

Univerzita Karlova
Přírodovědecká fakulta

Studijní program: Geografie
Studijní obor: Globální migrační a rozvojová studia



Bc. Markéta Fišarová

*Moderní metody sociální práce s migranty mimo rámec registrované sociální služby v ČR,
Case study: Rodinné konference*

*Modern methods of social work with migrants beyond the registered social services in the Czech
Republic, Case study: Family Conference*

Diplomová práce

Vedoucí práce: RNDr. Tereza Freidingerová Ph.D.

Praha 2018

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto závěrečnou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje a literaturu. Tato práce ani její podstatná část nebyla předložena k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze dne 25.11. 2017

.....
Bc. Markéta Fišarová

Poděkování:

Ráda bych poděkovala RNDr. Tereze Freidingerové Ph.D. za obětavé a trpělivé vedení této práce. Dále děkuji za poskytnuté konzultace dílčích kapitol Mgr. Petře Bartákové, prof. RNDr. Dušanu Drbohlavovi, CSc., Mgr. Ekaterině Ignatyevě, Bc. Ondřeji Krásnému, RNDr. Romanu Matouškovi Ph.D. a Mgr. et Mgr. Ivaně Štefkové PhDr.

Zvláštní poděkování patří Bc. Janu Křenovi za grafické zpracování poskytování sociálních služeb.

ABSTRAKT

Hlavním záměrem této práce otevřít problematiku tématu sociální práce s migranty mimo registrované sociální služby, která se dlouhodobě děje paralelně s výkonem činnosti v registrovaných službách, ale doposud nebyla blíže zmapována. Využity k tomu budou metody dotazníku vlastní konstrukce a polostrukturovaných rozhovorů. Předkládaná diplomová práce zároveň popisuje současnou nabídku registrovaných sociálních služeb pro imigranty a azylanty.

Práce má tři části, a to teoretickou, metodologickou a praktickou. V úvodní části je nastíněno používané pojmosloví, současná situace sociální práce s cizinci a vydefinování skupin osob s migrantskou zkušeností v ČR na základě zákonů a označení používaných v oficiálních dokumentech. Na tuto část navazuje popis Berryho modelu akulturačních strategií, které dříve popsané informace protíná, dále popis sociální politiky České republiky a zákonné vymezení integrace cizinců. Druhou částí práce je metodologie výzkumu. V praktické části práce jsou předloženy výsledky analýzy vlastního dotazníkového šetření, polostrukturovaných rozhovorů mezi sociálními pracovníky v Česku a případová studie rodinných konferencí, kterou autorka práce předkládá jako příklad moderní metody sociální práce mimo registrované služby. V závěru práce jsou srovnána data z teoretické a praktické části, současně jsou hodnoceny dosažené výsledky, splnění cílů práce.

Klíčová slova: migranti, integrace, sociální práce, cizinci, azylanti, rodinné konference, moderní metody sociální práce

ABSTRACT

The main intention of this thesis is to open the problem of the theme of social work with migrants beyond a registered social services, which has been continuously working in parallel with an execution of the services beyond a registered social services, but which has not been mapped yet. The methods which had been used, had been the questionnaires of the own construction and half-structured dialogs. The thesis also describes the offer of the registered social services for immigrants and asylum seekers.

The thesis has three parts - the theoretical one, the methodologic one and the practical one. The opening part contains the used terminology, the contemporary situation of social services for foreigners and the definition of groups of persons with migrant experience in the Czech republic, based on the laws and markings used in official documents. This part is followed by the description of Berry's model of accultural strategies, which have intersected the information that has been described recently, followed by the description of the social politics of the Czech Republic and the law specification of integration of foreigners. The second part of the work is the methodology of a survey. In the practical part there are presented the results of analysis of the own questionnaire survey, half-structured dialogs among social workers in the Czech Republic and the case study of family conferences, which the author presents as the example of modern method of a social work beyond the registered social services. In the conclusion part there are the data from the theoretical and the practical part being compared. The evaluation of gathered results as well as of goals of the thesis has been taking part there as well.

Key words: social work, integration, migrants, foreigners, asylum seeker, family conference, modern methods of social work

Obsah

ABSTRAKT	4
ABSTRACT	5
Seznam použitých grafů	7
Seznam použitých obrázků.....	7
Seznam použitých tabulek	7
Seznam příloh.....	8
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	9
1.ÚVOD.....	11
2.TEORETICKÁ VÝCHODISKA	15
2.1.Model akulturačních strategií – J. W. Berry	16
2.2. Sociální politika České republiky	20
2.2.1. Sociální práce	21
2.2.2. Sociální pracovník a jeho vzdělání.....	22
2.2.3. Registrované sociální služby.....	24
2.2.4. Metody a způsoby sociální práce	25
2.3. Integrace cizinců	29
2.3.1. Integrace cizinců dle zákona o pobytu cizinců (cizinecký zákon).....	29
2.3.2. Integrace držitelů mezinárodní ochrany dle zákona o azylu (azylový zákon)	32
3.DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO MIGRANTY V ČESKU	33
4.METODOLOGIE VÝZKUMU	46
4.1 Sestavení dotazníku	47
4.2 Polostrukturované rozhovory	49
5.VÝSLEDKY VÝZKUMU	52
5.1.Respondenti výzkumu	52
5.2.Sociální práce mimo registrované služby.....	54
5.3.Porovnání geografického rozložení služeb v Česku	62
5.4.Formování profese sociálního pracovníka s migranty	64
5.5.Příležitosti a rizika práce mimo rámec registrované služby	67
6.CASE STUDY	69
6.1. Popis průběhu konference	70
6.2. Komentář.....	72
7. DISKUZE	74
8.ZÁVĚR	77
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	79

Seznam použitých grafů

Graf č. 1 – Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu v období 2004–2015 str. 35

Graf č. 2 - Počet cizinců s povoleným pobytem v krajích ČRstr. 36

Seznam použitých obrázků

Obrázek č. 1 - Berryho model akulturačních strategií str. 19

Obrázek č. 2 - Diverzita integračních strategií imigračních komunit a majoritní společnosti.....str. 20

Obrázek č. 3 - Věková struktura cizinců a obyvatel ČR (stav k 31. 12. 2015)str. 37

Obrázek č. 4 – Místní dostupnost Odborného sociálního poradenství pro migrantystr. 39

Obrázek č. 5 – Místní dostupnost terénních programů pro migrantystr. 40

Obrázek č. 6 – Místní dostupnost Azylových domů pro migrantystr. 41

Obrázek č. 7 – Místní dostupnost Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pro migrantystr. 42

Obrázek č. 8 – Místní dostupnost Telefonické krizové pomoci pro migrantystr. 43

Obrázek č. 9 – Místní dostupnost Sociální rehabilitace pro migrantystr. 44

Obrázek č. 10 – Místní dostupnost Krizové pomoci pro migrantystr. 45

Obrázek č. 11 - Primární místo působení a místo výkonu sociální práce mimo registrované sociální služby respondentů dotazníkustr. 55

Obrázek č. 12 – Schéma průběhu rodinné konferencestr. 71

Seznam použitých tabulek

Tabulka č. 1 - Dvoudimenzionální model akulturace.....str. 18

Tabulka č. 2 – Seznam organizací, které pracují s rodinami formou rodinných konferencí	str. 29
Tabulka č. 3 - Druhy nabízených / poskytovaných registrovaných sociálních služeb dle portálu MPSV v listopadu 2017	str. 34
Tabulka č. 4 - Počty poskytovaných služeb v krajích dle druhu registrace k listopadu 2017	str. 38
Tabulka č. 5 – Dostupnost jednotlivých služeb pro migranty dle věku.....	str. 46
Tabulka č. 6 – Pohlaví respondentů a jejich zkušenost s registrovanou sociální službou..	str. 53
Tabulka č. 7 – Věk a nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.....	str. 54
Tabulka č. 8 – Pracovní pozice respondentů při práci s migranty.....	str. 54
Tabulka č. 9 – Pracovní pozice a místo působení respondentů	str. 56
Tabulka č. 10 – Práce respondentů s různými skupinami migrantů dle druhu pobytu v ČR.....	str. 57
Tabulka č. 11 – Seznam zemí, ze kterých klienti respondentů nejčastěji pocházejí.....	str. 58
Tabulka č. 12 – Využívání tlumočení při práci s klienty.....	str. 59
Tabulka č. 13 – Počty využívaných jazyků tlumočníky.....	str. 59
Tabulka č. 14 – Druhy činností, které respondenti s migranty vykonávají.....	str. 60

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Kompletní seznam poskytovaných služeb z registru sociálních služeb

Příloha č. 2 – Dotazník vlastního výzkumu

Příloha č. 3 – Přepisy polostrukturovaných rozhovorů

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AMIF - Azylový, migrační a integrační fond

ČR - České republika

ČSU – Český statistický úřad

EMN - European migration network

EU – Evropská Unie

IFSW – Mezinárodní federace sociálních pracovníků (angl.)

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MV – Ministerstvo vnitra

MZ – Ministerstvo zahraničí

NNO – Nestátní neziskové organizace

OSPOD – Orgán sociálně právní péče o dítě

OMJ – odlišný mateřský jazyk

OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům

ORP – Obec s rozšířenou působností

PK – Případová konference

pozn. - Poznámka

RK – Rodinná konference

RSS – Registrovaná sociální služba

SIP – Státní integrační program

SPOD - Sociálně-právní ochrana dětí

SŠ – Střední škola

SUZ – Správa uprchlických zařízení

tab. – Tabulka

VŠ – Vysoká škola

1. ÚVOD

„Registrované sociální služby jsou pro tuhle cílovou skupinu nedostačující, málo se o nich ví. V české společnosti se o potřebách cizinců moc nemluví. Služby se věnují jenom některým problémům a věkovým skupinám. Určitě si nemyslím, že jsou dostupné sociální služby pro všechny skupiny cizinců. Často se dělá jen to, o co si lidé řeknou, a pracovník s tím má z dřívější zkušenosti. Neznám organizaci, která by pracovala třeba s cizinci seniory nebo s cizinci s demencí.“ (R3, Žena, 31 let, sociální pracovníce)

Migranti jsou trvalou součástí české společnosti. Ve velice krátké době se ČR změnila ze země emigrační na imigrační a v současné době má nejvyšší podíl cizinců na obyvatelstvu mezi novými členskými zeměmi EU (Drbohlav a kol., 2010). Integrace cizinců je proto důležité téma, kterému je dlouhodobě věnována pozornost, jak na úrovni centrálních orgánů veřejné zprávy (KIC, 2016 a KIC, 2017), tak na úrovni obcí (Drbohlav 2005, Sýkora, Tmelová 2005, Kušniráková, Plačková, Tran Vu 2013).

Integrace je obousměrný proces, při kterém dochází k učení se jazykovému a kulturnímu fungování přistěhovalců ve společnosti a při kterém se majoritní společnost učí s nimi žít a přijímat jejich odlišnosti (Drbohlav a kol., 2010). Procesy integrace jsou proto logicky velice různorodé a zasahují celou řadu oblastí. V rámci veřejné politiky jsou podporovány specializované aktivity sociálních služeb, které se podpoře jednotlivých migrantů věnují. Integrace dětí migrantů probíhá ve školách (Čermák, Jánská 2011). V místech zvýšené koncentrace až segregace cizinců se integrace stává předmětem koordinovaných řešení, která zahrnují širší spektrum aktérů (Sýkora a kol. 2016). Důležitým aspektem integrace je míjení se a společné soužití v lokalitách, i když v nich nedochází k cíleným interakcím, tedy k tzv. *konvivialitě* (Sýkora a kol. 2016). Součástí integračních procesů jsou také aktivity uvnitř migrantských komunit, které mohou mít podobu etnických ekonomik (Čermáková 2008, Ignatyeva 2017).

Zatímco řada výše uvedených výzkumů se věnovala cílené analýze či kritice cílených aktivit státu a obcí vůči migrantům nebo se zaměřovala na vlastní činnosti migrantů a komunit v Česku, jenom okrajově se objevují zmínky nebo studie o tom, jaké kontakty či interakce

probíhají mezi majoritní společností a migranty. Pokud se takové studie objevují, tak se zaměřují na rozbor narativů nebo stížností majoritní společnosti na migranty (Sýkora a kol 2016), případně jsou velice selektivně naznačeny jednotlivé nástroje a aktivity, které v této oblasti probíhají (Kušniráková, Plačková, Tran Vu 2013). Spontánní a neregulovaná aktivita společnosti, do které se může zapojit každý obyvatel, je nejméně popsána.

Tato práce se zaměřuje právě na poznání aktivit, které někteří příslušníci majoritní společnosti provádějí s cílem pomoci integraci cizinců v Česku. Pro pochopení celkového kontextu se nejprve zaměřuje na analýzu státem podporovaných integračních aktivit a následně představuje sondu do spektra aktivit neregulovaných. Předkládaná diplomová práce se v tomto výzkumu inspirovuje přístupy vycházejícími z disciplín sociální práce, které se zaměřují na řešení potřeb člověka bez ohledu na jeho sociální, kulturní, náboženské či etnické charakteristiky a bez ohledu na jeho pobytový status.

Každý migrant má široké spektrum svých potřeb a problémů, u kterých potřebuje asistenci nebo podporu, aby mohl problém vyřešit v českém prostředí, které je mu neznámé nebo které zná omezeně. Může využívat aktivity, jejichž poskytování probíhá ve státem regulované, popsané, specifikované formě např. v odborném sociálním poradenství pro imigranty a azylanty může využívat své sociální sítě krajanů, může využívat podporu např. systému *dich vu* (Kušniráková, Plačková, Tran Vu 2013), anebo příslušníků majority, kteří pomáhají na dobrovolné bázi, nezávisle na své profesi nebo nad rámec svých povinností zaměstnanců, které dělají v oficiálním systému sociální péče.

Téma práce si autorka vybrala vzhledem ke své dlouholeté zkušenosti s poskytováním sociální práce migrantům, ať již v rámci registrovaných služeb či mimo ně. Hlavní motivací pro zkoumání je zájem o vhléd do prostředí poskytování neregistrovaných služeb¹ jednotlivci pracujícími s migranty. Vzhledem k obsáhlosti celého tématu se autorka zaměřila na poskytování těchto služeb v Česku v letech 2015 až 2017. Tato práce představuje existující registrované služby pro migranty v Česku a komparuje je s výstupy dotazníkového šetření mezi osobami poskytujícími služby neregistrované, ať paralelně s výkonem práce v registrovaných službách nebo mimo ně.

¹ **Registrované sociální služby** označuje aktivity prováděné podle zákona o sociálních službách, kde poskytovatele musí mít stanoveny cíle, standardy, musí splňovat kvalifikační požadavky, které tyto činnosti např. terénní programy poskytují. **Neregistrované sociální služby** je označení pro všechny další aktivity, které nejsou definovány v zákoně, ale svým obsahem naplňují cíle integrace cizinců (KIC 2016, 2017) nebo cíle sociální soudržnosti společnosti.

Zvolené téma sociální práce s migranty v sobě nese tradiční kontext zkoumání různých přístupů k jednotlivcům či skupinám s kulturními nebo náboženskými specifiky, zároveň podkřývá odlišnosti v práci s klientem mimo registrované služby, které jsou poskytovány jak zkušenými sociálními pracovníky, tak laiky, dobrovolníky a nadšenci. Diplomová práce si klade za cíl udělat sondu mezi jednotlivce, kteří tyto neregistrované aktivity popisují, a zjistit detaily z výkonu jejich práce.

Tato práce má ambice na základě předkládaných dat ukázat, jaká podpora je poskytována v rámci oficiálního systému integrace a jaký typ aktivit v tomto systému poskytován není a je vykříván občanskou společností (profesionály a nekvalifikovanými laiky).

Téma práce v sobě skrývá několik rovin, které se v praxi reálně prolínají. Jedná se o (i) možnosti a schopnosti vlastních sociálních pracovníků práci vykonávat, (ii) práva a reálné potřeby migrantů a (iii) nastavení legislativního rámce, který určuje podmínky pobytu a integrace migrantů v Česku a který nastavuje pravidla a možnosti financování služeb pro cizince (vykazatelnost a akceptovatelnost) ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky (dále jen MPSV) a Ministerstva vnitra České republiky (dále jen MV).

Rámcový přehled o problematice pojmosloví týkajícího se cizinců měla autorka při zadávání diplomové práce. Až při zpracovávání tématu prostřednictvím konzultací dospěla k názoru, že nejvhodnější bude používat pouze jeden univerzální termín „migrant“ pro všechny skupiny osob s migrantskou zkušeností, kteří se na území Česka pohybují.

Autorka toto rozhodnutí udělala i na základě rozhovorů s osobami, které poskytují sociální práci mimo registrované služby. Pro tyto pracovníky nehraje roli pobytový status klientů, který v prostředí registrovaných služeb určuje, zda osoba na konkrétní službu má nebo nemá nárok. Mnoho těchto pracovníků také velmi nerado používá slovo „cizinec“, vzhledem ke kořenu slova „cizí“, jelikož část jejich klientů žije na území Česka šest i více let a zapojují se aktivně do procesu integrace do české společnosti a místo, kde žijí, považují za svůj domov.

Hlavním cílem předkládané práce je

- 1) Popsat realitu práce sociálních pracovníků mimo registrované služby a zmapovat geografickou a jazykovou dostupnost těchto služeb skrze analýzu:

- a. současného systémového rámce registrovaných sociálních služeb pro migranty a jeho vlivu na formování profese sociálního pracovníka,
 - b. prostorové působnosti a jazykové vybavenosti pracovníků,
 - c. vlivu migračních politik na škálu poskytovaných služeb.
- 2) Definovat příležitosti a rizika realizace sociální práce mimo registrovanou sociální službu na základě rozhovorů s respondenty.

Práce se nezaměřuje na vlastní systém hodnocení a ověřování kvality poskytovaných sociálních služeb veřejnou správou, představuje interní procesy, geografickou dostupnost a poptávku sociální práce směřující k rozvoji jejich kvality a reakce na potřeby migrantů bez ohledu na rámec registrované sociální služby.

Práce se také nevěnuje sociální službě jako institutu prevence před sociálně prostorovou stratifikací společnosti (vznik ghett, rezidenčně segregovaných oblastí atd.). Pracuje pouze s daty, která sdělili sami sociální pracovníci. Téma preventivního charakteru přítomnosti sociálních pracovníků ve vyloučených lokalitách či lokalitách tímto vyloučením ohrožených je spíše téma pro návazný výzkum či samotnou diplomovou práci.

Na základě cílů práce si autorka položila tři výzkumné otázky:

- V jakých konkrétních městech / krajích jsou poskytovány sociální služby pro migranty?
- Jak jsou poskytovány sociální služby pro migranty v ČR?
- Jaké služby jsou poskytovány mimo rámec registrované sociální služby?

2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Práce se konceptuálně opírá o dvě dimenze vztahu migrantů² k české společnosti a jejího vztahu k nim. V první řadě jde o vlastní pojetí majoritní společnosti o pozici migrantů v Česku, tedy zjednodušeně o představu toho, jak má vypadat adaptace migrantů resp. adaptovaný migrant. Samotný pojem *migrant* pro účely této práce zahrnuje následující kategorie osob:

- cizinec ze třetí země s platným povolením k pobytu v ČR,
- cizinec ze třetí země bez platného povolení k pobytu v ČR,
- občan EU a rodinní příslušníci občana EU,
- cizinec pobývajícím v rámci krátkodobého schengenského pobytu (bez i s vízovou povinností)³,
- žadatel o mezinárodní ochranu / azyl,
- osoba s udělenou mezinárodní ochranou (azylant / osoba s doplňkovou ochranou),
- občan ČR s odlišným mateřským jazykem.

V rámci této badatelské práce používám termín *migrant* extenzivně pro všechny osoby s migrační zkušeností a s odlišným mateřským jazykem, zejména s ohledem na optiku sociálního pracovníka, který vidí členy rodiny jako vzájemnými vztahy provázaný celek a nikoli kategoriemi právního řádu oddělené jedince.

V druhé řadě se jedná o jejich postavení v rámci systému registrovaných sociálních služeb a vůbec o možnosti využití těchto služeb imigranty a azylanty⁴, tedy neobčany ČR. Za tímto účelem je rovina (pojetí) adaptace migrantů v Česku sledovaná optikou modelu akulturačních strategií Johna W. Berryho (1997, 2006) a rovina postavení migrantů v systému

² Český právní řád s pojmem *migrant* nepracuje, definuje dva základní pojmy a to je *cizinec* a *azylant*. **Cizinec** v úzkém slova smyslu je definován v §1(2) zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů (dále jen "cizinecký zákon") jako fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie. **Azylant** v úzkém slova smyslu je definován v §2 (2) zákona č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o azylu") jako cizinec, kterému byl podle tohoto zákona udělen azyl, a to po dobu platnosti rozhodnutí o azylu. **Osoba s udělenou mezinárodní ochranou** získává právní postavení azylanta a po dobu trvání azylu zároveň trvalý pobyt na území České republiky, má obdobná práva a povinnosti jako občané ČR s několika výjimkami, souvisejícími zejména s právem volebním, zastáváním některých veřejných funkcí či možností sloužit v ozbrojených složkách a Armádě ČR.

³ Nejčastěji se jedná o osoby, kterým bylo uděleno turistické vízum, které opravňuje osobu pobývat maximálně 90 dní v Česku.

⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí ve svých dokumentech pro okruh osob, kterým jsou určeny sociální služby, užívá místo termínu *cizinec* pojem **imigrant a azylant**.

sociálních služeb skrze legislativní úpravu sociální práce v Česku zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., zákonem o pobytu cizinců č. 326 /1999 Sb. a zákonem o azylu č. 325/1999 Sb.

Berryho model a tyto tři zásadní právní normy jsou voleny s předpokladem, že současné směřování sociálních a integrační politik České republiky má za cíl vytvořit ve všech jejích regionech podmínky pro dosažitelnost integračních služeb pro většinu cizinců, kteří pobývají na našem území s oprávněním (zjednodušeně „regulérně“). Zároveň Berryho přístup umožňuje vidět proces integrace optikou jednotlivce (Berry 1997, 2006) a jeho prožívání a chování, ale zároveň i možnostmi legislativních norem - běžnou praxí sociálních služeb, jejichž rámec a rozsah nemá migrant možnost výrazným způsobem ovlivnit. I přes náročnost procesu integrace do české společnosti, zejména z důvodu neznalosti jazyka pro některé skupiny migrantů (např. Vietnamce, Číňany, Syřany, Íránce), si práce klade za cíl zmapováním problematických oblastí přispět k hlubšímu porozumění jejich situace v české společnosti. A podpořit tyto osoby s migrační zkušeností na cestě naplnění sociálně participačního potenciálu v naší občanské společnosti v budoucnosti. Tento integrativní přístup představuje dispozici vstupovat do širších sociálních vazeb a uplatňovat se v nich a zároveň respektovat nároky vyplývající z fungování sociálních útvarů (systémů), které tyto vazby zprostředkují (Potůček 1999). Uchopení sociálně participačního potenciálu se může migrant naučit při každém kontaktu s osobou z majoritní společnosti, která nebude dělat věci za něj, ale srozumitelně ho provede krok za krokem při překonávání problému, což je zároveň jeden z hlavních principů sociální práce.

2.1. Model akulturačních strategií – J. W. Berry

Ukotvení pro zkoumání v této práci je provázání života migranta na území Česka s koncepty dotýkajícími se migrace, resp. adaptace. Nejlépe tento proces reflektuje koncept akulturačních strategií definovaný J. W. Berryem (1997, 2006), zejména s ohledem ke skutečnosti, že popisuje vzdálenost či přiblížení člověka k nové kultuře a zároveň ke/od své kultury. Popisuje varianty integrace, asimilace, separace či marginalizace. Podle Berryho (2006) proces akulturace⁵ postupuje v závislosti na přiblížení se kulturnímu životu nové

⁵ Berry se v práci opírá o pojetí akulturace podle *Sociálně-vědecké evropské výzkumné rady (ERC) z roku 1954. Akulturace je „...kulturní změna, která je iniciována spojením dvou či více autonomních kulturních systémů. Akulturační změna může být následkem přímé kulturní transmise; může pramenit z jiných než kulturních příčin jako ekologických či demografických změn vyvolaných střetávající kulturou; může být zpožděna díky*

společnosti a na současném uchování své původní kulturní identity. Tento proces ovlivňují faktory psychologické i kulturní. Každý člověk nebo i skupina postupně procházejí procesem akulturace. Je obvyklé, že dochází k uplatnění různých strategií, z nichž některé celému procesu předcházející, jiné se vyskytují v jeho průběhu.

