je tvořena profesionály). Dobrovolnická práce s uprchlíky je jedinečnou oporou hned z několika důvodů. Informace, které uprchlíkovi (azylantovi) zprostředkuje profesionál, většinou sestávají z kontaktů na úřady nebo poradny. Dobrovolník naproti tomu může prakticky, konkrétně asistovat při kontaktování potřebných organizací, psaní průvodních dopisů, vyplňování formulářů a zjišťování potřebných informací. Dobrovolník může pomoci s vytvořením sociálních sítí a zapojit imigranty/azylanty do sociálně-kulturních aktivit. Součástí toho všeho je velký přínos v procvičování gramatiky a konverzace.

Dobrovolník by si měl být jasně vědom své náplně práce, znát cíle organizace, pod kterou pracuje. Po nástupu do organizace, většinou dobrovolník dostane průvodce (mentora) a projde odborným školením. Základem dobrovolnické práce je migrantům/azylantům asistovat a vše potřebné jim ukázat, nevykonávat ale potřebné činnosti za ně. Je potřeba klienty vést k tomu, aby si byli dříve či později schopni pomoci sami. Je potřeba brát zřetel na to, že klienti často prošli traumatickými událostmi. U imigrantů/azylantů se může situace velmi rychle měnit a je potřeba, aby se dobrovolníci, kteří s nimi pracují, uměli rychle adaptovat jejich potřebám. Mezi další nezbytný požadavek patří respekt k jiným kulturám a otevřenost k nim. Pro výkon dobrovolnické práce s migranty/azylanty je vhodné znát tzv. Mapu sociálních služeb města nebo být

alespoň schopný konkrétní potřebnou službu pohotově vyhledat. Dále by si pak měl být dobrovolník vědom svých práv a povinností. Dobrovolník má právo na informace, školení a pojištění. (zákon č. 198/2002 sb.) Do povinností dobrovolníka patří především respektování pravidel organizace a práv ostatních. Je důležité, aby měl dobrovolník možnost se kdykoli spojit se zaštiťujícími organizacemi a profesionálními pracovníky v této oblasti.

Center podpory migrantů je několik. Mezi nejvýznamnější patří Centrum pro integraci cizinců, InBáze, Meta o.p.s., Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, SOZE – sdružení občanů zabývajících se emigranty, Poradna pro občanství, občanská a lidská práva. Tyto organizace si kladou za cíl cizincům usnadnit proces integrace. Centra poskytují poradenství a informace (hlavně o povinnostech a možnostech v nové zemi), nabízejí jazykové kurzy, právní podporu, sociální a psychologickou podporu, pomoc při hledání zaměstnání (profesní rozvoj, odborné kurzy a školení). Služby jsou většinou poskytovány zdarma nebo za symbolický poplatek.

Pro dobrovolníky, kteří pracují s migranty, je velická výhoda, když mají předešlou zkušenost s dobrovolnictvím v zahraničí (od 18 ti let). To s sebou nese autentický zážitek s životem v cizí zemi a zlepšení jazykových kompetencí. Dobrovolnické projekty v zahraničí mohou trvat 2-3 týdny (většinou v rámci letních prázdnin) nebo 3-24 měsíců. Příprava na takové projekty je samozřejmě delší a má více požadavků. Přihláška obsahuje i životopis a motivační dopis a většinou se sní pojí účastnický poplatek. (Národní informační centrum pro mládež, 2018) Je nezbytné mít vybavené pojištění, vízum a očkování (záleží, jaké země se práce týká). Příprava se může někdy protáhnout i na celý rok. Většinou je také potřeba si sám uhradit náklady na cestu. Organizace, které vysílají na dlouhodobé projekty, jsou např. INEX – sdružení dobrovolných aktivit, SADBA – Salesiánská asociace Dona Boska nebo TANDEM – Koordinační centrum česko-německých výměn mládeže.

## 2. Sociální práce s migranty/azylanty, empowerment, koučing

V úvodu této kapitoly bych ráda vymezila pojem imigrant a azylant. Rozdíl mezi imigrantem a azylantem je zásadní, přičemž jde o důvody jejich přesunu do jiné země a jejich právní status v nové zemi.

Imigrant je člověk, který se rozhodl přestěhovat do jiné země s úmyslem tam žít natrvalo. Motivace k tomuto přesunu jsou často rozmanité a zahrnují ekonomické důvody, jako je hledání lepších pracovních příležitostí, lepších životních podmínek, rodinné důvody, kdy se lidé snaží sjednotit se svou rodinou, nebo vzdělávací důvody, když studenti přijímají nabídky ke studiu v zahraničí. Imigranti se obvykle podrobují standardním imigračním procedurám, aby získali povolení k pobytu a práci v nové zemi.

Azylant je naproti tomu jedinec, který hledá ochranu v jiné zemi kvůli vážnému nebezpečí nebo pronásledování ve své domovské zemi. Toto ohrožení může být způsobeno jeho rasou, náboženstvím, národností, příslušností k určité sociální skupině nebo politickými názory. Azylanti žádají o azyl, což je formální proces, který zahrnuje posouzení oprávněnosti jejich žádosti a potvrzení, že skutečně čelí hrozbám uváděným ve své žádosti. Azyloví žadatelé získávají právní ochranu, která jim zabraňuje být vráceni do své domovské země, kde by jim mohlo hrozit nebezpečí.

Zatímco imigranti se přesouvají z různých důvodů a často se podrobují imigračním procesům pro získání povolení k pobytu a práci, azylanti hledají ochranu před specifickým pronásledováním nebo ohrožením a podléhají procesu, který má ověřit jejich nárok na tento status. Tyto dva pojmy se tedy výrazně liší jak v motivaci jednotlivců k přesunu do jiné země, tak v postupu, jakým získávají své právní postavení v nové zemi.

Sociální práce se zakládá na podpoře soudržnosti ve společnosti a podporuje jednotlivce v objevování jejich potenciálu a schopností. (Matoušek, 2008) Sociální práce má za úkol prosazovat sociální změny a sociální pracovník by měl být jejich prostředníkem. Mezi klíčové principy metod práce s migranty/azylanty patří zvnitřnění demokratických hodnot (internalizace), posílení klienta v integraci (empowerment), vytváření sítí kontaktů (networking) a práce s dobrovolníky. (Vacková, 2008)

Jako na začátku každého případu v sociální práci je potřeba si nejdříve pojmenovat problém a popsat jeho příčiny. Poté nastává sestavení plánu, který obsahuje krátkodobé a dlouhodobé cíle, které vedou k zamýšlenému výsledku. Vyřešení aktuálních klientových

problémů je jen část kýženého cíle. Tou druhou (pro úspěšnou integraci nezbytnou) je klienta „zkompetentnit“, aby byl v budoucnu schopný si s dotýcnými záležitostmi poradit sám, nebo aby měl alespoň vytvořenou sociální síť a síť kontaktů, na kterou se může obrátit. (Wyn, a další, 2020)

Zjednodušeně řečeno, úkol sociálního pracovníka je zlepšit naplnění bio-psycho-sociálních a spirituálních potřeb klienta, čímž se mu zlepší život v nové zemi. Jde ale o velmi individuální proces. S migrantem/azylantem se jako ve všech ostatních případech jedná jako s partnerem a je nezbytná snaha získat klientovu důvěru. Sociální pracovník by měl díky rozhovorům a pozorování odhadnout několik důležitých faktorů. Konkrétně zhodnotit klientovy schopnosti, možnosti a potřeby. Musí se přiléhavě orientovat v možnostech a administrativních postupech s integrací migranta/azylanta spojených. S řešením klientovy situace je úzce spojeno hledání bydlení, protože to je základní potřeba každého člověka a pokud není uspokojena je soustředění se na ostatní problémy pro klienta extrémně náročné a proces integrace je prudce zpomalován. (Dohnalová, 2012)

Další překážkou k úspěšné integraci může být klientovo psychické rozpoložení. Některé zdroje uvádí, že až 1/3 azylantů má za sebou nějaký traumatický zážitek. (Vacková, 2008) Je tedy vhodné u všech klientů sledovat příznaky deprese a posttraumatické stresové poruchy nebo alespoň vyzorovat, jaké situace v klientovi vzbuzují strach. Sociální pracovník by měl správně rozlišit, kdy klientův psychický stav přesahuje jeho kompetence a zajistit psychologickou či psychiatrickou pomoc. Neřešené psychické problémy mají vliv na soustředění a zvládání nových životních situací, což je v procesu integrace klíčové. Je potřeba mít na zřeteli, že přechod do nové země má zásadní vliv na klientovu identitu, dochází k náhlé změně socio-kulturních zvyklostí, jde o nesmírně náročný proces, s kterým si lidská psychika musí poradit. Integrace není jen sociální záležitostí, má i složku sociologickou a psychologickou.

Iniciátorem procesu posílení aktivity klienta v sociální práci byl brazilský pedagog a filosof Paulo Freire. (Vacková, 2008) Jeho myšlenky mají na současnou praxi posílení velký vliv. Freire prosazoval tzv. dialogickou pedagogiku, která zdůrazňuje dialog a oboustranné učení, nejde tedy jen o vnucování řešení. Je nezbytné, aby se klienti cítili slyšeni a respektováni. Zasazoval se o rozšíření kritického myšlení, které umožní si uvědomit své osobní podmínky a v ideálním případě je změnit. V sociální práci to znamená i všimnout si a popisovat nerovnosti a nespravedlnosti v naší společnosti. Freire často zdůrazňoval, že je potřeba se vyhnout paternalistickému přístupu, ale udržovat rovnocenné

vztahy. Těmito myšlenkami udal nejen teoretický rámec empowermentu, ale zároveň popsal důležité cíle a principy sociální práce jako takové.

Proces posílení má své specifické kroky a metody. Pro úspěšné posílení, je potřeba si jasně vytyčit cíl a celou dobu proces hodnotit a přístup upravovat. (Vacková, 2008)

Sociální pracovníci se procesem posílení snaží dosáhnout toho, aby měl klient kontrolu nad svými rozhodnutími a celým životem. Posiluje se klientova nezávislost, sebevědomí a schopnosti. Empowerment má několik klíčových kroků, které se v průběhu mohou upravovat a lze se k nim vracet. Prvním krokem je navázání vztahu a zajištění důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Základ pro vztah důvěry je vytvoření bezpečného prostředí, respekt, naslouchání a projevy porozumění. (Matoušek, a další, 2013) Ve druhém kroku se identifikují klientovy potřeby a cíle. Klíčové v druhé fázi je porozumění klientově situaci. Cíle, které klient s pracovníkem sestavují společně, musí být realistické a dosažitelné. Ve třetí fázi se klientovi poskytnou informace a nástroje pomoci, které mu cílů pomohou dosáhnout. Patří sem např. vytváření sociální sítě nebo finanční gramotnost. Klient je do tohoto bodu zapojen, má v každém rozhodnutí a plánování slovo. (Gutierrez, 2003) Čtvrtým krokem je posilování klientova sebevědomí a nezávislosti. Klient je veden k vlastní iniciativě, dochází zde k překonávání překážek a vlastních neúspěchů, což podporuje jeho sebevědomí. Posledním krokem je monitorování a hodnocení pokroku. Hodnocení probíhá průběžně a pravidelně, dochází zde k diskusi mezi klientem a sociálním pracovníkem a dochází k případným úpravám plánu. Změny musí reagovat na proměnlivé potřeby klienta. Cílem empowermentu je, aby si klient vybudoval dostatečné dovednosti a zdroje, aby si s budoucími výzvami poradil samostatně.

