

Případová studie pobytového střediska Kostelec nad Orlicí

Petra Nosková

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra Nosková**
Osobní číslo: **H128355**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Případová studie pobytového střediska Kostelec nad Orlicí**

Zásady pro vypracování:

Zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č.7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na fungování organizace. Cílem je navrhnout možné kroky vedoucí ke zlepšení fungování pobytového střediska.

Součástí práce bude kvalitativní empirické šetření (rozhovor, pozorování, analýza produktů činnosti) zaměřené na spolupráci všech složek, které se podílejí na zdárném fungování pobytového střediska.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Brožura Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí. 2002.

Brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR.

HENDL, J. Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace. Praha : Portál, 2008.

RADVAN, Eduard a Michal VAVŘÍK. Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012, 62 s. ISBN 978-80-87182-25-3.

ŠVARČÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována v průběhu studia daného tématu.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Mgr. Irena Ocetková, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20.2.2015

TERA NOSKOVÁ
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou azylu a žadatelů o azyl v České republice. Zaměřuje se na jedno z azylových zařízení, konkrétně na pobytové středisko v Kostelci nad Orlicí a hledá prostor pro zlepšení chodu pobytového střediska.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část se konkrétně věnuje vymezení pojmů souvisejících s tématem, historickému vývoji migrace na území České republiky a azylovému řízení na území České republiky.

Praktická část představuje Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí, jeho historii, jednotlivé složky organizace, jejich vzájemné propojení a fungování, zároveň poukazuje na spolupracující organizace a pohled veřejnosti na pobytové středisko. Součástí praktické části je samostatný výzkum a rozhovory se zaměstnanci pobytového střediska.

Klíčová slova: migrace, azyl, uprchlík, žadatel o udělení mezinárodní ochrany, pobytové středisko, Kostelec nad Orlicí

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the issue of asylum and applicants for the asylum in the Czech Republic. It specializes in an asylum home - specifically the asylum home in Kostelec nad Orlicí, searching for the possibilities of the improvement in its running.

The thesis is divided in two parts- the theoretical one and the practical one. The theoretical one deals with defining the terms related to the issue and its historical development of migration in the Czech Republic.

The practical part is focused on the Asylum home in Kostelec nad Orlicí, its history, its individual official bodies, their interconnection and mutual cooperation. Herewith I demonstrate cooperating organizations and the attitude of the local public to the asylum home. The practical part also includes my survey and interviews with the local employees.

Key words: migration, asylum, refugee, claimant for international protection, asylum home, Kostelec nad Orlicí

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych na tomto místě poděkovala Ing. Mgr. Ireně Ocetkové, PhD. za vedení mé práce.

Poděkování patří zaměstnancům Pobytového střediska Kostelec nad Orlicí, kteří se stali součástí výzkumu, byli pro mne inspirací a přispěli cennými radami. Jmenovitě bych vyzdvihla pomoc Bc. Petry Uhlíkové, která byla mou průvodkyní v azylové problematice i v pobytovém středisku.

Největší poděkování patří mé rodině za velkou podporu po celou dobu mého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Černíkovicích dne 15. 4. 2015

Petra Nosková

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 MIGRACE OBYVATELSTVA	11
1.1 MIGRAČNÍ VÝVOJ NA ÚZEMÍ ČESKÉ REPUBLIKY	11
1.2 AZYL.....	14
1.3 ASPEKTY UPRCHLICTVÍ	15
2 MIGRAČNÍ A AZYLOVÁ POLITIKA V ČR	16
2.1 VÝKONNÉ SLOŽKY AZYLOVÉ POLITIKY	16
2.2 LEGISLATIVNÍ ZÁKLADY AZYLOVÉ POLITIKY ČR	17
2.3 DOBROVOLNÉ NÁVRATY	18
2.4 PŘESÍDLOVACÍ PROGRAM	19
3 AZYLOVÉ ŘÍZENÍ NA ÚZEMÍ ČR	20
3.1 AZYLOVÉ ŘÍZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE	20
3.2 STRUKTURA AZYLOVÝCH ZAŘÍZENÍ V ČR	22
II PRAKTICKÁ ČÁST	27
4 POBYTOVÉ STŘEDISKO KOSTELEČ NAD ORLICÍ	28
4.1 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V POBYTOVÉM STŘEDISKU	30
4.2 SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE	39
4.3 SPOLUPRÁCE S VEŘEJNOSTÍ.....	39
4.4 PÉČE O ZAMĚSTNANCE	41
5 REALIZACE VÝZKUMU	42
5.1 CÍL VÝZKUMU	42
5.2 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU.....	43
5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	43
5.4 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....	44
5.5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	57
5.6 ZÁVĚR VÝZKUMU	61
ZÁVĚR	64
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	67
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	70
SEZNAM OBRÁZKŮ	71
SEZNAM PŘÍLOH	72

ÚVOD

Migrace obyvatelstva je jednou ze základních lidských svobod a zároveň jedním z hlavních motivů, kterými se budu zabývat ve své práci. Lidé se stěhovali z jednoho území na jiné od nepaměti. V pravěku se tak dělo kvůli migraci zvířat, ve středověku byl hlavním důvodem obchod a řemesla, které vedli lid z vesnic do měst. V novověku byla hnací silou migrace průmyslová revoluce. Důvody migrace se prolínají od dávných dob až do současnosti, lidé se stěhují kvůli hladomoru, diskriminaci, kriminalitě, aby se vyhnuli válce, nebo hledají nové působiště kvůli lepší práci, svobodě a větším sociálním jistotám.

Česká republika je dlouhodobě řazena mezi cílové země pro uprchlíky, kteří hledají útočiště v bezpečném, stabilním a prosperujícím státu ve střední Evropě. Ve městě, kde pracuji, jsem měla možnost setkávat se s uprchlíky, kteří běžně využívali služeb organizace, u níž jsem zaměstnána. Důvodem setkávání bylo umístění jednoho z azylových zařízení v Kostelci nad Orlicí. Má zvědavost mě zavedla na „Den otevřených dveří“ do pobytového střediska a podněcovala mě v úsilí dozvědět se více o osudu lidí podstupujících svou cestu za lepším životem. Neustále se mi v souvislosti s klienty pobytového střediska vynořovalo mnoho nových otázek: „Co donutí člověka k odchodu ze země, ve které se narodil? Jaké jsou jeho další úmysly? Co jsme schopni nabídnout cizinci po příchodu do Čech? Jak se cítí v areálu pobytového střediska? Jaké je to pro zaměstnance pracovat na místě, kde se střetává najednou několik různých kultur? Jaké je vnímání klientů pobytového střediska veřejností? Můžeme udělat ještě něco jinak, abychom klientům pobytového střediska usnadnili jejich pobyt v Čechách?“

Tato práce ukáže význam pobytových středisek, jelikož je to sféra, která zůstává pro okolní svět neobjasněná. Přiblíží oblast, kde je velmi důležitá sociální práce a přístup jednotlivých sociálních pracovníků. Musí zde pracovat s jinou mentalitou, kulturou, rozdílným náhledem na svět a s jiným jazykem. Všechny tyto aspekty musí ve své práci zohlednit pracovník Správy uprchlických zařízení, který je s uprchlíky v každodenním kontaktu. Pobytové středisko je podřízeno správě Ministerstva vnitra České republiky a sociální práce s uprchlíky zde hraje velmi významnou roli. Tato práce poskytne, nejen sociálním pracovníkům, náhled na práci v pobytovém středisku z pohledu člověka zvenčí. Zjištěné podněty mohou být nápomocny při zajišťování co možná nejvyšší kvality života žadatelů o azyl a Ministerstvu vnitra přiblíží názory pracovníků pobytového střediska na činnost,

kterou vykonávají. Cílem mé práce bude nalézt odpověď na tuto hlavní otázku: „Je zde prostor pro zlepšení?“

Bakalářská práce je zpracována jako případová studie organizace a je členěna na teoretickou část a praktickou výzkumnou část.

Teoretická část má tři kapitoly. V první z nich přiblížím historii a současnost migrace obyvatelstva v Čechách a vymezím základní pojmy. Navazuje kapitola, která nás provede migrační a azylovou politikou včetně legislativního základu. Kapitola třetí popisuje azylové řízení a typy azylových zařízení, které jsou rozmístěny po celém území České republiky. Všechny informace v teoretické části budou mít za cíl přiblížit problematiku azylu a migrace v Čechách a následně lépe porozumět praktické části.

Praktická část bude zaměřena přímo na pobytové středisko v Kostelci nad Orlicí. Popíše jednotlivá oddělení v organizaci, jejich význam, vzájemné propojení a fungování jednotlivých složek v pobytovém středisku. Bude realizováno výzkumné šetření se zaměstnanci pobytového střediska. Zjištěné informace zpracuji s cílem navrhnout doporučení, která mohou využít pracovníci Správy uprchlických zařízení MV v České republice. Má zpětná vazba bude zároveň určena pro pracovníky Pobytového střediska v Kostelci nad Orlicí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MIGRACE OBYVATELSTVA

1.1 Migrační vývoj na území České republiky

Období do roku 1939

Z historického pohledu je území České republiky imigrační oblastí. Nejvýznamnější vlny kolonistů z oblastí západní Evropy přišly ve 13. století a 16. století, kde přírůstek migrantů tvořil 20–25% obyvatelstva Českých zemí. S válečnými událostmi v 15.–17. století (husitské války, třicetiletá válka) byly spojeny krátkodobé emigrační vlny (Drbohlav, 2010).

S nástupem industrializace a urbanizace v 19. století je spojena emigrační vlna na území ČR. V letech 1850–1914 byl zaznamenán úbytek až 1,5 milionu obyvatel, rozlišujeme zde tři typy migrací. **Metropolitní migrace**, protože většina migrantů směřovala do Vídně. Jednalo se o nejvýznamnější emigrační proud, který měl zároveň i dlouhodobý charakter. Dalším typem migrace, jež se v uvedeném období odehrávala, byla tzv. **průmyslová migrace** směřující do oblastí Vestfálska, Saska nebo severní Francie, kde se rozvíjel těžký průmysl, nebo kde se těžily nerostné suroviny. Třetím typem byla **kolonizační migrace**, která směřovala především do oblastí USA a Kanady (Drbohlav, 2010). V Rakousko-Uhersku docházelo v druhé polovině 19. století ke změnám v migrační politice. Institut občanství byl spojen s principem „jus sanguinis“ - princip původu. Existovaly i další možnosti získání občanství, ale nebyly právně vymahatelné např. desetiletý pobyt v zemi, založení obchodní společnosti, nebo absolvování vojenské služby (Baršová, 2005).

Velký vliv na imigraci ve 20. století měl vznik samostatného Československého státu, kde se začali zpět do vlasti vracet krajané z USA a Rakouska. ČSR přijala asi 20tisíc ruských emigrantů a Praha se tak stala druhým nejdůležitějším centrem ruské porevoluční emigrace. Ve 30. letech patřili k častým imigrantům přistěhovanci z Německa, kteří přicházeli kvůli nástupu nacismu v Německu (Drbohlav, 2010).

Československo přijalo v roce 1922 emigrační zákon, zaměřený převážně na práva československých vystěhovalců. V období ekonomické krize začala být regulována i imigrace – byl přijat zákon na ochranu pracovního trhu, který umožňoval zaměstnávání zahraničních pracovníků pouze se zvláštním povolením. V roce 1935 byl přijat zákon o pobytu cizinců stanovující pro cizí státní příslušníky povinnost žádat na policejní stanici o povolení k pobytu trvajícím déle než dva měsíce (Drbohlav, 2010).

Restriktivní opatření se nadále zotřovala. Po přijetí mnichovské dohody museli uprchlíci nově žádat o povolení k pobytu. Před vytvořením Protektorátu Čechy a Morava bylo vládním rozhodnutím stanoveno, že imigranti jsou povinni opustit ČSR na základě příkazu vyššího státního úředníka (Baršová, 2005).

Období mezi lety 1939 – 1989

V období válečném a poválečném zasáhly celou Evropu, včetně Československa, masivní přesuny obyvatelstva. Po roce 1945 bylo z příhraničních oblastí odsunuto 2,8 milionů Němců, 90 tisíc Maďarů odešlo ze Slovenska zpět do Maďarska, 50 tisíc osob bylo odstěhováno na Ukrajinu (Drbohlav, 2010). Následně bylo pohraničí osídlováno populací z vnitrozemí, ale i migranty a krajany ze zahraničí. Nejvýznamnější příchozí skupinou byli Volyňští Češi, ale ve větším počtu přicházeli i Slováci (včetně Romů), Bulhaři a také Řekové, kteří prchali před občanskou válkou v Řecku. Charakter migrace v socialistickém Československu po roce 1948 byl obdobný jako v ostatních zemích sovětského bloku. Došlo k izolaci od okolního světa, volný pohyb osob nebyl možný, nejčastěji docházelo k ilegální emigraci do západních zemí, která se v období mezi lety 1948 - 1969 odhaduje na 167 tisíc osob. V normalizačních letech 1970 – 1980 nelegální emigrace pokračovala (Drbohlav, 2010).

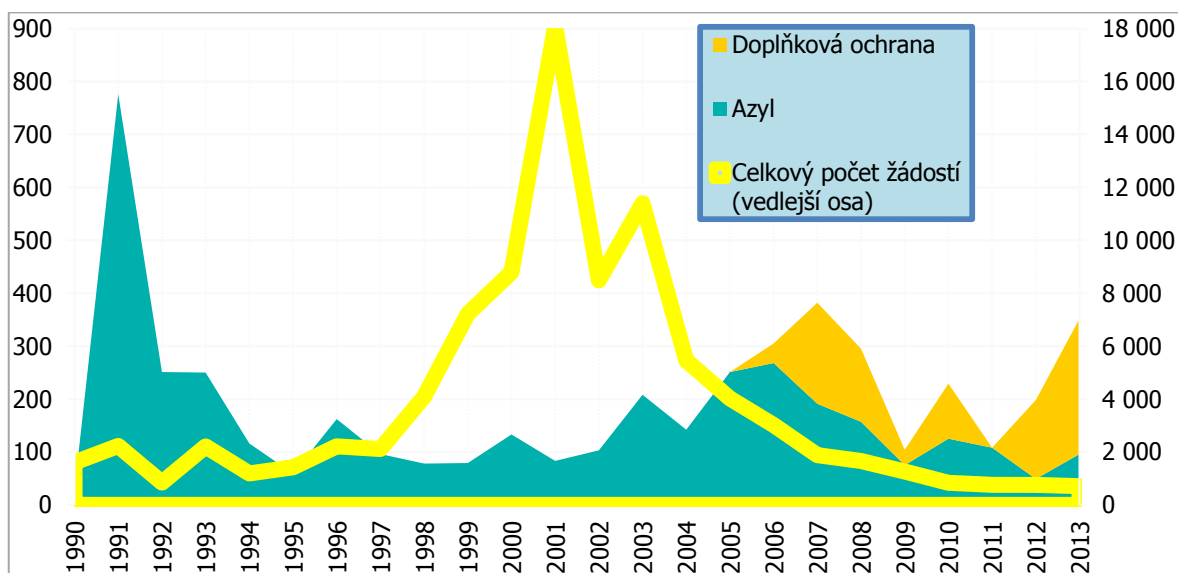
Imigrace v socialistickém Československu byla regulovaná a nepříliš významná. Nově se v rámci mezivládních dohod se socialistickými zeměmi rozvíjela tzv. internacionální pomoc, kdy do ČSR přicházeli pracovníci z Polska, Vietnamu, Kuby, Angoly, Jugoslávie a Maďarska. Pobyty těchto osob se odehrávaly převážně v rámci výrobních závodů a ubytoven, tito migranti byli většinou od české společnosti segregováni. Po roce 1989 došlo k rychlému a výraznému poklesu pracovních aktivit těchto cizinců, protože mezivládní dohody nebyly obnovovány (Drbohlav, 2010).