Strategie akulturace se skládá ze dvou komponentů. Jedná se o postoje a způsob chování, které činí člověk v každodenním kontaktu. Málokdy se jedná o jednoznačný vztah mezi tím, o co se člověk snaží svými postoji, a mezi tím, jak je schopen jednat. Vztahu mezi postoji a chováním se věnuje sociální psychologie a vysvětluje souvztažnost mezi těmito dvěma jevy jako výsledek společenských restrikcí ve vztahu k lidskému chování. Výsledky pozorování přináší významnou pozitivní korelaci mezi akulturačními postoji a způsoby či projevy chování jedince (Berry, 2006).

Vývoj vnímání Berryho přístupu ke strategiím akulturace lze pozorovat prostřednictvím porovnání pojmosloví z roku 1997, viz tabulka č. 1, a znázornění z roku 2002, viz obrázek č. 1. Je patrné, že od původního poměrování vzdálenosti či přiblížení identity člověka ke kultuře nové či rodné, se terminologicky přesunuje do oblasti orientace na vztahy s jinými skupinami a zachování kulturního dědictví a etnické identity. Soudobé teoreticko-empirické přístupy chápou akulturaci především jako dynamický proces probíhající v čase, což znamená, že se nejedná o nevratný proces. Na základě postojů jedince v obou dimenzích a jejich protnutím dostáváme čtyři strategie interkulturních vztahů.

Tabulka č. 1 - Dvoudimenzionální model akulturace

		Stupeň identifikace s rodnou kulturou	
		Vysoký	Nízký
Stupeň identifikace s novou kulturou	Vysoký	INTEGRACE	ASIMILACE
	Nízký	SEPARACE	MARGINALIZACE

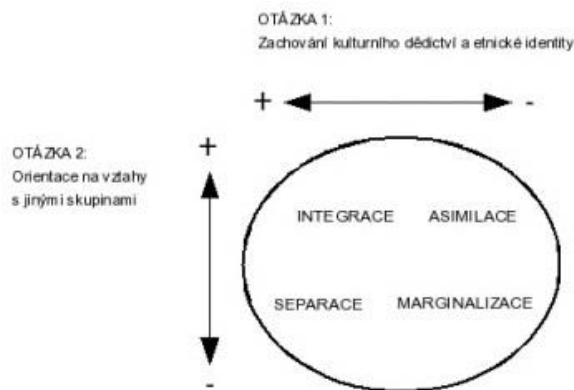
(Zdroj: Převzato z Berry 1997)

Individuální svobodná volba minoritních skupin pro míru angažovanosti ve vztazích s jinými skupinami byla původní předpoklad. Berry (2006) nicméně upozorňuje i na význam

pozvolnému vnitřnímu přizpůsobování se akceptací nových rysů či vzorců; nebo může být reaktivní adaptací na tradiční způsob života ...“ (Social Science Research Council, 1954, s. 974; cit. Berry, 1980, s. 9-10).

postoje k akulturačním strategiím ze strany dominantní společnosti, jež prosazuje konkrétní typy vztahů anebo může omezovat výběr strategií etnických skupin a jedinců. Určitá rozporuplnost v těchto postojích na obou stranách pak může být jedním z mnoha zdrojů obtíží pro adaptující se jedince.

Obrázek č. 1 - Berryho model akulturačních strategií

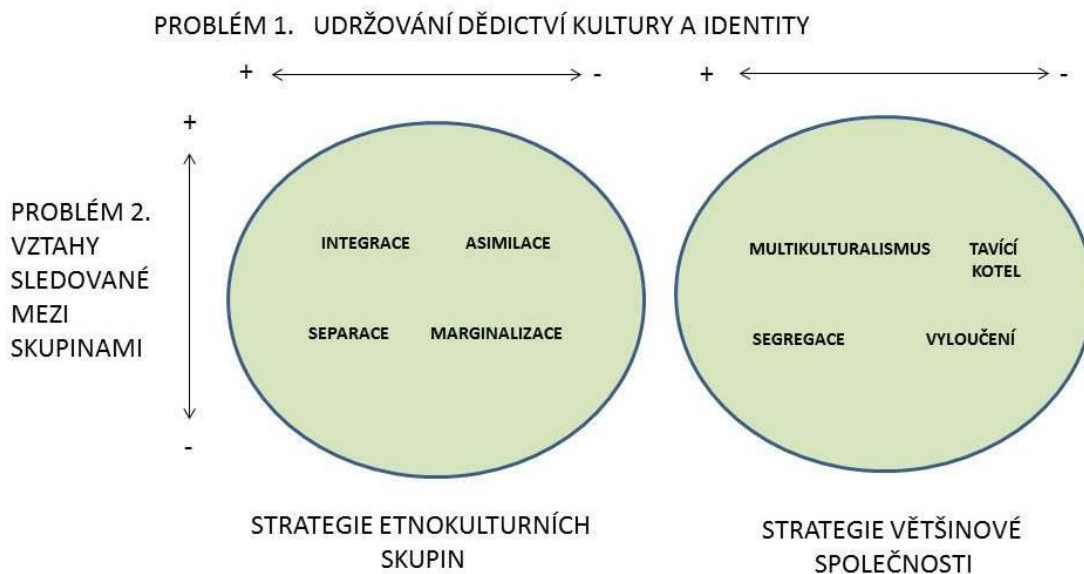


(Zdroj: převzato z Berry, 2002, s. 35)

Podle Berryho (2006) je pro úspěšné uplatňování strategie integrace nezbytný vzájemný kompromis mezi dominantní společností a minoritními skupinami, který představuje přijetí práva pro všechny etnické či kulturní skupiny na život ve stejné společnosti. Pro menšinové skupiny vyžaduje tato strategie osvojení si základních hodnot majoritní společnosti. Ta zároveň musí být připravena přizpůsobit svou institucionální síť (vzdělávací, zdravotnickou a pracovní) tak, aby lépe vyhovovala potřebám všech skupin žijících v pluralitní společnosti.

Akulturační strategie jsou hodnoceny jako krátkodobý výsledek procesu akulturace. Jako nejvýhodnější je hodnocena strategie *integrace*. Ta se vyznačuje pozitivními preferencemi na obou dimenzích. Souběžné preferenční postoje byly rozlišeny i na úrovni hostitelské společnosti, tj. tavicí kotel, segregace, vyloučení a nakonec multikulturalismus jako vyjádření integračního postoje (viz obrázek č. 2). Ty mají vliv na volbu akulturačních strategií u jedince.

Obrázek č. 2 - Diverzita integračních strategií imigračních komunit a majoritní společnosti



Zdroj: Převzato z Berry, 2001

Proces akulturace můžeme pozorovat nejen na akulturačních strategiích jednotlivců a hostitelské společnosti, ale můžeme předpokládat, že to, co si pod adaptací příchodících představuje majorita, a to, jak tomu přizpůsobuje pravidla, se fakticky odráží v jejich reálné adaptaci s novou hostitelskou společností.

Uplatňování strategie integrace většího počtu jednotlivců a rodin je dle Berryho (2006) postupné směřování k pluralitní společnosti. Integrace je varianta přibližování se kulturám, které se setkávají v sousedském soužití, bez ohledu na to, kdo přišel dříve. Fungování pluralitní společnosti je jen dostatečnou dávkou porozumění, přijetí jinakého a kladení otázek při problémech i v situacích, kterým nerozumíme. Znamená to také často místo jasné odpovědi a okamžitého řešení hledání společného konsensu při vyjasňování, co je pro koho přijatelné a co již není. Děláním kompromisů neznamená jen přizpůsobení minoritní skupiny majoritě, ale také vytváření bezpečného prostoru pro všechny, opakování informací a zjišťování jejich aktuálnosti.

2.2. Sociální politika České republiky

Otázkami, jak zajistit dlouhodobé fungování společnosti na svém území se zabývá většina států. Česko si od počátku své existence udržuje historicky předaný model rozdělení péče o obyvatele z hlediska zdravotního (medicínského), vzdělávacího (školského) a v neposlední řadě sociálního, kam patří vše ostatní. Zejména zdravotní a sociální péče slouží jako podpora pro osoby, u kterých dochází ke změně, zpravidla ke zhoršení jejich stavu. V případě sociálně nepříznivé situace nebo dokonce sociálního vyloučení se může jednatlivec nebo rodina obrátit na odborníky, které zaměstnává buď přímo stát, nebo také organizace, které stát spolufinancuje. Tito profesionálové zajišťují sociální péči v Česku pro všechny osoby, které se zdržují na našem území. Zjišťování potřebnosti sociálních služeb probíhá zejména na místní úrovni obce nebo ORP v rámci tzv. procesu plánování komunitních služeb, které se snaží identifikovat spektrum potřebných služeb a jejich kapacity. Financování sociálních služeb zajišťují kraje v rámci tzv. krajských sítí sociálních služeb. Rozvojem jednotlivých sítí a zároveň koordinací a plánováním dostupnosti jednotlivých služeb na celém našem území se zabývá Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) ve strategickém dokumentu Národní strategie rozvoje sociálních služeb, v současnosti je tento dokument vytvořený na období 2016 - 2025⁶.

MPSV jako tvůrce sociální politiky, která je jedním z hlavních pilířů fungování státu, má za cíl soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo udržení a fungování svého nebo jiného (státního, obecního) sociálního systému. Toto úsilí je – soustavné a cílené (Tomeš, 2011). V návaznosti na fungování sociálního systému je nutná podpora osob sociálně vyloučených nebo tímto vyloučením ohrožených prostřednictvím sociální práce, která pomáhá jejich (znovu) začlenění do společnosti, aby sami sebe dokázali vnímat jako součást této společnosti. K poskytování sociální práce jsou pověřeny obce s rozšířenou působností a sociální služby, které prostřednictvím svých zaměstnanců reagují na aktuální situaci a potřeby klienta a na základě zájmu o poskytování sociální služby a následné uzavření *smlouvy o poskytování sociální služby*, včetně jejich povinných příloh, s ním pracují. Klíčovými nástroji sociální politiky České republiky jsou ***zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.***, a tzv. ***Standardy kvality sociálních služeb*** (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb), které primárně upravují zřizování a provozování sociálních služeb, a také kvalifikaci a kompetence sociálních pracovníků.

⁶ Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/29623>

Sociální politikou MPSV stále zpřesňuje koordinaci činnosti sociálních pracovníků nejen prostřednictvím zákonů a definovaných standardů, ale také konkrétními metodickými pokyny, sdílením příkladů dobré praxe, ať na konferencích, workshopech, či prostřednictvím odborných pracovníků na krajské a obecní úrovni. Ti se věnují řízení a kontrole služeb při osobních návštěvách v zařízeních, a to i prostřednictvím rozhovorů s klienty.

2.2.1. Sociální práce

Vzhledem k různorodým výkladům a přístupům k tomuto termínu se obsah této diplomové práce vztahuje k mezinárodní/globální definici sociální práce, která je uznávaná mezinárodní federací sociálních pracovníků. Ve svém nejobecnějším výkladu **sociální práce podporuje změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení, osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Klíčové jsou pro ni principy lidských práv a princip společenské spravedlnosti** ⁷.

Sociální práce je pojem ambivalentní. Zahrnuje jak označení druhu činnosti, tak profesního oboru s určitou teorií a metodologií. Může být paralelou k zdravotní práci nebo ekonomické práci (Kodymová, Šámalová 2012, s. 29). Jistou formu sociální práce vykonávají úřednice Úřadu práce, které zpracovávají žádosti o sociální podporu, klienti se k nim dostávají s pořadovým číslem a během 20 minut musí být jejich případ vyřízen. Dalším místem výkonu sociální práce jsou městské úřady (včetně v tzv. ORP), prostřednictvím sociálních nebo terénních pracovníků sociálního odboru. Jejich kompetence jsou jasně vymezeny agendou SPOD⁸. A dále jsou to velká zařízení sociálních služeb, ať pobytová či ambulantní, která často nabízejí spektrum různých služeb, nebo jednotliví poskytovatelé, kteří poskytují jen jednu službu v malé kanceláři. Důležitou součástí systému jsou terénní služby, které často žádnou kancelář nemají, vyjíždějí za klienty na zavolání a domluvu do jejich přirozeného prostředí.

Tam, kde si sociální politika prostřednictvím sociální práce vytvoří dobré předpoklady svojí orientací na jednotlivce a jeho specifika s ohledem na kulturně podmíněné rozdíly, nemusí řešit problémy minority tváří v tvář kulturním vzorcům většinové společnosti.

⁷ *Global definition of Social Work. International Federation of Social Workers (IFSW)*
<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

⁸ *SPOD = Sociálně právní ochrana dětí, obsahuje činnosti směřující k ochraně práv dětí na jejich příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dětí, včetně ochrany jejich majetku, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.*

Prostřednictvím **sociální péče** usiluje stát o udržení potenciálu zdraví a sociální participace, obsahem a náplní sociální péče je jak neformální péče v rodině, tak i péče zprostředkovaná sociálními službami (Potůček 1999, s 30-32).

2.2.2. Sociální pracovník a jeho vzdělání

Sociální pracovník je v našich podmínkách téměř vždy závislý buď na státu, nebo na nestátním právním subjektu, který jeho činnost financuje (Matoušek 2013a). Tato závislost je navíc jasně definována systémovým rámcem zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a politikou státních orgánů s národní, regionální či místní působností, které mohou různorodě přistupovat k potřebám klientů. Jedná se tedy o systémy, které jsou často v nadřazené pozici vůči sociálním pracovníkům i klientům. Na základě přístupu těchto systémů může pracovník v sociální službě buď naplňování potřeb klienta podporovat, reagovat na ně, nebo tuto podporu odmítnout poskytnout. **Z tohoto pohledu jsou sociální služba a její rozsah definovány shora. Tato práce se snaží zjistit, do jaké míry tento princip „shora-dolů“ reflektuje potřeby samotných migrantů.**

Jak poznamenává Matoušek (2010), vzhledem k normám, které přežívají z časů socialismu, jež některé sociální doktríny potlačoval a některé problémy nechtěl vůbec znát, musejí sociální pracovníci fungovat ve spolupráci s institucemi, které stále vytvářejí ústavní nebo velké, soukromí nerespektující služby. Tato zařízení mají často vysoké počty zaměstnanců, kteří nastoupili do zařízení po škole, ještě v době socialismu a díky absenci celoživotního vzdělávání i přes jasné Standardy sociálních služeb a platné zákony, pokračují ve výkonu své práce tak, jak byli zvyklí. Touto optikou systém **potřebu klienta nevnímá jako oprávněnou, a proto na ni nereaguje**, nebo **potřebu klienta vnímá jako oprávněnou, ale reaguje na ni způsobem pro klienta nepříznivým** (Matoušek 2013a). Podle Berryho (2006) v případě, že v institucích dochází k neúctě ke klientům, necitlivosti k jejich individuálním potřebám a zároveň není přítomen nikdo, kdo by mohl veřejně jejich zájem hájit, může docházet nejen k traumatu klienta, ale v případě klientů migrantů, potencionálních žadatelů o azyl, i o nezájem o socializaci⁹.

Formování, směřování a postavení oboru sociální práce je úzce propojeno se vzdělávání sociálních pracovníků. Jak uvádí Navrátilová (in Matoušek 2013b), během

⁹ *Socializace je proces, který není nikdy zcela ukončen. Jedná se o proces, ve kterém se jedinec začleňuje do sociální skupiny, přičemž si osvojuje hodnoty skupiny, normy ve skupině panující, učí se sociálními rolím spojeným s určitými pozicemi a dalším dovednostem a schopnostem.*

socialistické éry došlo k výraznému pokřivení vědomí o sociální práci, jež došlo k degradaci na úroveň vyplácení a administraci sociálních dávek. Ke ztrátě identity došlo také díky přerušení odborného vzdělávání profesionálů v této oblasti. Až v roce 1993 vznikla profesní organizace, která začala prosazovat *Minimální standard vzdělávání v sociální práci*. Ten školám umožnil koncipovat vlastní vzdělávací programy.

Obsahem profese je komplexní sociální diagnostika potřeb člověka či skupiny lidí se stejným problémem v nouzi zdravotní, ekonomické a sociální. Při identifikaci potřeb, které člověk nebo skupina neumí zvládnout vlastními silami, poskytují sociální pracovníci poradenství, podporu a pomoc, která je nejučinnější a pomáhá řešit potřebu (Kodymová, Šámalová 2012, s. 29). Jak efektivně potřeby člověka identifikovat, navozovat důvěru ve vztahu **sociální pracovník – klient** a zároveň udržovat hranice své pracovní role, je otázkou, kterou si klade každý absolvent studia. Hierarchie práce a spolupráce sociálních pracovníků ve službách je často ovlivněna velikostí pracovního týmu a zkušeností i kompetencí jednotlivců.

Sociální pracovníky můžeme rozdělit do čtyř skupin (i) sociální asistenti tzv. *pracovníci v sociálních službách*, těm stačí středoškolské vzdělání, (ii) sociální pracovníci, kteří potřebují vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, (iii) specializovaní sociální pracovníci s úplným vysokoškolským vzděláním a (iv) vědečtí pracovníci v oblasti sociální práce (Matoušek 2007). Ti se kromě získaných praktických a teoretických znalostí musí řídit etickým kodexem, který vyplývá z uznávaného kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW)¹⁰.

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 18/2004 Sb. o uznávání odborné kvalifikace¹¹). Z čehož je patrné, že z okruhu osob způsobilých pro práci sociálního pracovníka jsou vyloučeni migranti, kteří nevystudovali daný obor v ČR nebo v EU.

¹⁰ Stručné shrnutí dostupné z: <http://ifsw.org/>

¹¹ Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z18_2004o

2.2.3. Registrované sociální služby

Sociální služba je činnost nebo soubor činností, které mají zajistit lidem v nepříznivé sociální situaci podporu a pomoc, a to zejména v oblasti sociálního začlenění, a působit preventivně proti sociálnímu vyloučení.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Dále zákon definuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.

Určuje, že sociální služby se poskytují jako **služby pobytové, ambulantní** nebo **terénní**. Zároveň definuje dvacet druhů zařízení sociálních služeb a to: a) centra denních služeb, b) denní stacionáře, c) týdenní stacionáře, d) domovy pro osoby se zdravotním postižením, e) domovy pro seniory, f) domovy se zvláštním režimem, g) chráněné bydlení, h) azylové domy, i) domy na půl cesty, j) zařízení pro krizovou pomoc, k) nízkoprahová denní centra, l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, m) noclehárny, n) terapeutické komunity, o) sociální poradny, p) sociálně terapeutické dílny, q) centra sociálně rehabilitačních služeb, r) pracoviště rané péče, s) intervenční centra, t) zařízení následné péče.

Zákon v § 110 definuje způsobilost a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka pro výkon sociální práce takto „způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost“, odbornosti věnuje nejvíce pozornosti s ohledem na náročné činnosti, ale postupem času (pravděpodobně z důvodu nedostatku sociálních pracovníků) dochází k rozšiřování oborů odborné způsobilosti. V roce 2017 se jednalo o vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Dále postačuje vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo

speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. A pro osoby, které ani jeden z výše uvedených studijních programů podle zvláštního předpisu nevystudovaly, umožňuje předkládat jiné vysokoškolské vzdělání, doložit praxi na pozici sociálního pracovníka a absolvovat akreditovaný vzdělávací kurz.

Čerpat sociální služby mají nárok všechny osoby na území Česka, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci, osoby sociálně vyloučené, osoby se zdravotním postižením a to tělesným, mentálním, duševním, smyslovým nebo kombinovaným, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

Podle § 4 zákona 108/2006 Sb. může sociální služby využívat jakýkoli cizinec, kterému bylo vydáno povolení k trvalému pobytu, a také jeho rodinný příslušník s povolením k dlouhodobému pobytu. Dále je může využívat cizinec s přiznaným právním postavením dlouhodobě pobývajících rezidenta v EU na území jiného členského státu. Další oprávněnou osobou je rodinný příslušník občana ČR s povolením k přechodnému pobytu. Dále také cizinec, kterému bylo vydáno povolení k dlouhodobému pobytu na území Česka za účelem vědeckého výzkumu či za účelem výkonu zaměstnání vyžadujícího vysokou kvalifikaci. V neposlední řadě také osoba, které byla udělena mezinárodní ochrana formou azylu či doplňkové ochrany či cizinec bez trvalého pobytu na území Česka, kterému tento nárok zaručuje mezinárodní smlouva, která je součástí právního řádu ČR. Je zřejmé, že se jedná o okruh osob, u nichž byl definován zájem ohledně podpory začleňování ze strany státu¹².

Naopak do sféry poskytování sociálních služeb nepatří cizinci bez oprávnění k pobytu. Na práci s nimi tedy nejsou uvolňovány finance z rozpočtů Azylového, migračního a integračního fondu,¹³ dále jen AMIF, státního rozpočtu či místních samospráv – viz pravidla Koncepce integrace cizinců KIC (viz kapitola 2.3.2).

2.2.4. Metody a způsoby sociální práce

Při výkonu sociální práce lze rozdělit základní způsoby práce na individuální a skupinovou. Během *individuální činnosti* je přítomný klient a sociální pracovník, případně tlumočnický či interkulturní pracovník, který usnadňuje komunikaci mezi nimi a předchází tak možným nepochopením z důvodu jazykové bariéry nebo kulturních specifíků (Dohnalová,

¹² Podpora sítě služeb pro rodiny s dítětem z tzv. třetích zemí dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/23602/Podpora_site_sluzeb_pro_rodiny_s_ditetem_z_tzv._tretich_zemi.pdf

¹³ Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/fondy-eu-v-oblasti-vnitrnich-veci-obecne-informace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

2015). Obsahem setkání je podpora při naplňování osobních potřeb klienta, hájení jeho zájmů a práv, poradenství nebo socioterapeutické aktivity. **Sociální práce se skupinou** je založena na zkušenostech s vývojem vztahů ve skupině orientovaných na cílovou činnost (např. předběžný společenský zájem, formování, dělba moci a kontrola, vznik přátelství a úzkých vazeb, atd.). Zásadním faktorem je sociální chování ve skupině, kdy pracovník zná alespoň základní typy, jako je vůdcovství, dělba funkcí a pravomocí, povaha cílů a jejich dosahování, zvládání stresu a konfliktů. Druhým faktorem je skupinová dynamika, která se liší zejména z hlediska velikosti skupiny její trvalosti a v neposlední řadě je faktorem ovlivňujícím fungování způsob přiřazování nových jedinců do skupiny na My / Oni (Mašát, 2012). Všechny tyto typy chování může zažít pracovník i při individuální práci, ale má v tu chvíli více prostoru k dialogu a intervenování s jednotlivcem, v případě skupiny musí volit obecněji vhodný nástroj řešení, protože jsou ostatní členové skupiny přítomni.

Metody sociální práce definuje srozumitelně Matoušek (2013b, str. 107) jako „specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.“ Jak je patrné, jedná se o spektrum různorodých aktivit a činností, na kterých se pracovník s klientem nebo skupinou dohodne a na základě schopností a možností klienta volí nejvhodnější postup k naplňování konkrétního cíle.

Kromě individuální a skupinové práce je v posledních letech v Česku uváděna do praxe i práce v lokalitách tzv. **Komunitní práce**. Vzhledem k různorodosti pojetí komunity a k širokému spektru činností, které mohou aktivity pracovníka s komunitou zahrnovat, není snadné tuto metodu práce obecně definovat. Brager a Specht, které cituje Navrátil (2000), ji označují jako metodu, ve které jsou jednotlivci, skupiny a organizace zapojeni do plánované činnosti s cílem ovlivnit společné problémy. Obsahuje dva procesy (i) plánování, kde dochází k vymezení problémových oblastí, diagnostikování problémových případů a zformulování možného řešení a (ii) organizování, kde se stanovují nezbytné strategie na ovlivnění jednotlivých činností, které vedou k vyřešení problému.