Proces posílení v integraci většinou probíhá mezi klientem a koučem. Pro empowerment k integraci je potřeba brát zřetel na to, že je potřeba změna jak na straně klienta (v postavení toho s menší mocí), tak na straně těch, co mají vliv a moc (politickou, kulturní, sociální). (Dohnalová, 2012) Při posílení klienta k integraci je klíčové dbát na výše zmíněné navázání partnerského vztahu. Lidé z jiných kultur mají specifické potřeby, názory, zkušenosti, potřeby a postoje a jejich zohledňováním může proces integrace proběhnout mnohem rychleji a efektivněji. Při práci s klienty z odlišných kultur je potřeba si uvědomit, že do výše zmíněného monitorování a hodnocení pokroku je potřeba klást důraz na sebereflexi vlastních myšlenek a chování (které jsou do velké míry ovlivněny právě kulturou nám vlastní). Při procesu posílení k integraci hraje klíčovou roli učení, posílení je možné pouze na základě vzájemné důvěry. Místo povrchního hodnocení či

odsuzování by měla převládat nepředpojatost a snaha porozumět úmyslům druhé osoby. Koučové a klienti jsou si rovnocenní, byť nejsou stejní, jelikož mají vlastní jedinečné schopnosti a rozdílné společenské postavení. (Vacková, 2008) Důvěra, která zahrnuje jak kognitivní, tak emocionální složky, je pro vzájemné porozumění nezbytná. Momentem posílení je potom rozuměno to, když se chápání pozmění a vede to ke změně chování v praxi. (Gutierrez, 2003) Úloha kouče jako sparringpartnera (osoba, která pomáhá rozvíjet schopnosti a dovednosti prostřednictvím spolupráce a interakce, pomáhá v rozvoji klienta) v procesu posílení se od běžných metod sociální práce liší. Kouč není pouze odborníkem, který udržuje profesionální odstup a klade otázky, aby klient své situaci lépe rozuměl. Je také osobou otevřenou otázkám klienta. V dialogu s klientem musí být kouč přístupný jeho názorům a interpretacím a musí být ochoten projevit kritickou sebereflexi. Společné úsilí o vzájemné pochopení ukazuje ochotu a tím se buduje důvěra potřebná k podpoře alternativního myšlení a chování obou stran. Je potřeba si uvědomit, že důvěry lze dosáhnout i přes to, že vzájemné pochopení nutně neznamená souhlas.

Dalším klíčovým principem této metody je rovné postavení partnerů a otevřená komunikace založená na demokratických hodnotách. Při budování efektivní sítě je nezbytná vzájemnost. Pokud jsou dobrovolníci schopni otevřeně přijímat pohledy imigrantů na naši společnost, mohou tím obohatit své vlastní myšlení a předávat tyto poznatky dál.

Když imigranti přijdou do nové země, přinášejí si své vlastní způsoby chápání a naučené reakce na různé situace. V novém prostředí však platí odlišná kultura, pravidla a předpisy. Stejně situace mohou mít jiný význam a vyžadovat jiný způsob jednání, nebo mohou být zcela neznámé. Vzhledem k tomu, že většina imigrantů má jen omezený kontakt s většinovou populací, okolí jim často naznačuje, že jejich chování je nevhodné, aniž by vysvětlilo proč. To vede k pocitům zmatku a odmítnutí. Většina obyvatel hostitelské země se domnívá, že imigranti se musí hodně naučit, aby se mohli stát rovnocennými členy společnosti. Jen zřídka jsou oceňováni za své jedinečné hodnoty, znalosti a dovednosti, které přinášejí. Koučové, profesionálové a dobrovolníci mohou pomoci tento proces usnadnit.

Úspěšnost posílení imigrantů můžeme docela snadno zhodnotit. Kromě získání nových dovedností, schopnosti kontrolovat vlastní život a dělat důležitá rozhodnutí jde např. o zlepšení úrovně zvládnutí řeči hostitelské země, díky čemuž zvládne pokládat důležité otázky. Klient si důvěřuje a zvládne analyzovat své pocity a chování. (Vacková, 2008)

### 3. Interkulturní komunikace, socio-ekologický model

Interkulturní komunikace je multidisciplinární oblast, která zkoumá, jak lidé z různých kulturních prostředí vzájemně komunikují a jak kulturní odlišnosti ovlivňují tyto interakce. (Průcha, 2010) Základním prvkem této disciplíny je pochopení, že každá kultura má své specifické hodnoty, normy a způsoby vyjadřování. Každý jedinec se řídí socio-kulturními pravidly, ve kterých vyrůstal (zásadní pro naučení těchto pravidel je rané dětství).

Při sociální práci s klienty s odlišnými socio-kulturními pravidly je důležité počítat s tím, že jejich hodnoty leží jinde než ty naše. Je potřeba tyto rozdíly jasně popsat a potom se rozhodnout, do jaké míry jim podřídíme způsob komunikace. Zároveň je potřeba klienty s jiným kulturním založením na rozdíly upozorňovat a mluvit s nimi o nich. Zejména pro úspěšnou integraci migrantů je důležité, aby jejich chování způsobené odlišným socio-kulturním původem nevyvolávalo negativní reakce.

Socio-kulturní rozdíly mohou být analyzovány pomocí různých teoretických modelů. Typologii národních kultur s jejich specifickými charakteristikami popsal nizozemský psycholog Geert Hofstede. (Vacková, 2008) Hofstede pracuje s pojmem „mentální naprogramování“, což je vzorec myšlení a chování, který přejímáme z prostředí, ve kterém vyrůstáme. Mentální naprogramování chápe jako národní kulturu. Národní kultura je určována hodnotami. (Průcha, 2010)

Kulturní rozdíly nespočívají pouze v odlišnosti jazyka. Každá kultura má své komunikační rituály. Ty se týkají např. pozdravů, míry očního kontaktu nebo způsob projevení emocí.

V souvislosti s tématem interkulturní komunikace stojí za zmínku tzv. socio-ekologický model. Tato teorie popisuje klientův tzv. mikrosystém, mezosystém a makrosystém. Tyto systémy se týkají mezilidských vztahů, které má každý člověk, a právě proto může být posouzení těchto systémů klienta dobrým začátkem práce s ním (funkčnost vztahů). (Matoušek, a další, 2013) Do mikrosystému patří zpravidla rodina. mezosystém se týká přátel, školy, zaměstnání, církve atd. Do makrosystému patří instituce, jako je stát, EU, mezinárodní organizace (přesto, že s nimi nejsme v přímém kontaktu, nás znatelně ovlivňují). Socio-kulturní přístup je dobrým nástrojem pro sociálního pracovníka, aby efektivněji pomohl klientovi s integrací a navazováním zdravých vztahů. Pro zvládnutí integrace musí mít cizinec v nové zemi osobní interkulturní kvality. Myslí se tím



především kulturní empatie, která souvisí především s flexibilitou, otevřeností a emocionální stabilitou. Pozitivem je, že je možné se tyto schopnosti naučit a trénovat je.

Interkulturní komunikace je pro poskytování účinných, a hlavně citlivých služeb nezbytná, chceme-li se považovat za multikulturní společnost. (Wyn, a další, 2020) S klienty z různých kulturních prostředí se z důvodu rostoucí rozmanitosti obyvatelstva setkáváme čím dál více. Důležité je budování důvěry, což souvisí nejen s poskytováním podpory jako takové, ale také s respektem k odlišným kulturním hodnotám, normám a způsobům komunikace. S respektem k odlišné kultuře souvisí pochopení kulturních specifik – rodinné, náboženské zvyky a jazykové překážky. K efektivní komunikaci vede naslouchání bez předsudků a porozumění situaci a klientových perspektiv. Je žádoucí využívat služeb tlumočnicků a kulturních zprostředkovatelů. (Dohnalová, 2012)

Pro úspěšnou interkulturní komunikaci by měli být sociální pracovníci schopni sebereflexe. Myslí se tím reflexe svých vlastních kulturních předpokladů a předsudků. Sebereflexe sociálních pracovníků pomáhá identifikovat možné překážky v komunikaci a zlepšovat profesionální praxi. (Vacková, 2008)

Zároveň je potřeba zdokonalovat interkulturní kompetence. Interkulturní kompetence představuje schopnost jedince provádět účinnou komunikaci a spolupráci s lidmi z různých kulturních a etnických prostředí, přičemž využívá své znalosti o kulturních specifikách a osvojené dovednosti. Tento typ kompetence je založen na jazykových schopnostech jednotlivce a respektu ke kulturním odlišnostem partnerů. (Průcha, 2010)

Vzhledem k rostoucí různorodosti a globalizaci společnosti hraje interkulturní komunikace stále významnější roli ve všech oblastech života, od podnikání přes vzdělání až po mezilidské vztahy.

Interkulturní komunikace je pro poskytování účinných, ale hlavně spravedlivých služeb velmi důležitá. Vytváří inkluzivní prostředí, zajišťuje pro klienty pocit, že ho respektujeme a chápeme. Zajištění efektivního dialogu a porozumění různým perspektivám přispívá k vytváření inkluzivního a soudržného sociálního prostředí. Pomoci může i jeden z bodů integrační České republiky – investice do vzdělávacích programů a tréninků zaměřených na rozvoj interkulturní kompetence.

## 4. Historie migrace v ČR

Historie migrace na dnešním území České republiky byla formována mnohými politickými, ekonomickými a sociálními změnami. V dlouhodobém historickém pohledu bylo území dnešní České republiky až do začátku 19. století imigrační oblastí. (Drbohlav 2010) Jednalo se převážně o typ kolonizační migrace z území západní Evropy. Nejvýznamnější vlny kolonistů přišly ve 13. století a poté v průběhu 16. století. Odhaduje se, že ve 13. století tvořil přírůstek touto migrací 20-25% obyvatelstva Českých zemí. (Drbohlav 2010). Krátkodobé emigrační vlny byly vyvolány většinou válečnými událostmi – např. husitskými válkami v 1. polovině 15. století nebo třicetiletou válkou v 17. století. Pomineme-li pracovní migraci, do roku 1989 z důvodu zavřených hranic z důvodu zavřených hranic významnější migrace prakticky neprobíhala. Pomineme-li pracovní migraci, do roku 1989 z důvodu zavřených hranic významnější migrace prakticky neprobíhala. Po otevření hranic po Sametové revoluci byla ČR spíše „přestupní stanicí“ než cílovou destinací.

V průběhu 19. století a s nástupem průmyslové revoluce se rozvoj průmyslu stal magnetem pro pracovní migraci do českých zemí, tehdy součástí Rakouska-Uherska. Pohyb obyvatelstva byl v rámci říše volný.

Po vzniku Československa v roce 1918, po první světové válce, přicházeli lidé z okolních států za lepšími pracovními a životními podmínkami. Mezi příchozí patřili hlavně Slováci, Němci a Maďaři.

Během druhé světové války přijímalo Československo uprchlíky z oblastí postižených konfliktem, zejména z Polska a dalších nacisty obsazených zemí.

Po skončení války došlo k odsunu německého obyvatelstva z Československa, což představovalo jednu z největších nucených migrací v evropské historii. (Dohnalová, 2012)

Během komunistického režimu v letech 1948 až 1989 byly hranice prakticky uzavřeny, což omezilo migraci do a z Československa. Do Československa přicházelo studenti a pracovníci z jiných socialistických zemí, jako byli Vietnamci, Kubánci a lidé z dalších zemí východního bloku, dělo se tak v rámci programů vzájemné pomoci. (Vacková, 2008) Mnoho pracovníků z Vietnamu zde zůstalo i po politické změně v roce 1989 a vytvořili zde stabilní komunitu.

Po roce 1989, po pádu komunismu, se hranice otevřely a Česká republika začala přijímat více imigrantů. Značný počet lidí přicházel z bývalého Sovětského svazu, Jugoslávie a dalších východoevropských zemí. (Drbohlav, 2010).

Významná změna nastala po vstupu do Evropské unie v roce 2004 a Schengenského prostoru v roce 2007. Česká republika se stala atraktivní destinací pro pracovníky z jiných členských států EU, zejména z Polska, Slovenska, Bulharska a Rumunska. Vstupem do EU a Schengenského prostoru se zároveň se prudce snížila ilegální migrace (což souviselo i se zavedením systému EURODAC).

V roce 2015 se odehrála jedna z nejvýznamnějších migračních krizí v novodobé historii Evropy. Často se označuje jako evropská migrační krize a přinesla dramatický nárůst počtu uprchlíků, kteří se snažili dostat do evropských zemí. Vzhledem k tomu, že primární agenda Iniciativy Hlavák je blízkovýchodní, popíši tuto krizi podrobněji.

Největší proudy uprchlíků přicházely se Sýrie, která byla devastována občanskou válkou. Dále pak z Afghánistánu, Iráku, Eritrey a dalších zemí, kde vládlo násilí a pronásledování. Nestabilní politické situace a humanitární katastrofy v těchto oblastech vedly k masovému exodu obyvatelstva hledající bezpečí. Migranti ze subsaharské Afriky a dalších ekonomicky zaostalých regionů se vydali na cestu do Evropy s nadějí na lepší životní podmínky a pracovní příležitosti.