Období po roce 1989

Politické změny, které nastaly v roce 1989, měly zásadní význam pro migrační vývoj v Čechách. Nejednalo se pouze o pád „železné opony“, ale i o vznik samostatné České republiky, které přinesly velký nárůst imigrace. V první polovině 90. let se Česká republika stala tranzitní zemí pro imigranty putující z Východu na Západ. Následným politickým a ekonomickým vývojem, zejména po vstupu do Evropské unie, se ČR stala i zemí cílovou (Drbohlav, 2010).

V 90. letech probíhala migrace v obou směrech – občané ČR mohli volně opouštět zemi a hodně této možnosti využívali, v opačném směru jsme zaznamenali příliv uprchlických vln (převážně ze zemí střední a východní Evropy), na které nebyla ČR legislativně připravena. Nejsilnější skupiny imigrantů, které k nám přicházely, byli občané Ukrajiny, Vietnamu, Polska, Ruska, Moldavska a Mongolska. Zvláštní skupinu tvořili občané Slovenska, kteří byli do roku 1999 nejsilnější přistěhovaleckou národností (Drbohlav, 2010).

U žadatelů o udělení azylu jsme na začátku 90. let zaznamenali vlny „běženců“ z Rumunska, z Bosny a Hercegoviny a v r. 1999 jsme poskytovali útočiště občanům z Kosova. Nejzásadnější vliv na skladbu žadatelů o azyl měla vždy mezinárodní situace ve světě a probíhající válečné konflikty, proto byl v roce 2001 zaznamenán příchod uprchlíků z Afghánistánu, v roce 2002 z Iráku, v roce 2003 z Čečenska. Od počátku 90. let do konce roku 2011 požádalo ČR o udělení mezinárodní ochrany celkem 90 753 osob, což přibližuje obrázek 1 (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR). V posledním roce, dle vyjádření pracovníků PoS, přicházejí nejvíce uprchlíci z Ukrajiny. Aktuálně se jedná o přijetí syrských uprchlíků do PoS Kostelec nad Orlicí.



Obrázek č. 1 Statistická data OAMP v letech 1990–2013 (zdroj pobytové středisko Kostelec nad Orlicí) – levý sloupec počet udělených žádostí o azyl a doplňkovou ochranu, pravý sloupec celkový počet žádostí o udělení mezinárodní ochrany

1.2 Azyl

Azyl je právní forma ochrany uprchlíka a je poskytován osobě, která se v zemi, kde žádá o azyl, nenarodila, ani nemá jeho státní občanství. Od roku 2006 je pro azyl využíván pojem mezinárodní ochrana (zákon č. 325/1999 Sb.). Mezinárodní ochrana musí jedinci zajistit ochranu, nesmí diskriminovat a musí zabezpečit jeho práva.

Poskytnutí ochrany lidem, kteří prchají z domova před pronásledováním, patří k nejstarším znakům civilizace. Zmiňují se o něm texty napsané před 3 500 lety v době rozkvětu středního Východu, v Asyrské, resp. Babylonské říši či ve starém Egyptě (UNHCR, 2001-2015).

Základním pramenem v oblasti mezinárodní ochrany uprchlíků je Úmluva o právním postavení uprchlíků, která byla přijata Valným shromážděním OSN v roce 1951. Úmluva definuje, kdo je uprchlík, druhy právní ochrany a podpory včetně zaručení jeho sociálních práv, ale zároveň i povinnosti uprchlíků vůči nové vládě a zemi.

Základní pojmy

V této části rozliším pojmy, které se budou v textu opakovat, a které bývají často zaměňovány – jedná se o migranta, uprchlíka, žadatele o azyl a azylanta.

Migrantem nazýváme jedince, který odchází ze své země dobrovolně, nejčastěji za lepšími ekonomickými podmínkami. Migrant není ve své zemi pronásledován ani diskriminován (UNHCR, 2001-2015).

Uprchlíkem je osoba, která se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských, národnostních, nebo z důvodu příslušnosti k určitým společenským vrstvám. Uprchlíkem je i osoba, jež je pronásledována kvůli zastávání politických názorů a zároveň odmítá ochranu své vlasti (Úmluva o právním postavení uprchlíků, 1951).

Žadatelem o azyl se rozumí člověk, který o sobě tvrdí, že je uprchlík a žádá mezinárodní ochranu před pronásledováním, nebo nebezpečím vážné újmy v zemi původu. Každý uprchlík je tedy nejprve žadatelem, ale ne každý žadatel bude nakonec uznán uprchlíkem. V době, kdy člověk čeká, zda jeho žádosti bude vyhověno či nikoli, hovoříme o “žadateli o azyl” či “žadateli o mezinárodní ochranu” (UNHCR, 2001-2015).

Azylantem je jedinec, kterému byl přiznán statut mezinárodní ochrany. Tento jedinec disponuje podobnými právy a povinnostmi jako cizinec s trvalým pobytem na území ČR

(brožura správa uprchlických zařízení MV ČR). Po udělení azylu začíná proces začleňování cizince do majoritní společnosti, nebo-li integrace.

1.3 Aspekty uprchlictví

Migrace osob z jednoho místa na druhé, ať již v rámci vlastní země, nebo za hranice státu, či kontinentu se děje od nepaměti. Od dávných dob lidé migrují za lepším životem, za obchodem nebo prchají před hrozbou v podobě války, násilí či pronásledování. Ti, jež se rozhodnou opustit svou zemi, často oběťují všechno, aby se dostali do země, kde plánují začít nový život. Realita po příchodu do nové země bývá tvrdá. Uprchlík se setkává s překážkami, kterým musí čelit nejen v podobě samotného azylového řízení, ale i v podobě každodenních situací – rozdílné stravování, zvyky, postoje, náboženství (Freiová, 1993).

Uprchlík si při svém odchodu z původní země ne zcela připouští těžkosti, které mohou nastat při vyřizování azylu, natož možnost, že mu azyl nebude přiznán. Nejistota je pocit, který znají uprchlíci velmi dobře a je i příčinou psychických a psychosomatických obtíží v důsledku prožitých traumat. Uprchlíci žijí v nejistotě nejprve ve své domovské zemi, kde se necítí bezpečně, ale tato nejistota je provází i v zemi, kde žádají o azyl. V případě, že není azyl přiznán, dotyčný má pocit zmařené části svého života. *„Únik před nejistotou je zásadní, třebaže nepřiznanou ingrediencí všech složených obrazů štěstí. Právě proto se zdá, že to skutečné, řádné a úplné štěstí neustále leží kdesi před námi – jako horizont, který se vzdálí pokaždé, když se k němu pokusíme přiblížit.“* (Bauman, 2010, s. 28). Tento citát velmi dobře vystihuje pocity uprchlíků.

2 MIGRAČNÍ A AZYLOVÁ POLITIKA V ČR

Azylová politika je souborem zákonů, nařízení a praktik týkajících se pobytu uprchlíků na území naší země. Příchod žadatelů o azyl do Česka ovlivňuje na jedné straně především politická stabilita a ekonomická prosperita Česka, na druhé straně to jsou válečné konflikty, občanské války a hospodářská zaostalost zemí původu. Významným faktorem je nastavení migrační a azylové legislativy, stejně jako strategie jednotlivých migrantů (Drbohlav, 2010).

V současné době rozeznáváme dle zákona 326/1999 Sb. 5 kategorií cizinců pobývajících na území ČR:

- Občané EU (včetně Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejnska) a jejich rodinní příslušníci registrovaní k přechodnému, nebo trvalému pobytu
- Občané třetích zemí (cizinci mimo EU, EHP a Švýcarska) pobývající krátkodobě (do 90 dnů) s vízem, či bez víza, s vízy nad 90 dnů, s povolením k dlouhodobému nebo trvalému pobytu
- Cizinci se statutem mezinárodní ochrany (azylem) a cizinci s doplňkovou ochranou
- Žadatelé o mezinárodní ochranu (azyl)
- Cizinci v režimu povolení k dlouhodobému pobytu za účelem strpění pobytu na území ČR

2.1 Výkonné složky azylové politiky

V České republice spadá problematika mezinárodní migrace a mezinárodní ochrany pod správu Ministerstva vnitra. Hlavním úkolem je řízení legální migrace a zároveň snižování nelegální migrace. Na výkonu se podílejí 3 složky: Cizinecká policie (CP), Odbor azylové a migrační politiky (OAMP), Správa uprchlických zařízení (SUZ), (MV ČR, 2015).

Úkolem CP je identifikace cizinců a také může provádět osobní prohlídky u cizinců. V kompetenci odboru azylové a migrační politiky (OAMP) je vedení správních řízení o udělení mezinárodní ochrany, dokládání podkladů nutných pro rozhodování ve věcech mezinárodní ochrany. Z pohledu migranta se jedná o útvar nejdůležitější, protože OAMP rozhoduje o udělení trvalého pobytu, mezinárodní ochrany, nebo o udělení doplňkové ochrany (MV ČR, 2015).

Posledním z orgánů Ministerstva vnitra je Správa uprchlických zařízení (SUZ), která zajišťuje pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany ubytování, sociální péči, psychologické poradenství a do její kompetence spadá i program dobrovolných návratů do země původu žadatele (SUZ ČR, 2015).

2.2 Legislativní základy azylové politiky ČR

V České republice se azylová politika řídí několika zásadními dokumenty, které zde vyjmenuji a popíši. Základním dokumentem, ze kterého je nutné vycházet, je **Listina základních práv a svobod a Úmluva o právech dítěte** (UNHCR, 2001-2015).

Úmluva o právním postavení uprchlíka

Významným dokumentem, kterým se řídí azylová a migrační politika nejen v České republice, ale i ve světě, je „Úmluva o právním postavení uprchlíka“, přijatá Valným shromážděním OSN v roce 1951. Úmluva definuje, kdo je uprchlík, jaký druh právní ochrany, jakou další podporu a jaká sociální práva by měly uprchlíkům zaručit smluvní státy Úmluvy. Zásadní ustanovení Úmluvy uvádí, že uprchlíci nesmějí být navráceni do země, kde jim hrozí pronásledování. Úmluva také definuje povinnosti uprchlíků vůči jejich hostitelské vládě a stanoví, že určité kategorie lidí, jako například váleční zločinci, nemohou získat status uprchlíka. Protokol z roku 1967 rozšířil její působnost a odstranil geografické a časové omezení, čímž význam Úmluvy významně rozšířil (UNHCR, 2001-2015).

Zákon o azylu č. 325/1999 Sb.

Zákon řeší především podmínky vstupu a pobytu cizince, který chce v České republice žádat o mezinárodní ochranu, práva a povinnosti žadatele o udělení mezinárodní ochrany, azylanta a osoby požívající doplňkové ochrany, řízení o udělení či odnětí mezinárodní ochrany, podmínky pro získání mezinárodní ochrany, působnost MV a dalších dotčených orgánů, státní integrační program a azylová zařízení (MV ČR, 2015).

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

Zákon o pobytu cizinců na území ČR je základním právním předpisem upravujícím režim vstupu a pobytu cizinců v České republice. Zákon účinný od 1. 1. 2000 byl několikrát novelizován, naposledy k 1. 1. 2011 (Migrace online, 2015).

Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců

Zákonem je upraven ochranný institut výjimečné povahy existující vedle mezinárodní ochrany. Smyslem dočasné ochrany cizinců je rychle a účinně reagovat na hromadné přílivy vysídlených osob ze třetích zemí, které se nemohou vrátit do země svého původu (Migrace online, 2015).

Dublinká úmluva (Dublin I) vstoupila v platnost 1. 9. 1997, v současnosti je až na jednu výjimku v aplikaci nahrazena Nařízením Rady Evropského společenství č. 343/2003, stanovujícím kritéria a mechanismy pro určení státu odpovědného za posouzení žádosti o azyl podané v jednom z členských států Evropských společenství, označované též jako Dublin II (Migrace online, 2015).

Novela zákona 428/2005 Sb. zajistila právo na sjednocení rodin občanů třetích zemí a také zlepšila životní podmínky v zařízeních pro zajištění cizinců, jež nově začala spadat pod správu Ministerstva vnitra ČR (do této doby spadala zařízení do správy Policie ČR), (Migrace online, 2015).

V roce 2006 došlo ke schválení **Novely azylového zákona č. 165/2006 Sb.** Zákon určuje kritéria, která musí splňovat cizinec, aby mohl požádat o postavení uprchlíka, nebo osoby, která potřebuje udělení mezinárodní ochrany (Migrace online, 2015). Díky tomuto zákonu přibyla ke stávající formě azylu nová forma ochrany tzv. doplňková ochrana. Doplňková ochrana může být udělena cizinci, jenž nesplňuje důvody pro udělení azylu, ale v případě vrácení do země původu by mu hrozilo nebezpečí vážné újmy (Drbohlav, 2010).

2.3 Dobrovolné návraty

Pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany i pro osoby, kterým bylo azylové řízení ukončeno neúspěšně, je připravena možnost důstojně se vrátit do země původu. Dobrovolné návraty se řídí zákonem č. 325/1999 Sb. Program je prevencí možných problémů, které by byly spojeny s jeho nelegálním pobytem na území ČR.