Mnoho metod práce přejímaných ze zahraničních zkušeností plynule přechází do Česka a je adaptováno na naše podmínky a postupně etablováno do výkonu činnosti sociálních pracovníků. Organizace i jednotlivci, kteří tyto metody uvádějí do praxe, se stále potýkají s problematikou realizace spolupráce se sociálními odbory, ale také financování, těchto služeb mimo registrované služby. Velkou ztrátou v Česku je také implementování a pilotování zahraničních metod práce v sociálních službách, často i za podpory MPSV, které

ale nejsou systematicky zapracovávány do legislativy či regionálních / krajských metodik, což způsobuje, že tyto činnosti nejsou považovány za vykazatelný úkon sociálního pracovníka v RSS. Zároveň, i když implementační nebo pilotní projekty jsou zdařilé, pokračují v nich pouze jednotlivé organizace na základě svého zájmu a úspěšnosti v podání žádosti a financování těchto služeb z jiných zdrojů, než jsou určeny na provoz RSS.

Jednou z metod, která je formou *case study* představena v kapitole č. 6 této práce, je **Rodinná konference** (dále jen RK). Autorka práce se v roce 2015 zapojila do klíčové aktivity Rodinné konference¹⁴ projektu Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny realizovaného MPSV, kde byla proškolená v používání nástroje RK pro práci s rodinami, a následně začala tuto metodu uplatňovat v praxi. Zahraniční zkušenosti prokazovaly, že se jedná o nejvhodnější způsob práce s rodinami s odlišným mateřským jazykem nebo odlišnou kulturou s plným respektem k jejich zvyklostem a hierarchii vztahů, jelikož hlavní myšlenkou je zapojit co nejširší rodinu do procesu podpory změny či zlepšení sociálně nepříznivé situace (zejména dítěte) a společně s odborníky tuto situaci překonat, zmírnit a v ideálním případě úplně odvrátit.

Jak popisuje na svých webových stránkách organizace Amalthea: „ ... **je to inovativní model sociální práce s ohroženou rodinou, jehož cílem je aktivizovat přirozenou podpůrnou síť okolo dítěte. Rodiče, prarodiče, ostatní příbuzní a přátelé, všichni, kteří jsou propojeni se životem dítěte, vytvářejí plán řešení složité situace ohroženého dítěte. Průvodcem celého procesu je nezávislý koordinátor, který není nijak zainteresován na výsledku řešení a nemá žádný vliv na obsah plánu.**“¹⁵ Klíčové jsou v procesu plánování zájmy rodiny, která si sama plánuje a koordinuje rozdělení rolí a odpovědnost. Odborníci jsou přizváni jako experti, kteří nabídnou rozsah svých služeb, ale nejsou to oni, kdo s rodinou nebo pro rodinu plán vytváří, jak je tomu u jiných metod (např. v případových konferencích).¹⁶

¹⁴ Popis klíčové aktivity RK projektu MPSV dostupný z: <http://www.pravonadetstvi.cz/ukoncene-projekty/systemova-podpora-procesu-transformace-systemu-pece-o-ohrozene-deti/aktivity-projektu/rodinne-konference/>

¹⁵ Dostupné z: <http://www.amalthea.cz/rodinne-konference/>

¹⁶ Případová konference (dále jen PK) je odborná diskuze zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo rodiny, kdy tým odborníků za přítomnosti rodiče (někdy i dítěte) shromáždí všechny poznatky o dítěti a jeho rodině, sestavuje Individuální plán péče o rodinu, který po ukončení PK sleduje případový manažer (nejčastěji sociální pracovník OSPOD). Účastníky PK mohou být všichni, kdo ze zákona mají právo nebo povinnost zajišťovat zájmy dítěte, tedy vždy OSPOD, rodiče nebo jiné osoby zodpovědné za výchovu, nestátní neziskové organizace, škola a školské zařízení, lékař či zdravotní zařízení, soudce, policie, státní zastupitelství, pracovník Probační a mediační služby, další odborníci, právní zástupce aj. Využitím této metody je popsáno v Metodickém doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup OSPOD při případové konferenci (popis

V rámci projektu MPSV byly RK pilotně aplikovány v českém prostředí, a to konkrétně model nizozemské centrály Eigen Kracht, doslova „**Vlastní silou**,“ která metodu využívá od roku 2001. Tento model pro řešení problémů v rodině, dotýkajících se dětí, vznikl na konci 80. let 20. století na Novém Zélandě a rychle se začal uplatňovat také v Evropě, postupně se rozšířil i pro řešení dalších rodinných situací – v restorativní justici¹⁷ s mladistvými, v práci s nemocí v rodině apod.

Detailní rozbor RK je uvedený v kapitole č. 6, stručně lze o metodě RK říci, že (i) jde o rozhodovací model (cílem je najít řešení pro dítě v nějak pro něj nevhodné situaci), (ii) začíná otevřenou, jasně zformulovanou otázkou, která nenaznačuje řešení, (iii) vlastníkem konference je rodina a její síť (rodina má své členy, zvyky, kulturu, místo, čas, prostor a plán), (iv) konferenci pomáhá domlouvat, připravovat a organizovat nezávislý a nezaujatý koordinátor, (v) rodina má právo na informace, soukromý čas a bezpodmínečné přijetí svého plánu (pokud je pro dítě bezpečný a právně v pořádku).

Tabulka č. 2 – Seznam organizací, které pracují s rodinami formou rodinných konferencí

Seznam organizací, které pracují s rodinami formou rodinných konferencí
Centrum pro rodinu a sociální péči Hodonín, z. s.
Dobrá rodina o.p.s.
IQ Roma servis, z. s.
Jihočeská rozvojová o.p.s.
Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú.
LECCOS, z. s.
Náruč dětem, z .s.
Radka, z. s.
RK centrum
Rodina u nás, z. s.
Rodinná poradna – Centrum sociálních služeb Ostrava o.p.s.
Sedmikráska Žatec, z. s.
TREMEDIAS
Trialog, z. s.

Zdroj: Metodické setkání¹⁸, 2017

případových konferencí Města Most, cit 20. 11. 2017, dostupné z: <http://www.mesto-most.cz/vismo/dokumenty/pripadove-konference>

¹⁷ Restorativní justice je koncept trestního soudnictví, který se zaměřuje spíše na obnovení poměrů než na represii.

¹⁸ Seznam vytvořený účastníky 2. metodického setkání k RK ze dne 21. 9. 2017 v Pardubicích.

V současnosti metodu více či méně úspěšně nabízí a uskutečňuje 14 organizací (tab. č. 2). Je možné, že s postupným uváděním RK do praxe v různých ORP a krajích se spektrum zástupců rozšíří. Model RK znamená v mnohém posun ve způsobu myšlení a uvažování o klientech, jde o jednu z možných metod sociální práce, která klade důraz na individuální přístup k rodinám a může vhodně doplňovat a rozvíjet stávající systém péče v nejlepším zájmu dětí, či jiných ohrožených členů.

2.3. Integrace cizinců

Jak uvádí MPSV na svých webových stránkách „*Integrace cizinců je proces umožňující cizincům postupně se začlenit do české společnosti. Cílem integrace je oboustranně přínosné nekonfliktní soužití cizinců a majoritní společnosti.*“¹⁹ Tímto procesem socializace do majoritní společnosti procházejí všichni migranti. V pojetí české legislativy se proces integrace sleduje a podporuje pro dvě hlavní skupiny a to (i) cizince z třetích zemí s platným povolením k pobytu v ČR a pro (ii) osoby s udělenou mezinárodní ochranou.

2.3.1. Integrace cizinců dle zákona o pobytu cizinců (cizinecký zákon)

Cizinecký zákon definuje základní rámec práv a povinností cizinců na území České republiky a výkon státní správy v této oblasti Policií ČR, Ministerstvem vnitra a Ministerstvem zahraničních věcí. Nevztahuje se však mj. na problematiku azylu a osob pobývajících na našem území v souvislosti s ní. Občané EU a států Dohody o EHS mají oproti ostatním cizincům práva a povinnosti specifikované i jinými předpisy (zejména právem EU) a v samostatné Hlavě IV a První části cizineckého zákona. Cizinecký zákon se dělí na šest částí, přičemž nejrozsáhlejší a zásadní je část první (ostatní jsou důsledkem častých novel zákona). Zde jsou definovány základní pojmy cizineckého práva, působnost zákona, odstupňování práv a povinností dle délky pobytu na území (přechodný, dlouhodobý, trvalý), náležitosti souvisejících dokladů, přestupky cizinců a zásady správního řízení s účastí cizinců včetně možnosti soudního přezkumu. Cizinecký zákon je blíže specifikován nařízením vlády (např. v oblasti vízové politiky či náročnosti jazykových zkoušek pro udělení příslušného povolení k pobytu) a vyhláškami příslušných ministerstev.

Významným dokumentem pro cizinecké právo je také Koncepce integrace cizinců, schvalována a aktualizována usnesením vlády. Ačkoli má pouze deklaratorní význam

¹⁹ Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/1278>

a nemůže přímo zavazovat dotčené subjekty, popisuje státní politiku integrace cizinců v dané době a určuje její směr do budoucna. Poslední aktualizovaná Koncepce integrace cizinců byla schválena usnesením vlády ČR ze dne 18. ledna 2016 č. 26 (dále „Koncepce“ nebo „KIC“)²⁰. Na financování integrace cizinců se spolupodílí Evropská unie prostřednictvím Azylového, migračního a integračního fondu, rozpočtovaného pro období od 1. ledna 2014 až 31. prosince 2020 Nařízením EU č. 516/2014²¹.

Cílem integrační politiky v návaznosti na migraci je podpořit začlenění cizinců do společnosti, docílit klidné soužití s cizinci, zamezit vzniku negativních sociálních jevů a zajistit ochranu práv a bezpečnost všech obyvatel Česka.

Koncepce integrace cizinců (KIC)

Integrační politika definovaná KIC směřuje k podpoře soběstačnosti cizinců²² tak, aby byli schopni plnohodnotně se zapojit do života společnosti, řešit svou individuální životní situaci samostatně, bez závislosti na jiných subjektech. Je žádoucí, aby cizinci byli schopni důstojného života v České republice a sami sebe dokázali vnímat jako součást této společnosti. V tomto ohledu je tedy cílem integrační politiky umožnit cizincům, aby „(i) znali svá práva a byli schopni dostát svým povinnostem, (ii) orientovali se v novém prostředí, poznali zvyklosti a způsob života v přijímající zemi, kterou si zvolili za svůj nový ať už dočasný či trvalý domov, (iii) rozuměli a byli schopni komunikovat v češtině, (iv) byli samostatnými a soběstačnými po stránce sociální i ekonomické, (v) měli dostatek informací o tom, kde v případě potřeby naleznou pomoc a podporu“²³.

Strategie migrační politiky ČR formulovaná v usnesení vlády č. 621/2015²⁴ formuluje priority České republiky v oblasti migrace a mezinárodní ochrany. Koncepce integrace

²⁰ Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/25571/Priloha_c_2_Aktualizovana_Koncepce_integrace_cizincu__ve_vzajemnem_respektu_a_Postup_pri_realizaci_aktualizovane_Koncepce_integrace_cizincu_v_roce_2016.pdf

²¹ Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0516&from=CS>

²² Pojmem „cizinec“ KIC primárně označuje legálně pobývajících občany třetích zemí (tj. mimo země EU), kteří nejsou žadateli o mezinárodní ochranu, s dlouhodobým a trvalým pobytem na území ČR. Nově jsou dodatkovou cílovou skupinou osoby s udělenou mezinárodní ochranou, a to v návaznosti na Státní integrační program; ve výjimečných krizových případech jsou cílovou skupinou také občané EU. V rámci předkládaného materiálu se pod pojmem občané EU rozumí občané členských zemí EU, EHP a Švýcarska.

²³ s. 24 dostupná z: http://cizinci.cz/repository/2154/file/Aktualizovana%20KIC%20a%20Postup_2016.pdf

²⁴ Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>

cizinců (dále „Koncepce“ nebo „KIC“) ze dne 18. ledna 2016 č. 26²⁵ navrhuje alokované finanční prostředky pro integraci cizinců a vyzývá zástupce institucí, obcí i krajů a představitele nestátních neziskových organizací včetně účelových zařízení církví ke spolupráci při realizaci postupů a úkolů uvedených ve své koncepci. *„Mezi cizinci z třetích zemí jednoznačně dominují osoby v produktivním věku 15 - 64 let (83%). Nezanedbatelná je však i skupina nezletilých, zejména dětí povinných školní docházkou (21 tisíc) a dětí v předškolním věku (15 tisíc)“* (KIC 2016, str. 6). Koncepce dává na vědomí, že s ohledem na změnu integračních potřeb cizinců a priorit integrační politiky se zvýšil důraz na zkvalitnění obsahu a distribuce integračních opatření, spolupráci s regionální a lokální veřejnou správou a na rozšíření spektra subjektů podporujících integraci. Byly identifikovány oblasti se sníženou orientací cizinců, mezi něž patří nárok na sociální dávky, školství, nárok na podporu v nezaměstnanosti a další vzdělávání dospělých. Občanská společnost sehrává důležitou roli v procesu integrace cizinců. **Velký potenciál v realizaci integrace cizinců mají nestátní neziskové organizace** (dále NNO), které se zabývají problematikou cizinců ze třetích zemí, některé z nich již řadu let. Jejich role v integraci je důležitá jak na národní, tak zejména na regionální a lokální úrovni. Nadále je nezbytné klást důraz na vzdělávání asistentů i tlumočnicků a efektivitu a kvalitu asistenčních služeb. KIC dále deklaruje, že *„úkolem integrační politiky je vytvářet cizincům podmínky pro jejich začlenění do společnosti, vyvolávat a podporovat jejich aktivní participaci, garantovat dodržování jejich práv, ochranu před diskriminací, vytvářet podmínky pro nekonfliktní soužití ve společnosti. Prioritami realizace Koncepce integrace cizinců budou i nadále opatření zaměřená do čtyř klíčových oblastí integrace cizinců, jimiž jsou znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost, sociokulturní orientace ve společnosti a vztahy mezi komunitami“* (KIC, 2016, str. 15). Za pátou klíčovou oblast integrace cizinců je třeba považovat princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné nabývání vyšších pobytových statusů na území Česka.

Při podrobnějším studiu KIC 2016 nalezneme dvě opatření (č. 19 a 25), která úzce souvisí s tématem poskytování sociálních služeb. V opatření č. 19 se dočteme o nutnosti **zajišťovat poskytování aktuálních, cizincům srozumitelných a snadno dostupných informací** z oblasti zaměstnanosti, nezaměstnanosti, sociálního zabezpečení, sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení a problematiky nezletilých bez doprovodu prostřednictvím nejrůznějších informačních kanálů a v co nejširším spektru jazykových verzí,

²⁵ *Koncept integrace cizinců na rok 2016 (KIC) dostupná z:*
http://cizinci.cz/repository/2154/file/Aktualizovana%20KIC%20a%20Postup_2016.pdf

za což nese odpovědnost MPSV. V dalším opatření (č. 25) se dočteme, že cílem má být **z dotací ze státního rozpočtu na sociální služby podporovat sociální služby, jejichž cílovou skupinou jsou také cizinci**, zaměřené na odborné sociální a terénní poradenství, sociální rehabilitaci, terénní sociální práci (streetwork), vzdělávání sociálních pracovníků a dalších subjektů, aktivizační služby a azylové domy. I za naplňování tohoto opatření má odpovědnost MPSV.

2.3.2. Integrace držitelů mezinárodní ochrany dle zákona o azylu (azylový zákon)

Zákon o azylu upravuje především práva a povinnosti osob, pobývajících na území ČR v souvislosti s azylem (žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, azylantů a osob požívajících doplňkové ochrany na území - dále též „azylanti“) a působnost státní správy. Zároveň upřesňuje závazky ČR z mezinárodních smluv o azylu. Svým rozsahem je podstatně stručnější než cizinecký zákon a týká se zároveň výrazně užšího počtu osob. Jeho hlavní pasáž je věnována řízení o udělení azylu od zahajující žádosti po možnost jeho přezkumu.

Státní integrační program (SIP)

Pro účely této práce je velmi zásadní (poměrně stručně ve třech paragrafech formulovaná) Hlava IX azylového zákona týkající se státního integračního programu (dále též „SIP“²⁶). V §§ 68 – 70 zákon o azylu zmocňuje zákon k jeho formulaci vládu. Jeho základní prvky – bydlení a vzdělávání - pak příslušným ministerstvům. V rámci svého zmocnění je vláda doplnila o oblast zaměstnání, zdravotní a sociální. Prostřednictvím SIP jsou popsány dvě fáze integračního procesu azylantů (i) pobyt v integračních azylových střediscích Ministerstva vnitra a následně (ii) usídlení v obcích v Česku.

Pro sociální oblast jsou předpokládány *„asistence zejména (i) při podání žádosti o sociální dávky v rámci zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, podpora při dalších návštěvách institucí a (ii) při podání žádosti o sociální dávky v rámci zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, a podpora při dalších návštěvách institucí (SIP, 2017)*. Do integračního procesu kromě dotčených resortů jsou zapojeny další právní subjekty spolupracující při realizaci SIP, což jsou přímo obce a NNO, které své služby poskytují primárně migrantům.

²⁶ Podrobné informace o obsahu a možnostech využití SIP jsou dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

3. DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO MIGRANTY V ČESKU

Všechny registrované sociální služby (dále jen RSS) poskytované na území Česka jsou veřejně dohledatelné v Registru sociálních služeb²⁷ na webovém portálu MPSV. Každý návštěvník tohoto registru si může vyhledat sociální služby ve svém okolí.

Tabulka č. 3 - Druhy nabízených / poskytovaných registrovaných sociálních služeb dle portálu MPSV v listopadu 2017

Registrované sociální služby	
Typ registrované služby	počet v ČR
pečovatelská služba	722
odborné sociální poradenství	533
domovy pro seniory	529
domovy se zvláštním režimem	327
odlehčovací služby	302
sociální rehabilitace	281
denní stacionáře	275
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	258
nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	256
osobní asistence	228
terénní programy	220
chráněné bydlení	209
domovy pro osoby se zdravotním postižením	205
sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	155
sociálně terapeutické dílny	155
noclehárny	76
nízkoprahová denní centra	62
kontaktní centra	60
podpora samostatného bydlení	60
týdenní stacionáře	57
raná péče	49
služby následné péče	44
krizová pomoc	42
domy na půl cesty	38
telefonická krizová pomoc	36
tlumočnické služby	28
intervenční centra	18
průvodcovské a předčitatelské služby	16
tísňová péče	16
terapeutické komunity	14
CELKEM	5271

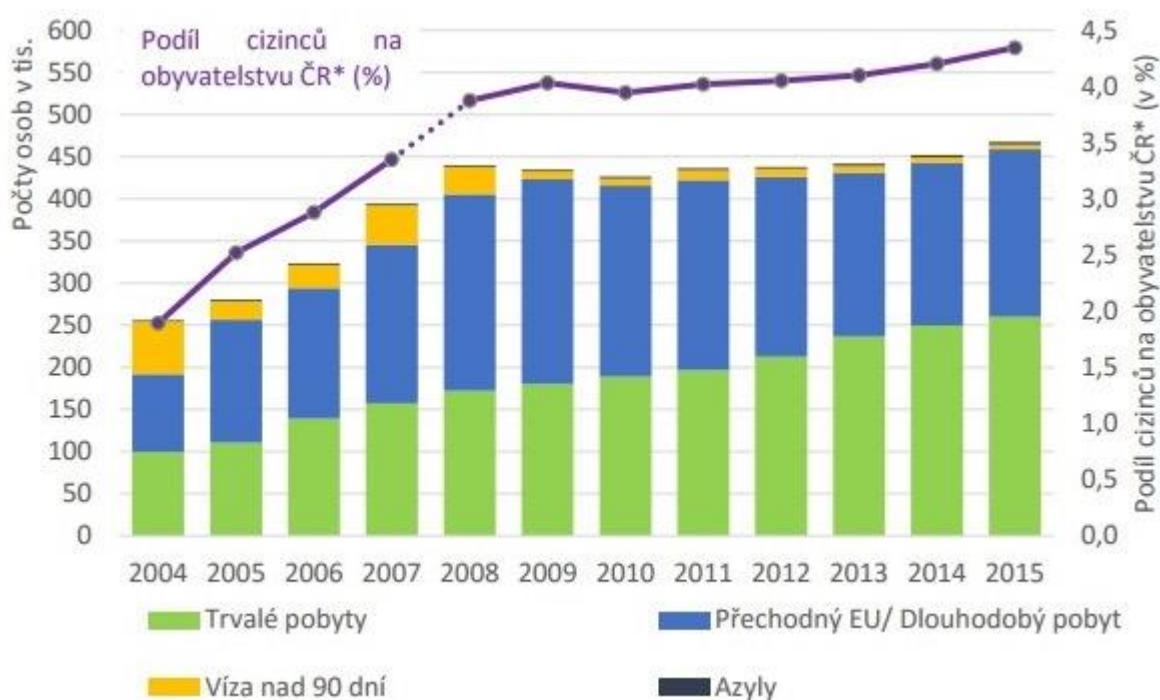
Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017

²⁷ Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

Vyhledávání v registru je možné na základě kraje nebo okresu. Podle formy poskytování, což je ambulantní, pobytová nebo terénní forma. Podle cílové skupiny klientů služby, což v případě migrantů je skupina označená jako *imigranti a azylanti*. Dalším kritériem pro vyhledání služby je věková kategorie klientů. Při pohledu na celorepublikovou nabídku pro všechny cílové skupiny a všechny věkové kategorie (tabulka č. 3) je na výběr ze široké škály všech třiceti druhů poskytovaných služeb.

Vzhledem k postupně vzrůstajícím počtům migrantů na našem území (viz graf č. 1), se prokazuje prospěšnost těchto služeb. Zejména vzhledem k přibývajícimu počtu osob s trvalým pobytem, které pokud přicházejí v mladší dospělosti, zakládají v Česku rodiny, případně sem později přivádějí své osamělé staré rodiče, o které se v zemi původu nemá kdo starat.

Graf č. 1 – Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu v období 2004–2015



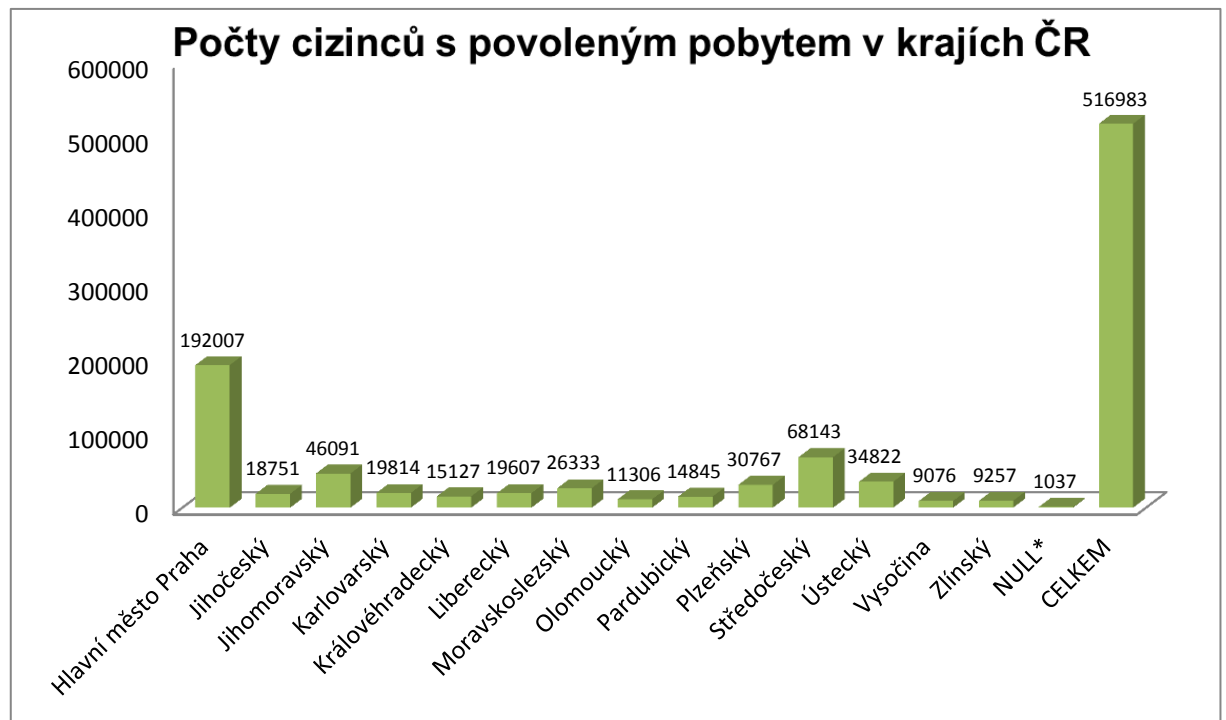
Zdroj: Převezato z Vrabcová, 2016 dle dat ČSÚ

Z aktuálních dat, která MV zveřejnilo na svých webových stránkách, vyplývá, že k 30. 9. 2017²⁸ je v Česku **516 983 osob**, které zde pobývají na základě platného povolení k pobytu. Jedná se o **292 150 mužů a 224 833 žen**. Z celkového počtu obyvatel Česka,

²⁸ Dostupné z <http://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx>

který byl hlášen na našem území k 1. 1. 2017²⁹ v počtu 10 578 820 osob, se jedná o necelých 5% obyvatel. Největší počet a zároveň podíl migrantů na celkové populaci žije v Praze (192 007 osob) a ve Středočeském kraji (68 143 osob), jedná se více jak 50% migrantů žijících na našem území (graf č. 2).