Mnoho migrantů volilo nebezpečnou cestu přes Středozemní moře, často na přeplněných a nestabilních lodích. Tito migranti směřovali především do Itálie, Řecka či Malty, kde byly náporů přichozích enormní, tato trasa se označuje jako Středomořská trasa. Další významná migrační cesta vedla přes Turecko, Řecko, Makedonii, Srbsko, Maďarsko a dále do různých částí střední a západní Evropy. Tato trasa je označena jako Balkánská trasa a byla klíčová pro migranty směřující do Německa, Rakouska a dalších zemí.

Evropská unie se snažila zavést přerozdělovací kvóty, které měly zmírnit tlak na země v první linii, jako jsou Itálie a Řecko. Tato opatření měla podporovat solidaritu mezi členskými státy, avšak některé státy, zejména z Visegrádské skupiny (Maďarsko, Polsko, Česká republika a Slovensko), se proti těmto kvótám silně stavěly.

Byla posílena Evropská agentura Frontex, aby efektivněji chránila vnější hranice EU a pomohla při záchranných operacích ve Středozemním moři. Cílem bylo snížit počet nelegálních přechodů a zvýšit bezpečnost.

V březnu roku 2016 EU dosáhla dohody s Tureckem, která měla snížit nezákonnou migraci přes Egejské moře. Turecko se zavázalo přijímat zpět migranty, kteří přecházeli do Řecka, zatímco EU poskytla Turecku finanční podporu a pomoc s péčí o uprchlíky.

Uprchlíká krize vedla ke značnému sociálnímu a politickému napětí uvnitř evropských zemí. Migrace se stala klíčovým tématem politických debat, přičemž populistická a nacionalistická hnutí získala na síle a chtěla přísnější migrační politiky.

Migrace také přinesla humanitární problémy. Miliony lidí uprchlých před válkou a chudobou čelily náročným podmínkám při hledání bezpečí a podpory v Evropě. Bylo nutné zajistit základní péči, ubytování, zdravotní služby a vzdělávání pro nově příchozí.

Krátkodobě byla pomoc uprchlíkům v době krize značně finančně náročná. Nicméně střednědobě a dlouhodobě mohou migranti přispět ke zvýšení pracovní síly a ekonomickému růstu v hostitelských zemích. (Dohnalová, 2012)

Evropská migrační krize v roce 2015 byla jednou z největších výzev, kterým Evropa čelila od druhé světové války. Krize nejenže změnila politický a sociální diskurs v Evropě, ale také přiměla členské státy k přehodnocení migračních a azylových politik. (Uherek, 2016)

V důsledku ruské invaze na Ukrajinu v roce 2022 přijala Česká republika velký počet ukrajinských uprchlíků, poskytuje jim azyl a pomoc při integraci.

V současnosti Česká republika láká pracovníky z Ukrajiny, Slovenska, Rumunska, Bulharska a dalších zemí kvůli poptávce po pracovní síle ve stavebnictví, průmyslu a službách. Jedna z největších a nejstabilnějších komunit v ČR je vietnamská komunita. (Ročenka uprchlického a cizineckého práva 2022, 2023)

## 5. Integrační politika ČR

Základním dokumentem integrační politiky v České republice je Koncepce integrace cizinců. Jde o strategický rámec, který má umožnit začleňování cizinců do české společnosti. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024) V koncepci jsou zahrnuta opatření týkající se témat vzdělání, zaměstnanosti, sociální integrace, jazykové a kulturní adaptace a práv cizinců. Hlavním prvkem je ochrana lidských práv narovnáním příležitostí pro všechny. Koncepce spadá pod rezort Ministerstva vnitra, ale je realizována i ministerstvem práce a sociálních věcí, vnitra, školství, mládeže a tělovýchovy, průmyslu a obchodu, kultury, pro místní rozvoj, zdravotnictví a financí a dalšími orgány a institucemi (např. Český statistický úřad, akademickou obcí a nestátními neziskovými organizacemi. (Dohnalová, 2012) Koordinaci odstraňování překážek integrace garantuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, děje se tak skrze činnost Komise ministra práce a sociálních věcí ČR pro integraci cizinců a jde o poradní orgán v tématu integrace. Koncepce je cílena na příchozí ze třetích zemí, ale míří i na majoritní společnost. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020) Kromě integrace jako takové se snaží podpořit boj proti nelegální migraci a dalším nelegálním aktivitám s touto problematikou spojeným. Každý rok se sepisuje Zpráva o integraci cizinců, která obsahuje zhodnocení realizace koncepce, každý rezort do ní přispívá samostatně.

Neziskové organizace, které se tomuto tématu věnují, dostávají peníze ze státního rozpočtu a jsou považovány za nepostradatelné aktéry integrační politiky České republiky. Mezi významné organizace, které hrají v realizaci integrační politiky, patří Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), Multikulturální centrum Praha, InBáze a další.

Koncepce integrace cizinců na území České republiky vychází z patnácti zásad, které jsou popsány v příloze usnesení vlády. Ve zkratce mají zásady za cíl zajistit respekt k lidským právům bez ohledu na původ či národnost, rovné příležitosti v oblasti vzdělání, zaměstnanosti, zdravotní péče a dalších oblastech společenského života, multikulturalismus (podpora a respekt ke kulturním rozmanitostem), jazyková a sociální adaptace (např. prostřednictvím jazykových kurzů nebo různých sociálních a komunitních programů), spolupráce a koordinace mezi úřady, neziskovými organizacemi, komunitami cizinců a ostatními relevantními aktéry v oblasti integrace. Dokumenty jsou zaměřeny na legálně pobývajících cizince v České republice po dobu jednoho roku. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024)

Legislativní základ integrační politiky tvoří zákon č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky a zákon č. 325/1999 Sb. o azylu. (Ročenka uprchlického a cizineckého práva 2022, 2023) Tato politika rovněž čerpá z mezinárodních závazků České republiky, jako jsou doporučení Rady Evropy a Evropské unie.

Mezi pilíře základní integrační politiky patří i nabídka jazykových kurzů a kurzů sociokulturní orientace. Tyto programy mají za cíl pomoci cizincům rychle získat jazykové znalosti a přizpůsobit se společenskému a právnímu prostředí České republiky. Podpora vzdělávání a profesní přípravy zahrnuje odborní školení, přípravu na pracovní trh a pomoc při uznávání kvalifikační získaných v zahraničí. (Drbohlav, 2010)

Důležitá je rovněž sociální a komunitní podpora. Neziskové organizace a státní instituce pořádají různé akce a programy podporující sociální integraci, které mají za cíl usnadnit cizincům začlenění do české společnosti a vytvořit pozitivní vazby mezi většinovou populací a menšinovými komunitami.

Integrační politika České republiky reprezentuje mnohostranný přístup k začleňování cizinců, zaměřený na různé aspekty jako vzdělání, zaměstnanost, jazyková a kulturní adaptace a sociální integrace. Úzká spolupráce mezi státními institucemi a neziskovým sektorem je klíčová pro úspěšnou realizaci této politiky a podporu harmonického soužití v české společnosti. Opatření týkající se integrace cizinců v České republice znamená, že Česká republika migrantům zaručí rovné zacházení a příležitosti k zaměstnání a podnikání, bydlení, vzdělání, zdravotní a sociální péči a náboženství. (Vacková, 2008)

Důležitá součást integrační politiky je udělení mezinárodní ochrany – azylu. Azylový proces v České republice je určen pro jednotlivce, kteří se cítí ohroženi nebo pronásledováni ve své domovské zemi a hledají ochranu. Azylový proces v České republice je definován mezinárodními dohodami, jako je Ženevská úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951 a národní legislativou. (Ročenka uprchlického a cizineckého práva 2022, 2023) Azylový proces je navržen tak, aby zajistil spravedlnost a ochranu v souladu s mezinárodními a právními standardy.

Cizinci mohou podat žádost o azyl na hranicích, v přijímacím středisku, na odboru cizinecké policie nebo v zařízení pro zajištění cizinců. Pokud je cizinec hospitalizován nebo ve výkonu trestu může žádost podat písemně na Oddělení azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024)

V přijímacím středisku probíhají první administrativní úkony a rozhovory, během nichž žadatelé o azyl vysvětlují důvody své žádosti. Žadatelé mají právo na tlumočníka a mohou být zastoupeni právníkem. V přijímacím středisku je cizinec vyfocen, jsou mu sejmuty otisky prstů a je podroben lékařské prohlídce. Po podání žádosti je žadatel registrován a umístěn do přijímacího střediska, kde je mu poskytnuto základní ubytování a strava.

Žádost o azyl zkoumá a šetření provádí Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra České republiky. Posuzuje důvody žádosti a ověřuje tvrzení žadatele. Po zhodnocení všech dostupných informací ministerstvo rozhodne, zda žadateli poskytne azyl nebo doplňkovou ochranu. (Ročenka uprchlického a cizineckého práva 2022, 2023)

Rozhodnutí má potom tři varianty. Pokud se zjistí, že žadatel čelí oprávněnému pronásledování nebo vážnému nebezpečí z důvodu rasy, náboženství, národnosti, politických názorů nebo příslušnosti k určité sociální skupině, je mu udělen azyl. Tento status zahrnuje právo na trvalý pobyt. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024) Pokud kritéria pro udělení azylu nejsou splněna, ale stále čelí riziku vážné újmy, může získat doplňkovou ochranu, která poskytuje dočasný pobyt na určitou dobu. Pokud žádost nesplňuje podmínky pro udělení azylu nebo doplňkové ochrany, je zamítnuta. Se zamítnutím se pojí právo na odvolání u soudu.

V souvislosti s posuzováním žádosti o azyl je vhodné, zmínit systém EURODAC (European Dactyloscopy). Jde o evropský systém pro automatickou identifikaci daktyloskopických otisků prstů. Tento systém umožňuje členským státům Evropské unie sdílet a porovnávat otisky prstů. Fungování systému je zajištěno nařízením Evropského parlamentu a Rady EU. (Úřad pro ochranu osobních údajů, 2024)

Po udělení azylu nebo doplňkové ochrany jsou žadatelé přemístěni do integračních středisek nebo mají právo na samostatné bydlení s podporou integračních programů. (Pítrová, 2016) Tyto programy zahrnují jazykové kurzy, sociokulturní orientaci, pomoc při hledání zaměstnání a další podpůrné služby. Tyto programy mají za cíl usnadnit přechod azylantů a příjemců doplňkové ochrany do české společnosti.

## 6. Detenční centra

Detenční centra v České republice jsou zařízení určená k dočasnému zadržení cizinců, kteří se ocitli v zemi nelegálně, čekají na rozhodnutí o azylu nebo na vyhoštění. (Pítrová, 2016) Tato zařízení spravuje Správa uprchlických zařízení (SUZ) pod Ministerstvem vnitra ČR a nacházejí se na několika místech v republice.

Cizinci se mohou do detenčních center dostat z různých důvodů, včetně nelegálního vstupu do země, překročení povolené doby pobytu, nebo pokud představují bezpečnostní riziko. V detenčních centrech mají zajištěny základní potřeby, jako je ubytování, strava, zdravotní péče a právní pomoc. Hlavním cílem těchto zařízení je zajistit, aby cizinci neoprávněně nepobývali na území státu a aby bylo možné provést nezbytné administrativní kroky, jako je vyhoštění nebo vyřízení žádosti o azyl. (Dohnalová, 2012)

Podmínky v detenčních centrech se liší, ale obecně se zaměřují na poskytování humánních a důstojných podmínek pro zadržené osoby. Je důležité, aby byla dodržována základní práva a svobody zadržených, včetně přístupu k právnímu poradenství, zdravotní péče a možnosti kontaktu s rodinou a právními zástupci. (Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, 2017)

Detenční centra jsou často předmětem veřejných debat a kritiky, zejména pokud jde o podmínky zadržování a délku pobytu zadržených osob. Kritici poukazují na to, že dlouhodobé zadržování může negativně ovlivnit fyzické a psychické zdraví jednotlivců. (Vacková, 2008) Některé neziskové organizace a mezinárodní instituce, jako je Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR), monitorují podmínky v těchto zařízeních a apelují na dodržování mezinárodních standardů.