Mottem programu je dobrovolnost, důstojnost a informovanost. Jedná se o program, který je pro cizince zdarma, protože mu nabízí dobrovolně a důstojně odcestovat z České republiky. Cizinec se vrací do země původu jako běžný turista a o jeho příjezdu nejsou informovány místní orgány (Dobrovolný návrat, 2007-2011).

Česká republika nabízí cizinci asistenci při odjezdu, plnou úhradu při zajištění cestovních nákladů (letenky, jízdenky), asistenci při úhradě a opatřování cestovních dokladů, které cizinec často nemá v pořádku, nebo je vůbec nevlastní. Žádost se podává MV ČR na pracovištích SUZ či na OAMP (Dobrovolný návrat, 2007-2011).

2.4 Přesídlovací program

Přesídlování je nástrojem na ochranu uprchlíků. Pomáhá uprchlíkům hledajícím azyl v nové zemi a z různých důvodů jsou přesídleni do nové země, kde začínají znovu budovat svůj život. Důvodem pro přesídlení uprchlíků bývá jejich snížená bezpečnost, pronásledování nebo diskriminace z důvodů náboženských, rasových, politických. Přesídlení je pro tyto uprchlíky jediným možným krokem, protože se nemohou vrátit do země odkud odešli a v zemi azylu se jim nedostává adekvátní ochrany. Podnět pro opuštění země uprchlíka (nebo skupiny uprchlíků) dává Vysoký komisař OSN pro uprchlíky (UNHCR) a tento podnět je předán členským zemím OSN. Země OSN si vybírají uprchlíky na základě vlastního výběru (UNHCR, 2001-2015).

Správa uprchlických zařízení začala s prvním přesídlovacím projektem v roce 2005, kdy přijala skupiny uzbeckých uprchlíků. Poté následovaly další skupiny, nejvýznamněji byli zastoupeni uprchlíci z Barmy. Cílem SUZ je zajistit pro uprchlíky ubytování a základní materiální potřeby. Uprchlíci bývají nejčastěji ubytováni v IAS po dobu maximálně 1 roku a je jim poskytnut intenzivní kurz českého jazyka, kurz sociokulturních reálií nebo kurz práce na PC. Cílem pomoci je zdárná integrace uprchlíků do české společnosti (SUZ ČR, 2015).

3 AZYLOVÉ ŘÍZENÍ NA ÚZEMÍ ČR

3.1 Azylové řízení v České republice

Azylové řízení o udělení mezinárodní ochrany vede jako správní řízení Ministerstvo vnitra. Na začátku řízení je prohlášení cizince (ústní, nebo písemné), ze kterého je zřejmý úmysl požádat o udělení mezinárodní ochrany. Prohlášení může cizinec učinit na území České republiky u cizinecké policie na stanovených místech, jimiž jsou přijímací střediska, hraniční přechody, zařízení pro zajištění cizinců. Zvláštní postup je stanoven pro cizince, kteří jsou hospitalizováni nebo uvězněni. Povinností cizince, po učinění prohlášení, je dostavit se do 24 hodin od tohoto úkonu do přijímacího střediska, kde musí podat žádost o udělení mezinárodní ochrany (MV ČR, 2015).

V přijímacím středisku je cizinec identifikován, jsou mu sejmuty otisky prstů, je pořízen obrazový záznam, který slouží k ověření totožnosti. Cizinec je povinen odevzdat svůj cestovní pas (pokud ho vlastní), podrobit se osobní prohlídce a zdravotním vyšetřením, aby byla vyloučena závažná onemocnění ohrožující cizince i osoby v jeho okolí. Po provedení všech nezbytných procedur je cizinec přemístěn do pobytového střediska, kde vyčkává na rozhodnutí v jeho žádosti o udělení mezinárodní ochrany (MV ČR, 2015).

V této žádosti o udělení mezinárodní ochrany jsou kromě faktografických údajů o cizinci uváděny i údaje o důvodech, jež ho vedou k odchodu ze země a k podání žádosti o mezinárodní ochranu v České republice. Rozhodování o udělení mezinárodní ochrany je v kompetenci Odboru migrační a azylové politiky. OAMP zkoumá předložené údaje a provádí s žadatelem jeden, nebo více pohovorů. Pohovory jsou vždy v jazyce žadatele, aby měl žadatel možnost popsat důvody, které ho vedly k odchodu z jeho země. Je povinností OAMP zajistit tlumočnicka, protože žadatel má nárok na vedení rozhovoru ve svém mateřském jazyce. Pohovor je jedním z nejdůležitějších úkonů v azylové proceduře a dává žadateli možnost vyjádřit se ke své situaci v zemi původu. Po celou dobu řízení o udělení mezinárodní ochrany má žadatel o udělení mezinárodní ochrany také právo být ve styku s Úřadem Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR) nebo se obrátit na nestátní neziskové organizace zabývající se ochranou práv žadatelů o udělení mezinárodní ochrany (MV ČR, 2015).

Rozhodnutí o udělení mezinárodní ochrany vydává Ministerstvo vnitra do devadesáti dnů od podání žádosti o azyl.

Ministerstvo má možnost:

- 1) **Udělit azyl**, je-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že cizinec je pronásledován za uplatňování politických práv a svobod nebo má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má, nebo, v případě že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 12).
- 2) Udělit azyl osobě, která je rodinným příslušníkem azylanta, a to za účelem sloučení rodiny (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 13).
- 3) **Udělit humanitární azyl**, pokud budou shledány důvody pro udělení azylu z humanitárních důvodů (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 14).
- 4) **Udělit doplňkovou ochranu** cizinci, který nesplňuje důvody pro udělení azylu, bude-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že v jeho případě jsou důvodné obavy, že pokud by byl cizinec vrácen do státu, jehož je státním občanem, nebo v případě, že je osobou bez státního občanství, do státu svého posledního trvalého bydliště, by mu hrozilo skutečné nebezpečí vážné újmy a že se nemůže vrátit do země původu (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 14a).
- 5) **Zamítnout žádost cizince** o mezinárodní ochranu jako zjevně nedůvodnou. Důvody zamítnutí bývají různé např.: pouze ekonomické důvody žadatele, uvádění nesprávných údajů o své totožnosti nebo státním občanství, nebo pokud žádá o udělení mezinárodní ochrany pouze proto, aby unikl situaci všeobecné nouze, nebo přichází ze státu, který Česká republika považuje za třetí bezpečnou zemi, nebo přichází z bezpečné země původu. Zamítavé rozhodnutí nastává i v případech, kdy cizinec uvádí skutečnosti zjevně nevěrohodné, s cílem ztížit zjištění skutečného stavu věci, nebo pokud zničil, poškodil nebo zatajil svůj cestovní doklad či jinou důležitou listinu, anebo s tímto cílem předložil padělaný nebo pozměněný cestovní doklad či jinou důležitou listinu, nebo podal žádost o udělení mezinárodní ochrany s cílem vyhnout se hrozícímu vyhoštění nebo vydání k trestnímu stíhání do ciziny, ačkoliv mohl požádat o udělení mezinárodní ochrany dříve (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 16).
- 6) **Zastavit řízení**, pokud žadatel vzal svojí žádost zpět, zemřel, nebo získal státní občanství ČR, nebo se nedostavuje k pohovorům na OAMP, nebo pokud neposkytuje pravdivé informace. Řízení se zastavuje i v případě tzv. nepřípustných

žádostí, což jsou žádosti podané občanem Evropské unie, dále pak žádosti, k jejichž posouzení je příslušný jiný členský stát Evropské unie, nebo žádosti v případech, kdy bylo cizinci uděleno postavení uprchlíka jiným státem EU, nebo mohl-li cizinec nalézt účinnou ochranu v první zemi azylu (Zákon o azylu 325/1999 Sb. § 10a).

Proti pravomocnému rozhodnutí ministerstva vnitra lze podat žalobu ke krajskému soudu. Žalobu lze podat ve lhůtě 15 dní ode dne doručení rozhodnutí a má odkladný účinek. Po dobu řízení o žalobě proti rozhodnutí ministerstva vnitra je cizinec v postavení žadatele o mezinárodní ochranu, a má-li žaloba odkladný účinek, nemůže být z území České republiky do ukončení soudního řízení vyhoštěn. Proti rozhodnutí krajského soudu o žalobě proti rozhodnutí Ministerstva vnitra ve věci mezinárodní ochrany má cizinec dále právo podat kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně. Zákon o azylu přiznává každé podané kasační stížnosti přímo ze zákona odkladný účinek. Rovněž po dobu soudního řízení o této kasační stížnosti nemůže být cizinec z území České republiky vyhoštěn (MV ČR, 2015).

3.2 Struktura azylových zařízení v ČR

Azylová zařízení spadají pod SUZ MV České republiky. Jedná se o organizační složku státu, které není určena k vedení správních řízení, ale její hlavní náplní je poskytování služeb sociálních, stravovacích, ubytovacích a dalších. SUZ má hlavní sídlo v Praze a byla zřízena 1. ledna 2006 jako rozpočtová organizace MV ČR. Úkolem SUZ je zajistit žadatelům, azylantům a zajištěným cizincům odpovídající a důstojné podmínky na území ČR. Klienty SUZ jsou:

- žadatelé o udělení mezinárodní ochrany
- osoby, jimž vláda České republiky poskytne dočasnou ochranu
- osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana
- osoby zadržené cizineckou policií
- cizinci pobývající na území České republiky

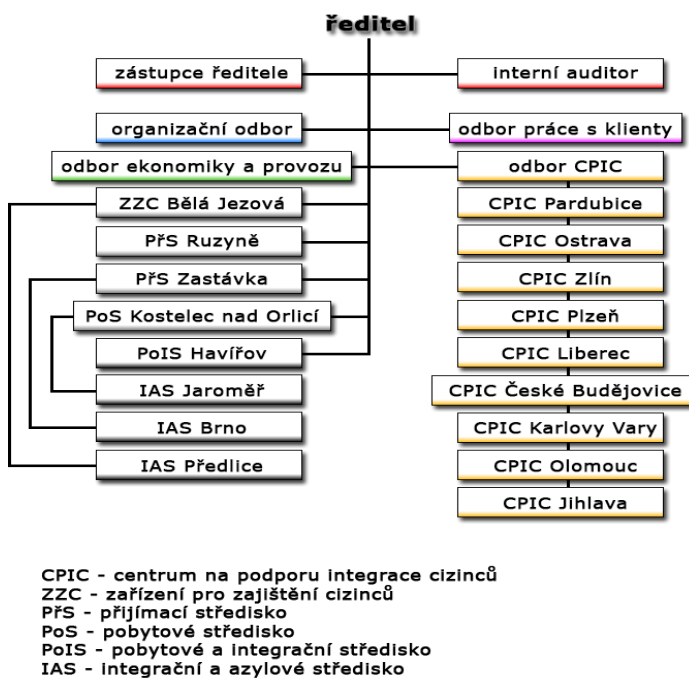
SUZ spolupracuje s vládními a mezinárodními institucemi, samosprávou a nevládními organizacemi. K 31. 12. 2013 pracovalo pro SUZ 290 zaměstnanců (SUZ ČR, 2015).

Na území České republiky se můžeme setkat s několika typy azylových zařízení vybudovanými tak, aby mohla reagovat na potřeby migrace na území ČR (viz obrázek 2).

Jedná se o:

- Příjímací střediska jsou určena k prvotnímu ubytování žadatelů o azyl
- Pobytová střediska sloužící k hromadnému ubytování žadatelů o azyl po dobu, kdy je vyřizován jejich požadavek na přiznání azylu
- Integrovaná azylová střediska určená cizincům, kterým byl přiznán azyl
- Zařízení pro zajištění cizinců zabývajících se realizací správního vyhoštění
- Centra na podporu integrace cizinců, jejichž cílem je podpora integrace cizinců

Významnou roli při práci s cizinci hraje i to, že SUZ spolupracuje s celou řadou neziskových organizací, které nabízejí cizincům např. humanitární šatníky, šicí, řezbářské a hudební dílny. Důležitá je spolupráce s místní samosprávou a vzdělávacími institucemi.



Obrázek č. 2 Organizační struktura Správy uprchlických zařízení MV ČR (SUZ ČR, 2015)

Přijímací střediska

Přijímací střediska jsou určena pro prvotní ubytování osob, které požádají v České republice o udělení mezinárodní ochrany. Žadatelé jsou zde ubytováni po dobu vyřizování základních vstupních procedur. Tyto procedury se skládají z několika úkonů:

- identifikace totožnosti, kterou provádí cizinecká policie
- podání žádosti a zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany
- vstupní pohovor a vstupní zdravotní prohlídka

Žadatelé o azyl nesmějí přijímací středisko opustit, dokud není celé řízení ukončeno. V přijímacím středisku je žadatelům o azyl poskytováno ubytování, strava, základní hygienické potřeby a sociální služby. Sociální pracovníci jsou nápomocni žadatelům v řešení jejich problémů a pomáhají i s adaptací na nové prostředí a kulturu. Pobyt v tomto zařízení trvá několik dnů, pouze ve výjimečných případech se pobyt prodlouží max. na 120 dnů (např. u jedince bez průkazné totožnosti). V České republice najdeme 2 přijímací střediska – v Čechách se jedná o tranzitní prostor mezinárodního letiště Praha Ruzyně, na Moravě je to Zastávka u Brna (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Pobyťová střediska

Po ukončení vstupního řízení v přijímacím středisku jsou žadatelé o azyl přemístěni do pobyťového střediska, které slouží k hromadnému ubytování žadatelů. Zde jsou žadatelé umístěni do doby, než je vyřízena žádost o mezinárodní ochranu. V pobyťovém středisku je žadatelům poskytnuto ubytování, na stravování dostávají žadatelé příspěvek a vaří si samostatně. Žadatelům jsou k dispozici dětská centra, hřiště, výtvarná dílna, knihovna, tělocvična a sportovní zařízení. Jsou zde pořádány různé volnočasové a vzdělávací aktivity (výlety, kurzy). Všem žadatelům jsou oporou sociální pracovníci, kteří se snaží komplexním přístupem minimalizovat následky jejich obtížné životní situace. Vždy jsou zohledňovány náboženské, kulturní a etnické odlišnosti. Pro osoby s handicapem nebo těhotné ženy, popř. samotné ženy s dětmi, jsou zřízena zvláštní samostatná oddělení (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Rozdíl oproti přijímacímu středisku je, že žadatel může středisko opustit. Opuštění střediska může být i dlouhodobé, popř. existuje možnost zvolit si ubytování v soukromí. Na území České republiky existují 2 pobyťová střediska – Havířov a Kostelec nad Orlicí. Středisko v Havířově slouží zároveň i jako integrační azylové středisko (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Integrační azylová střediska