Graf č. 2 - Počet cizinců s povoleným pobytem v krajích ČR



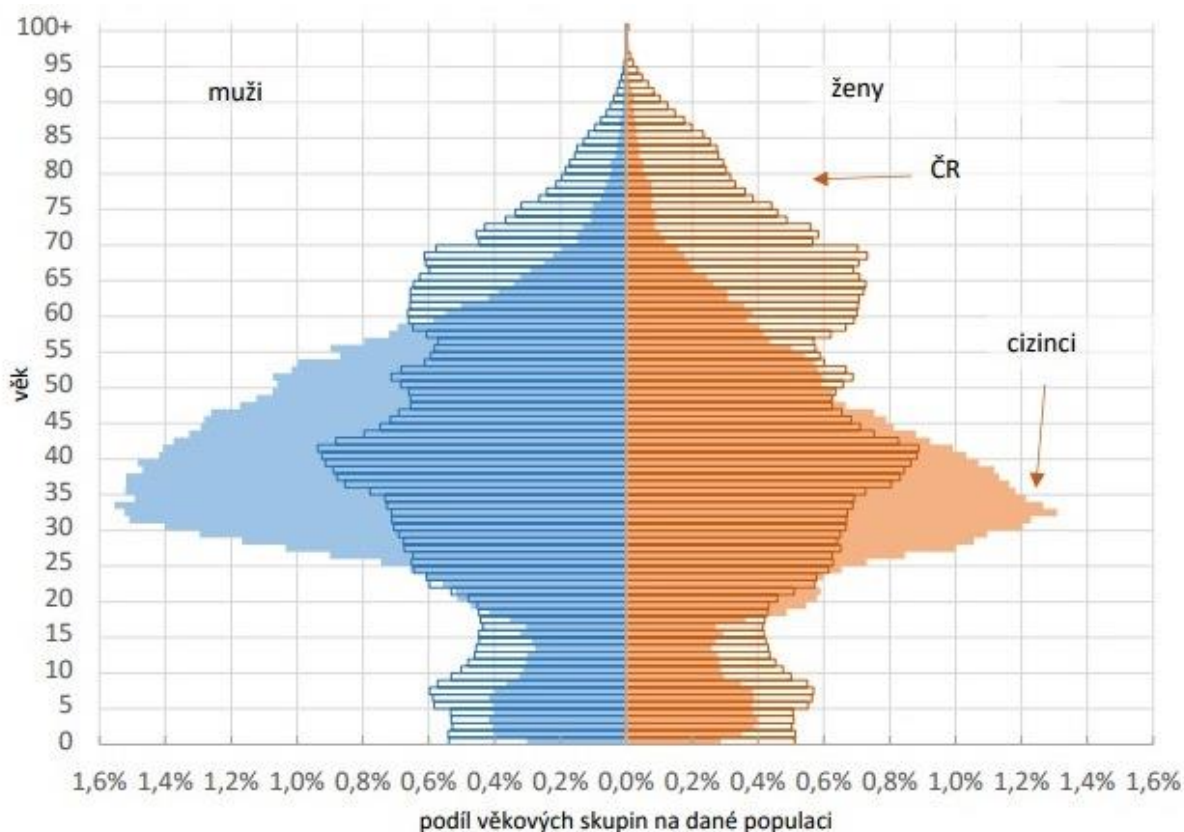
Zdroj: MV, data k 30.9.2017

Pozn. * - okres NULL znamená, že u osoby k okamžiku extrakci dat nebylo možné jednoznačně přiřadit adresní bod.

Věková struktura migrantů, kteří žijí v Česku, pokrývá všechny věkové skupiny. Nejvíce zastoupení jsou osoby ve věku 30 až 40 let, ale ani skupina dětí ve věku 0 až 10 let, nebo počty starších osoby ve věku 55 až 65 let nejsou zanedbatelné (obrázek č. 3). Vzhledem k usazování migrantů v Česku (získávání trvalého pobytu), lze logicky předpokládat stárnutí populace. Bez ohledu na věk či konkrétní formu pobytového statusu, ať již rodiny s dětmi, rodiče samoživitelé nebo senioři se mohou dostávat do sociálně nepříznivé situace, a je tedy nutné předpokládat, že budou vyhledávat pomoc českých institucí i RSS.

²⁹ Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112017>

Obrázek č. 3 - Věková struktura cizinců a obyvatel ČR (stav k 31. 12. 2015)



Zdroj: Převzato z Vrabcová, 2016 dle dat ČSÚ

Ve všech krajích je k dispozici celkem 92 registrovaných služeb³⁰, které poskytují své služby migrantům. Avšak skutečný počet, kde jsou služby pro migranty dostupné, činí 180 míst (tab. č. 4). Přílohou č. 1 této práce je kompletní seznam poskytovaných služeb z registru sociálních služeb, který obsahuje informace o kraji, městě poskytování, cílové skupině a organizaci, která službu provozuje. Vzhledem k tomu, že některé služby odborného sociálního poradenství či terénní programy nemají sídlo v kraji, kde služby poskytují, ale deklarují svou působnost v celém kraji, byla zaznamenána faktická místa poskytování na základě výčtu lokalit na základě ostatních poskytovatelů v jednotlivých krajích.

³⁰ Pro srovnání vývoje dostupnosti služeb lze nastudovat dokument např. *Regionální rozložení služeb zaměřených pro migranty, který čerpá data z registru v roce 2015 a komparuje je ještě s počty migrantů v jednotlivých okresech* (Topinka, Šotola, Janků, Linhartová, Čermáková 2015, s 34) bohužel legendy k mapám při skenování jsou nečitelné, z tohoto důvodu nebyly uvedeny v této práci.

Tabulka č. 4 - Počty poskytovaných služeb v krajích dle druhu registrace k listopadu 2017

Druh sociální služby									
Kraj	azylové domy	domy na půl cesty	krizová pomoc	odborné sociální poradenství	soc. aktiv. služba pro rodiny s dětmi	sociální rehabilitace	telefonická krizová pomoc	terénní programy	CELKEM
JČK	0	0	0	13	0	0	1	1	15
JMK	3	0	1	6	0	1	1	0	12
KHK	0	0	0	5	0	0	0	0	5
KVK	0	0	0	1	0	0	0	2	3
LBK	0	0	0	8	0	0	0	1	9
MSK	0	0	0	4	0	0	1	1	6
OLK	0	0	0	6	0	0	0	1	7
PAK	0	0	0	5	0	0	0	1	6
PHA	0	4	0	13	2	3	3	1	26
PLK	1	0	0	19	1	0	0	11	32
STK	2	0	0	31	2	0	1	1	37
ÚLK	0	0	0	12	1	0	0	1	14
VYK	0	0	0	1	0	2	0	1	4
ZLK	0	0	0	3	0	0	0	1	4
Celkem	6	4	1	127	6	6	7	23	180

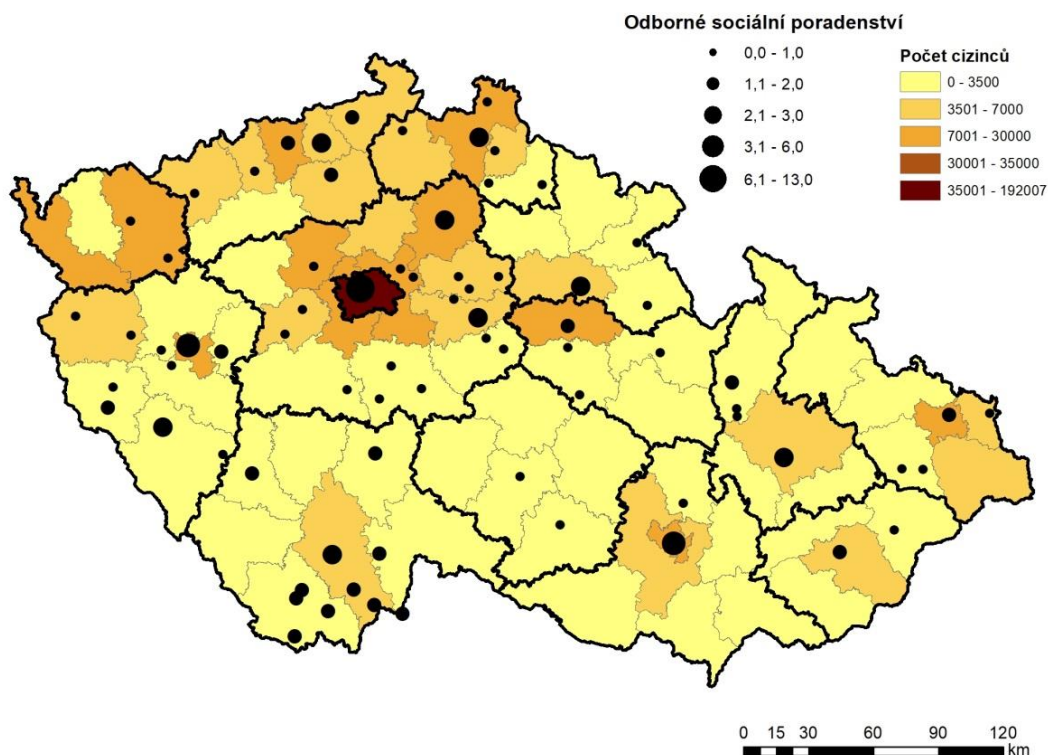
Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Vysvětlivky tabulky č. 4: JČK – Jihočeský kraj, JMK – Jihomoravský kraj, KHK – Královehradecký kraj, KVK – Karlovarský kraj, LBK – Liberecký kraj, MSK – Moravskoslezský kraj, OLK – Olomoucký kraj, PAK – Pardubický kraj, PHA – Hlavní město Praha, PLK – Plzeňský kraj, STK – Středočeský kraj, ULK – Ústecký kraj, VYK – kraj Vysočina, ZLK – Zlínský kraj

Podle dat uvedených tabulce č. 4, je nejčastěji zastoupenou službou pro migranty v Česku **odborné sociální poradenství**, které je jako jediné poskytováno ve všech krajích. Dostupnost konkrétních měst v regionech je znázorněna na obrázku č. 4. Nejnižší zastoupení služeb odborného sociálního poradenství je v Karlovarském kraji a na Vysočině, kde ho nabízí pouze jedna služba, zaregistrovaná Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR (dále jen SUZ). Nejvíce služeb sociálního poradenství jsou poskytovány ve Středočeském kraji (31x), kde je zajišťuje celkem 9 poskytovatelů. Zajímavostí jsou počty míst nabízeného poradenství v Plzeňském a Jihočeském kraji, kde jejich počet je srovnatelný s nabídkou v Praze, v Plzeňském kraji dokonce vyšší.

V obrázku č. 4 jsou znázorněny kartogramem³¹ počty cizinců z grafu č. 2 (vyjma okresu NULL, kdy u 1037 osob, které mají platné povolení k pobytu na území Česka nebylo možné jednoznačně přiřadit adresní bod) a kartodiagramem³² města, v nichž je poskytováno odborné sociální poradenství.

Obrázek č. 4 – Místní dostupnost Odborného sociálního poradenství pro migranty



3

Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

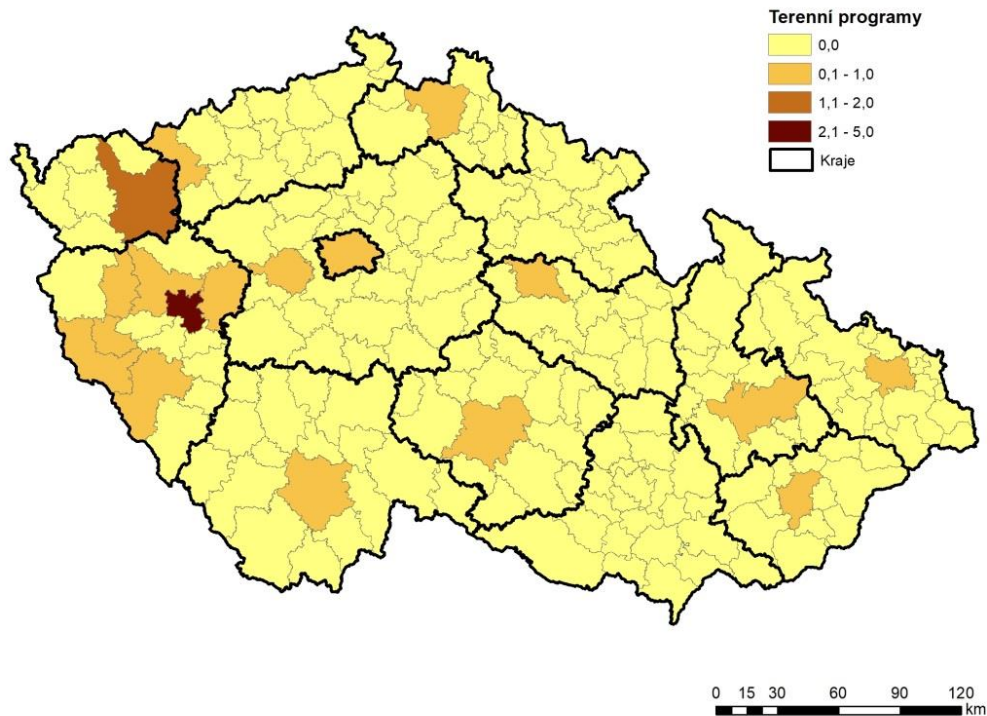
Dále na obrázku č. 4 vidíme, že Praha s nejvyšším počtem migrantů má nejvíce míst, kde je odborné sociální poradenství poskytováno. Ve Středočeském kraji však jsou zastoupené okresy, které mají počty migrantů vyšší, ale žádné služby poradenství v nich nejsou nabízeny, jedná se o okresy Praha – východ, Praha-západ a Mělník. Můžeme sledovat vůči počtům žijících migrantů absenci služeb i v jiných okresech a to v Chebu, v Karlovarském kraji a v Karviné i Frýdku- Místku v Moravskoslezském kraji. Naopak

³¹ Kartogram je jednoduchá mapa, v níž je graficky vyjádřena intenzita jevu ve sledovaném území. Kartogram vyjadřuje relativní hodnoty (na rozdíl od kartodiagramu).

³² Kartodiagram neboli diagramová mapa (Proportional Symbol Maps, Diagrammkarten) je nejčastěji používána pro prezentaci statistických údajů – řadí se do skupiny tzv. statistických map

můžeme také pozorovat vyšší počty nabízených služeb v Plzeňském i Jihočeském kraji, kde se jedná o okresy, které nejsou tak výrazně zastoupeny počty migrantů.

Obrázek č. 5 – Místní dostupnost terénních programů pro migranty

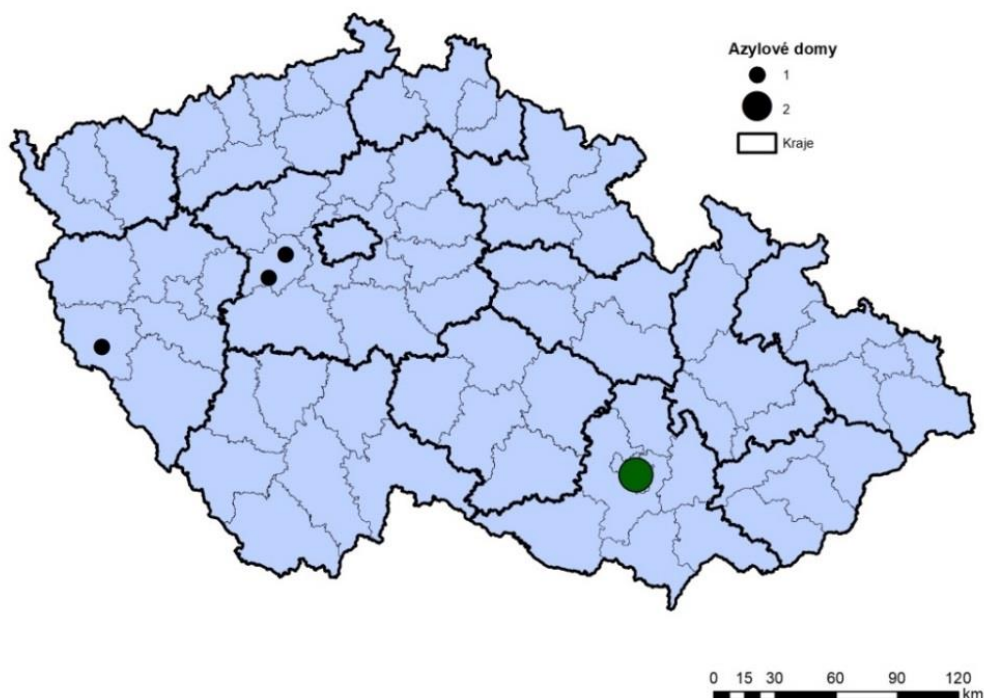


Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Další poměrně rozšířenou službou pro migranty jsou **terénní programy**, které jsou poskytovány ve 12 krajích. Ty nejsou dostupné v Jihomoravském a Královéhradeckém kraji. Na obrázku č. 4 jsou znázorněny v kartogramu, jelikož jsou obvykle poskytovány v terénu nebo po telefonické domluvě na předem domluvené adrese (např. v domácnosti klienta, v zaměstnání nebo na úřadě) a lze předpokládat, že sociální pracovníci se pohybují v lokalitě ORP, okresu nebo celého kraje. Nejširší nabídka těchto služeb je v plzeňském kraji, kde je pěti poskytovateli zajištěna přímo v Plzni a jednou organizací v dalších šesti ORP. V Karlovarském kraji jsou zajištěny dvě služby (odborné sociální poradenství a terénní programy). V ostatních místech jsou služby dostupné jen v ORP krajských měst.

Tímto se skoro vyčerpala možnost srovnávat služby napříč kraji, ať se jedná o *azylové domy* (obrázek č. 6), *krizovou pomoc* (obrázek č.10), *sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi* (obrázek č. 7), *sociální rehabilitaci* (obrázek č. 9), nebo *telefonickou krizovou pomoc* (obrázek č. 8). Tyto služby nejsou až na výjimky pro migranty dostupné a jsou poskytovány disperzně v různých krajích, takže o jejich provázanosti a následné péči o klienty nemůžeme na území Česka hovořit.

Obrázek č. 6 – Místní dostupnost Azylových domů pro migranty



Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Zároveň je pro migranty důležité, že služby jsou poskytovány v jim srozumitelném jazyce. Mnoho migrantů žijících na území Česka se postupně zdokonaluje v běžné denní komunikaci v češtině, pokud se však dostanou do sociálně nepříznivé situace, musí při komunikaci s pracovníky, jak používat, tak porozumět termínům, které pravděpodobně dříve vůbec neslyšeli a neznají (např. i z důvodu odlišné legislativy a spektra služeb v zemi původu), nebo se jedná o termíny, které v jejich mateřském jazyce ani nemají žádný ekvivalent. I v případě využití doprovodu rodinného příslušníka, který češtinu lépe ovládá a který do příslušného cizího jazyka informace přeloží, ovládá tento "překladatel" pouze tzv. hovorovou řeč, ale nikoliv už technické termíny. Jak je patrné z předcházejících kapitol

i oblast poskytování RSS pro migranty obsahuje poměrně dost legislativních norem a při jejich nesprávném překladu pak může dojít i k úplně opačnému pochopení sdělovaných informací.

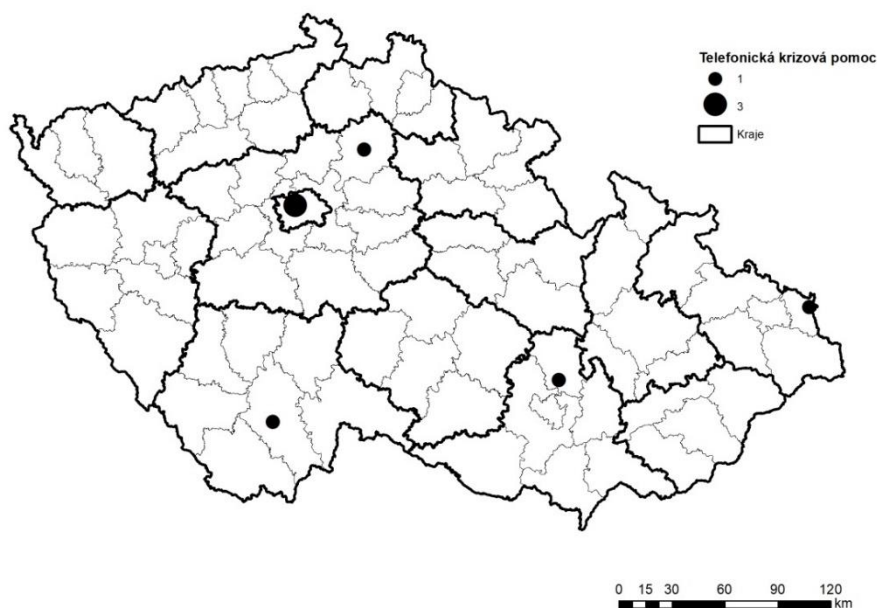
Obrázek č. 7 – Místní dostupnost Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pro migranty



Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

V součtu dalších RSS poskytovaných migrantům, vyjma odborného sociálního poradenství a terénních programů, se jedná o třicet míst s výkonem sociální služby, které zajišťuje 22 organizací, z nichž jen sedm (Centrum pro integraci cizinců, DOM - Dům otevřených možností o.p.s., InBáze z.s., La Strada Česká republika o.p.s., Organizace pro pomoc uprchlíkům z.s., Poradna pro integraci z. ú., SOZE) na svých webových stránkách má nabídku služeb i v cizích jazycích. Což samo o sobě umožňuje migrantům vyhledat informace o své situaci a dostupných službách i v jiném než českém jazyce. U ostatních poskytovatelů lze předpokládat, že se jedná o služby, které nejsou primárně zacílené na migranty, ale z důvodu možnosti poskytovat sociální službu jen zájemcům z řad cílové skupiny, která je uvedena v registru, nechtějí migranty předem vyloučit a jejich případy projednávají individuálně.

Obrázek č. 8 Místní dostupnost Telefonické krizové pomoci pro migranty



Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Ukazuje se tak, že pokud nemá migrant dobrou znalost českého jazyka nebo nepřijde do služby již s vlastním tlumočnickem či interkulturním pracovníkem, pravděpodobně budou upřednostněni jiní zájemci o službu. A to zejména kvůli obtížnosti jazykové bariéry a absence následných služeb pro cílovou skupinu migrantů, není velký předpoklad, že budou přijati do běžné služby (která se primárně nevěnuje migrantům) jestliže služba vyhodnocuje předpoklad úspěšné socializace a udržení stavu jednotlivce či rodiny po ukončení spolupráce (jak je tomu například u azylových domů).³³

Na příkladu služby Telefonické krizové pomoci (obrázek č. 8), která sice není poskytována ve všech krajích, ale telefonní dostupnost je fakticky v celém Česku, můžeme sledovat, že všechny služby poskytují pomoc primárně v českém jazyce. Pouze jeden poskytovatel (La Strada Česká republika o.p.s.) nabízí pomoc vždy v českém a anglickém jazyce a ve vybrané dny i v rumunštině a ruštině, na webových stránkách ostatních poskytovatelů žádné informace o poskytovaných jazycích nejsou, je logické se domnívat, že ani služby v jiných jazycích nezajišťují.