V České republice jsou hlavní detenční centra ve Vyšních Lhotách a v Balkové. Tato centra mají kapacitu pro stovky osob a poskytují různé úrovně zabezpečení. Personál detenčních center je vyškolený v oblasti lidských práv a zacházení s cizinci, aby bylo zajištěno, že se s nimi bude zacházet s respektem a důstojností.

Navzdory snahám o zajištění vhodných podmínek zadržování zůstává toto téma citlivé a kontroverzní. Veřejnost a odborníci často diskutují o tom, zda jsou detenční centra skutečně nezbytná a zda by nebylo lepší hledat alternativní řešení, která by méně omezovala svobodu jednotlivců a zda by nebylo lepší hledat alternativní řešení, která by



méně omezovala svobodu jednotlivců a zároveň efektivně řešila otázky nelegální migrace a azylového řízení.

## **7. Diskriminace, rasismus a xenofobie vůči migrantům**

Rasismus a xenofobie vůči migrantům v České republice představují významné otázky, které mají dopad na integraci a životní podmínky cizinců v této zemi. Tyto jevy se objevují na několika úrovních a v různých formách, od diskriminace při hledání zaměstnání a bydlení až po verbální a fyzické útoky. Diskriminační praktiky mají mnoho forem a zasahují do několika oblastí života, vedou k ekonomickým nerovnostem. (Vacková, 2008)

Rasismus je ideologie nebo přesvědčení, že určité rasy jsou nadřazeny jiným, což ospravedlňuje nerovné zacházení s různými etnickými nebo rasovými skupinami. Tato ideologie může být vědomá nebo nevědomá a může se projevovat na individuální, institucionální i systémové úrovni. (Šišková, 1998)

Xenofobie označuje iracionální strach, nedůvěru nebo odpor vůči lidem, kteří jsou vnímáni jako cizinci. Má původ ze strachu z neznámého. Mezi příčiny xenofobie dále patří kulturní a společenské normy, obavy z ekonomické konkurence a politická manipulace. (Vacková, 2008) Xenofobie byla výrazně vidět během uprchlické krize v roce 2015.

Rasismus a xenofobie v České republice mají hluboké historické kořeny, které významně ovlivnily postoje k cizincům. Po druhé světové válce došlo k nucenému vysídlení německého obyvatelstva, což zanechalo silnou historickou stopu. Během období komunismu, kdy byly hranice uzavřené a kontakty se zahraničím omezené, nebylo mnoho příležitostí k mezikulturní interakci. (Dohnalová, 2012) Otevření hranic po roce 1989 přineslo náhlou změnu a zvýšilo kontakty se zahraničními občany, což vedlo k různorodým reakcím v české společnosti.

Rasismus a xenofobie vůči migrantům se v České republice projevují různými způsoby. Migrantí často čelí diskriminaci při hledání zaměstnání, kdy jsou místní obyvatelé obvykle upřednostňováni. (Drbohlav, 2010) Zaměstnavatelé mohou mít předsudky vůči cizincům, což vede k obtížím při získávání odpovídající práce.

Migrantí se často setkávají s obtížemi při hledání bydlení, kdy majitelé nemovitostí nejsou ochotni pronajímat byty cizincům. To vede k segregaci a omezeným možnostem bydlení pro cizince. Kulturní a jazykové rozdíly mohou vést k nepochopení a stereotypům,

kteře zhoršují vztahy mezi místními obyvateli a cizinci. Není výjimkou, že se migranti kvůli svému etnickému původu nebo národnosti setkávají s verbálními urážkami nebo fyzickými útoky.

Role médií a veřejných představitelů je v této problematice klíčová. Mediální zobrazení migrantů často zdůrazňuje negativní aspekty, což může přispívat k růstu xenofobních a rasistických postojů v široké veřejnosti. Veřejná a politická rétorika může situaci buď zlepšit, nebo zhoršit, podle toho, zda podporuje inkluzivní přístup nebo naopak podněcuje obavy a nenávisť. (Šišková, 1998) Zodpovědné a vyvážené zpravodajství může přispět k zmírnění xenofobních nálad a podpoře sociální soudržnosti.

Diskriminaci podporují i etnofaulismy, které jsou vlastně projevem stereotypů. Jde o zvláštní jazykové výrazy, kterým příslušníci jedné etnicity, národa, země označuje příslušníky z druhé. V nějakých případech mají zesměšňující nádech, ale často jde o vyjádření negativního až nepřátelského postoje. (Průcha, 2010)

Boj proti diskriminaci zahrnuje strategie na individuální, komunitní, institucionální a systémové úrovni. Patří mezi ně vzdělávání a zvyšování povědomí formou programů zaměřených na vzdělávání veřejnosti o historických a současných aspektech rasismu a jeho dopadech. Důležité je multikulturní a interkulturní témata zařadit do osnov ZŠ a SŠ. Mezi právní opatření patří zavádění a vymáhání zákonů a politik proti diskriminaci a rasové nenávisť. (Šišková, 1998) Dále pak poskytování podpory a zdrojů komunitám, včetně právní pomoci, zdravotní péče a sociálních služeb. Je potřeba prosazovat politiky a programy zaměřené na podporu rovnosti a diverzity ve všech oblastech (zaměstnávání, vzdělávání a veřejný život).

Česká vláda a několik nevládních organizací (Česká katolická charita, Člověk v tísni, Multikulturní centrum Praha, Poradna pro uprchlíky, Poradna pro integraci, Nadace Tolerance, Nadace Nová škola...) se tyto negativní jevy snaží řešit. Zajištění rovného zacházení pro všechny a ochranu před diskriminací a rasismem podporuje několik zákonů, zákon č. 40/2009 Sb. trestního zákoníku, Antidiskriminační zákon nebo Zákon o nezaměstnanosti. Potírání xenofobie a rasismu vychází z Ústavy a Listiny základních práv a svobod. Do systému ochrany před diskriminací patří také veřejný ochránce práv (Ombudsman).

## 8. Iniciativa Hlavák, etický kodex

Iniciativa Hlavák je dobrovolnická organizace založená v roce 2015 v reakci na v Evropě tehdy probíhající migrační krizi. Tato organizace se zaměřuje na pomoc uprchlíkům a migrantům, kteří přicházejí na pražské Hlavní nádraží. Cílem iniciativy je poskytovat nezbytnou podporu a usnadnit začátek jejich cesty v České republice.

Hlavní činností Iniciativy Hlavák je poskytování základních potřeb, jako jsou jídlo, voda, oblečení a hygienické potřeby. (Iniciativa Hlavák, 2024) Kromě materiální pomoci nabízí také poradenství a informace o azylovém procesu. Tímto způsobem pomáhají nově přichozím lépe se orientovat v jejich nové situaci a zajišťují, aby měli přístup k potřebným službám.

Skupina dobrovolníků tvoří pestrou směsici lidí různého věku a profesí. Tito lidé se pravidelně setkávají na Hlavním nádraží, aby mohli okamžitě reagovat na potřeby přicházejících migrantů. Práce dobrovolníků často vyžaduje velkou dávku empatie, trpělivosti a odhodlání, protože se setkávají s lidmi v krizových situacích, kteří potřebují nejen materiální pomoc, ale také psychologickou podporu.

Vedle přímé pomoci uprchlíkům se Iniciativa Hlavák snaží zvyšovat povědomí veřejnosti o otázkách a aspektech migrace a integrace. Pořádají různé akce, diskuse a přednášky, kde informují o příčinách migrace a o výzvách, kterým uprchlíci čelí. Tímto způsobem usilují o zmírnění xenofobie a podporu solidárního přístupu k lidem v nouzi.

Financování činnosti Iniciativy Hlavák je založeno převážně na darech od jednotlivců a organizací. Díky těmto příspěvkům mohou dobrovolníci pravidelně pořizovat nezbytné zásoby a poskytovat efektivní pomoc.

Iniciativa Hlavák představuje důležitý příklad občanské angažovanosti a dobrovolnické práce, která může výrazně zlepšit podmínky lidí v nouzi. Díky úsilí a obětavosti dobrovolníků se tisíce uprchlíků mohly cítit bezpečněji a důstojněji na své cestě za novým životem. Organizace je důležitým hlasem humanity a solidarity, který pomáhá řešit výzvy spojené s migrací a integrací v současné společnosti.

Iniciativa Hlavák se řídí etickým kodexem. Součástí IH je každý, který se rozhodne zapojit se a ztotožňuje se s jejími zásadami a etickým kodexem. (Iniciativa Hlavák, 2024) Etický kodex obsahuje následující témata: respekt, důstojnost, nízký práh pomoci, bezpečný prostor a nehierarchické rozhodování.

K uprchlíkům a migrantům přistupují dobrovolníci uvedené iniciativy s úctou, neposuzují jejich rozhodnutí a poskytují bezpečné prostředí. Služby poskytují všem bez rozdílu. Jednají s ohledem na důstojnost každého jedince, bez předsudků a s respektem k lidským právům. Podporují osobní odpovědnost a rozhodování jednotlivců podle jejich potřeb a možností. Snaží se být dostupní a flexibilní v poskytování podpory tehdy a tam, kde a kdy je to potřeba. Zajišťují bezpečný prostor a odmítají diskriminaci. Rozhodují společně hlasováním a realizují společná rozhodnutí. Odmítají diskriminaci a mezi sebou udržují respekt a otevřenou diskusi. Nešíří poplašné zprávy, nestigmatizují lidi, kterým pomáhají. Dbají na odpočinek, aby udrželi kvalitu pomoci, a jednají transparentně o všech změnách.

Dále se Iniciativa Hlavák řídí etickým kodexem organizace Člověk v tísni. Etický kodex Člověka v tísni zahrnuje několik klíčových zásad.

Organizace poskytuje humanitární a rozvojovou pomoc na základě potřeb lidí, bez ohledu na rasu, náboženství či politické názory. Každého člověka respektují a podporují jeho práva a důstojnost, čímž přispívají k posilování lidských práv.

Fungují otevřeně a transparentně, informují o své činnosti a výsledcích a zodpovídají za své jednání. Pracují profesionálně a efektivně, optimalizují využití zdrojů a neustále se zdokonalují. Dbají na odpovědné řízení organizace a průběžně informují o využití finančních prostředků.

Aktivně předcházejí korupci a podvodům a přijímají opatření pro jejich odhalování a řešení. Klíčová je i bezpečnost a ochrana jak lidí, kterým pomáhají, tak i pracovníků a dobrovolníků. (Člověk v tísni, 2019) Organizace podporuje rovné příležitosti a odmítá jakoukoliv formu diskriminace.

Etický kodex Člověka v tísni vytváří základní rámec pro všechny jeho aktivity a naplňuje jeho hodnoty.

## 9. Občanská iniciativa, zapsaný spolek

Občanská iniciativa a zapsaný spolek představují dvě různé formy organizování občanů v České republice, které slouží k prosazování společenských cílů a zájmů. Tyto formy se od sebe liší způsobem fungování, právním postavením a mírou formálnosti.

Občanská iniciativa je neformální sdružení lidí, kteří se společně snaží řešit určité problémy nebo prosazovat konkrétní cíle ve veřejném prostoru. (Skovajsa, 2010) Občanské iniciativy často vznikají rychle v reakci na aktuální události nebo potřeby. Podle toho, jaké si vytyčí cíle, mají krátkodobý nebo dlouhodobý charakter. Rychlé reakci na změny a přizpůsobování se novým podmínkám přispívá neformálnost a flexibilita.

Zapsaný spolek je formální právnická osoba, která je registrována podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. K založení spolku je nutné sepsat stanovy, které upravují fungování, a podat návrh na zápis do rejstříku u příslušného soudu. Spolek má vlastní právní subjektivitu, což mu umožňuje uzavírat smlouvy, vlastnit majetek a vést účetnictví. Členové spolku se pravidelně scházejí na poradách a rozhodují o vedení a činnosti spolku. Kladou si za cíl uspokojovat a chránit zájmy členů nebo veřejnosti v určité oblasti.