Osobám, kterým byl kladně vyřízen proces udělení mezinárodní ochrany na území České republiky, slouží integrační azylová střediska. Žadatelé si po udělení azylu mohou vybrat, zda využijí možnosti ubytování v tomto zařízení a vstupu do Státního integračního programu, nebo půjdou vlastní cestou ubytování v soukromí. Státní integrační program pomáhá azylantům při začlenění do společnosti. Pomoc probíhá v oblasti zajištění bydlení, v oblasti uplatnění na trhu práce a především ve výuce českého jazyka (bezplatný kurz

s časovou dotací 400 hodin). Se statutem azyllanta jsou spojena stejná práva a povinnosti jako mají občané České republiky (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Azyllanti mají možnost si ve středisku osvojit znalosti češtiny, získávají poradenství a asistenci při hledání zaměstnání a bydlení. Ubytování v integračním azylovém středisku si azyllanti hradí a stravu si zajišťují samostatně. Ubytování v IAS nabízí samostatné bytové jednotky. Pobyt v integračním středisku může trvat maximálně 18 měsíců a kromě azyllantů slouží také osobám, které požívají doplňkovou ochranu (viz kapitola 2.2). Integrační azylová střediska jsou v České republice v Brně, Jaroměři a v Předlicích (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Zařízení pro zajištění cizinců

Hlavním úkolem těchto zařízení je realizovat správní vyhoštění z České republiky. Cizinci, kteří pobývají nelegálně na území České republiky a jsou zde umístěni, procházejí ověřováním totožnosti a dalšími nezbytnými úkony, jejichž výsledkem je vyhoštění cizince z ČR. Doba pobytu je maximálně 180 dnů, u osob mladších 18 let 90 dnů (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Cizinci v tomto zařízení jsou v denním kontaktu se sociálními pracovníky, kteří se snaží eliminovat důsledky skutečnosti, že cizinec nemá možnost zůstat na území České republiky a bude jí muset opustit. Cizinec nesmí toto zařízení opustit. Pro klienty jsou k dispozici volnočasové aktivity. Cizinec v tomto zařízení má možnost opakovaně podat žádost o udělení mezinárodní ochrany. Zařízení pro zajištění cizinců je v Bělé pod Bezdězem (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Centra na podporu integrace cizinců (CPIC)

Jedná se nejmladší typ zařízení Správy uprchlických zařízení, které SUZ spravuje od roku 2009. CPIC sídlí vždy v krajských městech a jejich působnost je vždy pro daný kraj. Úkolem CPIC je podpora integrace cizinců s povolením k dlouhodobému nebo trvalému pobytu, kteří pocházejí z nečlenských zemí EU. Nejvyužívanější službou je bezplatná výuka českého jazyka, dále pak výuka počítačové gramotnosti, sociokulturních reálií, nebo právní a sociální poradenství. Služby jsou poskytovány zdarma. Poradenství je zaměřeno na řešení běžných životních situací, se kterými se cizinci setkávají např. bydlení, vzdělávání, pracovněprávní vztahy, pojištění, sociální podpora, pobytová a vízová problematika (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

Důležitým úkolem CPIC je koordinace činností regionálních organizací podléjících se na integraci cizinců v daném regionu (úřady práce, cizinecká policie, neziskové organizace, školy, samosprávy aj.). Služeb CPIC využilo v roce 2011 7.824 cizinců z více než čtyřiceti zemí (brožura Správa uprchlických zařízení MV ČR).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 POBYTOVÉ STŘEDISKO KOSTELEC NAD ORLICÍ

V této části práce představím pobytové středisko v Kostelci nad Orlicí. Použiji informace získané od zaměstnanců PoS nebo z dostupných zdrojů. Využiji popisné pozorování, které pomůže k dobrému popsání celé organizace.

Pobytové středisko, které je předmětem mé práce, leží ve stejnojmenném městě Kostelec nad Orlicí. Kostelec nad Orlicí je malebné městečko v podhůří Orlických hor a leží v okrese Rychnov nad Kněžnou. Od krajského města Hradce Králové ho dělí vzdálenost 30 km.

Pobytové středisko se nachází v objektu bývalých kasáren, která se začala budovat v roce 1933. Kasárna byla v průběhu okupace využívána německou armádou, po válce zde působily složky československé a později české armády. Budovy kasáren po odchodu sovětských vojsk, kterým sloužily v době normalizace, byly ve velmi zchátralém stavu (viz obrázek 5, 6). Armáda objekt přestala využívat v srpnu 1997. Pobytové středisko v Kostelci nad Orlicí bylo otevřeno 1. ledna 2001 a od této doby pomáhá žadatelům o udělení mezinárodní ochrany přicházejícím z celého světa do České republiky (SUZ ČR, 2015).

Pobytové středisko má standardní kapacitu 275 lůžek. V hlavní budově je k dispozici 225 lůžek (obrázek 3–budova č.1), zbývajících 50 lůžek je umístěno v budově vedlejší a jedná se o chráněnou zónu (obrázek 3–budova č.2). Ve výjimečných situacích může být kapacita navýšena až na 430 lůžek (brožura Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí, 2002).

Areál je umístěn na okraji města a lze do něj vstoupit pouze přes vrátnici, kde je pobyt každého pečlivě monitorován. Areál pobytového střediska se skládá ze sedmi budov (obrázek 3). Nalevo od vrátnice se nachází největší budova areálu, kterou je třípatrová ubytovna (obrázek 7), zde je ubytována většina žadatelů. V ubytovně je 80 pokojů, s možností variabilního upravování a své prostory zde má i oddělení ubytovacích služeb, prádelna, šicí a řezbářská dílna a výdejna šatstva. Přímo před ubytovnou je betonová plocha sloužící jako fotbalové hřiště. Nalevo za ubytovnou je objekt bývalé jídelny, ve které je nyní umístěna hudební dílna a budova je jinak nevyužívána.

Naproti ubytovně je centrum volného času (obrázek 3–budova č.9), ve kterém je nachází dětské centrum, výtvarná a keramická dílna, čajovna a tělocvična. Za budovou centra

volného času jsou umístěny garáže a dílny, kde mají své působiště pracovníci provozně technického úseku.

Napravo od vrátnice je druhá největší budova v areálu (obrázek 8), ve které sídlí OAMP, cizinecká policie, oddělení práce s klienty (sociální pracovníci, oddělení stálé služby), kanceláře, školní třídy, učebna pro výuku českého jazyka, ubytovna pro zaměstnance a je zde i chráněné bydlení.

V zadní pravé části areálu se nachází malá budova všemi nazývaná jako „zdravotní středisko“ (obrázek 3–budova č.4), přesto, že k tomuto účelu již neslouží. Budovu využívají nevládní organizace, které spolupracují s PoS. U budovy zdravotního střediska je vybudováno nové multifunkční hřiště a ve skrytu zeleně je umístěno dětské hřiště s pískovištěm a prolézačkami.

V celém areálu jsou rozmístěny piktogramy, které přehledně navádějí klienty po celém areálu střediska, takže i nově příchozí se velmi snadno orientuje. V celém areálu funguje kamerový systém, který snímá všechny veřejné vnější i venkovní prostory.

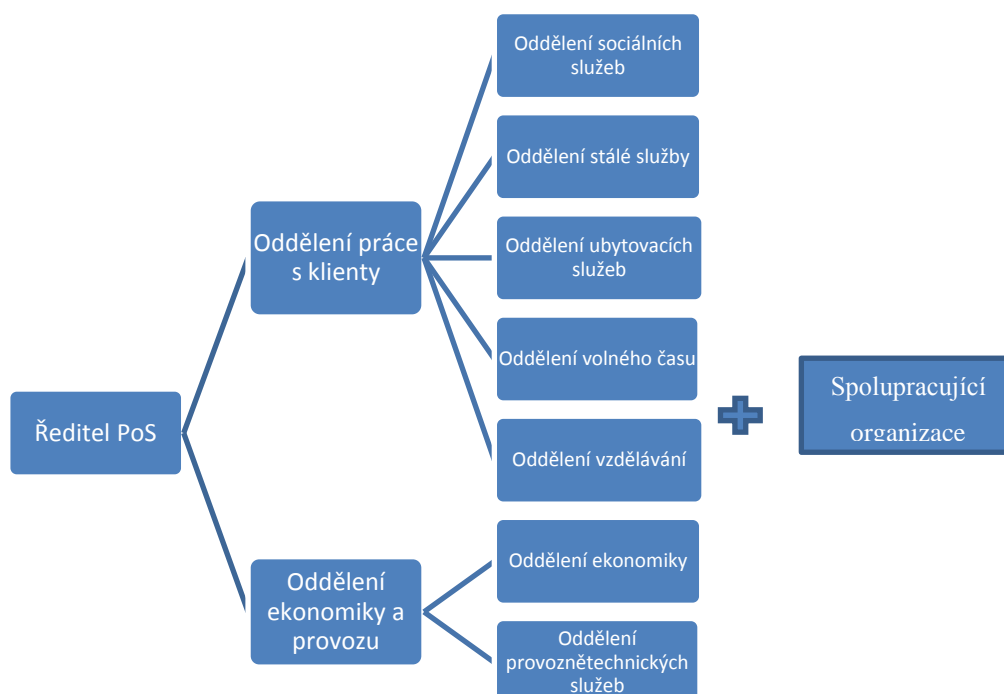
Snahou MV ČR je vytvořit zde prostředí, které bude pro žadatele příjemné a bude jim sloužit jako domov po dobu vyřízení azylové procedury. Budovy jsou udržované, stejně jako venkovní plochy, byla zasazena spousta zeleně, zabudovány lavičky a i zrenovované omítky budov v žluto-okrové barvě působí příjemně. Přes všechnu snahu, aby objekt působil harmonickým dojmem, je zde stále patrné, že budovy původně sloužily k vojenským účelům. K podtržení celého dojmu nepřispívá, že objekt je celý oplocený a vstup je pouze přes vrátnici.



Obrázek č. 3 Situační plán rozmístění budov v pobytovém středisku (zdroj PoS Kostelec nad Orlicí)

4.1 Organizační struktura v pobytovém středisku

Pobytové středisko je podřízeno SUZ MV se sídlem v Praze. Hlavním výkonným orgánem je ředitel pobytového střediska, v případě Kostelce nad Orlicí se jedná o ředitelku, která vykonává svou funkci od roku 2011. Do pracovních činností ředitelky PoS patří komunikace se SUZ, prezentace PoS, komunikace s veřejností, se zástupci měst a obcí, komunikace s médii, a organizační řízení zaměstnanců. Ředitel je zodpovědný za dodržování interních pokynů SUZ a za dodržování platných nařízení MV ČR. Oddělení podřízená řediteli PoS lze rozdělit na Oddělení práce s klienty a Oddělení ekonomiky a provozu (viz obr. 3). V PoS bylo v roce 2013 zaměstnáno 44 zaměstnanců.



Obrázek č. 4 Organizační struktura pobytového střediska v Kostelci nad Orlicí (zdroj PoS Kostelec nad Orlicí)

Oddělení práce s klienty je největším a nejrozšířenějším oddělením v pobytovém středisku. Je dále rozděleno na jednotlivá střediska, jejichž činnost vám blíže představím. Jedná se o sociální službu, ubytovací službu, stálou službu, dětské centrum a výtvarnou dílnu.

Oddělení sociálních služeb



Oddělení sociální služby má velmi široký rozsah poskytovaných služeb, sociální pracovníci poskytují služby informační, zprostředkovatelské, diagnostické a částečně poskytují pomoc v krizových situacích. Jedním

z hlavních cílů sociální práce je pomoci klientovi adaptovat se na novou situaci a prostředí, humánní podpora klienta a pomoc při zprostředkování zdrojů a služeb. K dosažení jmenovaných cílů musí sociální pracovník v pobytovém středisku žadateli o udělení mezinárodní ochrany zajistit základní životní potřeby klienta, přispívat k jeho bezpečí, poskytnout mu emociální oporu, usnadnit mu komunikaci, podpořit jej v jeho osobním rozvoji a ve znalosti a respektování českých právních norem.

Práce sociálního pracovníka začíná vstupním rozhovorem s nově příchozími klienty. Klienti přicházejí z přijímacích středisek (Ruzyně, Zastávka u Brna) nebo ze záchytného zařízení cizinců, kde též cizinci mohou požádat o udělení mezinárodní ochrany (Bělá pod Bezdězem).

Vstupní pohovor klienta seznamuje s právy a povinnostmi, které má v pobytovém středisku. Sociální pracovníci jsou schopni s klienty komunikovat v angličtině a v ruštině, nebo mají možnost využít služby překladatele na telefonu, který komunikuje s klienty v jazyce, jemuž rozumí. Vstupní pohovor musí být s klientem proveden nejpozději do pěti dnů od příchodu do střediska. Běžné je provádění vstupního pohovoru druhý den po příchodu klienta, pokud není nutné při rozhovoru využívat služeb tlumočnicka. Při vstupním pohovoru je s klienty procházen ubytovací řád střediska a pravidla, které je nutné ve středisku dodržovat. Klienti dostávají informace o přidělení ID karty (slouží k identifikaci a k evidenci příchodů a odchodů z PoS), jsou jim sdělena pravidla opouštění střediska, informace o ubytování a využívání kuchyněk, informace k finančnímu příspěvku, ke zdravotnímu pojištění (všichni žadatelé jsou pojištěnci VZP, což znamená, že mají stejné možnosti jako obyvatelé ČR), k zajištění lékaře nebo služeb psychologa. Klient je informován o možnosti výuky českého jazyka a o dalších možnostech využití volného času, které jsou v PoS k dispozici. Klient je seznámen se skutečností, že může kdykoliv azylovou proceduru ukončit a bude mu zprostředkována pomoc při návratu domů (organizační i finanční). V druhé části rozhovoru jsou žadatelům sdělena pravidla, která je nutné v PoS dodržovat. Mezi ty nejzásadnější patří noční klid od 22:00 do 6:00 hod, kdy je nutné zdržovat se na pokojích, platí zde zákaz kouření na pokojích (kouřit lze pouze na vyhrazeném místě před budovou č. 1), zákaz konzumace alkoholických nápojů (nelze vnášet alkohol a nelze ubytovat podnapilou osobu), zákaz vstupu do prostor chráněného bydlení. Na konci vstupního pohovoru podepisují klienti, že byli seznámeni s Ubytovacím řádem PoS, s Pravidly pro užívání kuchyní a Čestné prohlášení o vlastních prostředcích.

Všechny tyto dokumenty si při pohovoru mají možnost pročit v jazyce, kterému rozumí. Pobytové středisko má dokumenty pro klienty připraveny v deseti jazykových mutacích.