³³ Azylové domy podobně jako jiné pobytové služby mají často vyšší zájem ze strany potenciálních klientů než jsou jejich kapacity. Proto tato zařízení

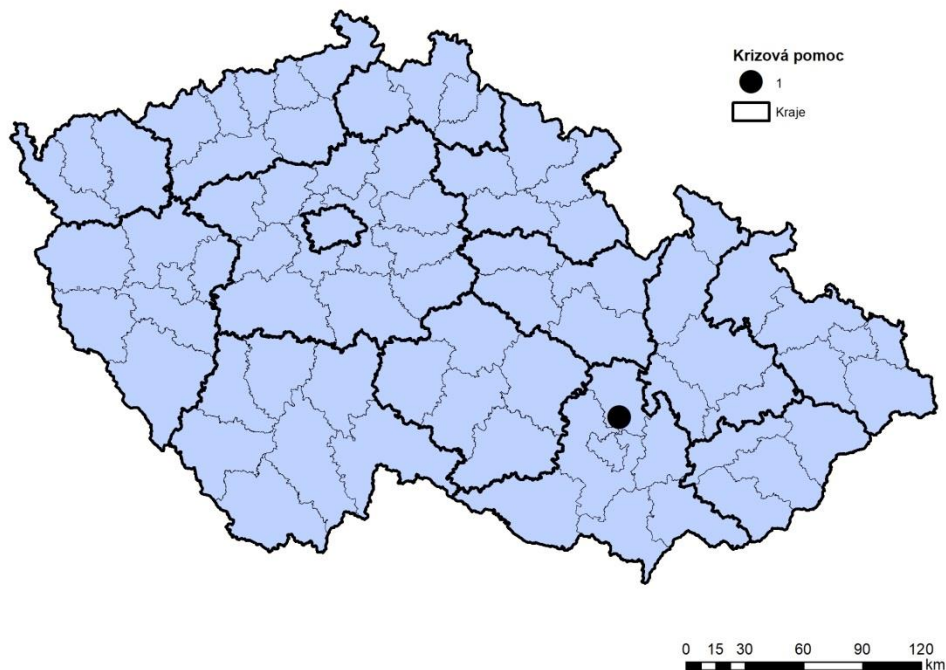
Nedostatečnost sítě služeb je možné vysvětlit na příkladu služby Sociální rehabilitace, která je na území hlavního města Prahy, viz obrázek č. 9, zajištěna třemi poskytovateli služeb, z nichž dvě organizace mají migranty jako svou hlavní cílovou skupinu. V kraji Vysočina tyto služby poskytují obě organizace nezaměřené primárně na migranty a to Diecézní charita Brno (Třebíč) a F POINT z. s. (Jihlava). V jihomoravském kraji službu zajišťuje pouze Nový prostor z. ú. (Brno), který se věnuje sociální rehabilitaci formou zaměstnávání prodejců časopisů a obvykle pracuje pouze s osobami z EU, které mají dobrou znalost českého jazyka. O tyto služby je vždy velký zájem a organizace mají často pořadníky se zájemci o službu. Pokud porovnáme služby pro všechny cílové skupiny v Česku, kterých je v oblasti sociální rehabilitace 281, je to více než dvojnásobek poskytovaných služeb odborného sociálního poradenství pro migranty. Služeb sociální rehabilitace je pro migranty pouze 6. Stejně srovnání můžeme udělat v případě krizové pomoci, jež provozuje na území ČR 42 zařízení, ale jen jedna je poskytována migrantům a to v Blansku Diecézní Charitou Brno, u které jsme si již jednou uvedli, že její služby nejsou primárně zaměřeny na migranty.

Obrázek č. 9 – Místní dostupnost Sociální rehabilitace pro migranty



Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Obrázek č. 10 – Místní dostupnost Krizové pomoci pro migranty



Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Jak bylo uvedeno v tabulce č. 3, je v Česku dle zákona o sociálních službách třicet druhů registrací, které opravňují poskytovatele provozovat specializovaná zařízení, která nabízí své sociální služby. Migrantům je z nich dostupných pouze osm (viz tabulka č. 4) a jen o dvou druzích služeb můžeme říci, že je jejich dostupnost zajištěna na celém území Česka. Zatímco se migranti se mohou obrátit na služby odborného sociálního poradenství, které je fakticky dostupné ve všech větších městech, následné služby v systému schází. Klienti, kteří potřebují odbornou péči, např. v oblasti ranné péče, podpory samostatného bydlení, pečovatelské služby a dalších RSS., tak nemají kam být odesláni.

V praxi to může znamenat, že s klientem pracuje dále sociální pracovník v odborném sociálním poradenství nebo terénním programu, který ale reálně nemůže být specialistou na zbylých 29 služeb, a rozhodující jsou tak jeho dovednosti, schopnosti a metody práce. Klienti se rovněž obrací na služby, které nejsou registrované, ale pomohou mu jeho situaci, nebo situaci jeho blízkého, zlepšovat či vyřešit.

Nejen místní dostupnost pro migranty, ale také příslušnost do věkové skupiny, na kterou se služba specializuje, je podmínkou přijetí klienta do RSS. Jen 68 služeb pro migranty poskytuje služby bez omezení věku, jedná se nejvíce o služby odborného sociálního poradenství (viz tabulka č. 5). Nejvíce služeb je dostupných pro dospělé, dále pro seniory a mladé osoby. Bohužel překvapivě málo služeb zajišťuje služby pro děti, jedná se pouze o 12 služeb pro migranty.

Tabulka č. 5 – Dostupnost jednotlivých služeb pro migranty dle věku

Dostupnost jednotlivých služeb pro migranty dle věku	Bez omezení věku	Senioři	Dospělí	Mladí	Děti
Azylové domy	1	0	3	5	0
Domy na půl cesty	0	0	2	2	0
Krizová pomoc	0	1	1	0	0
Odborné sociální poradenství	53	74	74	54	3
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	2	0	2	4	4
Sociální rehabilitace	0	4	6	5	1
Telefonická krizová pomoc	3	3	3	4	3
Terénní programy	9	13	14	12	1
Celkem	68	95	105	86	12

Zdroj: MPSV, Registr sociálních služeb, 2017, vlastní zpracování

Vysvětlivky tabulky č. 5: Senioři 65 a více let , Dospělí 27 – 65 let , Mladí 15 – 26 let, Děti 0 – 14 let

Mezi službami jsou velké rozdíly a mohly by pro migranty být lépe dostupné, pro děti a staré osoby v krajích chybí služby, do kterých se mohou dostavit a řešit svůj problém. A jsou kraje, kde ani není terénní služba, čili někde ani není nástroj, jak k nim pomoc dostat. Kromě odborného sociálního poradenství jsou služby tak slabě zastoupené, že vůbec nelze hovořit dostupnosti sítě RSS pro migranty na území Česka.

4. METODOLOGIE VÝZKUMU

V této části práce je popsán způsob a výběr výzkumných metod v návaznosti na stanovené cíle práce a výzkumné otázky, zpracování dat a prezentace výsledků jednotlivých využitých metod, které směřují k naplnění cíle vlastní diplomové práce.

Pro zodpovězení hlavních výzkumných otázek byla zvolena smíšená výzkumná metoda, tedy kombinace kvantitativních a kvalitativních výzkumných přístupů. Dle Hendla (2016) je hlavní výhodou smíšené metody právě možnost vzájemného doplňování se obou přístupů. Sběr dat byl rozdělen do dvou částí: 1. Část sběru dat kvantitativní metodou (pomocí dotazníku vlastní konstrukce); 2. část sběru dat kvalitativní metodou (polostrukturované rozhovory). Obě části na sebe navazovaly a na základě výstupů z první části byly identifikovány oblasti k bližšímu prozkoumání v rámci návazných rozhovorů realizovaných v druhé části.

1. část: Standardizovaný dotazník: cílem dotazníkového šetření realizovaného pomocí dotazníku vlastní konstrukce, který autorka vytvořila pro potřeby této práce, bylo identifikovat konkrétní města/kraje, kde jsou poskytovány sociální služby pro migranty, a typy služeb poskytovaných mimo rámec registrovaných sociálních služeb (RSS). Zároveň dotazník zjišťoval prostorové a jazykové vybavení pracovníků, postoje k současnému systémovému rámci RSS a to, s jakými migranty pracovníci pracují, na jaké pozici a zda pracují s jednotlivci nebo se skupinami.

2. část: polostrukturované rozhovory: v druhé výzkumné části byly realizovány polostrukturované rozhovory se třemi vybranými respondentkami dotazníku. Během rozhovorů byly kladeny otázky na konkrétní aktivity, místa působení a cílové skupiny, se kterými jsou pracovnice v kontaktu. Otázky směřovaly k zjištění informací, jak se poskytované služby mimo RSS pro různé cílové skupiny liší a které potřeby migrantů nejsou dle zkušeností respondentek v RSS naplňovány.

Souhrnné hodnocení výsledků kvantitativní a kvalitativní analýzy pak umožnilo popsat realitu práce sociálních pracovníků mimo RSS a definovat příležitosti a rizika realizace této sociální práce.

Veškerá data byla zpracována v souladu se standardy sociálně-vědních výzkumů. Respondenti byli vždy informováni o smyslu výzkumu. Polostrukturované rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon a následně přepsány do počítače v takové formě, aby mohly být podrobeny kvalitativní analýze. Část získaných statistických dat je zpracována do tabulek a následně interpretována.

4.1 Sestavení dotazníku

Sběr dat pomocí dotazníku byl realizován ve dvou fázích v období od května 2017 do října 2017: první fáze předvýzkumu; druhá fáze plošného dotazníkového šetření.

V předvýzkumné fázi bylo celkem zapojeno 15 potenciálních respondentů, ve fázi plošného dotazníkového šetření byl dotazník jmenovitě zaslán 45 osobám, které jej dále šířili metodou sněhové koule. Celkově bylo získáno 60 vyplněných dotazníků, z nichž bylo 20 vyřazeno z důvodu pouze částečného vyplnění. Celkem bylo do analýzy zařazeno 40 vyplněných dotazníků (n=40).

Fáze předvýzkumu: V předvýzkumné fázi tzv. pilotáži dotazníku byla identifikována cílová skupina - pracovníci, kteří poskytují sociální práci mimo RSS migrantům na území Česka. Dotazníkové šetření probíhalo v několika fázích, od testování dotazníku, které začalo v květnu roku 2017, během kterého byl zúžen počet otázek a upřesněny základní kategorie odpovědí, až po ukončení v měsíci říjnu 2017. Vzhledem ke zjištění, že část pracovníků, kteří vykonávají sociální práci mimo RSS, se často vyskytuje v zahraničí, byl dotazník distribuován v podobě online formuláře. Respondenti byli kontaktováni přes osobní síť autorky. Výběr vzorku probíhal metodou tzv. sněhové koule (Disman 2002, Hendl 2016)

Zásadní informací byla nedostupnost většiny potencionálních respondentů v letním období, předpokládaný termín zahájení sběru dat se tedy posunul nedřívě na polovinu září. ***První fázi výzkumu bylo stanovení potenciálního okruhu respondentů.*** Při testování dotazníku bylo zjištěno zásadní nepochopení sociální práce mezi osobami, které jí vykonávají mimo RSS. Velká část osob se neidentifikuje s pozicí sociálního pracovníka a zamítavě reagovala už při žádosti o vyplnění pilotní verze souboru. Zároveň došlo k propojení autorky práce s organizacemi i jednotlivci, kteří do cílové skupiny spadali a pracovali nebo pracují s velmi různorodými klienty. Z tohoto hlediska byla jasně zamítnuta varianta prostého náhodného výběru.

Při zkoumání tématu bylo cílem zajistit informace o co nejvíce variantách poskytované sociální práce s migranty. Současně došlo k vymezení sběru dat od osob, které se této činnosti věnovaly v posledních 24 měsících, aby bylo možné získat informace i od osob, které v roce 2017 nejsou v činnosti aktivní, ale poskytovaly své služby během tzv. migrační krize, kdy na území Česka přicházeli migranti, kteří byli jednak umístěni v detenčních zařízeních, tak naší republikou procházeli do okolních států.

Stanovení minimálního počtu dotazníků si autorka zvolila 10 osob z každé kategorie pracovníků, tedy od (i) těch, kteří nemají žádnou zkušenost práce v RSS, (ii) těch, kteří dříve v RSS pracovali a (iii) těch, kteří v RSS pracují v současnosti. V případě nenaplnění minimálního počtu respondentů jednotlivých kategorií plánovala autorka využít otevřené Facebookové skupiny, která sdružuje cca 1 600 osob, které se podílejí na činnosti Iniciativy Hlavák.³⁴ Při tomto postupu však existovalo riziko, že dotazník vyplní fiktivní osoby, které aktivity Iniciativy pouze sledují a aktivně s migranty nikdy nepracovaly, čímž by došlo ke zkreslení výsledků. Autorka zvažovala možnost distribuovat dotazník i v cizích jazycích, vzhledem ke skutečnosti, že část pracovníků NNO i dobrovolníků má odlišný mateřský jazyk. Tuto variantu nakonec vyloučila s přihlédnutím na další fázi výzkumu, realizaci polostrukturovaných rozhovorů, kde by byla limitována vlastními jazykovými dovednostmi a rizikem ztráty informací nebo přenesení významu tvrzení při překladu.

Fáze dotazníkového šetření: Během celého měsíce října 2017 probíhala ***druhá fáze: dotazníkové šetření***. Plné znění dotazníku včetně představení tématu je uvedeno v příloze č. 2. Dotazník vlastní konstrukce byl distribuován online pro osoby, které poskytují sociální práci mimo RSS. Autorka zasílala online dotazník 45 osobám a to ve třech fázích. V prvním týdnu měsíce října 2017 sociálním pracovníkům, kteří pracují v RSS a poskytují i neregistrované služby (nejčastěji v projektech financovaných z nestátních zdrojů). V druhém týdnu oslovovala dobrovolníky, o kterých věděla, že působili v Iniciativě Hlavák. V posledním týdnu měsíce října zasílala dotazník osobám s odlišným mateřským jazykem, které

³⁴ *Oficiální popis iniciativy z Facebookové skupiny: Iniciativa Hlavák je skupina dobrovolníků, kteří od září 2015 pomáhají uprchlíkům jak po propuštění z českých detenčních zařízení, tak přímo v zařízeních samotných. Zajišťují lidem na útěku materiální pomoc, informační servis a tlumočení, psychosociální pomoc a v nutných případech též krátkodobé ubytování. Činnost Iniciativy je závislá na aktuálním počtu zadržených a propuštěných uprchlíků na českém území a tak její aktivity nejvíce spadají do období květen - říjen. Pro případ, že budeme potřebovat do našeho týmu přibrat další dobrovolníky nebo bude nutná větší materiální pomoc, budeme vás o tom informovat v této skupině. Začali jsme se s počátkem roku 2017 také aktivně věnovat azylantům žijícím v Praze, kterým nabízíme doučování češtiny, doprovod na jazykové kurzy spojený s hlídáním dětí, doprovod na úřady a organizaci volnočasových aktivit. (cit. 1.11.2017 z <https://www.facebook.com/groups/PomocUprchlikumNaHlavaku/>)*

spolupracovaly s Asociací pro interkulturní práci³⁵, která v roce 2017 pozastavila svou činnost. Všechny osoby, kterým byl dotazník zaslán, byly vyzvány, aby ho dle svého uvážení distribuovaly mezi své známé a kolegy, kteří také sociální práci mimo RSS poskytují.

Dotazník vyplnilo 60 osob. Následně bylo 20 dotazníků vyřazeno. Jejich respondenti buď nevykonávali sociální práci (např. zajišťovali pouze ověřování dokumentů, dělali řidiče, kurýra atp.), nebo vůbec nevedli místo svého působení v Česku a skupiny migrantů, jimž své služby poskytují. Z vyřazených 20 dotazníků na sebe nikdo nevedl kontaktní údaje, nebylo je tak možné vyzvat k doplnění. Do analýzy bylo po očištění dat zařazeno 40 validních dotazníků (n=40), mezi respondenty bylo celkem 11 mužů, 25 žen a 4 osoby, které nechtěly uvést své pohlaví (tabulka č. 6).

V dotazníku také byla možnost pokračovat v rozšiřujícím sběru dat elektronicky, prohlubující dotazník, který kopíroval otázky polostrukturovaných rozhovorů, nebyl nakonec v této diplomové práci použit. Dotazník vyplnilo pouze 5 osob, což pro kvantitativní porovnání dat nemělo žádnou vypovídající hodnotu.

Na závěr dotazníkového šetření na sebe respondenti mohli uvést kontakt v případě souhlasu s osobním nebo telefonickým rozhovorem, 13 respondentů svůj kontakt uvedlo.

4.2 Polostrukturované rozhovory

Sběr dat z rozhovorů probíhal v prvních dvou týdnech měsíce listopadu 2017. Rozhovory byly nahrávány a poté je autorka přepisovala a analyzovala výpovědi, které reagovaly na cíle výzkumu. Doslovné přepisy rozhovorů jsou přílohou č. 3 této práce.

Původní záměr byl realizovat rozhovory v různých krajích, aby byl sběr dat co nejpestřejší a mohl představit různé roviny sociální práce, kterým zejména mimopražské regiony čelí. Z původního kontaktu třinácti respondentů se podařilo spojení s osmi z nich, ostatní na telefonát nebo email nereagovali. Bohužel domluvená setkání byla na poslední chvíli ze strany respondentů rušena nebo přesouvána na jiný termín. Na základě prvotní analýzy dat dotazníků byly vybrány tři respondentky, které uvedly jako jedno z míst svého působení Prahu, byly přibližně ve stejném věku (31, 32 a 39 let), všechny vystudovaly vysokou školu (v oboru sociální práce, vztahy s veřejností a kriminální psychologii) a každá

³⁵ Informace o asociaci k nalezení zde <http://interkulturniprace.cz>

byla zástupkyní jiné kategorie osob zkušenosti s RSS (žádná zkušenost s RSS, práce v RSS v minulosti, práce v RSS v současnosti). Autorka práce tedy následně uskutečnila rozhovory právě s těmito třemi respondentkami.

Hlavním záměrem rozhovorů bylo zmapování rozdílu pojetí sociální práce respondentkami, přiblížení činností, které s migranty vykonávají a kromě popisu místního působení a jazykových dovedností také vzhled do motivu, který je k vykonávání této práce vedl či vede.

Charakteristika respondentek:

Respondentka č. 1 (dále jen R1) Žena, 39 let, VŠ psychologie, pracuje jako dobrovolnice s migranty z Iráku, Sýrie, Iránu, Afganistánu, Palestiny, Somálska a Nigérie, nemá žádné zkušenosti z práce v registrované sociální službě.

Respondentka č. 2 (dále jen R2) Žena, 32 let, VŠ vztahy s veřejností, pracuje jako interkulturní pracovnice s migranty z Ruska, Ukrajiny a dalších bývalých republik SSSR, má zkušenosti z práce v registrované službě, ale v současné době v ní nepracuje.

Respondentka č. 3 (dále jen R3) Žena, 31 let, VŠ sociální práce, pracuje jako sociální pracovnice s rodinami s dětmi z Ukrajiny, Vietnamu, Číny nebo občanů EU (Slovensko, Německo a další), pracuje v současnosti v registrované sociální službě.

Na základě cílů práce a analýzy dotazníkového šetření bylo stanoveno 11 otázek. Otázky 1, 2, 6, a 8 zjišťují, jaká je realita práce sociálních pracovníků mimo RSS a jejich zkušenosti vzhledem k systémovému rámci RSS pro migranty. Otázky 5 a 6 mapují prostorové působení a jazykové vybavení pracovníků. Otázky 3, 4, 7, 9, 10 a 11 zjišťují informace, ze kterých je možné vyvozovat příležitosti a rizika sociální práce mimo RSS.

Otázky pro polostrukturované rozhovory

1. Jaký je váš názor na RSS pro migranty? Jaké znáte a jaké jsou vaše zkušenosti s nimi?
2. Jsou RSS pro migranty dostupné pro všechny? Pomáhají tyto služby v naplňování všech potřeb migrantů, kteří se dostávají do sociálně nepříznivé situace?

3. Proč jste se rozhodla pracovat s migranty? Můžete popsat situaci nebo konkrétní důvod, který vás ovlivnil?
4. Absolvoval/a jste nějaké vzdělání, kurzy, výcviky z oblasti sociální práce? Pokud ano, můžete zhodnotit, jak byly přínosné pro vaši práci?
5. Můžete podrobněji popsat vaše geografické působení na území ČR nyní a v minulosti? Jsou vaše služby poptávány dlouhodobě nebo nárazově? Víte o lokalitách, kde by vaše služby byly potřeba, ale vy nemáte kapacity do těchto míst dojíždět?
6. Můžete prosím podrobněji popsat, s jakými migranty jste na území ČR nyní a v minulosti pracoval/a? Liší se vámi poskytované služby pro některé skupiny?
7. Prostupuje téma náboženství klientů do vaší práce s nimi? Víte, kteří klienti jsou věřící či aktivně praktikující? Účastníte se některých náboženských akcí, kde můžete klienty potkat?
8. Sledujete moderní trendy práce s migranty? Kde čerpáte informace a inspiraci?
9. Máte ve svém okolí další osoby, které se věnují práci s migranty? Pokud ano, v jaké oblasti?
10. Máte supervizi, intervizi (nebo měl/a jste v době, kde jste s migranty pracoval/a)? Jaký přínos supervize či intervize pro svou práci vidíte?
11. Jaké jsou vaše plány do budoucna v souvislosti s migranty? Chcete se práci s nimi věnovat? Pokud ne, z jakých důvodů?

Autorka práce před setkání s respondentkami pilotně ověřovala srozumitelnost otázek a délku rozhovoru s figurantkou, které se neúčastnila dotazníkového šetření. Délka pilotního rozhovoru byla 34 minut. Během tohoto rozhovoru také autorka ověřila, že pokud si během rozhovoru zapisuje jeho části, nevěnuje tolik pozornosti obsahu výpovědi respondentky a opakuje otázky, na které již dostala odpověď, pro samotnou realizaci se rozhodla získat svolení rozhovor nahrávat a zajistit jeho přepis až po skončení setkání. Vzhledem k okruhům, které obsahují více otázek, byl jejich seznam vytištěn pro případ, že by respondentky neměly češtinu jako mateřský jazyk a chtěly by ověřovat přesnou formulaci odpovědi.

5. VÝSLEDKY VÝZKUMU

Tato část práce se věnuje popisu analýzy a interpretaci dat z dotazníkového šetření (n=40) a polostrukturovaných rozhovorů (n=3) s respondentkami dotazníkového šetření. Předkládá výzkumná data významné v kontextu cílů práce a výzkumných otázek. Přesto, že zejména výpovědi polostrukturovaných rozhovorů považuje autorka práce za vypovídající, pro hlubší porozumění tématu a vyvozování jasných korelací by bylo potřeba realizovat šetření na mnohem větším vzorku respondentů se zastoupením všech krajů v Česku. Předkládané výpovědi respondentek jsou tak prezentovány výčtem bez vzájemného porovnávání.

5.1. Respondenti výzkumu

Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 11 mužů, 25 žen a 4 osoby, které neuvedly své pohlaví. Co se týče zkušenosti s prací RSS, tak 18 respondentů nemá žádnou zkušenost, 11 jich pracovalo v RSS v minulosti a 11 v RSS v současnosti pracuje (tabulka č.6).