Hlavní rozdíl mezi občanskou iniciativou a zapsaným spolkem spočívá v míře formálnosti a v právním rámci, ve kterém fungují. Zatímco občanská iniciativa je neformální a pružná, spolek je formální organizací s právní subjektivitou, která musí dodržovat určité právní předpisy. (Skovajsa, 2010) Tento rozdíl ovlivňuje způsob, jakým obě formy fungují a jaké mají možnosti. Spolek má větší stabilitu a může dlouhodobě plánovat a realizovat své projekty, zatímco občanská iniciativa může rychle reagovat na aktuální potřeby a problémy.

Dalším rozdílem jsou možnosti financování. Zapsaný spolek může získávat prostředky z členských příspěvků, darů, grantů a dotací, což mu umožňuje uzavírat smlouvy a vlastnit majetek. (Zákon č. 89/2012) Občanská iniciativa, která nemá právní subjektivitu, je v tomto ohledu omezená a často závisí na dobrovolné práci a finanční podpoře jednotlivců.

Občanská iniciativa a zapsaný spolek se navzájem doplňují a umožňují občanům aktivně se podílet na veřejném životě a prosazovat své zájmy různými způsoby. Každá z těchto forem má své specifické výhody a je vhodná pro jiné typy aktivit a cílů.

## 10. Empirická část

Pro sběr dat jsem zvolila techniku polostrukturovaných rozhovorů. Metodou výzkumu byl kvalitativní výzkum. Hlavním důvodem pro volbu techniky polostrukturovaných rozhovorů byla potřeba získat kvalitativní data, která nejsou jinak dostupná. Informace o fungování Iniciativy Hlavák nejsou nijak dokumentovány v dostupné literatuře ani na jejich webových stránkách. Osobní rozhovory tak poskytly vhled do fungování organizace.

Participantů bylo tři pracovníci z Iniciativy Hlavák. Byli vybráni na základě jejich aktivní účasti a zkušeností v rámci organizace, jeden z participantů je v iniciativě již od jejího založení. Přestože se v rozhovorech neobjevují zvlášť citlivé informace, v zájmu participantů, jsou části použité v práci anonymizovány (pozměněním jmen), aby nebylo možné odhalit jejich totožnost. Anonymizovaný seznam participantů a základní informace o nich lze nalézt v tabulce číslo 1.

Tabulka č. 1

Jméno	Věk	Pohlaví	Dosažené vzdělání	Funkce v Iniciativě Hlavák
Lukáš	28 let	muž	VŠ	Koordinátor dobrovolníků
Alžběta	29 let	žena	VŠ	Koordinátorka dobrovolníků
Simona	31 let	žena	VŠ	Předsedkyně spolku

Rozhovor s jedním participantem proběhl osobně, další dva rozhovory proběhly online z důvodu geografické vzdálenosti a časovým možnostem. Rozhovory probíhaly od poloviny června do poloviny července. Všechny rozhovory byly nahrávány a následně přepsány. Scénář rozhovoru je přílohou této práce (Příloha I). Délka rozhovoru se pohybovala mezi 20-30 minutami.

Rozhovory byly vedeny podle předem připravených tematických oblastí, které zahrnovaly organizační strukturu Iniciativy Hlavák, způsoby poskytování pomoci, výzvy, kterým organizace čelí a osobní zkušenosti participantů. Polostrukturovaný formát mi

umožňoval v průběhu rozhovoru otázky přizpůsobovat a podrobněji se věnovat odpovědím. Primárním cílem empirického výzkumu bylo zjistit hlavní aktivity Iniciativy Hlavák, které jsou poskytovány na pražském hlavním nádraží.

**Hlavní výzkumná otázka:** Jaké jsou hlavní výzvy, se kterými se pracovníci Iniciativy Hlavák potýkají?

**Vedlejší otázka číslo 1:** Jaké jsou dopady transformace Iniciativy Hlavák z dobrovolnické činnosti na zapsaný spolek?

**Vedlejší výzkumná otázka číslo 2:** Jaké jsou odborné schopnosti pomoci uprchlíkům Iniciativy Hlavák?

Vyhodnocení empirické části je založeno na odpovědích získaných z rozhovorů. Jsem si vědoma, že jako studentka bakalářského studia nemám potřebné zkušenosti a odborné znalosti, které jsou nezbytné pro komplexní analýzu dat. Vyhodnocení je tedy základním přehledem a interpretací získaných informací.

## 11. Shrnutí odpovědí o fungování Iniciativy Hlavák

Jak bylo výše zmíněno, Iniciativa Hlavák je nezisková organizace, která se zaměřuje na poskytování neodkladné pomoci uprchlíkům na Hlavním nádraží v Praze. Klíčoví pracovníci této organizace mají jasně definované role, což zajišťuje efektivní fungování a maximální podporu osobám v nouzi. Na základě rozhovorů s třemi pracovníky lze lépe pochopit, jak jejich činnost probíhá a jaké jsou jejich konkrétní úkoly.

První otázka, kterou jsem pracovníkům Iniciativy Hlavák, se týkala toho, jak konkrétně probíhá jejich práce probíhá v terénu, tedy na Hlavním nádraží Prahy.

**Lukáš:** Lukáš se zabývá především praktickou pomocí přímo v terénu. Tento úkol zahrnuje zejména identifikaci nově přichozích uprchlíků a poskytování okamžité materiální podpory, jako je jídlo, pití, oblečení či hygienické potřeby. Těmto osobám může také pomáhat s orientací a doprovodem na relevantní úřady nebo organizace, kde mohou získat další asistenci.

Jednou z hlavních funkcí Lukáše je také správa telefonní linky Iniciativy Hlavák. Tato linka nabízí důležitý první kontakt pro uprchlíky, kteří potřebují informace nebo aktivní podporu. Lukáš je odpovědný za přijímání hovorů a poskytování důležitých instrukcí a směřování, čímž zajišťuje kontinuitu pomoci.

Kromě přímé pomoci na místě Lukáš poskytuje asistenci také na dálku přes telefon, kde pomáhá uprchlíkům zorientovat se v nové situaci.

**Alžběta:** Alžběta působí jako klíčová spojka mezi uprchlíky a dobrovolníky. Hlavní náplní práce je udržování kontaktu prostřednictvím telefonní linky, kde je často první osobou, s níž uprchlíci komunikují při hledání pomoci. Alžběta má na starosti odpovídání na hovory od uprchlíků v detenčních zařízeních nebo od těch, kteří dorazili na nádraží, a podle jejich potřeb organizuje konkrétní pomoc.

Alžběta dále zajišťuje logistiku při zasílání humanitárních balíčků do detenčních zařízení. Tyto balíčky obsahují základní potřeby, jako je káva, čaj a potraviny. Tento způsob pomoci nejen uspokojuje materiální potřeby uprchlíků, ale také udržuje pravidelný kontakt a přehled o situaci v detenčních zařízeních.

Díky své práci pomáhá Alžběta udržovat kontakt s uprchlíky a poskytovat jim potřebnou podporu, což je zásadní pro jejich pocit bezpečí a orientaci ve složité situaci.



**Simona:** Simona působí jako koordinátor dobrovolníků s blízkovýchodní agendou. Její role je zcela zásadní pro efektivní nasazování a řízení dobrovolníků, kteří zajišťují pomoc uprchlíkům. Simona je s Iniciativou Hlavák spojena již od jejího založení, což jí dává hluboké porozumění a zkušenosti, které jsou nezbytné pro hladký chod organizace.

Hlavním úkolem Simony je koordinace dobrovolníků, což zahrnuje jejich mobilizaci a organizaci podle aktuálních potřeb. Simona udržuje komunikaci s dobrovolníky, zajišťuje, aby byli vždy připraveni na příchod nových uprchlíků a rozdává úkoly na základě aktuálních situací.

Na základě svých dlouholetých zkušeností zajišťuje Simona efektivní fungování dobrovolnické činnosti a má zásadní podíl na úspěchu celé iniciativy.

*Jsem v pracovní skupině, která pomáhá s tou linkou, to v zásadě znamená, že mám celý týden na starosti telefon, na který se můžou ozvat, my je informujeme co dělat a odnavigujeme je. (výpověď Lukáše, 2024)*

Práce Iniciativy Hlavák na pražském hlavním nádraží je mnohohrstevnatá a vyžaduje úzkou spolupráci a koordinaci několika klíčových pracovníků. Lukáš se zaměřuje na přímou pomoc příchozím uprchlíkům a správu telefonní linky, poskytující podporu a informace. Alžběta funguje jako důležitá spojka mezi uprchlíky a dobrovolníky, zajišťující komunikaci a logistiku humanitární pomoci. Simona organizuje a řídí dobrovolníky, zajišťující efektivní pomoc potřebným.

Další otázka se týkala samotného vyhledávání příjíždějících imigrantů na Hlavní nádraží Prahy.

Vyhledávání nově příchozích uprchlíků na pražském hlavním nádraží je jedním z klíčových aspektů Iniciativy Hlavák. Pracovníci iniciativy používají ustálené postupy a strategie, které zajišťují efektivní identifikaci a pomoc příjíždějícím.

**Lukáš:** Lukáš detailně vysvětlil, že vyhledávání uprchlíků je činností, která zahrnuje několik různých postupů. Prvotním způsobem, jak o sobě uprchlíci dávají vědět, je prostřednictvím telefonní linky spravované Iniciativou Hlavák. Linka je určena zejména pro uprchlíky, kteří mohou kontaktovat ihned po příjezdu nebo během cesty. Kromě

kontaktu přes telefonní linku Lukáš a další pracovníci aktivně procházejí nádraží, hledají nové příchozí a poskytují jim pomoc.

Lukáš také zdůrazňuje význam šíření telefonního čísla mezi samotnými uprchlíky, aby se informace o možnosti pomoci dostala co nejdál. Číslo na telefonní linku se však snaží udržet neveřejné, aby nebylo zneužito. Tato strategie umožňuje lepší kontrolu nad tím, kdo linku využívá a zajišťuje, že skutečně slouží potřebným.

**Alžběta:** Alžběta se soustředí na získávání informací od uprchlíků ještě před jejich příjezdem na nádraží. Podle ní je často složité identifikovat uprchlíky, protože většinou nemají vlastní mobilní telefony. Často jsou nuceni volat z telefonů spolucestujících ve vlaku. Proto se Alžběta a její tým snaží zjistit co nejvíce detailů o vzhledu a vybavení uprchlíků, což jim usnadňuje jejich identifikaci na místě.

Alžběta také uvádí, že pokud dorazí oznam o příchodu uprchlíků, tým se pokouší identifikovat nejpravděpodobnější vlak, kterým by mohli přijíždět. Někdy oslovují lidi přímo před Burger Kingem, protože to je místo, kde si obvykle domlouvají sraz, nebo procházejí nádražím a snaží se uprchlíky najít. Situace se může komplikovat, pokud se uprchlíci ztratí nebo zpozdí, ale tým je vždy připravený se přizpůsobit. Pokud se pracovník Iniciativy Hlavák nemůže s imigrantem na nádraží najít, zavolá příchozí od někoho přímo na nádraží, kteří potom do telefonu sdělí, kde se nachází. Z Alžběty je patrné, že je nutná značná dávka flexibility a schopnosti rychle reagovat na změny situace.

**Simona:** popsala systém, který zahrnuje koordinace se zaměstnanci detenčních zařízení více komplexně. Když jsou uprchlíci z těchto zařízení propuštěni, zpravidla obdrží informaci o jejich odjezdu a plánované cestě do Prahy. To dává iniciativě šanci se připravit a zorganizovat pomoc ještě před jejich příjezdem.

Simona zdůraznila, že důležitým krokem je sledování konkrétních vlaků na základě odjezdového místa, jako je Bělá – tedy směr z Mladé Boleslavi. Tým tedy musí být někdy připraven i na více různých peronech, aby uprchlíky mohl identifikovat podle vzhledu nebo poskytnutých fotografií.

*No to je někdy dost náročný, oni většinou u sebe nemají mobil, takže volají od spolucestujících ve vlaku. Většinou je poznáme podle bílý igelitky, protože tu dostávají v detencích. (výpověď Alžběty, 2024)*

Vyhledávání přicházejících uprchlíků na pražské hlavní nádraží je proces, který zahrnuje ustálené postupy a strategie pracovníků Iniciativy Hlavák, zajišťující efektivní identifikaci a pomoc nově příchozím lidem. Lukáš se soustředí na telefonickou linku a proaktivní procházení nádražím, zatímco Alžběta se zaměřuje na zajišťování detailů o vzhledu uprchlíků ještě před jejich příjezdem. Simona se specializuje na koordinaci s detenčními zařízeními a mobilizaci dobrovolníků.