Sociální pracovníci pomáhají klientům s jejich adaptací, podávají základní informace o PoS a o službách které mohou využívat uvnitř střediska, ale také mimo PoS. Sociální pracovníci pomáhají klientům zajistit zdravotní péči, asistují klientům při zajištění dokumentů, jež potřebují k vyřízení azylové procedury tzn. pomáhají při komunikaci s ambasádami. Klienti přicházejí za sociálními pracovníky dle svých vlastních potřeb. Základním nástrojem sociální práce v pobytovém středisku jsou individuální rozhovory s klienty, v jejichž průběhu pracovník předává klientovi potřebné informace. Na druhé straně tyto rozhovory slouží k získání základních informací o klientovi a k tvorbě sociální a rodinné anamnézy. Zjištěné informace jsou zaznamenávány do spisu klienta.

Sociální pracovníci PoS věnují zvýšenou pozornost tzv. zranitelným skupinám a snaží se, aby byl minimalizován dopad patologických jevů pobytu v zařízení na klienta. Škála klientů, kterým se sociální pracovníci v PoS věnují, je velmi široká. Sociální pracovníci pracují s nezletilými, se seniory, s neúplnými rodinami, se zdravotně postiženými, s osobami se zvláštními potřebami, s osobami s psychiatrickými diagnózami a různými traumaty. Snahou sociálních pracovníků v PoS pomoci klientovi s jeho problémem, ale zároveň je snahou pracovníků vést klienta k samostatnosti, odpovědnosti a k samostatnému řešení problémů, tak aby žadatelé po opuštění PoS byli schopni samostatně řešit nastalé situace. Pracovníci sociální služby pomáhají klientům zajišťovat právní poradenství, nebo služby psychologa pokud je to nutné.

Nároky na sociální pracovníky v PoS vycházejí ze zákona o sociálních službách, i přesto že PoS není poskytovatelem sociálních služeb. Sociální pracovník v pobytovém středisku musí být vybaven jazykově a musí být připraven k překonávání sociokulturních rozdílů. V PoS Kostelec nad Orlicí pracují 3 sociální pracovníce a jsou klientům k dispozici v pracovní dny od 8:00 do 14:00 hod.

Oddělení stálé služby



Stálá služba je dalším z oddělení, která jsou nezbytná k fungování PoS. Úkolem stálé služby, která je často nazýváno mezi zaměstnanci i klienty „Non stop“, je zajištění možnosti neustálého kontaktu žadatele o udělení mezinárodní ochrany s personálem. Stálá služba funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a je prvním pracovištěm, kam se žadatelé dostanou po svém příjezdu do PoS. Pracovníci stálé služby

jsou o příchodu nových žadatelů vždy předem informováni z přijímacích středisek nebo ze zařízení pro zajištění cizinců. Nově příchozí žadatel je na pracovišti stálé služby zaevidován a dostává zde svou ID kartu. Z oddělení stálé služby putuje žadatel k ubytovatelům. Další náplní pracovníků stálé služby je dohlížet na pořádek v PoS, na dodržování ubytovacího řádu, pomáhat s adaptací klientů klientů v PoS, poradit s orientací v PoS, půjčují klientům sportovní náčiní a společenské hry. Výstupní formality žadatele vyplňují také pracovníci stálé služby.

Klienti plánující opustit PoS, mají u stálé služby k dispozici potřebné formuláře, které musí před opuštěním střediska vyplnit. Pravidla opuštění PoS jsou pevně stanovena v ubytovacím řádu PoS. Rozlišuje se opuštění na dobu:

- do 24hod, které není nutné PoS předem hlásit
- delší než 24hod, žadatel musí informovat OAMP, dostává propustku a uvádí adresu, kde se bude zdržovat
- delší než 3 dny, žadatel musí informovat OAMP, které opuštění schvaluje, žadatel musí uvést adresu, kde se bude zdržovat a musí vrátit všechny zapůjčené věci a musí si odnést vlastní věci z ubytování

Monitoring pobytu klientů v PoS je důležitý kvůli vyplácení finančního příspěvku na stravování. Žadatelé mají nárok na výplatu finančního příspěvku za dny, které strávili v PoS, ale nenáleží jim příspěvek za dny, kdy PoS opustili. Výplata finančního příspěvku namísto stravy probíhá jednou za dva týdny. Výplatním dnem je úterý. Příspěvek je vyplácen na 2 týdny dopředu. V případě, že klient ve středisku v následujícím období nepobývá (dlouhodobé opuštění, svévolný odchod, hospitalizace), je mu příslušný počet dní odečten v následujícím výplatním termínu. Příspěvek v roce 2015 činí 3.410,-- Kč měsíčně a výše tohoto příspěvku vychází ze zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu (Ubytovací řád PoS, 2014).

V minulosti fungovala v PoS jídelna, která zajišťovala stravování pro žadatele (dospělé osoby strava 3x denně, děti 5x denně). Jídelna nabízela českou, muslimskou a vegetariánskou kuchyni. Od roku 2007 funguje individuální vaření v kuchyních vybavených základními kuchyňskými spotřebiči a dalším příslušenstvím. Na každém patře ubytovny č. 1 jsou žadatelům k dispozici 3 kuchyňky. Ubytování na chráněném bydlení mají k dispozici 1 kuchyňku. Samostatné vaření přispívá k udržování a sdílení rodinných zvyků a vazeb klientů.

Stálá služba o víkendech a ve večerních hodinách částečně doplňuje činnost sociálních pracovníků.

Oddělení ubytovacích služeb



Oddělení ubytovací služby má na starosti ubytování klientů, kteří projdou přijímací procedurou na pracovišti stálé služby a následně putují k ubytovatelům a ti je umístí na přidělenou ubytovací místnost. V PoS se nachází dvě oddělené ubytovací zóny. V budově číslo 2 existuje tzv. chráněná zóna určená žadatelům, kteří vyžadují zvláštní přístup – jedná se o samostatné ženy, nezletilé osoby bez zákonných zástupců, osoby týrané nebo jinak znevýhodněné. Kapacita chráněného bydlení je 50 lůžek. Budova č. 1 nabízí kapacitu 225 lůžek v třípatrovém objektu. Pracovníci oddělení se snaží ubytovávat společně rodiny a osoby v příbuzenském vztahu, přičemž vycházejí z informací z OAMP. Jejich snahou je ubytovávat společně osoby, které přicházejí ze stejných kultur, kde se snaží zohlednit náboženské, etnické a národnostní odlišnosti s ohledem na kapacitní možnosti PoS. Ubytování je nabízeno na dvoulůžkových až šestilůžkových pokojích.

Zařízení na pokojích je různého stáří, ale vždy je na pokoji postel, skříňka na uložení osobních věcí, stůl a židle (dle počtu ubytovaných), lednička. Zařízení asi poloviny pokojů je novější a pokoje vypadají, dle mého názoru, příjemně. Druhá polovina pokojů je jako byste vstoupili do poloviny minulého století - díky nábytku, který je zde starý, oprýskaný, ale stále ještě funkční. Je s podivem, že tyto pokoje slouží některým žadatelům jako jejich náhradní domov, mnohdy po dobu několika let. Sociální zařízení je společné. Na každém patře jsou k dispozici 3 sprchy a 3 toalety, odděleně pro muže a ženy. Žadatelé mohou používat některé vlastní elektrospotřebiče, ale vždy s platnou revizní zprávou. Na pokojích je možné vidět televizory, notebooky a rádia. Žadatelé jsou povinni udržovat na pokojích pořádek. Ubytovatelé společně s pracovníky stálé služby a sociálními pracovníky provádějí namátkové kontroly dodržování pravidel pořádku 1x týdně. V případě podezření na nedodržování ubytovacího řádu je kontrola prováděna častěji. Při kontrole je důležité zastoupení pracovníků ze všech tří oddělení. Porušují-li žadatelé ubytovací řád, mohou pracovníci PoS upozornit OAMP na nedodržování nastavených pravidel. V kompetenci pracovníků OAMP je odebrání vypláceného životního minima a žadatelům je vypláceno pouze existenční minimum (pracovníci OAMP tuto možnost ještě nikdy neaplikovali, ve výjimečných případech bylo řešeno pokutou, většinou se řeší pouze domluvou s žadatelem).

Žadatelé mají v rámci ubytování k dispozici, kromě sociálního zařízení a kuchyněk, televizní místnost, která je využívána jako místnost společenská, protože slouží k setkávání rodin a osob, většinou ze stejných kultur. Zdržování se ve večerních hodinách na chodbách je zakázáno (Ubytovací řád PoS, 2014).

Ubytovatelé vydávají azylantům po jejich příchodu do PoS lůžkoviny a základní kuchyňské vybavení. K dodržování zásad osobní hygieny a také kvůli prevenci přenosných infekčních nemocí dostávají žadatelé bezplatně základní hygienické prostředky. Výdej hygienických prostředků provádějí pracovníci ubytovací služby v pravidelných týdenních intervalech. Při výdeji jsou žadatelé rozděleni do několika kategorií (dle věku a pohlaví), podle kterých jim jsou prostředky vydávány (Ubytovací řád PoS, 2014).

Oddělení volného času



Žadatelům je k dispozici velká škála služeb, které mohou využít, protože při čekání na vyřízení azylové procedury, mají volného času spoustu. Žadatelé nemohou pracovat 1 rok od zahájení azylového řízení. Většina žadatelů, kteří jsou ubytováni v PoS, nepracuje ani po uplynutí této lhůty. Žadatelům je k dispozici dětské centrum, tělocvična, hřiště, čajovna, knihovna, a rukodělné dílny. V PoS mají žadatelé možnost využít výtvarnou, keramickou, hudební, řezbářskou a šicí dílnu.

Dětské centrum v pobytovém středisku slouží dětem všech věkových kategorií (obrázek 11). V dopoledních hodinách je využíváno předškolními dětmi a slouží jako školka. Děti sem často přicházejí v doprovodu maminek. Starší děti využívají centrum po vyučování a slouží jim jako družina, děti si zde vypracovávají domácí úkoly s pomocí pracovníků dětského centra. Tyto pracovníce se zaměřují na projektové vyučování, tzn. věnují se vždy jednomu tématu ze zeměpisu, prvouky, nebo dějepisu a tomuto tématu podřizují všechny aktivity, jakými jsou výtvarná, hudební nebo literární činnost a také sport. V dětském centru se děti seznamují s rituály typickými pro jednotlivá roční období a svátky. Děti společně s pracovníky chodí na procházky do lesa, nebo do blízkého zámeckého parku.

Dětské centrum spolupracuje s mateřskou a základní školou a navzájem pro sebe připravují programy s tematikou poznávání cizích kultur. V dětském centru nacházejí útočiště i maminky, které si přicházejí popovídat nebo se podělit se svými trápeními a obavami, jak se vyznat v českém prostředí. Maminky se rády zapojují do tvoření, které je připraveno pro jejich děti. Součástí dětského centra je i internetový koutek.

Pro maminky s malými dětmi je určeno i dětské hřiště, které je schováno pod zelení stromů. Děti zde mají možnost pohrát si na pískovišti, mohou se klouzat na skluzavce či využít prolézačky (obrázek 10).

Dalším prostorem, určeným k trávení volného času žadatelů, je čajovna spojená s knihovnou (obrázek 12). V čajovně, kromě účelu zřejmého z názvu, probíhají i kulturní akce - např. kubánský večer.

Žadatelům o zkrácení volného času jsou k dispozici rukodělné dílny. Vybrat si mohou z výtvarné, keramické, řezbářské, rukodělné, šicí nebo hudební dílny. Šicí, řezbářská a hudební dílna jsou provozovány pracovníky Diecézní charity Hradec Králové. Výtvarná a keramická dílna jsou provozovány PoS a jsou otevřena denně. Využívání dílen je individuální záležitostí. Při návštěvě PoS jsem se setkala s žadatelem, který vyráběl papírové figurky origami ve výtvarné dílně nebo se ženami, které si v šicí dílně vyráběly koberečky. Žadatelé, scházející se v hudební dílně, nacvičovali vystoupení, se kterým by zaujali návštěvníky Refufestu, jehož se každoročně účastní. Celé PoS je vyzdobeno obrazy od žadatelů o poskytnutí mezinárodní ochrany. Jsou umístěny na chodbách, v kancelářích i ve společných prostorech. Většina obrazů, které jsem měla možnost vidět, jsou velmi zdařilá díla s různou tematikou. Po domluvě s místními organizacemi jsou malířům nebo sochařům pořádány výstavy např. v místních knihovnách, či jiných výstavních prostorech, které slouží k prolínání naší kultury s kulturou autora (obrázky 13,14,15).

Pro žadatele, kteří rádi sportují, je zde možnost využívat tělocvičnu, posilovnu, stolní tenis nebo využít venkovní hřiště. Tělocvična i posilovna by zasloužily vybavení novějším zařízením. Mužům a dětem je určen kurz juda, jehož se účastní i děti z veřejnosti. Pro ženy je organizováno cvičení zumby, aerobiku i posilových cviků. Žadatelům je k dispozici i nové víceúčelové hřiště na volejbal a další druhy míčových sportů. Velké fotbalové hřiště je betonové (pozůstatek po armádě) a využívá se na hlavně na volejbal, pokud je příznivé počasí.

Pro žadatele jsou pořádány víkendové výlety autobusem do různých zajímavých míst ČR např. Praha, Brno, westernové městečko Boskovice nebo výlety do dětského centra Tongo v Hradci Králové apod. Velký zájem je o výletní místa nacházející se poblíž IAS, kde se žadatelé mohou setkat se svými blízkými, kteří jsou v těchto zařízeních ubytováni. Na organizaci výletů se podílí pracovníce výtvarné dílny, pracovníci oddělení práce s klienty nebo pracovníce dětského centra. Tyto pracovníce pořádají cyklistické výpravy či jezdí

s dětmi sáhnout a lyžovat do nedalekých Orlických hor. Pro děti jsou připravovány letní tábory i víkendové pobyty, aby se mohly lépe seznamovat s českou kulturou. Žadatelé mohou navštěvovat kulturní akce spojené s českými tradicemi, jako jsou výstavy, tvoření a besídky. Dalšími možnostmi trávení volného času jsou speciální kurzy zaměřené na nízkorozpočtové vaření (velmi navštěvovaný kurz), práce na PC nebo kurzy finanční gramotnosti.

Oddělení vzdělávání



Vzdělávání žadatelů musíme rozdělit na dvě části: probíhá zde povinné vzdělávání dětí ve vyrovnávací třídě a dobrovolná výuka českého jazyka a českých reálií pro dospělé.