Tabulka č. 6 – Pohlaví respondentů a jejich zkušenost s registrovanou sociální službou

Práce v RSS	Pohlaví			CELKEM
	Nechtěl uvést	Žena	Muž	
Nikdy	3	8	7	18
Dříve	1	7	3	11
Nyní	0	10	1	11
CELKEM	4	25	11	40

Zdroj: vlastní výzkum

Podle vzdělání bylo nejčastěji zastoupeno (viz tab. č.7) nejvyšší dokončené vzdělání vysokoškolské (n= 37). A to v oborech sociální práce a péče, sociální politika, sociální pedagogika, sociální patologie, právo, speciální pedagogika (n= 17)³⁶, další osoby vystudovaly VŠ v oborech mimo oblast sociální práce a péče (n=19) a středoškolské studium s maturitou vystudovali 3 respondenti.

Dotazník vyplnili respondenti od 23 do 55 let (viz tab. č. 7). Pro jednodušší zpracování dat byli rozděleni do tří věkových kategorií. Ve věku 23 až 29 let bylo 8 respondentů, z nichž nejvíce vystudovalo VŠ jiného zaměření, než je sociální práce. Ve věkové kategorii 30 až 39 let bylo nejvíce respondentů dotazníku (n=28) a byly v ní zastoupeny i všechny tři

³⁶ Což je považováno za kvalifikační předpoklad pro práci sociálního pracovníka v RSS.

respondentky polostrukturovaných rozhovorů. V této věkové kategorii byl zastoupený stejný počet osob, které vystudovaly VŠ sociálního (n=12) i jiného (n= 12) zaměření. Ve třetí kategorii byly zastoupeni respondenti starší 40 let (n=4), 2 z nich vystudovali VŠ v oboru sociální práce a 2 jiného zaměření.

Tabulka č. 7 – Věk a nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Věk (roky)	Vzdělání			CELKEM
	VŠ sociální	VŠ ostatní	SŠ s maturitou	
23 - 29	2	5	1	8
30 – 39	13	13	2	28
40 – 55	2	2	0	4
CELKEM	17	20	3	40

Zdroj: vlastní výzkum

Různé formy sociální práce vykonávají všichni respondenti, svou pracovní pozici uvedli v osmi různých kategoriích (viz tab. č 8), a to jako dobrovolník (n=9), dula³⁷ (n=1), interkulturní pracovník³⁸ (n=9), lékař (n=1), lektor vzdělávání (n=4), pracovník v sociálních službách (n=2), sociální pracovník (n=13) a výzkumník (n=1). Z toho 9 respondentů ještě v dotazníku uvedlo, že se věnují dalším činnostem jako projektovému řízení, administrativě či vedení intervizí týmů. Tato data nebyla v rámci zpracování výsledků reflektována, jelikož se nejedná o přímou práci s migranty.

Tabulka č. 8 – Pracovní pozice respondentů při práci s migranty

Dobrovolník	Dula	Interkulturní pracovník	Lékař	Lektor vzdělávání	Pracovník v soc. službách	Sociální pracovník	Výzkumník	CELKEM
9	1	9	1	4	2	13	1	40

Zdroj: vlastní výzkum

³⁷ Dula je průvodkyně těhotenstvím, porodem a šestinedělím

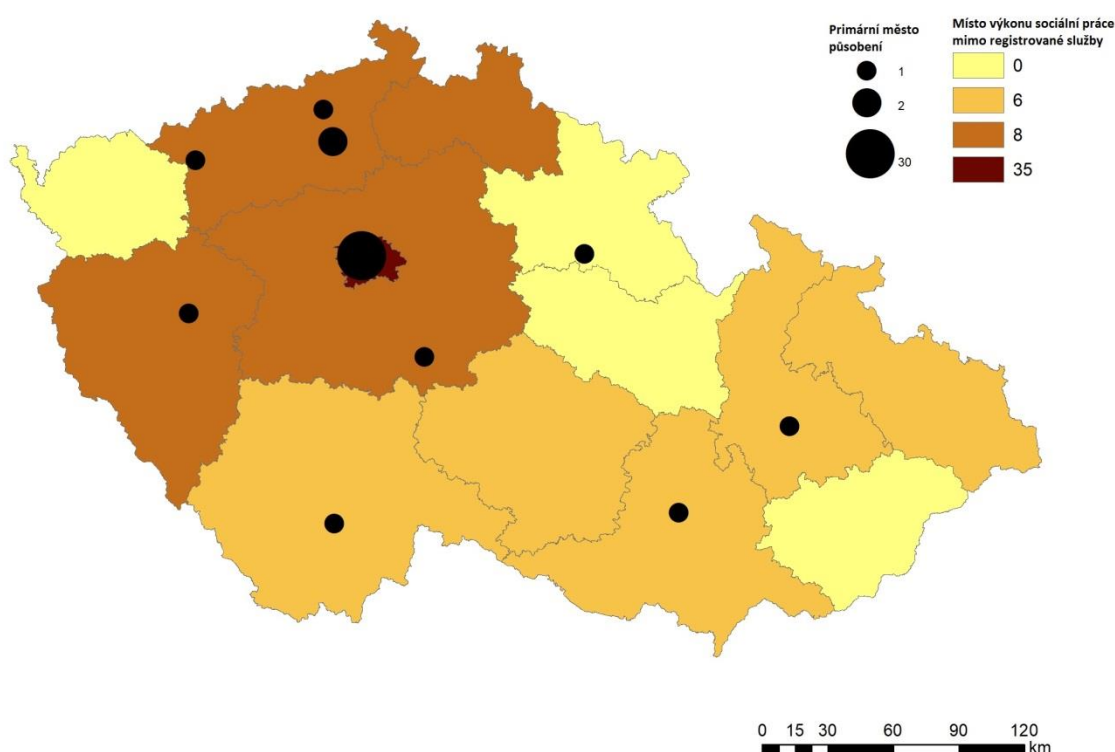
³⁸ Podle hodnotícího standartu Národní soustavy kvalifikací **INTERKULTURNÍ PRÁCE** zahrnuje následující úkony: Zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty, Poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce, Orientace ve specifických potřebách cílové skupiny migranti v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU, Prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití, Síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti, Orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce

Na základě nekonzistentnosti navazujících odpovědí v dotazníku, které nebylo možné doplnit či ověřit, se nepodařilo další data o respondentech zohlednit. Pro plné využití výstupu dat by bylo potřeba rozšířit výzkumný vzorek a provázat ho s větším počtem polostrukturovaných rozhovorů. Z tohoto důvodu nejsou v práci uvedeny plné výsledky dotazníkového šetření.

5.2. Sociální práce mimo registrované služby

Při zjišťování dostupnosti a činnosti respondentů mimo registrované sociální služby sledoval výzkum jejich primární město působení, které je na obrázku č. 11 zobrazeno kartodiagramem, a působnost na území v krajích ve stejném obrázku kartogramem.

Obrázek č. 11 - Primární místo působení a místo výkonu sociální práce mimo registrované sociální služby respondentů dotazníku



Zdroj: vlastní výzkum

Přesné zastoupení jednotlivých pracovníků a jejich působnost v krajích jsou shrnuty v tabulce č. 9. V rámci dotazníku respondenti odpovídají, že na území celé ČR jich působí pět. Zbýlý počet respondentů (n=35) pracuje buď v jednom, nebo více regionech. Největší skupina pracuje v Praze (n=29). Dále respondenti vykonávají činnosti v Čechách (n=11) a na Moravě (n=4). Zajímavostí je, že 6 osob pravidelně působí také mimo území Česka.

Tabulka č. 9 – Pracovní pozice a místo působení respondentů

Pracovní pozice									
Místo působení	Dobrovolník	Dula	interkulturní pracovník	Lékař	lektor vzdělávání	pracovník v soc. službách	sociální pracovník	výzkumník	CELKEM
Praha	5	1	8	1	3	1	10	0	29
Čechy	2	1	2	0	2	0	4	0	11
Morava	0	0	0	0	1	0	2	1	4
Celá ČR	4	0	0	0	0	1	0	0	5
Mimo ČR	3	0	2	0	1	0	0	0	6
CELKEM	14	2	12	1	7	2	16	1	

Zdroj: vlastní výzkum

Vysvětlivky tabulky č. 9: **Čechy** = Karlovarský kraj, Plzeňský kraj, Ústecký kraj, Liberecký kraj, Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Královohradecký kraj, Pardubický kraj, **Morava** = kraj Vysočina, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj, Moravskoslezský kraj

Pro bližší pochopení místa působení respondentů jsou předkládány výpovědi z polostrukturovaných rozhovorů:

R1 - „Určitě hlavní je Praha, kde i teď působím. Potom jsem vyjížděla od Drahonice, tam jsem byla každý týden... jezdila jsem do Bělé, do Kostelce nad Černými lesy... ještě do Hradce Králové, kam některé rodiny odcházely z Kostelce... po mých službách je poptávka i jinde, ale nemám kapacity na to je pokrývat...“

R2 - „Já pracuji jenom v Praze... já osobně poptávku po mých službách mimo Prahu nemám... všude mám uvedeno, že pracuji jenom v Praze... teď mám dvě malé děti... práci jinde nezvažuji...“

R3 - „Naše organizace působí na území Ústeckého kraje... na území Ústeckého kraje působí i další organizace, které poskytují poradenství cizincům... O dalších lokalitách, kde by byly naše služby potřeba, nevím... SAS³⁹ pro rodiny s dětmi si myslím, že chybí všude... mám dobré zkušenosti s: OPU, InBaze, Meta, Berkat, PPI, Integrovaná centra pro cizince (zřizované charitou, SUZ MV či krajem) a charitními poradnami pro cizince (Hradec Králové, Praha, České Budějovice, Plzeň, Brno-centrum pro cizince)...“

³⁹ *SAS je zkratka pro Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, jedná se o jeden z druhů poskytovaných registrovaných služeb.*

Respondenti také definovali, se kterými skupinami migrantů pracují, dle jejich pobytového statusu vymezeného zákony ČR (viz tab. č. 10). Jsou to nejčastěji cizinci z třetích zemí s platným pobytem na území ČR (n=35) a občané EU a jejich rodinní příslušníci (n=26). Skoro polovina respondentů pracuje s azylanty (n=18). Stejný počet osob (n=16) pracuje s cizinci z třetích zemí bez platného pobytu a s žadateli o mezinárodní ochranu. Nejméně osob pracuje s cizinci bez vízové povinnosti (n=15) a s osobami s odlišným mateřským jazykem (OMJ), které jsou občany ČR (n=12).

Tabulka č. 10 – Práce respondentů s různými skupinami migrantů dle druhu pobytu v ČR

Pracovní pozice									
Migranti dle pobytového statusu	Dobrovolník	Dula	Interkulturní pracovník	Lékař	Lektor vzdělávací	Pracovník v soc. službách	Sociální pracovník	Výzkumník	CEL
Cizinci z 3 zemí	8	1	9	1	4	1	11	0	35
Cizinci z 3 zemí bez pobytu	7	0	2	0	2	0	5	0	16
EU občané	6	1	4	0	3	1	10	1	26
Cizinci bez vízové povinnosti ⁴⁰	5	0	2	0	3	0	5	0	15
Žadatelé o mezinárodní ochranu	5	0	3	0	1	0	7	0	16
Azylanti	5	0	3	0	2	0	8	0	18
Občani ČR s OMJ	2	0	1	0	2	1	5	1	12
CELKEM	38	2	24	1	17	3	51	2	

Zdroj: vlastní výzkum

Podrobněji v dotazníku respondenti uváděli, odkud jejich klienti pochází, uváděli tři nejčastější země původu. Dva respondenti sdělili, že nezjišťují zemi původu svých klientů, ale nejčastěji se jedná o osoby z tzv. třetích zemí. Odpovědi ostatních respondentů (n=38) jsou uvedeny v tabulce č. 10. Nejčastěji se jedná o osoby z tzv. bývalých republik SSSR (n=24), z Vietnamu (n=12) a ze Sýrie (n=11). Dále jsou zastoupeny v sestupném pořadí státy Evropské unie (n=7), Irák (n=6), Afganistán (n=5), Mongolsko (n=4), Nigerie (n=3), Palestina (n=2), Kongo (n=2) a ČR (n=2). Ostatní státy byly zmíněny jen jedenkrát.

⁴⁰ Například cizinec pobývající v ČR v rámci krátkodobého schengenského pobytu do 90 dní.

Tabulka č. 11 – Seznam zemí, ze kterých klienti respondentů nejčastěji pocházejí

Země původu	počet odpovědí
Bývalé státy SSSR*	24
Vietnam	12
Sýrie	11
EU	7
Irák	6
Afganistán	5
Mongolsko	4
Nigerie	3
ČR	2
Kongo	2
Palestina	2
USA	1
Kuba	1
Somálsko	1
Ghana	1
Čína	1
Celkem	84

Zdroj: vlastní výzkum

Vysvětlivky k tabulce č. 11: Kategorie **Bývalé státy SSSR** zahrnuje odpovědi: bývalé země sovětského svazu, Rusko, Ukrajina a Kazachstán.

Zásadní informací pro práci s klienty je nejen jejich původ, ale také komunikační jazyk. Ne vždy se musí jednat o jazyk mateřský, fakticky může být důvodem pro poskytování služby pracovníkem nebo tlumočnickem v jiném cizím jazyce, buď absence tlumočnicka se znalostí mateřského jazyka klienta, nebo špatná dostupnost tohoto tlumočnicka (např. při nutnosti objednání předem, finanční náročnosti nebo dojezdové vzdálenosti od místa setkání pracovníka s klientem). Jistou formou tlumočení, která je využívána, je také tlumočení po telefonu. Dalším omezením je práce s klienty v institucích (např. detence, policejní stanice), kam je umožněný vstup pouze osobám, které jsou předem nahlášené, a kde není umožněno využívání telefonu. Toto je potřeba reflektovat zejména v kontextu dalších oblastí výzkumu související s tlumočením. Více jak polovina respondentů uvádí (n=23), že s klienty pracuje sama a nevyužívá služby tlumočnicka. Zbylá část osob (n=17) spolupracuje s tlumočnickými (viz tab. č. 12). Na další otázku respondenti, kteří tlumočnickými využívají (n=17), uvádějí jazyky, prostřednictvím nichž tlumočnicki komunikaci s klienty zajišťují. Jedná se o osm druhů jazyků

(viz tab. č. 13) a to o arabštinu (n=13), perštinu (n=10), ruštinu (n=8), paštštinu (n=8), vietnamštinu (n=7), španělštinu (n=6), mongolštinu (n=5), čínštinu (n=5) a bulharštinu (n=4).

Tabulka č. 12 – Využívání tlumočení při práci s klienty

Pohlaví	pracuji sám/a	pracuji s tlumočnickem	CELKEM
Nechtěl uvést	4	0	4
Žena	13	12	25
Muž	6	5	11
CELKEM	23	17	40

Zdroj: vlastní výzkum

Někteří respondenti, kteří pro práci s klienty tlumočníky nevyužívají, uvedli své jazykové dovednosti, ale jednalo se pouze o 5 osob, zbylých 18 tento údaj neuvedlo. Neúplná data nejsou ve výsledcích výzkumu předkládána.

Tabulka č. 13 – Počty využívaných jazyků tlumočníky

Jazyk	Počet odpovědí
Arabština	13
Perština (Farsi)	10
Ruštiny	8
Paštština	8
Vietnamština	7
Španělština	6
Mongolština	5
Čínština	5
Bulharština	4
CELKEM	66

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazníkové šetření se také věnovalo zjišťování, jaké druhy činnosti nebo formy práce s klienty respondenti vykonávají (viz tab. č. 14). Data obsahují celý výčet, nejedná se tedy o nejčastěji vykonávané činnosti, ale o zkušenosti s konkrétními formami poskytování služeb mimo registrované služby jednotlivými respondenty. Nejvíce je zastoupena zkušenost individuální práce s klientem (n=37), dále komunitní práce (n=18), práce s rodinou (tzv.

mezigenerační) (n=15), individuální práce s klientem a tlumočnickem (n=15), skupinová práce řízená (n=12) a skupinová práce volná (n=8).

Tabulka č. 14 – Druhy činností, které respondenti s migranty vykonávají

Druh činností	Pracovní pozice								CELKEM
	Dobrovolník	Dula	Interkulturní pracovník	Lékař	Lektor vzdělávací	Pracovník v soc. službách	Sociální pracovník	Výzkumník	
IP ⁴¹ s klientem	8	1	8	1	4	2	12	1	37
IP s klientem a tlumočnickem	4	0	0	1	1	1	8	0	15
Skupinová práce volná	3	1	1	1	0	0	2	0	8
Skupinová práce řízení	3	0	1	1	3	0	3	1	12
Práce s rodinou	5	0	2	1	1	2	4	0	15
Komunitní práce	3	0	3	1	1	0	1	0	18
CELKEM	26	2	15	6	10	5	30	2	

Zdroj: vlastní výzkum

V závěru vyhodnocovaných dat jsou předkládány ještě výpovědi z polostrukturovaných rozhovorů, které se vztahují ke konkrétní otázce ***Jaké potřeby migrantů nejsou naplňovány v rámci registrované sociální služby?*** Tedy jaké činnosti pracovníci vykonávají mimo jejich rámec.

R1 - „Vnímám, že rozsah služby je definovaný zákonem... sociální pracovníci by chtěly třeba zůstat déle nebo i naplnit další potřeby klienta, ale už musely být bohužel někde jinde, např. za další rodinou... jsou tu lidé ve věku před důchodem nebo v důchodovém věku, kteří ale nemají nárok na žádný důchod... teď jsou tu v centru třeba dvě důchodkyně, kterým Ministerstvo řekne: „Vy nemáte nárok, nemáte odpracované roky“, a tím to pro ně končí... už tam není nikdo, kdo by jim pomohl vyjednat nějakou pomoc, třeba alespoň s placením zdravotního pojištění, na co mají jako držitelé mezinárodní ochrany nárok... případě se jedná

⁴¹ IP= individuální práce

o ... ženy, které do ČR přišly prostřednictvím organizace Generace 21⁴² a tito lidé nespádají pod SIP a nikdo s nimi nechce nic mít. Tady (u *Generace 21*, pozn. *autorky*) je ta situace komplikovanější, stát to vidí jako že jsou tu nějak privilegovaní ...“

R2 - „Třeba vím o klientce... žádala o mezinárodní ochranu ... měla 2 děti... přijela do Prahy a chtěla si tu zajistit bydlení, ale nedostala nic z toho státního programu (*SIP*, pozn. *autorky*)... dostala málo informací v detenčním zařízení a řekli jí, tady jsou telefony... prostě jí nechali samotnou, bez znalosti českého jazyka se dvěma dětmi jet do Prahy a hledat si bydlení... byla velice zvláštní... pak jsem po několika setkáních pochopila, že to vypadá na syndrom týrané osoby. Ona se prostě neuměla rozhodovat... tak jsem jí odvedla do OPU (*Organizace pro pomoc uprchlíků*, pozn. *autorky*), tam řekli, že mají plno a že nemají kapacitu se jí věnovat, takže jsme to dělali tak, že si jí částečně vzala Inbáze, ale tam taky nebyla velká podpora... nebyla žádná služba, která by si vzala její případ a já bych mohla odejít, takže jsem se jí snažila pomáhat ze svých sil...“

R2 - „Znám paní z Ukrajiny, která tu pobývala nelegálně... ona dobře věděla o službách... když jí vypršelo vízum, hledala nějaké možnosti, ale žádné služby jí nepomohly... našla nějaký jóga dům blízko Prahy, kde pracovala a nechali jí tam jen za jídlo a ubytování... paní byla nakonec vyhoštěná na Ukrajinu. A i když vím, že v ČR jsou služby pro osoby bez domova, tak pro ni žádná služba nebyla... hledala pomoc i na Facebooku, tak já jsem se s ní potkala, abych jí z vlastních zdrojů dala peníze na vyřízení nových dokladů... to jsem byla ještě hloupá, že jsem jí dala peníze a neodvedla jsem jí do žádné organizace... teď vím, že taková služba stejně není...“

R3 - „Služby se věnují jenom některým problémům a věkovým skupinám. Určitě si nemyslím, že jsou služby pro všechny skupiny migrantů... neznám organizaci, která by pracovala třeba se seniory nebo s lidmi s demencí... jsou služby, které se věnují dětem, především vzdělávání, ale už neřeší problémy soc. vyloučení... také si myslím, že se neřeší problém žen, které jsou týrané nebo jinak znevýhodněné i třeba na trhu práce... Samoživitelé také nemají moc možností pomoci...“

⁴² *Oficiální popis činnosti Nadačního fondu Generace 21: Hlavním projektem NF G21 bylo úsilí dostat do bezpečí do České republiky 153 křesťanů (rodin, vdov s dětmi a jednotlivců), jejichž životy jsou ohroženy v Iráku a v Sýrii. V současné době zajišťujeme péči o 35 z nich, kteří obdrželi v ČR azyl a snaží se v naší zemi začít žít nový život. (cit. 1.11.2017 z <http://www.gen21.cz>)*

R1 - „Např. vypracováváme domácí úkoly, ono to může být i tím, že služba nemá lidi... rozsah činnosti není dostatečný. I v kurzech češtiny, aby mohli dosáhnout práce podle jejich vzdělání, té češtiny není podle mě dost...“

Respondentky popisují absenci konkrétních služeb pro migranty, a to služby pro osoby bez přístřeší, krizovou pomoc pro týrané osoby, azylové bydlení pro matky s dětmi apod., na které při práci s klienty narazily, což jim neumožňovalo klienty předat do RSS, ale zůstávaly s nimi dále v kontaktu. Speciální případ uvádí R1 v případě příchozích migrantů prostřednictvím Nadačního fondu Generace 21, který jasně deklaroval, že se o migranty sám postará, ČR souhlasilo s jejich přesunem na naše území, ale zneprístupnilo jim dostupnost RSS. Pokud se osoby, které přijely do Česka prostřednictvím této nadace, dostávají do sociálně nepříznivé situace, nemají kromě aktivních dobrovolníků jinou možnost svou situaci řešit. Zároveň respondentky popisují naplněnost kapacit RSS, kterou ve své práci nahrazují. Docházejí tedy paralelně do rodin, které buď o RSS mají zájem, nebo i nějakou formu podpory ze strany RSS dostávají, nestačí to však na podporu zlepšení v dostatečné míře.

V kontextu výzkumné otázky, jak jsou poskytovány služby mimo rámec RSS, můžeme na základě odpovědí respondentů sdělit, že více, jak polovina (n=23) pracuje s klienty bez tlumočnicka a mohou vykonávat, jak individuální, tak skupinovou práci. Druhá část respondentů (n=17) využívá nejčastěji tlumočení do arabštiny (n=13), perštiny (n=10), ruštiny (n=8), pašštiny (n=8) a vietnamštiny (n=7). V případě pokračování výzkumu by bylo jistě vhodné zjišťovat formu spolupráce s tlumočnickými (dobrovolnou či placenou) a jejich kvalifikaci. Např. pokud dobrovolník poskytuje své služby jednotlivci či rodině zdarma a využívá při své práci tlumočnicka, jedná se také o tlumočnicka, který je dobrovolník?

5.3. Porovnání geografického rozložení služeb v Česku

Každý člověk se během svého života může dostat do sociálně nepříznivé situace. Mnoho jich to zvládne samo nebo s podporou svých blízkých. Pokud si vůbec neví rady, jak začít a co dělat, existují RSS, které mají kromě jiného za úkol poskytovat základní informace pro zorientování. Dlouhodobou podporu RSS nepotřebuje v nepříznivé životní situaci každý, je vždy na dohodě pracovníka s klientem, jak situaci vyhodnotí. Zásadní je však telefonická nebo místní dostupnost těchto služeb, aby se na základě získaných informací, mohl každý rozhodnout, co zvládne sám a co ne. V případě, že se do jakékoliv nepříznivé situace dostane migrant, záleží na formě jeho pobytového statusu a platné legislativy, jakou podporu může

získat. Znalost legislativy z oblasti cizineckého nebo azylového zákona nemá každý sociální pracovník, z tohoto důvodu existují služby, které se na poskytování RSS migrantům zaměřují. Tato kapitola porovnává data získaná z registru poskytovaných služeb a výpovědi respondentů o místě jejich primárního pobytu a výkonu sociální práce mimo RSS.