Zásadní je především flexibilita a rychlá reakce mezi pracovníky a dobrovolníky, což zajišťuje, že je dobrovolník nalezen a po svém příjezdu do Prahy dostane potřebnou podporu. Iniciativa Hlavák tímto způsobem přispívá k tomu, aby nově příchozí uprchlíci mohli začít svůj pobyt v České republice s minimálním stresem a dostali okamžitou pomoc, která jim umožní lépe se orientovat a integrovat do nové společnosti.

Třetí otázka se týkala postupu pracovníků Iniciativy Hlavák po tom, co uprchlíky na hlavním nádraží identifikují. Po nalezení uprchlíků pracovníci Iniciativy Hlavák efektivně využívají ustálené postupy, aby zajistili, že každý jedinec obdrží potřebnou pomoc a podporu. Z odpovědí pracovníků iniciativy vyplývá, jakým způsobem je tato pomoc organizována a jaké konkrétní formy pomoci jsou pomoci.

**Lukáš:** Lukáš popsal, že typ pomoci, kterou poskytují, se liší v závislosti na situaci a přáních každého uprchlíka. Nejzákladnější formou podpory je zajištění přechodného ubytování na jednu noc. Tuto službu poskytují buď v místních hostelech, nebo, výjimečně, v domácnostech dobrovolníků, kteří tuto možnost předem nabídlí. Tento krok je často kombinován s organizací finanční podpory, kdy pracovníci pomáhají uprchlíkům s převody peněz od přátel nebo rodiny prostřednictvím služeb jako Western Union nebo MoneyGram. Tyto platformy umožňují rychlé a spolehlivé zasílání peněz, což je zásadní pro jejich okamžitou potřebu.

Poskytování noclehu je standardizovanou službou, přičemž Iniciativa Hlavák dbá na to, aby každý nově příchozí mohl přenocovat v bezpečném prostředí alespoň jednu noc.

**Alžběta:** Alžběta vysvětlila, jak spolupráce a koordinace začíná již na dálku, prostřednictvím telefonní linky. Prvním krokem je často ověření stavu uprchlíka a zjištění jeho aktuálních potřeb. Základní požadavky často zahrnují poskytnutí mobilního telefonu nebo SIM karty, aby měli uprchlíci přístup k internetu a mohli komunikovat se svými

blízkými. Jednou z klíčových částí pomoci je také informování uprchlíků o pobočkách Western Union nebo MoneyGram, kde si mohou vyzvednout své peníze.

Pokud je již pozdě večer a uprchlík nemá kam jít, Alžběta a její kolegové zajistí nocleh v hostelu, kde zaplatí jednu noc a předají důležité instrukce. Materiální pomoc zahrnuje také jídlo, pití a základní oblečení, často získané prostřednictvím dobročinných sbírek. Lékařská péče je také důležitou součástí podpory, zejména pokud je okamžitě potřebná.

**Simona:** Simona poskytla širší pohled na organizaci pomoci a zejména koordinaci dobrovolníků. Po nalezení uprchlíků je nejprve zjištěno, zda plánují zůstat v České republice a případně žádat o azyl, nebo mají jiné plány. Simona zdůraznila, že je důležité nechat rozhodnutí na samotných uprchlících, poskytovat jim však všechny potřebné informace a čas na rozmyšlenou.

*Potom co zmobilizuju ty dobrovolníky, tak připraví takovej balíček, něco k jídlu a třeba SIM kartu. Potom se řeší, jestli vlastně ten uprchlík tu chce zůstat v Česku, jestli bude chtít žádat o azyl, anebo jestli chce zůstat. Nebo prostě co dál. (výpověď Simony, 2024)*

V případě potřeby dobrovolníci doprovázejí uprchlíky na ubytování a zajišťují, aby měli jasné instrukce pro další kroky. Iniciativa také aktivně pomáhá s přístupem k peněžním službám a poskytováním materiálních a logistických prostředků, které uprchlíkům umožňují získat kontrolu nad svou situací.

Pomoc, kterou Iniciativa Hlavák poskytuje po nalezení uprchlíků na hlavním nádraží, zahrnuje několik klíčových prvků. Zajištění přechodného ubytování je prvním a nejdůležitějším krokem, následovaný asistencí s finančními převody prostřednictvím Western Union nebo MoneyGram. Pracovníci poskytují také mobilní telefony a SIM karty pro přístup k internetu, základní oblečení, jídlo, pití a v případě potřeby i lékařskou péči. Spolupráce a komunikace mezi pracovníky a dobrovolníky jsou klíčové pro zajištění, že každý uprchlík dostane potřebnou péči a pomoc v nejkratším možném čase.

Čtvrtá otázka se týkala oblastí, z které imigranti přijíždějí. Porozumění původu uprchlíků, kteří na pražské hlavní nádraží přicházejí je důležitý aspekt práce Iniciativy

Hlavák. Informace o zemích, odkud uprchlíci přicházejí, může pomoci lépe připravit a cíleně zaměřit poskytovanou pomoc. Iniciativa si vede statistiky zemí, ale otázka byla směřována, jaké mají zkušenosti přímo pracovníci v terénu.

**Lukáš:** Podle Lukáše přichází drtivá většina uprchlíků ze Sýrie. Kromě Sýrie však zmínil také Severní Afriku a některé státy bývalého Sovětského svazu. Z regionu jihovýchodní Asie přichází značné množství uprchlíků z Bangladéše.

**Alžběta:** Alžběta uvedla, že většina uprchlíků přichází balkánskou cestou, což zahrnuje státy jako Sýrie a Afghánistán. Kromě těchto zemí také zmínila Maroko, Tunisko, Írán a Egypt. I ona zdůraznila, že největší podíl tvoří syrští uprchlíci.

**Simona:** Simona zaznamenala pokles počtu nově příchozích, ale dříve byla země původu často Sýrie. Připomněla také Uzbekistán a několik zemí Afriky. Běžné jsou také země jako Afghánistán nebo Palestina.

*Poslední dobou uprchlíci skoro vůbec nejezdí. Před tím se většinou opakovala země jako Sýrie, občas Uzbekistán a pak nějaký africký země. Občas to bývají Palestinci. (výpověď Simony, 2024)*

Z odpovědí pracovníků Iniciativy Hlavák lze vyvodit, že uprchlíci přicházejí na pražské hlavní nádraží z geograficky rozmanitých zemí. Nejvíce zmiňovanou zemí je Sýrie, následovaná Afghánistánem a státy severní Afriky, jako je Maroko a Tunisko, a zeměmi Orientu, jako je Írán a Egypt. Také jsou zaznamenáni příchozí z některých bývalých sovětských států, jako je Uzbekistán a z jihovýchodní Asie, konkrétně z Bangladéše.

Tento mix poukazuje na globální charakter migračních cest a ukazuje na různé motivace a důvody, proč lidé opouštějí své domovy a hledají bezpečí v Evropě. Pro pracovníky Iniciativy Hlavák to představuje výzvu, protože musí být připraveni na různorodé potřeby a kulturní specifika těchto lidí. Etická a operativní flexibilita je klíčová pro poskytnutí relevantní a efektivní pomoci těm, kteří přicházejí z tak rozdílných částí světa.

Na základě těchto informací může Iniciativa Hlavák lépe plánovat své aktivity, zaměřit se na specifické potřeby jednotlivých skupin a efektivněji využívat své zdroje. Vědomí o zemích původu uprchlíků umožňuje lepší přípravu a poskytování cílené podpory, což je základním kamenem úspěšného zvládnutí migračních výzev v České republice.

Pátá otázka zjišťovala, jakým způsobem probíhá mezi pracovníky Iniciativy Hlavák a příchozími komunikace, protože efektivní komunikace je v této situaci velmi důležitý aspekt. Jazykové bariéry a rozdílné kulturní prostředí mohou představovat značné výzvy. Pracovníci iniciativy vyvinuli různé strategie, jak tyto překážky překonat. Participanti přiblížili různé metody a nástroje používané k zajištění efektivní komunikace.

**Lukáš:** Lukáš odpověď uvedl s tím, že hodně záleží na jazykových schopnostech uprchlíků. Pokud uprchlík ovládá alespoň základy angličtiny, snaží se dorozumět pomocí jednoduchých slov a gest. V případech, kdy je komunikace složitější, používá Lukáš aplikaci Google Překladač, což umožňuje překládání textů přímo na místě. Tento nástroj je obzvláště užitečný, když si oba účastníci mezi sebou píšou do mobilu.

V případech, kdy je potřeba složitější tlumočení, kontaktuje Lukáš dostupné tlumočníky. Tito dobrovolní tlumočníci jsou klíčovou součástí podpory, zejména když je potřeba řešit naléhavější situace.

**Alžběta:** Alžběta také zmínila, že důležitou roli hrají tlumočníci, kteří jsou dostupní na telefonu. Tyto osoby obvykle ovládají jazyky blízkovýchodního regionu a pomoc poskytnou překladem prostřednictvím telefonního hovoru. Když není žádný tlumočník k dispozici, pracovníci se uchylují k používání Google Překladače, což umožní alespoň základní komunikaci.

Alžběta také zmínila, že někteří uprchlíci mohou být negramotní, což může celou komunikaci značně zkomplikovat. V takových případech se pracovníci snaží komunikovat pomocí základních gest a jednoduchých slov. Zásadní je vizuální a neverbální komunikace.

**Simona:** Simona potvrdila, že tlumočníci jsou základním pilířem komunikace mezi pracovníky Iniciativy Hlavák a uprchlíky. Jdou k dispozici po telefon a mohou rychle pomoci překonat jazykové bariéry. Když nejsou tlumočníci dostupní, pracovníci používají jednoduchou angličtinu nebo Google Překladač, aby se dorozuměli.

Simona zdůraznila, že důležitou částí komunikace je přizpůsobení se aktuální situaci a hledání jakýchkoli možných způsobů, jak se dorozumět. Flexibilita a kreativita v komunikaci jsou klíčovými dovednostmi, které pracovníci musí využívat.

*...ale většinou uměj takový ty základní slovíčka jako food nebo help a takovýhle. Někdy se stane, že přijdou negramotní lidi, to je pak trochu blbý, ale jakoby ten základ je rukama nohama. (výpověď Alžběty, 2024)*

Komunikace s uprchlíky na pražském hlavním nádraží závisí na využívání různých metod a nástrojů k překonání jazykových bariér. Pracovníci iniciativy popsali, jak kombinují osobní a jazykové dovednosti s technologickými nástroji a podporou tlumočnicků.

Kombinace metod s tlumočnický po telefonu, Google Překladačem a jednoduchých slov a neverbálních gest zajišťuje, že komunikace s uprchlíky je co nejefektivnější a nejrychlejší, umožňuje pracovníkům poskytovat potřebnou podporu a asistenci, ať už jde o základní potřeby, zdravotní péči nebo jinou pomoc. Tento přístup pracovníků Iniciativy Hlavák reflektuje jejich schopnost přizpůsobit se měnícím podmínkám, díky čemuž poskytnou kvalitní pomoc v krizových situacích.

Pátá otázka se týkala spolupráce Iniciativy Hlavák s institucemi a zkušenosti pracovníků. Pracovníci iniciativy pravidelně spolupracují s různými institucemi, aby mohli poskytovat co nejefektivnější pomoc uprchlíkům, kteří přicházejí na pražské hlavní nádraží. Tato spolupráce zahrnuje komunikace s nemocnicemi, hostely právními organizacemi a detenčními centry.

**Lukáš:** Lukáš vysvětlil, že jako terénní pracovník většinou přímý kontakt s institucemi nemá. Nicméně v roli koordinátora nebo správce telefonní linky někdy komunikuje například s nemocnicemi a hostely. Uvedl, že komunikace s těmito institucemi zpravidla probíhá hladce, pokud má k dispozici tlumočnicka, který pomáhá s překladem mezi arabštinou, angličtinou a češtinou.

Lukáš zmínil, že při ubytování uprchlíků v hostelech nastávají problémy hlavně kvůli absenci osobních dokladů, což může způsobit, že jsou někdy odmítnuti.