Povinné vzdělávání dětí školního věku, které bydlí v PoS, probíhá pravidelně na denní bázi. Děti dochází na výuku do vyrovnávací třídy umístěné v budově č. 1. Ve třídě je možné setkat se s dětmi nejen různého věku, ale také z různých světadílů. Výuka ve vyrovnávací třídě probíhá pouze v dopoledních hodinách. S dětmi jsou probírána základní česká slova, učí se vyslovovat, ale nezapomíná se ani na matematiku a další předměty, tak aby se dostaly na podobnou úroveň znalostí, jakou mají české děti v jejich věku. Zvládají-li děti studium ve vyrovnávací třídě dobře, přestupují do základní školy v Kostelci nad Orlicí, kde studují společně s českými dětmi a jsou zařazeny do výuky dle doporučení pedagožky z vyrovnávací třídy. Pedagog ve vyrovnávací třídě není zaměstnancem PoS, ale je zaměstnancem místní základní školy. Třída je vymalována světle zelenou barvou a na stěnách můžeme najít pomocné flipy se základními českými slovy, skloňováním, počítáním nebo s názvy ročních období. V minulosti byly využívány 2 třídy, v posledních letech probíhá vyučování v jedné třídě, protože počet dětí není příliš vysoký. Pedagožka, která vede vyučování, je velmi zkušená, protože v PoS působí od jeho vzniku a je zároveň metodoložkou ve vyučování cizinců. V době, kdy v PoS začínala, nebyly k dispozici žádné metodologické pomůcky, podle kterých by mělo probíhat vyučování azylantů. Výuka v hodinách je názorná a je využíváno i multifunkční tabule.

Dobrovolná výuka českého jazyka probíhá denně v dopoledních hodinách. Výuku navštěvují žadatelé ze Sýrie, Kuby nebo z postsovětských zemí, ale vždy jsou to osoby, které myslí svůj pobyt v České republice vážně. Jedná se zpravidla o vysokoškolsky vzdělané žadatele. Kromě základů češtiny jsou žadatelé seznamováni se základními českými znaky, tradicemi a kulturou. Výuku vede pedagožka, která je velmi příjemná

a energická a dokáže žadatele při svých hodinách zaujmout a zapojit všechny do probíraného tématu. O kvalitě hodin výuky českého jazyka svědčí i to, že během každého dopoledne probíhají dva kurzy a většina žadatelů se účastní obou kurzů. Třída je, podobně jako u dětí, laděna do světle zelené barvy a na stěnách jsou opět pomůcky, které mají žadatelům pomoci při učení češtiny. Pedagožka je zaměstnaná v PoS na dohodu o provedení pracovní činnosti.

Oddělení ekonomiky a provozu



Oddělení provozu a ekonomiky je nutné rozdělit na dvě části, nejen dle názvu, ale zejména díky rozdílným činnostem, které vykonávají. Vedoucím celého oddělení je provozní ekonom, který se stará o chod obou částí oddělení tj. provozu i ekonomiky.

Oddělení ekonomiky je složeno z pěti osob. Pracují zde tři ekonomové, jeden účetní a IT technik. Oddělení zajišťuje plánování a rozpočty, tak aby bylo zajištěno financování pobytu žadatelů v PoS. Do pracovní náplně tohoto oddělení spadá pokladní činnost, nákup materiálu, zpracování mzdových podkladů, zpracování účetních podkladů a správa počítačové sítě. Oddělení ekonomiky v PoS Kostelec zpracovává účetní a mzdové podklady pro centrální pracoviště SUZ MV ČR.

Oddělení provozu sestává ze sedmi pracovníků, kteří se věnují zabezpečení plynulého chodu PoS po materiální stránce. Pracovníci provozu zajišťují správu budov a majetku, opravují a renovují majetek PoS, starají se o úklid. Profesně se oddělení skládá ze skladníků, domovníků, elektrikářů a uklízeček. Součástí oddělení jsou 2 řidiči. Ti jsou k dispozici zaměstnancům PoS při vyřizování záležitostí klientů.

Evropský uprchlický fond

K financování pobytu žadatelů v České republice jsou využívány prostředky z Evropského uprchlického fondu. V roce 2014 využilo pobytové středisko finanční prostředky z tohoto fondu na široké spektrum služeb v PoS a PŘS se zvláštním důrazem na zranitelné osoby. Pozornost je kladena na smysluplné trávení volného času, na dostupnost služeb, materiální vybavení, psychologické služby a aktivní přístup ke vzdělávání, které mají podpořit adaptační proces žadatelů. V PoS Kostelec nad Orlicí se konkrétně v roce 2014 jednalo o úhradu nákladů na výuku českého jazyka, příspěvek na vybavení dětského centra, částečnou úhradu aktivit v šicí, řezbářské, hudební dílně, úhradu kurzu nízko-rozpočtového vaření, byl realizován kurz počítačové gramotnosti a nákup PC, provoz charitního šatníku,

psychologické služby. Možnosti čerpání pro rok 2015 nejsou v době zpracování této práce dosud známé.

4.2 Spolupracující organizace

Pobytové středisko spolupracuje s místními organizacemi a s množstvím nestátních organizací a mezinárodních organizací.

Spolupráce s nestátními organizacemi probíhá nezávisle na službách, které jsou žadatelům poskytovány v PoS. Přímou v PoS využívají prostory budovy č.4 dvě nevládní organizace, které mohou žadatelé kontaktovat dle svých potřeb. Jedná se o Diecézní charitu Hradec Králové a o Organizaci pro pomoc uprchlíkům (OPU). Diecézní charita Hradec Králové poskytuje právní a sociální poradenství, provozuje šicí, řezbářskou a hudební dílnu a nabízí výuku českého jazyka. Pracovníci charity docházejí do PoS dvakrát týdně, vždy v pondělí a v úterý. OPU nabízí také právní a sociální poradenství, nabízí právní zastoupení klientům na OAMP nebo finančně pomáhá klientům při úhradách ve zdravotnictví. Oblastní charita Ústí nad Orlicí poskytuje žadatelům tzv. humanitární šatník, kde si mohou za minimální ceny zakoupit ošacení, boty, nebo kočárky.

Spolupráce je dlouhodobě navázána i s blízkými základními a mateřskými školami, s Městským úřadem v Kostelci nad Orlicí a obecními úřady spádových obcí.

Občasným spolupracovníkem PoS je i Červený kříž, který pomáhá při koupi vánočních dárků pro děti žadatelů nebo při koupi vánočních stromků. Červený kříž také zajišťuje pomoc uprchlíkům, kteří se rozhodnout využít Dobrovolného návratu a v rámci této pomoci nabízí asistenci přímo v zemi návratu uprchlíka.

Organizací, se kterou se setkávají žadatelé denně - a setká se s ní každý návštěvník v PoS, je ostražba objektu sídlící ve vrátnici přímo u vchodu do PoS. Ostražba monitoruje pohyb žadatelů, zaměstnanců i návštěvníků v PoS. Ostražba bývá nápomocna i při řešení pořádkových problémů s žadatelí. Bezpečnostní agentura je smluvním partnerem MV ČR.

Smluvně je zajišťován také úklid ve společných prostorách, v administrativních prostorách a na sociálních zařízeních v PoS. Úklidová agentura je také smluvním partnerem MV ČR.

4.3 Spolupráce s veřejností

Otevření PoS provázela velká nevole občanů Kostelce nad Orlicí a blízkých obcí. Občané sepsali petici proti vzniku PoS. Negativní ohlasy byly podpořeny i kampaní v místním

a oblastním tisku. Vzniklá situace si vyžádala přijetí opatření, která by zmírnila negativní postoje občanů. Následovala pravidelná jednání pracovníků MV ČR s vedením města, s vedením městské a státní policie a se zástupci základní školy. Policie se zaměřila na pravidelný monitoring kriminálních jevů v Kostelci n. O. Nejčastějšími přečiny, které policie řešila, byly drobné krádeže v obchodech nebo krádež drůbeže. Četnost kriminálních jevů je závislá na počtu a národnosti ubytovaných žadatelů. V minulosti byla nastavena spolupráce mezi Policií ČR a PoS a zaměstnanci měli přehled o kriminálních činech žadatelů. V posledních letech již tato spolupráce nefunguje a informace o přečinech žadatelů nemají pracovníci PoS k dispozici.

Zaměstnanci PoS se snaží více přiblížit žadatele o azyl veřejnosti v Kostelci nad Orlicí a zapojit je do dění ve městě, a tím postupně změnit pohled obyvatel Kostelce n. O. na žadatele o udělení mezinárodní ochrany. Pracovníci PoS se společně s žadatelem zaměřili na pořádání koncertů, výstav výtvarných prací nebo se podíleli na zvelebování města. Pravidelně 1x ročně je pořádán Den otevřených dveří, jehož součástí jsou vždy kulturní vystoupení či ochutnávka národní kuchyně žadatelů. PoS pořádá každý týden v průběhu letních prázdnin výtvarné dílny, které navštěvují dospělí i děti z Kostelce n. O. V minulosti byla návštěvnost připravovaných akcí mizivá, ale v průběhu let se zlepšila a dnes jsou kurzy pro veřejnost hojně navštěvované.

Snahou pracovníků v PoS je ukázat občanům přínos střediska pro jejich město. Pracovníci připravují letáky, jež ukazují občanům, co konkrétně PoS a jeho klienti městu přinášejí. Mezi výhody patří, že:

- 1 ubytovaný žadatel přináší do pokladny města 8,-- Kč denně od MV ČR
- finanční příspěvky na stravu utrácí žadatelé v místních obchodech
- město může čerpat prostředky z Evropského uprchlického fondu, díky němuž byl zbudován Skatepark, multikulturní centrum na základní škole nebo sportovní areál
- škola využívá finanční prostředky z Evropského uprchlického fondu (nákup školních pomůcek, nebo multifunkční tabule)

V průběhu celého roku jsou ve spolupráci s místními organizacemi pořádány výstavy prací žadatelů. Jedná se o výstavy soch, obrazů a ručních prací. Výstavy bývají pořádány v knihovnách a veřejných prostorách ve městech a obcích v celých východních Čechách. Cílem výstav je přiblížení rozdílné kultury autora českému občanovi.

Vnímání PoS a samotných žadatelů se v průběhu let měnilo a po 14 letech fungování si obyvatelé přivykli a středisko berou jako běžnou součást města Kostelce nad Orlicí.

4.4 Péče o zaměstnance

MV ČR má propracovaný systém poskytování benefitů včetně systému vzdělávání. Na vzdělávací aktivity je kladem důraz u všech zaměstnanců, ale speciální pozornost je věnována vzdělávání profesí, které jsou v přímém denním kontaktu s klienty. Přimo v PoS se jedná zejména o profese sociální pracovník, ubytovatel a pracovník stálé služby. Zaměstnavatel určuje každému pracovníkovi PoS plán vzdělávání s ohledem na jeho pracovní zařazení a s ohledem na kurzy vypsané pro daný rok. Ty jsou plně hrazené zaměstnavatelem. Pro zaměstnance z oddělení práce s klienty je určena supervize, která probíhá zpravidla 1 x měsíčně a je prevencí syndromu vyhoření a zároveň i podporou profesionální týmové práce s klienty. Supervize funguje jako nástroj sebekontroly a sebereflexe poskytovatelů poradenských a dalších služeb. Pracovníci managementu mají k dispozici školení pro rozvoj manažerských dovedností. Velký ohlas zaznamenala i školení e-learningovou formou (v r. 2013 realizováno školení Microsoft Office). V roce 2014 byl v PoS Kostelec nad Orlicí realizován kurz ruského jazyka, který probíhal 1x týdně a byl zaměstnanci vnímán velmi pozitivně.

Zaměstnanci mohou využít i zahraničních stáží, jejichž prostřednictvím mohou získat srovnání azylového procesu v rámci EU. Zahraniční stáže v minulých letech probíhaly i díky projektu ENARO, který organizoval Evropské pracovní setkání a výměnné stáže s cílem prosazovat společné postupy přijímání žadatelů o azyl v Evropě.

V rámci čerpání benefitů mohou zaměstnanci využít Fond kulturních a sociálních služeb. Čerpání z fondu je závislé na délce trvání pracovního poměru v PoS a dle toho je určena částka na kalendářní rok, kterou může zaměstnanec čerpat na dovolenou, dětský tábor, kulturu, tělovýchovu a rehabilitační masáže, vzdělávací kurz, penzijní připojištění, soukromé životní pojištění, očkování, kolektivní akci nebo na poukázky na volný čas. Zaměstnanec si sám určuje, na kterou z nabízených aktivit příspěvek využije. Zpravidla je, dle vyjádření pracovníků PoS, možné kombinovat maximálně 2 aktivity, protože celková částka příspěvku není příliš vysoká a navíc je z ní odečítána část na stravenky, které si zaměstnanci doplácí.

5 REALIZACE VÝZKUMU

5.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu bylo najít prostor pro zlepšení ve fungování, největšího poskytovatele sociálních služeb Správy uprchlických zařízení, konkrétně v pobytovém středisku v Kostelci nad Orlicí.

K dosažení odpovědi na základní otázku jsem si stanovila základní výzkumné okruhy:

1. Jak fungují nastavené procesy v PoS?

- Jaká spatřujete pozitiva a negativa při přijímání žadatelů do PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?
- Jaká spatřujete pozitiva a negativa při pobytu žadatelů v PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?
- Jaká spatřujete pozitiva a negativa při odchodu žadatelů z PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?
- Které situace definujete ve své práci jako velice obtížné? Jaké by bylo podle vás vhodné řešení?
- Jste připraveni na případný nárůst počtu žadatelů? Jak?

2. Jak jsou zaměstnanci spokojeni s prací v PoS?

- Jak dlouho pracujete v PoS?
- Co je motivací k výkonu Vaší práce?
- Jak jste spokojeni s kompetencemi ve své práci? Uvítali byste změnu?
- Přicházíte s podněty pro zlepšení práce v PoS? Jak jsou podněty vnímány?
- Zažíváte zvýšené psychické zatížení při práci v PoS? Jakým způsobem Vám zaměstnavatel pomáhá řešit?
- Jak vám vyhovuje systém vzdělávání v PoS? Co byste uvítali?
- Jaké vám vyhovuje systém sociálních výhod? Co byste uvítali?

3. Jaký je dle zaměstnanců pohled veřejnosti na PoS?

- S jakými reakcemi se setkáte, když řeknete, že pracujete v PoS?
- Co byste doporučili, aby PoS bylo vítáno kladně v očích veřejnosti?