Porovnáním místní dostupnosti poskytovaných RSS odborného sociálního poradenství (obr. č. 4), terénních programů (obr. č. 5) a místem výkonu sociální práce mimo RSS (obr. č. 11) došla autorka k závěrům, že **nejméně jsou dostupné služby pro 19 814 migrantů v Karlovarském kraji**. Z dotazovaných respondentů vykonávajících činnost mimo registrované služby v Karlovarském kraji může působit pět z nich, kteří deklarují celorepublikové působení, ostatní respondenti v tomto kraji nepůsobí (n=35). Registrované služby jsou zde poskytovány pouze tři, jednou organizací odborné sociální poradenství a dvěma organizacemi terénní programy.

Dále jsou dva kraje, ve kterých žije nejméně migrantů, a to **kraj Vysočina** (9 076 osob) a **Zlínský kraj** (9 257 osob), **v nichž je síť služeb velmi omezená**. Ať už se jedná o RSS nebo neregistrované (z respondentů výzkumu ve Zlínském kraji mohou působit pracovníci, kteří deklarují celorepublikovou působnost, ale nikdo z nich v tomto kraji nežije).

Nejvíce migrantů (192 007 osob) žije v Praze - jedná se o místo vysokého výskytu pracovníků poskytujících neregistrované služby (n = 29), dokonce 30 respondentů má Prahu jako své primární místo působení a zároveň je zde druhý nejvyšší počet registrovaných služeb (n=26), kde paradoxně i přes nejvyšší koncentraci migrantů na území ČR stále chybí služba azylových domů a krizové pomoci, ani dalších 22 registrovaných sociálních služeb, které nejsou v Česku migrantům poskytovány vůbec.

V neposlední řadě je potřeba zmínit Plzeňský kraj s 30 767 migranty, služby zde poskytuje 8 pracovníků v neregistrovaných službách. V tomto kraji je také 32 poskytovaných RSS. Na základě získaných dat **je možné konstatovat, že služby v Plzeňském kraji, jak registrované, tak neregistrované jsou pro migranty nejlépe dostupné**, i když řada specifických RSS zde poskytována není, 13 služeb poskytuje své služby bez omezení věku, což značí minimálně dostupnost informací pro každého. Fakticky to znamená, že v tomto kraji je nejvíce RSS na migranta a zároveň dostupné neregistrované služby. Během výzkum ani při studiu webových stránek jednotlivých organizací nebylo prokázáno zda důvodem pro vyšší zastoupení služeb v Plzeňském kraji jsou vysoké počty těchto klientů – migrantů, zájem

kraje nebo MV o podporu těchto činností nebo zájem vlastních poskytovatelů. Zkoumání tohoto problému by bylo vhodným tématem na další výzkum nebo pro samostatnou diplomovou práci.

5.4. Formování profese sociálního pracovníka s migranty

Kvalita sociální práce a poskytované sociální služby je podmíněna celou řadou faktorů. Jedním z nejzásadnějších je osoba sociálního pracovníka, který poskytuje přímou práci s klientem – cizincem, která má svá specifika. Právě vzhledem k těmto specifikům se nelze na profesi sociálního pracovníka pracujícího s migranty připravit pouze během studií, ale formování této profese je celoživotním procesem.

Základ pro svou práci sociální pracovnice, které se účastnily dotazníkového šetření, získávají skrze

1) Formální vzdělání a kurzy, které průběžně absolvují:

R1 – „Já jsem ve Washingtonu studovala dětskou kriminální psychologii, takže to je něco jiného, ale pro práci s dětmi je přínosné. Určitě to je hodně přínosné pro práci s dětmi, které si prošly traumatem, tam mi teda chybí jazyk, to je velké mínus. Ale teď tady máme paní Ivetu, tlumočnici, to je strašná výhoda ...“

R2 – „Mám kurz komunitního tlumočení a z Inbáze Kurz pro interkulturní pracovníky. Zatím jenom toto. Kurz pro interkulturní pracovníky byl pro mne zásadní, protože mi poskytl informace z oblasti práva a sociálních věcí a hodně to formovalo moji osobnost jako interkulturního pracovníka, mé identity. Snažím se vyrovnat se svou identitou, jak to přijmout, a moc se mi líbilo, že tam byly takové ukázky z výcviku s psychoterapeutkou, která se zaměřovala na ty interkulturní rozdíly. Často nás provokovala a my si museli utvářet názor o věcech, o kterých jsme dříve nepřemýšleli. Bylo to velmi přínosné a dost komplexní.“

R3 - „V minulosti jsem absolvovala vzdělávací kurz v Benešově u Prahy k cizinecké problematice. Tento kurz mi hodně pomohl v orientaci v cizinecké problematice (vysvětlení druhů pobytů, pojištění, vzdělání atd.). Směřem k přímé práci myslím, že jenom kurz od Mety (zařazení dítěte do MŠ s odlišným mateřským jazykem) kurz mi přišel zajímavý.“

2) Zdroje informací a sítě, ve kterých jsou zapojeny, přes které dostávají informace

R1 – „Sleduji informace většinou na Facebooku třeba přes Konsorcium pracujících s migranty, přes různé jiné organizaci např. OPU ... Inspiraci získávám, mám kontakty na různé farnosti ve Spojených státech nebo v Německu. Byla jsem pozvaná do německého detenčního zařízení u Mnichova, kde jsem se byla podívat na aktivity, které tam realizují. A ty aktivity tady jsou částečně řízené, třeba když sem někoho pozvu a ten aktivitu řídí nebo teď uvažujeme o zřízení sociálního podniku pro negramotné ženy, kde je třeba výuka jazyka naprosto pomalá a nějaká možnost zaměstnání je strašně v dálce, v budoucnosti. Když klienti řeknou, co chtějí dělat, tak já si to najdu a něco pro ně připravím. Aktivity, které se týkají pobytu v ČR - integrační kurzy, prováděla organizace Slovo 21 a přes tuto organizaci jsme se potkali s tlumočnicí, která sem nyní chodí a dělá tyto integrační aktivity s klienty dál na konkrétní témata. Naše dobrovolnice dělá tohle školení s každou novou rodinou a dělala to pro celý program Generace 21.“

R2 – „Když jsem pracovala v asociaci, tak jsme měli supervizi i intervizi. Bylo to přínosné, na supervizi jsme probírali, co to se mou dělá, proč mě některé situace vyvádějí z míry. A proč se chovám tak, jak se chovám. Dozvěděla jsem se řadu zajímavých věcí, i o tom, že ne vše, co dělám, je dobré pro klienta, ale chci učinit dobro a mám vlastní potřeby. Na intervizích jsme probírali obecné případy, co kdo řeší a co kolegové dělají. Hodně jsme propojovali kontakty s právníky i sociálními pracovníky.“

R3 – „Trendy sleduji na internetu a nové informace čerpám z kolegií, které pořádá naše organizace. Kromě internetu ještě chodím na konference / workshopy. Informace se ke mně dostávají především od zkušenějších kolegyň, když se dostanu do nové situace – hodně mi pomáhají. Ano (mám ve svém okolí osoby, které pracují s migranty. Jsou to ...) kolegové v organizaci, kteří pracují s cizinci v rámci celé ČR. Věnují se práci s dětmi, rodinami a pracují v poradenství, jak právním, zdravotním, tak sociálním.“

R2 – „... dostávám emaily od NNO nebo i pozvánky na různé vzdělávací kurzy a i na Facebooku jsme my a migranti hodně propojeni. Sledovala jsem stránky

„migraceonline“ anebo webové stránky zaměřené na sociální služby. Jsou tam kalendáře.“

R1 – „Teď mi přijde, že okruh mých přátel se zúžil jen na lidi pracující s migranty, protože to naplňuje většinu mého dne a týdne, dny i večery. Ten záběr činnosti mých přátel je jiný, každá organizace to má jinak a ti lidé nejsou z jedné organizace.“

3) Využívání podpůrných metod pro pomáhající profese:

R1 - Přínos bych viděla při skupinové supervizi, načerpat inspiraci, kde bych slyšela, s čím se lidi potýkají, a jak se s tím vypořádávají a možná i s nějakým nasměrováním.“

R2 – „Mám kolegy jako já, znám lidi, kteří pracují s migranty a nejsou profesionálové, nemají kvalifikaci. Dělají to dobrovolně, jedna paní založila svojí organizaci pro psychology nebo další odborníky.“

R3 – „Supervize i intervize v naší organizaci probíhají. Supervizi vidím jako přínos pro svou práci, neboť se mohu s kolegy pozastavit a zhodnotit konkrétní práci s konkrétním člověkem - co se podařilo, nepodařilo a jak postupovat dále. Bez supervize a intervize by to bylo hodně náročné fungovat ve službách dlouhodobě bez psychické újmy nebo přenosu situací z práce domů.“

Lze říci, že v případě zájmu jednotlivce jsou dostupné jak vzdělávací kurzy, tak online materiály, které mohou pomoci k formování profese (sociálního) pracovníka s migranty i osobám, které tyto služby poskytují mimo rámec RSS. Zároveň pracovníci přirozeně vstupují do sociálních kontaktů s osobami, které vykonávají podobnou činnost a mají možnost informace o moderních trendech získávat naprosto neformální cestou.

Můžeme sledovat korelaci u absolvování odborného vzdělání a zkušeností práce v sociální službě. R1, která nikdy v RSS nepracovala, nestudovala VŠ z oblasti sociální práce, neabsolvovala žádné kurzy a informace z této oblasti získává převážně ze sociálních sítí. Naproti tomu respondentky ze zkušeností z RSS z minulosti (R2) i současnosti (R3) své odborné znalosti prohlubují akreditovanými vzdělávacími kurzy. Zároveň je patrné, respondentka, která v RSS nikdy nepracovala, se aktivně zajímala o zahraniční praxe, vyjela

do zařízení v Německu – tzn., vzdělává se spíše neformální cestou a praxí. Můžeme se domnívat, že u pracovníků RSS tuto možnost nepozorujeme, protože v tu dobu dochází k absenci pracovníka při výkonu služby a přímé práce s klienty. Také se můžeme domnívat, že je zaměstnavatelem upřednostňované vzdělávání na území ČR i vzhledem k nákladům se zahraniční cestou spojeným. Tyto hypotézu by bylo možné ověřovat v prohlubujícím následném šetření.

Dvě respondentky mají zkušenost se supervizí z RSS a třetí o této podpůrné metodě ví, jen jí doposud nevyužila. Na základě toho se můžeme domnívat, že informace o nutnosti psychohygieny při práci s klienty v sociálně nepříznivé situaci je rozšířena. Tyto aktivity slouží zejména k prevenci před syndromem vyhoření.

5.5. Příležitosti a rizika práce mimo rámec registrované služby

Na základě teoretického rámce práce a dat získaných během výzkumu jasně vyplývá, že hlavní příležitostí i rizikem práce mimo rámec registrované služby jsou aktivity, které nejsou vymezeny zákonem. Dochází při nich k naplňování potřeb migrantů, které RSS nesaturují nebo nemají prostředky k jejich podpoře, zároveň však chybí pokyny a metody, co dělat v nestandardních situacích, např. kdy vzniká ohlašovací povinnost. Jiné jsou totiž zákonné povinnosti pro občana ČR a jiné pro sociální pracovníky v RSS.

Velkou příležitostí je poskytování těchto služeb osobami, které mají osobní migrantskou zkušenost, kontakty mezi krajany a dobrou sociální síť, přes kterou mohou dostávat nejen informace, ale také materiální a finanční prostředky, kterými všechny RSS nedisponují. Oproti pracovníkům RSS nejsou tak časově limitováni a někdy vytvářejí s „klienty“ i osobní vazby, které jim ve výsledku pomáhají při snadnější socializaci do společnosti.

Velkým rizikem je naopak činnost a práce s osobami bez platného pobytu, kterou deklaruje 16 respondentů. Dlouhodobé poskytování RSS těmto osobám je zákonem vyloučeno a i když se jedná o osoby s dříve platným oprávněním k pobytu, při vypršení této lhůty se stávají osobu, která se v ČR (EU) zdržuje neoprávněně. Téma práce s osobami bez platného povolení by bylo vhodné spíše jako téma celé diplomové práce, nikoliv jedné kapitoly.

Rizikem je také práce mimo registrované služby bez odborné supervize nebo využívání jiných podpůrných nástrojů pro psychohygienu pracovníků. Mnohé příběhy a situace migrantů, ať z válečných nebo jiných traumatických událostí mohou být během spolupráce prostřednictvím rozhovorů s pracovníkem silným impulsem pro psychiku pracovníka. Kromě zákonného ukotvení supervize v RSS je zásadním přínosem vyhodnocení odborníka (supervizora), kdy pracovník potřebuje sám odbornou pomoc (např. psychoterapii), aby přenesená traumata zpracoval. V případě absence psychohygienických návyků může dojít u pracovníků nejen k syndromu vyhoření, ale například depresi.

Na základě realizovaného dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů z výpovědí a informací předaných respondenty nebyla žádná jiná příležitost a rizika pojmenována. Ale autorka by ráda zmínila příležitost předpreventivního řešení situací s integračními prvky. Jedná se situace, kdy dochází k vytváření neformálních sítí mezi klienty a pracovníky. A kdy klienti a pracovníci nárazově tráví společně volný čas nebo se účastní řízených aktivit (workshop, kurzy, atp.) během kterých hovoří o situacích, které je čekají v blízké budoucnosti. Může se jednat o návštěvu cizinecké policie, MV, ÚP nebo školy, pracovník ověří s klientem, že je před návštěvou plně informován o platné legislativě a že si je vědom, jak by měl vůči němu odborník postupovat nebo jaké aktuální dokumenty si má prostudovat před touto návštěvou. Klient na základě tohoto rozhovoru může být před návštěvou sebejistější, je si vědom svých povinností a práv. Může docházet ke stabilizaci jeho socializačního či integračního procesu. Klient v tomto případě nepřichází na objednanou konzultaci, ale ví, že tuto variantu může využít v případě, že se jeho situace v budoucnu změní.

6. CASE STUDY⁴³

Moderní metody sociální práce, jak zní první část názvu této diplomové práce, následují trendy spojené s vývojem společnosti. Od telefonních intervencí, online poraden až po svépomocné chatovací skupiny na sociálních sítích. Novinky, které do Česka přicházejí, pomáhají zejména tam, kde je klasická sociální práce méně dostupná, nebo dokonce nedostupná vůbec. Moderní metody usnadňují dosahování cílů sociální práce při respektování individuálních či specifických potřeb osob v nepříznivé sociální situaci a nabízejí možnost změny či odstranění této situace moderní formou.

Rodinná konference (RK) je jednoduchý nástroj, který může při své práci uplatňovat i laik, stojí jen na jedné zásadní myšlence: „**Rodina je odborníkem na svůj život**“, což zní velmi prostě, ale v současné době rozšiřujícího se spektra pomáhajících profesí často vidíme organizace i instituce, které vytvářejí v klientech závislost na orgánech, které služby poskytují (Pagee, 2014). RK se snaží zaktivovat a využít primárně zdroje rodiny a v oblastech, ve kterých nemá rodina kapacity, znalosti či zdroje sekundárně zapojovat odborníky.

„*Případová studie ... předkládat lidem pro poučení konkrétní příběhy ze života lidí a institucí*“ (Mareš, 2015). Zvolená metoda této case study je na základě sociálně-konstruktivistického směru, který se opírá o transakční metodu zkoumání, při níž je výzkumník osobně „vnořen“ do případu. Autorka si klade za cíl představit průběh práce s rodinou s migrantskou historií při konkrétní RK realizované v roce 2016⁴⁴.

Jak bylo již stručně nastíněno v kapitole 2.2.4., autorka práce se zapojila do projektu MPSV, který RK pilotně aplikoval v českém prostředí, a to konkrétně model nizozemské centrály Eigen Kracht, doslova „Vlastní silou“, která metodu využívá od roku 2001. Model byl ověřován ve spolupráci s pracovníky OSPOD, které aktivně kontaktovali administrátoři v jednotlivých krajích a konzultovali s nimi potenciálně vhodné rodiny pro RK. Po ukončení projektu vznikla veřejná databáze vyškolených koordinátorů, administrátorů i OSPODů.⁴⁵

Popisovaná case study probíhala v rámci spolupráce veřejných struktur OSPOD (zadavatel) a NNO (administrátor), která autorku práce na konkrétní práci RK s rodinou najala.

⁴³ Case study z anglického termínu *případová studie*.

⁴⁴ Místa, jména a některé informace byly změněny pro zachování anonymity rodiny.

⁴⁵ Dostupných z: <http://www.pravonadetstvi.cz/systemova-podpora-procesu-transformace-systemu-pece-o-ohrozene-deti/aktivity-projektu/rodinne-konference/dokumenty-k-rk/>

6.1. Popis průběhu konference

Obvykle jsou při realizaci RK zastoupeny tyto role:

Zadavatel – pracovnice OSPOD, se souhlasem rodiny vyplňuje žádost o RK, kde popisuje:

- současnou situaci v rodině,
- co se během dosavadní spolupráce podařilo,
- jaké obavy mají v souvislosti se současnou situací v rodině,
- základní otázku, která má být předložena na rodinné konferenci,
- jaké základní podmínky musí plán splňovat, aby byl přijatelný jako dobrý a bezpečný,
- jaká pomoc je/byla již poskytována a kteří odborníci jsou do práce s rodinou zapojeni,
- zda sdílela výše uvedené informace nebo diskutovala o nich s osobou (osobami), pro které se organizuje RK.

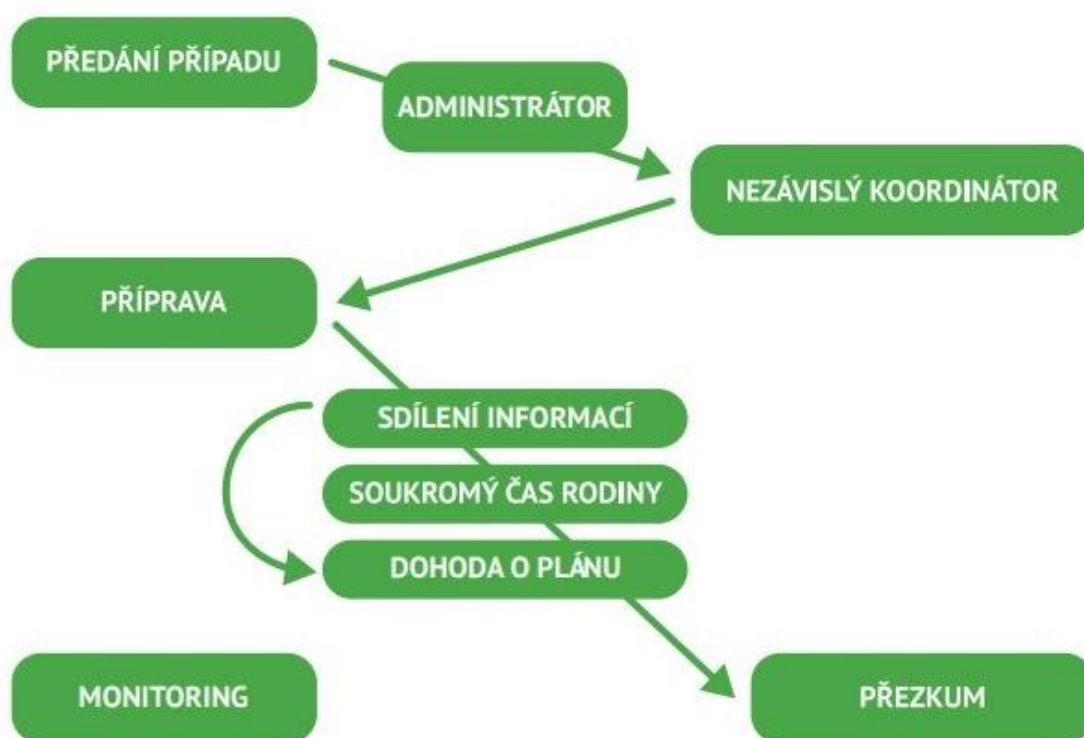
Administrátor – pracovník NNO, komunikační spojka mezi pracovištěm OSPOD a koordinátorem, přijímá žádost o RK, na základě profilu rodiny vyplněného v žádosti oslovuje koordinátora, který je pro práci s rodinou vhodný.

Koordinátor – nezávislý a nestranný průvodce celého procesu, který spolupracuje s rodinou na přípravě RK, vyhledává vhodné odborníky, až v případě stanovení konkrétního termínu uskutečnění RK kontaktuje zadavatele.

Odborník – profesionál, poskytovatel specifických informací (např. o nemoci, terapii apod.), jeho přítomnost na rodinné konferenci zajišťuje na přání rodiny koordinátor, případně administrátor.

Proces konference je znázorněn na obrázku č. 12. Dle potřeb rodiny jsou jednotlivé fáze přípravy i procesu různě dlouhé. V ojedinělých případech je nutné opakované setkání rodiny, aby vznikl plán, který zadavatel vyhodnotí jako bezpečný pro děti.

Obr. č. 12 – Schéma průběhu rodinné konference



Zdroj: MPSV, 2015, Pravidla a postupy odborné přípravy pracovníků OSPOD v oblasti rodinných konferencí⁴⁶

Předmětem RK byly dvě vietnamské děti ve věku 13 a 8 let. Matka se starším synem se v roce 2007 přestěhovala za otcem do Česka, zde se narodila mladší dcera. V roce 2011 se přistěhovala za rodinou babička, matka matky. Otec rodiny žije dlouhodobě v Německu, matka s babičkou zajišťují péči o děti. Syn má od roku 2015 problémy v chování ve škole, na základě podnětu ze strany školy začala s rodinou spolupracovat pracovnice OSPOD. Syn dochází pravidelně za kurátorkou pro mládež.⁴⁷ Z pohledu sociálních pracovníků je chování syna stále více problematické, problémy s chováním má i mladší dcera. Byla doporučována spolupráce se sociálními službami během opakovaných návštěv rodiny. Matka nehovoří dobře česky, babička pouze vietnamsky. S pracovníci OSPOD se domlouvá matka na postupu při výchově dětí, tlumočí pro svou matku, ale dohodnuté postupy nejsou dodržovány, situace v rodině se zhoršuje. Matka od roku 2016 jezdí pracovat mimo město, dochází domů pouze

⁴⁶ Dostupné z: http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Methodika-RK_prip_rava-OSPOD.pdf

⁴⁷ Kurátor pro mládež je specializovaný sociální pracovník. Podobně jako další sociální pracovníky ho najdeme na městském úřadě na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (zkráceně OSPOD). Jelikož je to sociální pracovník, má i stejná práva a povinnosti jako ostatní sociální pracovníci OSPOD.

večer, pracuje i o víkendech a péči zajišťuje babička. Při setkání s kurátorkou syn hovoří o přítomnosti otce v rodině a jeho zájmu se k otci přestěhovat. S otcem se nedaří pracovníkům sociálního odboru navázat kontakt. Otázka pro RK je: ***jak adekvátně potřebám dětí zajistit fungování rodiny a důslednou výchovu?***

Koordinátorka RK zajistila při setkání s rodinou v době přípravy procesu RK pravidelnou přítomnost interkulturního pracovníka, který zajišťoval tlumočení osobních setkání a zároveň komunikoval telefonicky s otcem. Uskutečnilo se nejdříve setkání rodičů s koordinátorkou a interkulturním pracovníkem, kde byly rodičům a babičce vysvětleny kompetence pracovníků sociálního odboru. Rodiče sdělili, že do výchovy dětí je možné zapojit i vzdálené příbuzné, kteří žijí ve stejném městě a mohou babičce s výchovou dětí pomáhat. Hovořili o dluzích, které rodina má, a proto musí oba rodiče velmi intenzivně pracovat, aby prostředky co nejdříve splatili.

Po dohodě s rodinou byli na RK pozváni odborníci ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, zástupce dluhové poradny a zástupce střediska výchovné péče.

Při setkání RK bylo přítomno dvanáct dospělých a čtyři děti (rodina, přátelé i sousedka z domu). Rodinná skupina byla na základě setkání při RK sestavit plán, který byl přijat pracovníci OSPOD.