**Alžběta:** Alžběta má se spoluprací s různými organizacemi rozsáhlé zkušenosti. Občas spolupracuje se Správou uprchlických zařízení (SUZ) na metodické úrovni a také s Organizací pro pomoc uprchlíkům (OPU) v právních záležitostech a žádostech o azyl. Alžběta také mluvila o zkušenostech s nemocnicemi, kde občas dochází k nerovnosti v poskytování péče kvůli negativním postojům vůči uprchlíkům.

Alžběta zdůraznila, že hostely většinou akceptují uprchlíky s výjezdními příkazy jako dokladem totožnosti. OPU poskytuje nezbytnou právní podporu, ale také pomáhá při řešení stížností na podmínky v detenčních centrech, kde podle Alžběty často dochází ke špatnému stravování a nedostatečné lékařské péči.

**Simona:** Simona uvedla, že Iniciativa Hlavák je součástí širšího konsorcia nevládních organizací zaměřených na pomoc uprchlíkům. Když doprovázela uprchlíky do nemocnic, obvykle se setkala s ochotou a vysokou úrovní péče. Náklady na péči jsou hrazeny z darovaných peněz, což umožňuje pokrytí výdajů spojených s ošetřením uprchlíků.

Simona také mluvila o pravidelném kontaktu s vybraným pracovníkem detenčních center. Komunikace je sice neformální, ale efektivní. Přestože přístup do interních prostor detenčních zařízení je omezený, návštěvy probíhají alespoň ve vyhrazených místnostech pro návštěvy.

*Stávalo se, že jsme ubytovávali do hostelu a pak už nás tam nechtěli, tak jsme hledali nový hostel. No, protože ty lidi jako nemají pasy a občanky. (výpověď Lukáše, 2024)*

Spolupráce Iniciativy Hlavák s dalšími organizacemi a zařízeními zajišťuje, že uprchlíci dostanou odpovídající péči, právní podporu a ubytování. Tato spolupráce je zásadní pro úspěšné zvládnání náročných situací a pro poskytování humánní a důstojné pomoci uprchlíkům.

Šestá otázka zjišťovala procesy ukončení kontaktu a odkázání uprchlíků na další pomoc. Po poskytnutí nezbytné pomoci a ubytování pracovníci iniciativy uprchlíky odkážou na další kroky, které mohou zahrnovat žádost o azyl nebo pokračování jejich cesty do jiných zemí.



**Lukáš:** Lukáš popsal, že po zajištění základní pomoci, jako je ubytování v hostelu a předání telefonu s návodem na jeho použití, se obvykle s uprchlíky rozloučí. Poskytne jim číslo na telefonní linku Iniciativy Hlavák, kde mohou získat další pomoc, pokud bude potřeba. Většina uprchlíků podle něj pokračuje dále do západní Evropy, především do Německa nebo Rakouska, kde mají v úmyslu požádat o azyl.

Pokud mají uprchlíci zájem zůstat v České republice a chtějí požádat o azyl, doprovodí je Lukáš do příslušného azylového centra, nejčastěji se jedná o centrum v Brně, kde mohou formálně podat svou žádost.

**Alžběta:** Alžběta uvedla, že po poskytnutí humanitární pomoci a zajištění ubytování uprchlíky obvykle instruuje, jak se dostat zpět na nádraží a kdy opustit hostel. Zdůraznila, že uprchlíci vědí, že si musí zajistit finanční podporu od rodiny nebo přátel. Pokud se dostanou do potíží, mohou se v následujících dnech znovu ozvat, i když to není časté.

Dodává, že Iniciativa Hlavák se uprchlíků na jejich podrobné plány jejich další cesty nevyptává, nechávají tyto rozhodnutí na nich.

**Simona:** Simona informace jednoduše shrnula. Kontakt s uprchlíky končí, jakmile zjistí, co mají dělat dál a pracovníci je vyšlou po své ose. Přímý kontakt s uprchlíky tedy obvykle končí poté, co jim je poskytnuta potřebná pomoc a instrukce pro jejich další kroky.

*Kontakt s uprchlíky končí ve chvíli, kdy jakoby věděj, co maj dělat a my už je pošleme po svý ose. (výpověď Simony, 2024)*

Pracovníci iniciativy poskytují nezbytnou pomoc (ubytování a základní informace), které umožňují uprchlíkům pokračovat v jejich cestě nebo zůstat v České republice. Iniciativa Hlavák nepomáhá s dalším transportem uprchlíků přes hranice, aby se vyhnula právním problémům souvisejícím s převaděčstvím. Místo toho je směřuje k odborným neziskovým organizacím, které mohou poskytnout právní a sociální poradenství. Pokud chtějí uprchlíci zůstat v České republice a požádat o azyl, pracovníci iniciativy je doprovodí do azylových center, kde mohou podat žádost.

Díky těmto postupům Iniciativa Hlavák zajišťuje, že uprchlíci dostanou potřebnou podporu a instrukce, které jim umožní lépe se orientovat a podniknout kroky k realizaci svých plánů buď v České republice, nebo v jiných evropských zemích. Tato pomoc je zásadní pro zajištění lidské důstojnosti během jejich přechodného období.

Sedmá otázka se týkala významné transformace, kterou Iniciativa Hlavák prošla, když se z neformální iniciativy stala zapsaným spolkem, měla za cíl popsat, jak tento přechod změnil jejich práci a přinesl nové možnosti. Tento přechod přinesl několik významných změn, které pozitivně ovlivnily schopnost poskytovat efektivnější pomoc uprchlíkům.

**Lukáš:** Lukáš zdůraznil, že přechod na zapsaný spolek umožnil formalizaci struktury organizace. Vznikly interní předpisy a různé orgány, které zajišťují, že rozhodování a práce organizace jsou systematické a transparentní. Lukáš je členem jednoho z těchto orgánů a vysvětlil, že díky přechodu na spolek získali výrazně finančních prostředků, což umožnilo financovat některé jejich role.

Lukáš taky popsal, že přechod usnadnil organizaci sbírek a zlepšil financování, což bylo také podpořeno zvýšeným povědomím o situaci na Ukrajině, i když tento nárůst financování nebyl přímo spojen pouze s přechodem na spolek.

**Alžběta:** Alžběta zmínila, že přechod na zapsaný spolek přinesl důležitou stabilitu zejména v oblasti financování, což bylo dříve hlavní výzvou pro jejich iniciativu. Před přechodem byla iniciativa flexibilní a dokázala rychle reagovat na potřeby migrantů díky absenci formálních závazků. Nicméně nedostatek financí byl velkým problémem, zejména během období zvýšeného počtu uprchlíků.

Dále popsala, že formalizace umožnila lepší spolupráci s organizacemi, jako je Člověk v tísni a žádat o granty. Tímto způsobem byly zajištěny finanční prostředky, které jim umožnily pokračovat v jejich činnosti. Spolek má teď jasně definované a flexibilní stanovy, což přispívá k větší transparentnosti a jasnosti v jejich činnosti.

**Simona:** Simona, stejně jako předchozí participanti, také vyzdvihla usnadnění financování jejich činnosti. Zdůraznila, že možnost spolupráce s organizacemi jako Člověk v tísni a získávání finančních prostředků z EU byla obrovskou pomocí, protože to umožnilo financovat pracovníky. Poukázala na to, že zvýšená byrokracie a nutnost formálních procesů přinesly nové výzvy.

Zmínila, že museli začít pořádat pravidelné členské schůze a řídit se formálními procesy, což znamenalo větší administrativní zatížení, ale také větší stabilitu a jasnost v jejich činnosti.

*Nevýhoda být na dobrovolnický bázi jsou samozřejmě ty finance, protože jsme byli celou dobu odkázaný na sbírku na Doniu, prostě na jednotlivý lidi, který se rozhodli nám něco poslat. Máme zároveň i kodex fundraisingu, nepřímáme dary organizací, co by nás podpořily, ale zároveň podporují nějakou organizaci, která se staví striktně proti uprchlíkům a nějak jim škodí. (výpověď Alžběty, 2024)*

Přechod Iniciativy Hlavák na zapsaný spolek přinesl mnoho výhod, které pomohly zlepšit jejich schopnost poskytovat pomoc uprchlíkům. Formalizace struktury a získávání finančních prostředků umožnily platit některé role, což bylo pro udržitelnost jejich práce klíčové. Celkově přechod na zapsaný spolek umožnil Iniciativě Hlavák poskytovat efektivnější a stabilnější pomoc uprchlíkům. Právě možnosti financování, oficiální uznání a zvýšená transparentnost, což je klíčové pro dlouhodobou udržitelnost a úspěch jejich činnosti.

Poslední otázka si kladla za cíl lépe pochopit pohnutky a důvody participantů, které je vedly k dobrovolnictví. Dobrovolníci Iniciativy Hlavák se pro svou činnost rozhodli s různých osobních důvodů, které je k této náročné ale smysluplné práci přivedly. Jejich motivace zahrnují touhu pomáhat druhým, získávat cenné zkušenosti a přispět k řešení naléhavých společenských problémů.

**Lukáš:** Lukáše oslovila Iniciativa Hlavák svou nízkoprahovostí, což znamená, že lidé se mohou zapojit snadno a bez zbytečných překážek. Tento přístup mu umožnil získat snadný vstup a rozvoj v organizaci a zkušenosti a dovednosti, které potřeboval pro náročnější role v organizaci. Lukáš vidí migraci jako důležitý společenský problém, který je třeba řešit, a chce přispět k tomu, aby se situace uprchlíků zlepšila.

Lukášovo rozhodnutí zapojit se do Iniciativy Hlavák tedy vychází z jeho touhy přímo pomáhat proti sociálním výzvám, které migrace přináší. Jeho motivace vychází z touhy aktivně řešit migraci jako významný sociální problém.

**Alžběta:** Alžběta začala svou cestu k dobrovolnictví díky zájmu o arabský jazyk, kde se připojila k organizaci zaměřené na pomoc nezletilým uprchlíkům bez doprovodu. Během této činnosti se setkala s dobrovolnicí z Iniciativy Hlavák, která hledala další dobrovolníky. Po rozhovoru o činnosti iniciativy a směně na hlavním nádraží se Alžběta rozhodla připojit k této organizaci.

Alžbětu tedy k dobrovolnictví přivedl nejen zájem o jazyk a kulturu, ale také možnost přispět k pomoci těm, kteří potřebují podporu.

**Simona:** Simony motivace je hluboce zakořeněná v empatii a soucitu k lidem, kteří často nedostávají dostatečnou podporu a pochopení. Je pro ni důležité zajistit, aby každý člověk měl možnost žít podle svých představ a měl přístup k nezbytné pomoci, zejména v těžkých obdobích života.

Simona považuje za důležité usnadnit přechod a adaptaci těch, kteří hledají nový domov po ztrátě svého původního.

*Tak u mě je to hodně jako o empatii k lidem, co tu empatii nedostávají úplně často. Myslím si, že každý člověk má právo na to, žít kde chce a jak chce. Když jsou lidi v nesnázích, tak by se jim prostě mělo pomoci. (výpověď Simony. 2024)*

Motivace dobrovolníků Iniciativy Hlavák pramení z různých osobních zkušeností, empatie a silného přesvědčení o nutnosti pomoci uprchlíkům, což přispívá k vytvoření spravedlivější a humánnější společnosti.

Každý z participantů přispívá k hladkému fungování Iniciativy Hlavák a jejich úsilí zajišťuje, že uprchlíci na hlavním nádraží v Praze dostávají potřebnou podporu a pomoc. Díky jejich nasazení a spolupráci se Iniciativa Hlavák stává klíčovým bodem pomoci pro příchozí uprchlíky, poskytující jim nejen materiální podporu, ale také lidskou důstojnost a naději na lepší budoucnost. Týmová práce, organizace a koordinace s dalšími institucemi jsou klíčové pro úspěch této iniciativy a poskytování potřebné pomoci těm, kteří ji nejvíce potřebují. Každý z pracovníků Iniciativy Hlavák přispívá svým jedinečným způsobem k celkové efektivitě poskytované pomoci. Jejich systematický přístup, koordinace a schopnost adaptace na různé situace zajišťují, že nově příchozí uprchlíci obdrží potřebnou podporu a mohou lépe zvládnout první kroky v České republice.