5.2 Metody a techniky výzkumu

Vzhledem k povaze výzkumného cíle a stanovených otázek byla použita kvalitativní metoda sběru dat. Jako metoda výzkumu byl použit strukturovaný rozhovor, který byl vybrán s vědomím výhody, že znění otázek, nebo jejich pořadí, lze přizpůsobit dynamice konkrétního rozhovoru a individuálním charakteristikám dotazovaného zaměstnance. Předností strukturovaného rozhovoru je možnost ověřit si, zda dotazovaný otázkám správně rozumí a odpovídá relevantně vzhledem k výzkumnému problému (Hendl, 2005). Základním pravidlem tohoto typu rozhovoru je dotazovat se na to, co nelze jiným způsobem změřit, zjistit, spočítat (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001).

V rozhovoru byly využity otevřené otázky, abych získala možnost doptávat se na některé skutečnosti. Jádrem konverzace byla sada otázek, která otevřela hlavní témata rozhovoru. Tento typ rozhovoru byl zvolen z důvodu dobré analýzy, aby se co nejvíce minimalizoval efekt tazatele na kvalitu rozhovoru (Hendl, 2005).

Původním záměrem tazatele bylo nahrávání rozhovorů, ale dotazovaní tuto možnost odmítli. Zvolila jsem techniku zápisu rozhovorů, se kterou dotazovaní souhlasili. Informace, zjištěné během rozhovorů, jsou v práci zpracovány formou shrnujícího protokolu.

5.3 Výzkumný vzorek

Ve výzkumu byli základními nositeli informací pracovníci PoS. Rozhovory jsem prováděla pouze se zaměstnanci, kteří jsou v denním kontaktu se žadatelem o udělení mezinárodní ochrany. Důvodem výběru těchto pracovníků je podpořit cíl tohoto výzkumu. Jednalo se o pracovníky sociální služby, stálé služby, ubytovatele a pracovníky ve volnočasovém centru. Výzkumu se účastnilo celkem 7 pracovníků pobytového střediska, kteří byli v den rozhovoru přítomni v PoS. Rozhovory probíhaly v přirozeném pracovním prostředí zaměstnanců a tazatelka již byla se všemi zaměstnanci v předchozím kontaktu díky praxi probíhající v pobytovém středisku.

Pracovníci byli ochotni se mnou spolupracovat, protože jim byla slíbena naprostá anonymita při účasti na výzkumu. Z tohoto důvodu neuvádím žádné bližší specifikace k dotazovaným.

5.4 Analýza získaných dat

Otázka 1

Jak dlouho pracujete v PoS?

Zaměstnanec 1: Od jeho otevření v roce 2001.

Zaměstnanec 2: Neví přesně, asi 11 let.

Zaměstnanec 3: Asi 3 roky, ale nedávno změnila pracovní pozici.

Zaměstnanec 4: Pracuje zde 14 let.

Zaměstnanec 5: Asi 10 let.

Zaměstnanec 6: Pracuje v pobytovém středisku 5 let.

Zaměstnanec 7: Pracuje v pobytovém středisku skoro 7 let.

V rozhovorech jsem hovořila s pracovníky, kteří pracují v pobytovém středisku dlouhodobě. Celkem 4 pracovníci jsou zaměstnaní více než 10 let, 3 pracovníci pracují v PoS v rozpětí od 3 do 7 let, pouze 1 pracovnice změnila v posledním měsíci pracovní pozici.

Otázka 2

Co je motivací k výkonu Vaší práce?

Zaměstnanec 1: Motivací k práci v pobytovém středisku je pomoc lidem.

Zaměstnanec 2: Práce s klienty, různorodá práce, práce není nudná, lidé chodí s různými otázkami, takže je pořád na co reagovat.

Zaměstnanec 3: Je to prostě zaměstnání.

Zaměstnanec 4: Motivací je pestrost práce a setkávání se s různými kulturami.

Zaměstnanec 5: Bylo zde volné místo, zvykl si zde a práce s klienty ho baví.

Zaměstnanec 6: Původní motivací byl zájem o multikulturální prostředí. V současnosti zájem přetrvává a vyhovuje mu stabilní finanční zabezpečení v pobytovém středisku.

Zaměstnanec 7: Rád pracuje s lidmi, rád s nimi hovoří. Má rád lidi a je mu jedno odkud přišli.

Motivy k výkonu práce jsou u zaměstnanců různé. Dva zaměstnanci (2,4) odpověděli, že jim vyhovuje pestrost a různorodost práce, další zaměstnanci (1,2,7) mají rádi práci s lidmi, u zaměstnance č. 1 se jedná navíc o pomoc lidem, u dvou zaměstnanců (4,6) hraje významnou roli multikulturní prostředí pobytového střediska. Zaměstnanci (3,5,6) odpověděli, že jejich motivací je být zaměstnaný - v PoS spatřují jistotu a stabilitu zaměstnání.

Otázka 3

Jaká spatřujete pozitiva a negativa při přijímání žadatelů do PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?

Zaměstnanec 1: Systémově dobře zpracováno dle pokynů SUZ, ale je zde příliš zbytečné administrativy. Některé dokumenty jsou zbytečné. „Co se týká klientů, zdá se mi, že celý proces přestává mít smysl, když se k nám pošesté vrátí klient, který si znovu požádal o azyl, který mu byl předtím 5x zamítnutý a tráví tak v Čechách spoustu let bez snahy přiložit ruku k dílu.“

Zaměstnanec 2: Je to zaběhnutý systém. Vyhovuje mu.

Zaměstnanec 3: Zatím nic zásadního nespátřuje. Jen se rozhlíží. Vadí mu nabírání klientů znovu do azylové procedury (donekonečna možnost žádat o udělení azylu).

Zaměstnanec 4: Nedostatek spatřuje v možnosti neomezeně opakovaného vstupu do PoS. Zlepšení se snad promítne v novelizaci azylového zákona. Opakovaným vstupování do azylového řízení klienti systém zneužívají a to si myslí, že je špatně.

Zaměstnanec 5: Uvítal by lepší informovanost o klientech od sociálních pracovníků, kteří do PoS přicházejí. Chybí informace spíše o citlivých datech klientů – zdravotní stav, náboženská orientace, sexuální orientace. Je to dáno pokyny, ale mnohdy je to na škodu, kdyby věděl víc, byl by schopen klientům lépe vyhovět klientům (popř. předcházet konfliktům mezi klienty).

Zaměstnanec 6: Pozitivní je zájem klienta. Negativní je jazyková bariéra, není dostatečně ošetřeno, nemůže si zavolat překladatele (jedná se např. o arabsky mluvící klienty). Potřeboval by více informací o klientovi od sociálních pracovníků, nebo vytipovat osobu (z řad klientů), která by byla ochotná pomoci při seznamování s pravidly u nově příchozích.

Zaměstnanec 7: Pozitivní je pokud se podaří klienta zaujmout. Negativní je, že klienti dostávají při vstupním pohovoru od sociálních pracovníků hodně informací a jsou zahlceni informacemi o novém prostředí.

Pracovníci PoS vnímají příchod klienta do PoS pozitivně. Příchod a s ním spojené povinnosti jsou zpracovány v pokynech SUZ, kterými se pracovníci při příchodu žadatele řídí a vědí jasně, co mají dělat, jak postupovat. Zaměstnanci 1 vadí přílišná administrativní náročnost, zaměstnanci 5 a 6 by uvítali větší míru informovanosti o klientovi od sociálních pracovníků. Zaměstnanec 6 uvádí jako problém jazykovou bariéru a nemožnost mít překladatele na všech pozicích v PoS, zaměstnanec 7 uvádí, že klient je při vstupu do PoS zahlcen informacemi. Tři zaměstnanci (1,3,4) uvádějí jako problém možnost opakovaného vstupu klienta do azylové procedury. Z výpovědí zaměstnanců bylo zřejmé, že v těchto případech mají pocit, že jejich práce ztrácí smysl a doufají, že bude řešeno úpravou legislativy.

Otázka 4

Jaká spatřujete pozitiva a negativa při pobytu žadatelů v PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?

Zaměstnanec 1: Opět příliš mnoho administrativy, mnoho spisů. Co se týká klientů, tak je škoda, že nemůžou pracovat, protože by to pomohlo lepšímu začlenění do společnosti.

Zaměstnanec 2: Umožnil by klientům, aby mohli pracovat. Nečinnost je příčinou vzniku třenic a konfliktů. Klienti jsou frustrovaní, a pokud by mohli pracovat, pomohlo by to adaptaci a zlepšení psychického stavu klientů.

Zaměstnanec 3: Nemá žádné možnosti, jak se domoci třeba dodržování pořádku.

Zaměstnanec 4: Snažíme se, aby klienti byli samostatní a nebyli závislí na našich službách, i když dle pokynů to tak správně není (měli bychom jim vše zařizovat), ale snažíme se, aby se uměli postarat sami o sebe v běžném životě. Sociální služba, by měla učit fungovat lidi samostatně.

Zaměstnanec 5: Doporučil by, aby mohli klienti při pobytu v PoS pracovat. Vadí mi, když se klienti probouzí v poledne a naprosto ztrácí pracovní návyky. Bylo by vhodné, aby mohli pracovat pro město.

Zaměstnanec 6: Pozitivní je když se klienti zapojují do nabízených činností, z toho má radost. Negativní je nemožnost sankcionovat klienta, v případě, že se neřídí pravidly PoS. Nemožnost dát klientovi postih. Zaměstnanci vadí, že klienti jsou vlastně beztrestní.

Zaměstnanec 7: Funguje pozitivní motivace klienta k volnočasovým aktivitám, zaměstnanec sám aktivně klienty oslovuje a motivuje. K procesu nemá žádné připomínky.

K pobytu žadatelů v PoS zaujímají zaměstnanci rozličná stanoviska. Pozitivně je vnímáno zapojení do volnočasových aktivit (6,7), možnost učit klienty samostatnému chování (4). Výrazně zde zaznívaly podněty k možnostem postihu klientů, v případě, že nedodržují pravidla (3,6). Nejvíce zaměstnancům vadí, že klienti nemohou během svého pobytu v PoS pracovat (1,2,5).

Otázka 5

Jaká spatřujete pozitiva a negativa při odchodu žadatelů z PoS? Co byste navrhli pro zlepšení?

Zaměstnanec 1: Velké množství papírů a často také nefunkční spisová aplikace. Vyplatilo by se investovat do spolehlivější aplikace.

Zaměstnanec 2: Chybějící evidence klientů, kterým je ukončena azylová procedura. Spatřuje to, jako chybu v systému, čímž je způsoben nelegální pobyt na území ČR a není vedena žádná evidence pobytu cizinců na území ČR.

Zaměstnanec 3: Má pocit, že vše je řešeno dle metodiky a zdá se mi to správné.

Zaměstnanec 4: Záleží na typu ukončení azylové procedury. Je velmi náročné, když klient dostane zamítnutí a musí odejít z PoS ihned, což je komplikované pro klienta i pro zaměstnance. Jako systémový nedostatek vnímá, že není žádná kontrola nad odchozími klienty, nikdo neví, kde se vlastně pohybují.

Zaměstnanec 5: Velmi krátká doba, kdy musí žadatel středisko opustit. Je velmi málo času na převzetí věcí pro klienta. I pro klienta je to velmi krátká doba. Pokud OAMP rozhodne, měl by dávat vědět klientovi i pracovníkům informace dopředu, aby byl čas se připravit (2-3 dny). Musíme řešit škodní protokoly, pokud žadatel nevrátí zapůjčené věci.

Zaměstnanec 6: Vyřešeno vše optimálně. Zaměstnanec nemá žádné připomínky, k této fázi procesu.

Zaměstnanec 7: Situace jde úplně mimo zaměstnance, takže to neřeší.

Odchod žadatele ze střediska je zaměstnanci vnímán rozdílně. Dva zaměstnanci (3,6) vidí proces odchodu klienta nastavený dobře, další zaměstnanec (7) odchod žadatele ve svém středisku vůbec neřeší. Zaměstnanci (4,5) poukazují na problematiku řešení odchodu klienta z PoS okamžitě po vydání rozhodnutí OAMP a poukazují na nedostatky, které takto nastavený proces přináší. Jako vhodnější variantu navrhuji včasnější komunikaci rozhodnutí od OAMP, nebo prodloužení lhůty k odchodu klienta z PoS. Zaměstnanci (2,4) by v rámci změny procesu uvítali následnou evidenci cizinců na území ČR, aby se omezil nelegální pobyt.

Otázka 6

Které situace definujete ve své práci jako velice obtížné? Jaké by bylo podle vás vhodné řešení?

Zaměstnanec 1: Asi žádné, za tu dobu co zde pracuje, naučila se stavět k problémům čelem, umí si poradit. Mezi obtížné situace řadí: nesmyslná nařízení, nakládání hodně úkolů, vadí jí nedostatek klidu na práci a nerespektování soukromí.

Zaměstnanec 2: Jako obtížnou hodnotí práci s nekomunikativním klientem. Důležité je zkusit zapojit více zaměstnanců, by se prolomily ledy. Někdy pomůže kolega, nebo vedoucí pracovník.

Zaměstnanec 3: Neví. Nemůže říci.

Zaměstnanec 4: Práce s klienty, kteří mají psychiatrické onemocnění, kdy hrozí ohrožení (zdravotní újma) klienta samotného i jeho okolí. Řešení situace je velmi obtížné, je velmi složité klienta léčit, nebo hospitalizovat, nebo ho někde umístit. Celý zdravotnický systém v těchto případech nemá připraveno řešení. Museli jsme snášet několikaměsíční obtěžování žadatele, než SUZ zakročila a klienta z PoS vystěhovala.

Zaměstnanec 5: Obtížná je domluva s klienty. Chybí jazyková znalost. Domluvíme se s žadateli, kteří mají snahu se domluvit. Žadatelé, kteří mají pocit, že jim budeme sloužit a nechtějí se domluvit, jsou problém. Řešením jsou jazykové kurzy a pomáhají nám sociální pracovníci. Kázeňské prohřešky nejsou problém – poradí si s nimi.

Zaměstnanec 6: Obtížná situace, je situace, když jsem zaměstnanec ve styku s přímou agresí (většinou verbální), násilím, nebo ovládacími technikami žadatelů (když se snaží člověka omotat okolo prstu). Umí si se situacemi poradit. Někdy by bylo vhodné prolomení jazykové bariéry (tlumočnick).

Zaměstnanec 7: Práce s klientem, který nepřijímá pomoc. Pomoc obrátí proti zaměstnanci. Někdy srážka s vedením společnosti.