Plán popisoval, kdo zajistí jaké oblasti péče o děti v době nepřítomnosti rodičů v domácnosti. Rodiče také určili pravidelné dny v týdnu, kdy budou kontrolovat průběh školní přípravy a komunikovat se školou. Matka s babičkou souhlasily se spoluprací se sociální službou a slíbily zajištění pravidelných návštěv syna ve středisku výchovné péče. V plánu také rodina deklarovala možnosti finanční podpory ze strany širší rodiny a přátel, aby matka měla více příležitostí na výchovu a trávení času s dětmi.

6.2. Komentář

Je nutné doplnit, že způsob zadání konference ze strany OSPOD je nejčastější, ale autorka práce má zkušenost i se zadáním ze strany rodiny, kdy je OSPOD zván v roli odborníka. A v případě zadání rodičem (rodinou) je předpoklad úspěšné konference pravděpodobnější. Rodič aktivně spolupracuje, koordinátor nemusí vynaložit tolik času a energie pro navazování důvěry při získávání informací o rodině a při žádostech o kontakty na další účastníky konference.

V případě zadání konference ze strany OSPOD je RK pro rodinu bezplatná a náklady s ní se hradí z rozpočtu sociálního odboru na výkon SPOD. V případě zadání ze strany rodiny náklady hradí samotní účastníci.

V případě nerealizování RK při zadání ze strany OSPOD vyplňuje koordinátor dokumentaci, kde popisuje dosažené výsledky, jmenný seznam osob, se kterými byl v osobním i telefonickém kontaktu a zhodnocení celého procesu RK.

V případě práce s rodinou s odlišným mateřským jazykem, než kterým komunikují pracovníci OSPOD, je nutné vyčlenit čas na přípravu dokumentů k RK v jazyce/cích, kterými hovoří členové rodiny.

Nuza a Towey (2014) se věnují plnění potřeb rodin z různých kultur, popisují pozitivní výsledky s metodou při využití principu „empowermentu,“⁴⁸ kdy dochází k zapojení širší rodiny do řešení jejich vlastních problémů prostřednictvím nalezení kreativních a kulturně citlivých řešení. Zásadní pro realizaci je nezávislost koordinátorů (v londýnském obvodu Tower Hamlets jsou koordinátoři živnostníci), kteří jsou nezávislí na sociálních pracovnících pracujících s rodinami, jsou umístěni mimo strukturu vedení managementu a procesu ovlivňující rodiny. Využívání metody je v praxi nejvíce využíváno u dětí, kde hrozí jejich odebrání z rodin, ať jsou RK doporučenou součástí právního procesu či nikoliv (v podmínkách Česka jsou v doporučených opatřeních zatím pouze případové konference). Při práci s etnickými skupinami obyvatel je zásadní při sociální práci překonávání bariér k podpoře ochrany rodiny migrantů. Jedná se o bariery jazykové, kulturní, náboženské nebo prostý „strach z jednání s úřady“ a narušení života rodiny. Zdůrazňováním procesu empowermentu a nikoliv přinášením dalších úkolů, co rodina musí, získávají koordinátoři důvěru a zároveň aktivizují i širší rodinné vazby. V londýnském obvodu Tower Hamlets jsou zaměstnávání koordinátoři z různého etnického prostředí, které podporují tradiční procesy rozhodování v místních komunitách. Dochází zde i k tomu, že etnický profil klientů odpovídá etnickému profilu oblastí i zastoupení koordinátorů.

V Česku jsou zatím koordinátoři konferencí zástupci majoritní společnosti, dá se tedy očekávat, že při rozšíření této metody budou proškoleni i zástupci z řad migrantů, kteří ve svých „komunitách“ mohou rodinám a dětem v sociálně nepříznivé situaci pomoci.

⁴⁸ Empowerment překládáme z angličtiny ve významu „to empower“ jako zplnomocnit. Jedná se tedy o zplnomocnění rodiny ve svých záležitostech.

7. DISKUZE

Během konzultace diplomové práce s odborníky byla několikrát zpochybněna volba používání společného pojmu „*migrant*“. I na základě zkoumání terminologie European migration network (EMN) se ukázalo, že termín je podobně chápán i mezinárodně. Starší verze slovníku EMN popisuje tento termín jako „*širší termín používaný pro přistěhovance a emigranta, který se vztahuje k osobě, která opouští jednu zemi nebo region, aby se usadila jinde, často hledá lepší život.*“⁴⁹ Novější verze platná od roku 2014 pojem více vymezuje „*v celosvětovém kontextu jako osobu, která je mimo území státu, jehož je státním příslušníkem nebo která je zemi jeho obvyklého pobytu. Je to osoba, která pobývá v cizí zemi více než jeden rok, bez ohledu na příčiny dobrovolné nebo nedobrovolné, a prostředky legální či nelegální, které použil k migraci.*“⁵⁰ Zajímavostí novější verze je poznámka č. 5, která vysvětluje, že „*tato definice nezahrnuje mobilitu obyvatel v rámci EU, i když vnitrostátní koncepce mezinárodní migrace může mobilitu zahrnovat, stejně jako národní statistiky o mezinárodní migraci.*“ I po přihlédnutí k těmto informacím, zůstal pojem „migrant“ jako nejpraktičtější název pro celé spektrum osob s migrantskou zkušeností, kterým jsou jak registrované, tak neregistrované služby poskytovány, a pro účely této práce byl zachován.

Dalším čteně diskutovaným tématem byla přítomnost case study rodinných konferencí v této práci, která přibližuje metodu práce vhodnou jak pro profesionální sociální pracovníky, tak pro laiky. I přes jasný přesah do výkonu přímé práce s klientem se autorka domnívá, že model práce rodinné konference naprosto naplňuje Berrym definované strategie integrace v akulturačním modelu. Za předpokladu, že práci s rodinou přenechá OSPOD s konkrétní otázkou z dominantní (majoritní) společnosti, která má často jiné normativy v péči o děti, a odpověď na tuto otázku s pomocí koordinátora hledá sama minoritní skupina (rodina). Ta během přípravy konference dostává od koordinátora srozumitelné informace a vysvětlení některých práv a povinností, které např. rodiče, děti, školáci apod. v majoritní společnosti mají. Koordinátor je zde v roli průvodce k vysvětlení některých dříve neznámých (nebo zapomenutých) pravidel majoritní společnosti, který provází rodinu jistou etapou integrační fáze. Na závěr, při aktivizování přirozeného fungování „organismu“ širší rodiny, zvládne rodina sestavit realistický, konkrétní plán, který je i pro pracovníka sociálního odboru obce

⁴⁹ Dostupné z: http://ec.europa.eu/immigration/glossary_en#glosM

⁵⁰ Dostupné z: https://ec.europa.eu/home-affairs/content/migrant-0_en

akceptovatelný. Členové rodiny znovu získávají důvěru, jak ve své roli rodiče, tak v roli migranta, kterému se podařilo překonat nastalé obtíže vlastními silami.

Práce se věnuje zkoumání situace poskytování služeb mimo registrované služby, byli proto vybíráni respondenti, kteří mají s danou oblastí práce zkušenosti. Neočekávaným bodem předvýzkumné fáze bylo neporozumění či neznalost respondentů sociální práce a jejich metod. Osoby, které autorka zná mnoho let, se neidentifikovaly s metodou sociální práce, i když fakticky tuto činnost několik let zastávají. Jejich vysvětlení bylo, že využívají zkušenosti role matky, jedná se o přátelskou výpomoc, nemůže jít o sociální práci, jelikož klienti chodí do sociální služby, která s nimi tyto aktivity nedělá. V neposlední řadě hovořili o absenci dlouhodobé zakázky a individuálního plánu, protože se na ně klient obrací nárazově, jen v případě konkrétní pomoci. Vysvětlením může být jak neznalost zákona o sociálních službách, tak o šíři obsahu činností, které sociální práce zahrnuje.

V teoretické části dle názoru autorky jsou zásadní pro tuto práci v oblasti Berryho akulturačního modelu strategie na strany dominantní společnosti. Ta v případě RSS prosazuje konkrétní vztahy, kterými může omezovat výběr strategií migrantských skupin a jednotlivců. Připustíme-li, že majoritní společnost je reprezentovaná MV a MPSV, tak MV stanovuje jasná kritéria pro integraci migrantů (cizinců, žadatelů o mezinárodní ochranu i azylantů). Jak ukazuje analýza dostupnosti RSS pro migranty, v případě obtíží při procesu integrace je nabídka pomoci pro migranty velmi omezená. Tato omezení můžeme pozorovat jak v nabídce druhů služeb (dostupných je jen 8 typů služeb ze 30), tak místně, jelikož kromě sítě poskytovatelů odborného sociálního poradenství a částečné sítě terénních programů, musí mít migrant „štěstí“, že je v jeho městě nebo kraji služba k dispozici. Vezmeme-li v potaz KIC a jeho deklaráci v zajišťování poskytování aktuálních, cizincům srozumitelných informací prostřednictvím různých kanálů, není potenciál RSS plně využitý. I SIP, určený pro azylanty, pojmenovává asistenční činnosti spíše z oblastí zajištění státní sociální podpory a doprovod při návštěvě dalších institucí, na rozdíl od možností individuální nebo skupinové práce s klientem při zajišťování potřeb jím definovaných.

Z kapitoly sociální politiky ČR je potřeba ještě zmínit téma uznávání odborné kvalifikace pracovníků způsobilých pro práci sociálního pracovníka. Osoby s migrantskou zkušeností, které pobývají na území ČR, by pro výkon práce na kvalifikované pozici sociálního pracovníka museli vystudovat vyšší odbornou nebo vysokou školu v oblasti sociální práce a péče. V současnosti organizace pracující s migranty zaměstnávají migranty na

pozicích interkulturních pracovníků, asistentů a komunitních tlumočnicků, kteří díky svému nedostatečnému vzdělání požadavky pro zaměstnání na pozici sociálního pracovníka nesplňují. Příležitostí pro obor sociální práce mohou být studenti a druhá generace migrantů, která zde získá plně kvalifikované vzdělání a zapojí se do činností RSS určených nejen pro migranty. Osobně tedy budou v akulturačním procesu působit na majoritní společnost, v jejich případě v roli klientů RSS, a při zachování své etnické identity se plně integrují do české společnosti.

V oblasti výzkumu této práce byla oslovena cílová skupina respondentů (i když se nejednalo o prostý náhodný výběr), podařilo se získat minimální počet dotazníků z každé kategorie respondentů. Zároveň se podařilo nasbírat data od osmi různých druhů pracovníků různého věku, kteří působili na většině území Česka (i mimo něj). Respondenti využívali při své práci svých jazykových dovedností i práce tlumočnicka. Prostými výpověďmi respondentek polostrukturovaných rozhovorů byla přiblížena denní praxe výkonu činnosti mimo registrované sociální služby.

Zkoumané příležitosti a hrozby se nepodařilo hlouběji prozkoumat díky omezenému počtu respondentů polostrukturovaných rozhovorů.

Díky popisu dostupnosti RSS pro migranty a výzkumu této práce se podařilo vytvořit opěrné body k odborné diskuzi o hranicích sociální práce, o dostupnosti služeb pro osoby jiného než českého státního občanství a o rozdílech mezi poskytováním služeb těmto osobám a jejich rodinnými příslušníky.

8. ZÁVĚR

Cílem této práce bylo popsat realitu práce sociálních pracovníků mimo registrované služby a zmapování jejich geografické a jazykové dostupnosti. V kapitole č.4 je přehledná analýza současného systémového rámce registrovaných sociálních služeb pro migranty. V kapitole č. 5.1 (respondenti výzkumu) je popsána místní dostupnost služeb i jazykové vybavení respondentů dotazníku. V kapitolách č. 2.2 a 2.3 jsou na základě zákonů popsány vlivy politik na škálu poskytovaných sociálních služeb. V kapitole č. 5.5 jsou definovány příležitosti a rizika realizace sociální práce mimo registrované sociální služby.

V úvodu položené výzkumné otázky byly zodpovězeny. Odpověď na otázku *v jakých konkrétních městech / krajích jsou poskytovány sociální služby pro migranty?*, má dvě části. Nejprve byly popsány kraje a města, v kterých jsou registrované sociální služby poskytovány, dále byly dle výpovědí respondentů výzkumu popsána primární místa a faktické kraje, kde působí pracovníci neregistrovaných sociálních služeb. *Jak jsou poskytovány sociální služby pro migranty v ČR?* Registrované služby jsou poskytovány na základě zákonů, které jasně ohraničují možnosti jejich poskytování. A neregistrované služby jsou poskytovány zejména na základě časových možností pracovníků, z nichž někteří deklarují větší poptávku po jejich službách, než je jejich nabídka. Ptáme-li se *jaké služby jsou poskytovány mimo rámec registrované sociální služby?*, dozvídáme se, že se jedná o široké spektrum činností, které vykonávají osoby, které se profesně definovaly v osmi kategoriích (dobrovolník, dula, interkulturní pracovník, lékař, lektor vzdělávání, pracovník v sociálních službách, sociální pracovník a výzkumník).

Zjištění objevená v této práci poukazují na aktivity, které členové majoritní společnosti i migranti poskytující neregistrované sociální služby provádějí. Principy sociální práce se zaměřením na individuální potřeby migrantů jsou charakterizovány v case study rodinných konferencí. Celkově práce podkřývá integrační procesy v české společnosti, ke kterým dochází v krajích i konkrétních městech. Téma práce se nedostalo na úroveň aktivit uvnitř komunit, i když 18 ze 40 respondentů uvádí v dotazníku, že pracuje metodou komunitní práce.

S využitím metod, které byly v práci použity, bylo zjištěno, že nejčastěji zastoupenou registrovanou sociální službou pro migranty je odborné sociální poradenství, které je jako jediné dostupné ve všech krajích v Česku. Nejvíce míst poskytovaných registrovaných služeb

je ve Středočeském kraji, kde jsou služby dostupné na 37 místech. Velmi špatná dostupnost služeb je v kraji Vysočina a Zlínském kraji. Úplně nejméně v celém Česku jsou dostupné služby pro 19 814 migrantů v Karlovarském kraji. Dále je možné konstatovat, že služby v Plzeňském kraji a to jak registrované, tak neregistrované, jsou pro migranty nejlépe dostupné.

Geografické nerovnoměrnosti, absence služeb na rozsáhlých územích, prostorová nedostupnost z hlediska rozmístění migrantů v Česku jiných služeb než odborného sociálního poradenství je hlavním závěrem této práce. Za službami by migranti museli dojíždět do dalšího okresu či kraje. Deficit služeb je prostorový a druhý je v hranicích toho, co mohou a nemohou časově a dopravně překonávat vzhledem k výkonu své práce, školní docházce nebo svému zdravotnímu stavu.

Na základě rozhovorů s respondentkami lze o formování profese sociálního pracovníka s migranty říci, že nejvíce ho ovlivňuje vzdělání a kurzy, které absolvovaly. Dále jsou to veřejně dostupné zdroje informací a sítě, ve kterých je respondent zapojený a přes které dostává aktuální zprávy. Zároveň mu práci usnadňuje využívání podpůrných metod pro pomáhající profese.

Širší implikací tématu pro další směry výzkumu by mohlo být porovnávání poskytování práce mimo registrované služby a klientského systému (Čermáková in Drbohlav, 2008) nebo srovnání mechanismů vzniku pozitivních vazeb (Sýkora a kol. 2016) v místech s dostupnými službami a mimo ně. Dále by i pro praxi sociálních služeb bylo přínosné zjišťování počtu zájemců o službu či odmítnutých klientů migrantů v registrovaných službách, které migranty neidentifikují jako svou cílovou skupinu.

Diskuze o hranicích sociální práce je žádoucí. Pro osoby v sociálně nepříznivé situaci je podstatné, aby registrované služby uměly reagovat na individuální potřeby jednotlivce. Tato práce díky předkládaným datům prokazuje zásadní absenci následných služeb pro migranty. Otevírá tím výzvu pro multidisciplinární spolupráci, ať již formou rodinné konference nebo jiných metod moderní sociální práce. Realita ukazuje, že při absenci dostupných sociálních služeb pro migranty jsou nabízeny služby komerční (Kušniráková, Plačková, Tran Vu 2013) a to zejména rizikovým skupinám.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BERRY, W., J., SAM, L., D. (2006): The cambridge handbook of acculturation psychology, Cambridge, New York, ISBN-13 978-0-521-84924-1

BERRY, J., W. (2001): A Psychology of Immigration. Journal of Social Issues, 57, č. 3, s. 615–631.

BERRY, J., W. (1997): Immigration, Acculturation, and Adaptation. APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW, roč. 46, č.1, s. 5-68

ČERMÁK, Z., JANSKÁ, E. (2011). Rozmístění a migrace cizinců jako součást sociálněgeografické diferenciaci Česka. Geografie, Vol. 116, No. 4, s. 422-439

ČERMÁKOVÁ, D. (2002): Prostorové rozmístění cizinců v České republice a jeho podmíněnosti. Diplomová práce, Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta. Katedra sociální geografie a regionálního rozvoje, Praha

ČERMÁKOVÁ, D. Klientský systém a jeho specifika. In DRBOHLAV, D. (ed.). Nelegální ekonomické aktivity migrantů: (Česko v evropském kontextu). 1. vyd. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1552-3.

DISMAN, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost – příručka pro uživatele, Praha: Karolinum, 2002, ISBN 80-246-0139-7

DOHNALOVÁ, E. : Interkulturní mediace a interkulturní práce – nástroje sociální práce v oblasti integrace migrantů, rigorózní práce, Filosofická fakulta Univerzity Karlovy, 2015

DRBOHLAV, D. a kol. : Migrace a (i)migranti v Česku. Kdo jsme, odkud přicházíme, kam jdeme?. Praha: SLON, 2010. ISBN: 978-80-7419-039-1

DRBOHLAV, D. (2005): Integrace imigrantů bez obcí? – Dům stavěný na písku. In: Prevence prostorové segregace. Sýkora, L., Temelová, J. (eds.). Praha, Přírodovědecká fakulta UK v Praze, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, pp. 55 – 59. (na CD nosiči).

HENDL, J.: Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2016, ISBN 978-80-262-0982-9

IGNATYJEVA, E. (2017) : Ruští imigranti v Praze: Koncentrace, integrace, soužití, Diplomová práce, Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta. Katedra sociální geografie a regionálního rozvoje, Praha

KIC 2016, Aktualizovaná „Konceptce integrace cizinců –Ve vzájemném respektu“ a Postup při realizaci aktualizované Konceptce integrace cizinců v roce 2016

<<http://www.mvcr.cz/soubor/aktualizovana-kic-a-postup-pri-realizaci-usneseni-vlady-cr-c-26.aspx>> [cit. 2016-07-10].

KIC 2017, Postup při realizaci aktualizované Konceptce integrace cizinců Ve vzájemném respektu 2017 <<http://www.mvcr.cz/soubor/postup-pri-realizaci-aktualizovane-koncepce-integrace-cizincu-ve-vzajemnem-respektu-2017-usneseni-vlady-c-11-ze-dne-9-ledna-2017.aspx>> [cit. 2017-11-10].

KODYMOVÁ, P., ŠÁMALOVÁ, K. (eds.) 2012: Vzdělávání v sociální práci, sborník z mezinárodní vědecké konference 5.dny sociální práce, Praha:FALON, ISBN 978-80-87432-07-5

KUŠNIRÁKOVÁ, T., PLAČKOVÁ, A., TRAN VU, V. : Vnitřní diferenciacie Vietnamců [online]. 2013 <http://cizinci.cz/repository/2283/file/diferenciace_vietnamcu.pdf > [cit. 2017-11-10].

MAREŠ, J.: Tvorba případových studií pro výzkumné účely, Pedagogika, roč. 65, č. 2, 2015, s. 113–142 [online]. 2015. <<http://userweb.pedf.cuni.cz/wp/pedagogika/>>[cit. 2017-10-06].

MAŠÁT, V. (2012): Vybrané postupy sociální práce se skupinou, Středokluky: Zdeněk Susa, ISBN 978 – 80-86057-80 -4

MATOUŠEK, O. (2013a):Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál,ISBN 978-80-262-0213-4

MATOUŠEK, O. (2013b): Encyklopedie sociální práce, Praha: Portál ISBN978-80-262-0366-7

MATOUŠEK, O. (2010): Sociální práce v praxi, Praha: Portál, ISBN978-80-7367-818-0

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., BALDOVÁ, L. (2008): Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mladistvých s důrazem na děti odcházející z ústavní výchovy, Člověk hledá člověka o.s., Praha, ISBN 978 – 80-254-2756-9

MATOUŠEK, O. (2007): Sociální služby, Praha: Portál, ISBN 978 – 80-7367-310-9

MINISTERSTVO VNITRA ČR. Terminologický slovník Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR [online]. 2014. <<http://www.mvcr.cz/clanek/dublinsky-system.aspx>>[cit. 2016-12-10].

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.: Sociální práce s příslušníky menšinových skupin ve Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity, 106 – 141 s., Sociální studia 5, 2000.

NUZA, K., TOWEY, J. : Rodinné konference plnění potřeb rodin z různých kultur [online]. 2014.<http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/materialy/Katharina_Nuza_and_Jane_Towey.pdf>[cit. 2017-11-21].

PAGEE, R., V.: Rodinná skupinová konference obnovuje vztahy mezi občany a státem, Ministerstvo práce a sociálních věcí, [online]. 2014. <http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/materialy/Rob_van_Pagee.pdf>[cit. 2017-11-21].

PASTRŇÁK, R.: Sociální práce s menšinami a migranty, Opava, OPTYS, 2008,58 str., ISBN 978-80-85819-69-4.

PLAMÍNEK J.: Mediace, Grada: 2013, ISBN978-80-247-5031-6

POTOCKY-TRIPODI, M. : Best Practices for social work with refugees and Immigrants. New York: Columbia University Press. 2002. ISBN 0-231-11583-0.

POTŮČEK, M. (1999): Křížovatky české sociální reformy, Praha: Sociologické nakladatelství, ISBN 80-85850-70-2

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

ROO, A., D.: Socioekonomická návratnost rodinných konferencí v případě nizozemských rodin s vícečetnými problémy, Ministerstvo práce a sociálních věcí, [online] 2014

<http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Annie_de_Roo_Rob_Jagtenberg.pdf >[cit. 2017-11-10].

SCHEBELLE, D., KUBÁT, J., KOTÍKOVÁ, J., VYCHOVÁ, H. (2014): Jak slouží centra pro integraci cizinců z třetích zemí? Výzkumná sonda. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

STAUB, U.: Kruhy sdílení: RSK v kontextu indigenizované sociální práce, Ministerstvo práce a sociálních věcí, [online] .2014.

<http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/materialy/Ute_Straub.pdf >[cit. 2017-11-10].

SÝKORA, L., TMELOVÁ, J.: Prevence prostorové segregace, Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta, Ministerstvo pro místní rozvoj, Praha [online] .2005. [cit. 2017-11-23]. Dostupné z WWW:

<<https://web.natur.cuni.cz/ksgrrsek/novyurrlab/user/documents/jajinek/Jana/Prevence%20prostorove%20segregace.pdf>>

SÝKORA, L. a kol. (2016): Soužití v městské čtvrti: majorita a Vietnamci v Praze-Libuši. Sociologický časopis, 52, č. 4, s. 475–503.

ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E. : Úkolově orientovaný přístup v sociální práci, Portál: 2014, ISBN978-80-262-0726-9

TOMEŠ, I. : Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost, Socioklub, Praha 2001

TOPINKA, D., ŠOTOLA, J., JANKŮ, T., LINHARTOVÁ, L., ČERMÁKOVÁ, E. (2015): Podpora sítě služeb pro rodiny s dítětem z tzv. třetích zemí, Sociofaktor s.r. o. [online]. 2015. [cit. 2017-02-10]. dostupné z WWW

<https://www.mpsv.cz/files/clanky/23602/Podpora_site_sluzeb_pro_rodiny_s_ditetem_z_tzv._tretich_zemi.pdf. >

VRABCOVÁ, J.: Věková struktura cizinců v ČR, Migrace a demografické výzvy, Sborník vybraných příspěvků z XLVI. konference České demografické společnosti [online]. 2016. [cit. 2017-05-16]. dostupné z WWW

<<http://www.czechdemography.cz/res/archive/002/000323.pdf?seek=1485543411> >

Zákon č. 104 / 2006, Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 325/1995, Sb., o azylu.

Zákon č. 326/1999, Sb., o pobytu cizinců na území České republiky.