## 12. Diskuse

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou fungování Iniciativy Hlavák a jejím vlivem na pomoc uprchlíkům, kteří přicházejí do České republiky. Teoretická část se zaměřila na klíčové aspekty, jako je dobrovolnictví v českém kontextu, sociální práce s migranty, interkulturní komunikace a historie migrace. Empirická část se skládala z polostrukturovaných rozhovorů, které poskytly informace o fungování iniciativy a výzvách, jimž její pracovníci čelí.

V teoretické části byla podrobně prozkoumána problematika dobrovolnictví v České republice. Tato oblast je charakterizována nízkoprahovostí a dostupností pro širokou veřejnost. Rozhovory ukázaly, že tato flexibilita je pro pracovníky Iniciativy Hlavák zásadní, neboť umožňuje rychlou reakci na potřeby uprchlíků.

Z teoretické části vzešlo, že sociální práce a pomoc migrantům je důležitý prvek v procesu integrace, který je zajišťován různými organizacemi. Rozhovory potvrzují, že Iniciativa Hlavák zastává klíčovou roli v překlenutí propasti mezi administrativními institucemi a konkrétními potřebami uprchlíků. Pracovníci se stávají mediátory mezi těmito subjekty a poskytují praktickou pomoc. Vzhledem k jazykovým bariérám a faktu, že migranti často nemají ani telefon, ukazuje nutnost flexibilního myšlení v terénní práci.

Hlavní výzkumnou otázkou empirické části bylo, jaké jsou hlavní výzvy, se kterými se pracovníci Iniciativy Hlavák potýkají. Pracovníci Iniciativy Hlavák se potýkají s několika výzvami každodenně. První a největší výzvou jsou jazykové a kulturní bariéry, které mohou komplikovat efektivní komunikaci s uprchlíky. Aby tyto překážky překonali, používají tlumočníky a Google Překladač. Další výzvou je nedostatek finančních prostředků a závislost na dárcích a sbírkách. Obzvláště před přechodem na zapsaný spolek byla financování nejistá, což značně omezovalo schopnost poskytovat stabilní podporu. Další komplikací jsou negativní postoje některých zaměstnanců v institucích, jako jsou nemocnice, kde může docházet k diskriminačnímu chování. Konečně, nalezení vhodného a bezpečného ubytování je výzvou kvůli absenci osobních dokladů uprchlíků.

První vedlejší výzkumnou otázkou bylo, jaké jsou dopady transformace Iniciativy Hlavák z dobrovolnické činnosti na zapsaný spolek. Přechod Iniciativy Hlavák na zapsaný spolek měl významný pozitivní dopad na její schopnost efektivně poskytovat pomoc uprchlíkům. Tento krok přinesl organizační stabilitu a větší transparentnost, což usnadnilo získávání finančních prostředků a spolupráci s dalšími organizacemi. Tato změna umožnila

lepší reakci na potřeby uprchlíků a zajistila stabilní financování, což předtím nebylo možné. Nově získané finance umožnily placení některých rolí, což vedlo ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Změna struktury také umožnila snadnější žádání o granty a získávání oficiální podpory. Zavedení spolku přineslo větší administrativní zátěž, ale celkově vedlo ke zkvalitnění poskytované pomoci.

Druhou výzkumnou otázkou bylo, jaké jsou odborné schopnosti pomoci Iniciativy Hlavák. Pracovníci Iniciativy Hlavák jsou schopni rychle identifikovat nově přichozí uprchlíky. Další důležitou schopností jsou komunikační dovednosti a tlumočení, které jsou nezbytné zejména kvůli jazykovým bariérám. Komunikační schopnosti jsou také využívány při spolupráci s jinými organizacemi, jako je např. OPU. Vzhledem k potřebě koordinovat dobrovolníky a zajišťovat logistiku humanitárních balíčků pro uprchlíky v detenčních centrech, je potřeba organizačních a logistických schopností. Dobrovolníci jsou pro uprchlíky po jejich příjezdu do Prahy průvodci a asistenty, ať už jde o pomoc se zajištěním lékařské péče, zajištění finanční podpory, nebo vyhledání dočasného ubytování. Iniciativa Hlavák také poskytuje základní poradenství ohledně azylového procesu, čímž podporují začlenění uprchlíků do společnosti.

Spolupráce a flexibilita zaměstnanců Iniciativy Hlavák zaručují, že uprchlíci obdrží potřebnou pomoc, což jim může pomoci orientovat se a úspěšně se integrovat do nového prostředí. Budoucí výzkum by se mohl zaměřit na zkoumání efektivity jednotlivých přístupů v letech aktuálních migračních krizí a dalších faktorech, které ovlivňují životy migrantů a azylantů v České republice.

## Závěr

Tato bakalářská práce se zaměřila na analýzu Iniciativy Hlavák a její činnost v rámci poskytování pomoci uprchlíkům na pražském hlavním nádraží. Hlavním cílem práce bylo pochopit a popsat, jak iniciativa funguje, jaké konkrétní činnosti zahrnuje, jakým výzvám pracovníci čelí a jaké mají výsledky.

Z teoretické části práce vyplývá, že dobrovolnictví v České republice je dobře zavedenou a důležitou součástí sociální podpory. Dobrovolníci svou činností nejen přispívají k řešení společenských problémů, ale také získávají cenné zkušenosti a naplnění. Sociální práce s migranty a azylynty zahrnuje interkulturní kompetence, emoční podporu a posilování klientů.

Empirická část byla založena na polostrukturovaných rozhovorech, které poskytly hlubší vzhled do operací Iniciativy Hlavák. Zjistilo se, že pracovníci často čelí jazykovým bariérám. Hlavní složkou jejich práce je okamžitá materiální pomoc, která zahrnuje jídlo, oblečení, dočasné ubytování a finanční podporu.

Zásadní roli pro funkční hraje efektivní komunikace mezi různými kulturami, což je nezbytné pro poskytování kvalitních služeb. Historicko-sociologická analýza ukazuje, jak důležitá je podpora mechanismů integrační politiky.

Jedním z významných praktických dopadů bylo, že přechod Iniciativy Hlavák na zapsaný spolek přinesl organizační stabilitu a usnadnil získávání finančních prostředků, což vedlo k efektivnějšímu poskytování pomoci uprchlíkům. Zlepšené financování umožnilo organizaci zajišťovat placené, čímž se zvýšila kvalita poskytovaných služeb.

Doporučení pro budoucí výzkum zahrnují důkladnější zkoumání dlouhodobých dopadů integračních politik na životy uprchlíků a jejich plnou integraci do společnosti. Dalším předmětem výzkumu by mohla být efektivita různých strategií komunikace s migranty a azylynty, aby se zlepšily interkulturní interakce a snížila míra xenofobie.

Iniciativa Hlavák hraje zásadní roli ve snaze poskytovat okamžitou a potřebnou pomoc uprchlíkům přicházejícím do Prahy. Díky nasazení a odhodlání dobrovolníků, kteří se denně potýkají s výzvami při práci v terénu a spoluprací s různými institucemi, se podařilo vytvořit účinný a adaptibilní systém podpory. Tato práce zdůrazňuje význam dobrovolnictví a nutnost neustálého přizpůsobování se měnícím potřebám uprchlíků.

## Seznam použité literatury a dalších pramenů

DOHNALOVÁ, Eva. *Úvod do sociální práce s migranty*. Olomouc : Caritas-Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012. ISBN 978-80-87623-02-2.

DRBOHLAV, Dušan. *Migrace a (i)migranti v Česku*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-039-1.

GUTIERREZ, Lorraine. *Empowrment In Social Work Practice: A Sourcebook*. Michigan : Wadsworth Pub Co, 2003. ISBN 0534147402.

MATOUŠEK, Oldřich a KŘÍŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce. 2*. Praha : Portál, 2008. ISBN 987-80-7367-368-0.

Národní informační centrum pro mládež. *Dobrovolnictví*. Praha : Národní ústav pro vzdělávání: Národní informační centrum pro mládež, 2018. ISBN 978-80-7481-213-2.

PÍTROVÁ, Lenka. *Aktuální právní aspekty migrace*. Praha : Leges, 2016. ISBN 978-80-7502-162-5.

Pracovníci Iniciativy Hlavák [Osobní rozhovor]. Praha, červenec 2024

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3069-1

*Ročenka uprchlického a cizineckého práva 2022*. JÍLEK, Dalibor a POŘÍZEK, Pavel. Brno : Ombudsman - veřejný ochránce práv, 2023. ISBN 978-80-7631-100-8.

SKOVAJSA, Marek a kol. *Občanský sektor*. Praha : Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-285-8

UHEREK, Zdeněk. *Migrace*. Ostrava: Občanské sdružení PANT, 2016, ISBN 978-80-905942-9-6

VACKOVÁ, Jitka. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha : Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-097-3.



WYN, benoit, STRNADOVÁ, karolína MACHOVÁ, barbora. *Jak a proč být průvodcem cizince*. Praha : Centrum pro integraci cizinců, o.p.s., 2020. ISBN 978-80-905526-6-1.

Zákon č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku

Zákon č. 198/2002 Sb. Zákon o dobrovolnické službě

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách

Zákon č. 1/1993 Sb, Ústava České republiky

## Elektronické prameny informací

ČLOVĚK V TÍSNI, O.P.S. 2019 O.P.S. *Kodex chování Člověka v tísní*. Online. Aktualizace 2019. [Citace: 1. Červenec 2024.]

<https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/1032/file/kodex-chov-n-vt-2019-v1-2.pdf>.

HESTIA. *Naše dobrovolnické programy*. Online. Aktualizace 2024. [Citace: 8.

Červenec 2024.] <https://www.hest.cz/cz/co-delame/nase-dobrovolnicke-programy>.

INICIATIVA HLAVÁK. *Etický kodex iniciativy hlavák*. Online. Aktualizace 2024. [Citace:

8. Červenec 2024.] <https://iniciativahlavak.cz/eticky-kodex-iniciativy-hlavak-2/>.

INICIATIVA HLAVÁK. *Pro veřejnost*. Online. Aktualizace 2024. [Citace: 8. červenec

2024.] <https://iniciativahlavak.cz/pro-verejnost/>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Integrace cizinců*. Online. Aktualizace

2020. [Citace: 11. Červen 2024.] <https://www.mpsv.cz/integrace-cizincu>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Odbor azylové a migrační politiky*. Online.

Aktualizace 2024. [Citace: 3. Červen 2024.]

[file:///C:/Users/lidah/Downloads/KIC\\_2016\\_a\\_Postup\\_pri\\_realizaci\\_KIC-2016\\_-\\_usneseni\\_vlady\\_c\\_26-2016.pdf](file:///C:/Users/lidah/Downloads/KIC_2016_a_Postup_pri_realizaci_KIC-2016_-_usneseni_vlady_c_26-2016.pdf).

SPRÁVA UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA. *Naši klienti*. Online.

Aktualizace 2017. [Citace: 1. Červenec 2024.] [https://www.suz.cz/nasi-](https://www.suz.cz/nasi-klienti/informace/)

[klienti/informace/](https://www.suz.cz/nasi-klienti/informace/).

ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ. *Eurodac*. Online, Aktualizace 2024.

[Citace: 3. Srpna 2024.] <https://uouu.gov.cz/cinnost/schengen-informacni-systemy-eu/eurodac>

# **Přílohy**

## **Příloha A – Scénář rozhovoru**

## **Příloha A – Scénář rozhovoru o fungování Iniciativy Hlavák**

- 1) Popiš mi, prosím, jak probíhá tvoje práce v terénu na Hlavním nádraží?
- 2) Jakým způsobem vyhledáváte příjíždějící imigranty?
- 3) Jak se postupuje, když imigranta vyhledáte? Co od vás imigranti potřebují, co jim dáte?
- 4) Z jakých zemí nejčastěji příjíždějí?
- 5) Jakým způsobem dobrovolník s imigrantem komunikuje?
- 6) S jakými institucemi přicházíte v rámci práce v iniciativě do kontaktu? Jaké s nimi máš zkušenosti?
- 7) Jakým způsobem ukončíte s imigrantem kontakt, kam ho většinou odkážete?
- 8) Zlepšily se podmínky pro pomoc imigrantům s vaším nedávným přestupem z iniciativy na zapsaný spolek, jak?
- 9) Jaká byla tvoje motivace, vykonávat takto náročnou dobrovolnickou činnost?