Pět zaměstnanců, ze sedmi dotazovaných, odpovědělo, že obtížné jsou některé specifické situace s klienty. Jedná se o situace týkající se komunikace s klientem - klient nechce komunikovat, nebo přijmout pomoc (2,5,6,7). Zaměstnanci (5,6) uvádějí, že problémy spočívají často v jazykové bariéře, nebo v neochotě se domluvit. Jeden zaměstnanec (4) má zkušenost se situacemi, kdy v PoS byli klienti s psychiatrickým onemocněním a řešení tohoto problému hodnotí jako jednu z nejobtížnějších situací. Zaměstnanec (1) s dlouholetou pracovní zkušeností hodnotí jako obtížné situace, které se dotýkají nových pracovních nařízeních a organizace pracovní náplně.

Otázka 7

Jste připraveni na případný nárůst počtu žadatelů? Jak?

Zaměstnanec 1: „Stoprocentně.“ Opatření na zvýšený počet žadatelů přijímá vedení a my si musíme poradit. Zažili jsme i 800 žadatelů.

Zaměstnanec 2: Záleží, jaký by byl nárůst. Je to věcí organizace, která má připraveny krizové plány.

Zaměstnanec 3: Máme pokyny, jak postupovat při zvýšených kapacitách. Existuje zpracovaný plán, jak by se navýšení počtu žadatelů řešilo - postupovalo by se dle plánu SUZ.

Zaměstnanec 4: Záleží na tom, o kolik klientů by se jednalo. SUZ má krizový scénář pro velký nával a připraveni být musíme.

Zaměstnanec 5: „Já myslím, že jsme.“ Co se týká našeho pracoviště, tak určitě (nouzový stav až 500 žadatelů je schopno pojmout PoS).

Zaměstnanec 6: Co se týče mého pozice – já ano. Jak jsou na tom ostatní, to já nevím.

Zaměstnanec 7: Připraveni jsme, kapacity máme. Vždy jsme si poradili.

Všichni dotazovaní se shodují, že jsou připraveni zvládnout nárůst žadatelů v PoS. Tvrzení se opírají o předchozí zkušenost a o krizový plán, který má SUZ zpracovaný. Zaměstnanci 2,4 zmiňují, že je důležité upřesnit, o jaký počet žadatelů by se jednalo.

Otázka 8

Jak jste spokojeni s kompetencemi ve své práci? Uvítali byste změnu?

Zaměstnanec 1: Má dostatek kompetencí. Uvítal by pouze možnost mít kompetenci ukončit pobyt problémového klienta. Nyní rozhodují v Praze a na rozhodnutí čekáme dlouho, většinou se jedná o více než týden a my musíme problémové chování klienta trpět.

Zaměstnanec 2: Více samostatné rozhodování, vše je vázáno na pokyny a nemůžeme učinit samostatný krok.

Zaměstnanec 3: Nejvíce mu vadí, že nemá na klienty, žádné páky, na to aby dodržovali, to co se má.

Zaměstnanec 4: Uvítal by, kdyby ve své kompetenci, měla více rozhodovacích pravomocí a nemusel by být vždy odkázán na to, co mi povolí vedoucí. Vedoucí to často zatěžuje, protože se jedná o administrativní úkony – běžné věci, které potřebuji řešit ihned, a dali by se řešit pružněji.

Zaměstnanec 5: V průběhu času se to mění, vesměs je spokojen. Vyhovovalo by mu mít rozhodování na svém oddělení ve své kompetenci. Vadí mu, že dostává pokyny a nemá možnost se k nim vyjádřit. Chybí mu informace např. o zdravotním stavu žadatelů. Sociální pracovníci málo konzultují informace o klientech.

Zaměstnanec 6: Otázka je velmi interní. Zaměstnanec na ní nechce odpovídat.

Zaměstnanec 7: Myslí si, že kompetence má docela široké, vyhovuje mu, co může dělat. Nepotřebuje nic víc.

Polovina zaměstnanců (1,5,7) odpověděla, že jsou vcelku spokojeni s kompetencemi, které mají. Druhá polovina zaměstnanců (2,4,5) by chtěla mít více samostatných rozhodovacích pravomocí, které by přispěly k efektivnějšímu řešení nastalých situací v PoS. Dva zaměstnanci (1,3) by uvítali mít pravomoc k ukončení pobytu klienta v PoS. Jeden zaměstnanec odmítl na otázku odpovědět.

Otázka 9

Přicházíte s podněty pro zlepšení práce v PoS? Jak jsou podněty vnímány?

Zaměstnanec 1: V minulosti ano. Nyní se již nesnaží, v minulosti se nesetkalo s úspěchem.

Zaměstnanec 2: Ano, říkáme to vedení. Ředitelka se nám snaží pomoci.

Zaměstnanec 3: Ano. Myslí si, že jsou vnímány dobře. Bývají projednávány i na setkáních zaměstnanců.

Zaměstnanec 4: Ano. V minulosti dával podněty na změnu, ale má pocit, že je zaměstnavatel (organizace) nechce slyšet a často jsme se nesečkali s příznivým ohlasem. Nyní už moc podnětů nedáváme, protože se to neřeší. Pokud je podnět zaregistrován (slyšen) organizací, tak je jeho uvedení do praxe velmi zdlouhavé a často situaci stejně neřeší.

Zaměstnanec 5: Ano. Zaměstnavatel reaguje většinou blbě, často to skončí ve stole. Zaměstnanec uvedl i konkrétní případ.

Zaměstnanec 6: Ano. Hledá se způsob, jaké by díky návrhu mohly nastat problémy, než jaké by mohly být přínosy.

Zaměstnanec 7: Ano. Někdy vnímáno pozitivně, jindy negativně. Nemohu posuzovat paušálně.

Všichni zaměstnanci mají zkušenost s dáváním podnětných návrhů zaměstnavateli. Ve dvou případech mají zaměstnanci pocit, že jsou jejich nápady vnímány dobře (2,3). Ostatní zaměstnanci (1,4,5,6) se setkali spíše s negativními názory na nové podněty ke zlepšení práce. Po předchozích zkušenostech jsou zaměstnanci zdrženliví a rozmýšlí se, zda budou další návrhy podávat. Jeden zaměstnanec (7) má obojí zkušenost. Zaměstnavatelem je v tomto případě myšleno vedení SUZ. Zaměstnanci oceňují přístup ředitelky PoS, která se jim snaží pomoci.

Otázka 10

Zažíváte zvýšené psychické zatížení při práci v PoS? Jakým způsobem Vám zaměstnavatel pomáhá řešit?

Zaměstnanec 1: Někdy ano, ale dovede si vyřešit sama. Nenosí si práci domů. Zaměstnavatel nám dává supervize, ale nevidí v nich vůbec žádný význam – když problémy nechtějí být viděny, tak se stejně nic nezmění.

Zaměstnanec 2: Ano, vzhledem k tomu, že se zvyšuje počet klientů v PoS. Zaměstnavatel nám poskytuje kolektivní supervize 1 x měsíčně. Správný sociální pracovník si musí umět nastavit meze. Supervize nechce hodnotit, nemá to smysl, nic se nezmění.

Zaměstnanec 3: Někdy ano. Jedná se spíše o osobnost klientů, ale je to stejné asi jako všude, pokud máte problémového klienta. Zaměstnavatel nám zajišťuje supervize, ale zatím nemá možnost posoudit kvalitu supervizí, teprve se zúčastním první.

Zaměstnanec 4: Samozřejmě. Řešeno supervizemi. Je k nim negativní přístup ze strany zaměstnanců (neví proč, důvody mohou být různé). Sám se supervizí neúčastní, využívá relaxační techniky a psychohygienu a zvládá to sám.

Zaměstnanec 5: Ano, ale velmi málo. Člověk se nad to, co řeší v práci, musí povznést. Daří se mu nenosit si práci domů. Supervize jsou ztrátou času, nic neřeší.

Zaměstnanec 6: Ano, minimálně jednou měsíčně. Ovlivňuje to i jeho osobní život, nejčastěji při styku s agresí. Od zaměstnavatele máme supervize, ve kterých nevidí přínos. Supervize by mohli fungovat, pokud by byly skupiny pracovníků tvořeny jinak, než jsou tvořeny dosud. Vhodnější by byly supervize pro jednotlivé profese separátně. Společné supervize nevyhovují, protože nelze řešit problémy do hloubky. Supervize jsou prováděny jen tak, aby z nich nemohly vzejít hodnotné výstupy, které jsou kritické k vedení.

Zaměstnanec 7: Někdy ano. Jedná se o výjimečné situace při práci s klienty. Zaměstnavatel nijak nekompensuje.

Všichni zaměstnanci v PoS cítí, že zažívají zvýšené psychické zatížení. Míru tohoto zatížení popisuje každý zaměstnanec jinak. Zaměstnanec 6 si silně uvědomuje ovlivnění i v soukromém životě. Zaměstnanci (1,2,4,5) využívají ke kompenzaci psychické zátěže vlastní techniky (relaxace, potlačení, psychohygienu) a daří se jim psychickou zátěž zvládat. Zaměstnancům (1,2,3,5,6) jsou ze strany zaměstnavatele poskytovány supervize, ale bohužel v nich žádný ze zaměstnanců nespatřuje přínos. Od zaměstnanců (1,2,5,6) zazněl názor, že zaměstnavatel nemá zájem řešit výstupy ze supervizí.

Otázka 11

Jak vám vyhovuje systém vzdělávání v PoS? Co byste uvítali?

Zaměstnanec 1: Ano, vyhovuje mu. Školení si můžeme vybírat. Je dobré, že si můžeme na setkáních jednotlivých oddělení sdílet zkušenosti z praxe.

Zaměstnanec 2: Dostává školení hrazená zaměstnavatelem a využívá příspěvky, které nám zaměstnavatel schvaluje. Je spokojen, většinou je kvalita školení dobrá a četnost školení také.

Zaměstnanec 3: Ano, vyhovuje mu. Podpora v této oblasti je dobrá, může si vybrat školení, která potřebuje. Podpora je dostatečná, víc by se toho ani nedalo stihnout. V oblasti vzdělávání si vybírá akreditovaná školení hrazená z FKSP a pak absolvuje školení, která mu předepíše zaměstnavatel.

Zaměstnanec 4: Fungují, porady oddělení, většinou získává dostatek informací. Máme možnost navrhnout si školení, která potřebuje a chce. Každoročně absolvuje školení, které má předepsané, jedná se o 24 hodin vzdělávání každý rok, který musíme splnit. Co se týká školení, tak je spokojen. Ví, že spokojenost, na vše pozicích není stejná, protože na různých pozicích není stejný počet školení, jako u tohoto zaměstnance.

Zaměstnanec 5: Podpora v oblasti vzdělávání je dobrá. Kvalita kurzů je rozdílná, nejvíc mu pomohou školení, která jsou z praxe. Kladně hodnotí kurzy připravené ve spolupráci s Policejní akademií, které jsou profesionálně připravené. V minulosti absolvovali více školení 3 – 4 ročně, nyní jsou to 1 - 2 školení ročně.

Zaměstnanec 6: Vyhovuje mi. Uvítal by pokračování psychologických kurzů (např. techniky komunikace). Kurzy byly velmi kvalitní (dodnes z nich čerpá), ale bohužel už skončily.

Zaměstnanec 7: Uvítal by školení, kurzy, které byly v minulosti k dispozici, a které ke své práci potřebuje. Návrhy na školení jsou zaměstnavateli předávány, ale asi kvůli rozpočtu nejsou realizovány. V posledních letech má možnost 1 x ročně sdílení informací se zaměstnanci na stejných pozicích v rámci SUZ.

Většina zaměstnanců (1-6) je se systémem vzděláváním v PoS velmi spokojena. Zaměstnanci oceňují, že jim zaměstnavatel dává každoročně bohatou nabídku školení, která jsou směřovaná přímo na jejich práci. Kladně je vnímáno i sdílení zkušeností v rámci setkávání zaměstnanců (1,7). Na určitých pozicích (5,7) bylo v minulosti kurzů více a zaměstnanci by byli rádi, kdyby měli opět stejné možnosti. Kvalita kurzů je ve většině případů dotazovanými (2,4,5,6) hodnocena kladně. Zaměstnanci navíc využívají možnosti příspěvků z FKSP na úhradu zvolených kurzů.

Otázka 12

Jaké vám vyhovuje systém sociálních výhod? Co byste uvítali?

Zaměstnanec 1: FKSP býval v minulosti dobrý (vyšší), ale nyní pokryje stravenky a zbývá mu jenom na směšný příspěvek na penzijní. Celý systém benefitů v aktuální podobě mu přijde směšný, stupidní.

Zaměstnanec 2: Má FKSP, z něhož hradí stravenky a občas něco dalšího mu zaplatí, není toho mnoho. V loňském roce jsme měli hrazený kurz ruštiny. Uvítal by, kdyby měli více jazykových kurzů. To by pomohlo.

Zaměstnanec 3: FKSP čerpá na vzdělávání. Vyhovujeme mu.

Zaměstnanec 4: Vzdělávání je v pohodě, zaměstnavatel mu přispívá přes FKSP. Využívá možnost levnějšího ubytování v resortu MV ČR. FKSP byl v minulosti vysoký, nyní zbyla jen troška, což pokryje jen stravenky. Vyhovovala by možnost navýšení FKSP. Líbí se mu teambuildingová setkání v rámci pracovních skupin

Zaměstnanec 5: Benefity máme FKSP, ale v posledních letech byl FKSP radikálně snížen (cca o 2/3 méně než před 5 lety). Dříve se dala zaplatit polovina dovolené, nyní zaplatíme pouze stravenky a zbyde jen něco málo. Vyhovovalo by mu navrácení na původní výši.

Zaměstnanec 6: Mohl by na FKSP přispívat víc.

Zaměstnanec 7: Je spokojen (i když bývala částka FKSP vyšší). Člověk musí brát, to co je.

Odpovědi, na otázku spokojenosti se systémem sociálních výhod poukazují na nízkou výši FKSP, které mohou čerpat (1,2,4,5,6). Zaměstnancům FKSP pokrývá stravenky a zbývá jen drobná částka na další útratu. Odpovědi v této otázce lze přičíst tomu, že zaměstnanci zde pracují dlouho a pamatují si doby, kdy byl poskytován několikanásobně vyšší příspěvek. Dva zaměstnanci jsou se sociálními výhodami spokojeni (3,7). Jeden zaměstnanec (4) je spokojený, že může využívat levnější ubytování od MV ČR, další zaměstnanec (2) vítá poskytování jazykových kurzů a ocenil by, kdyby kurzy pokračovaly i nadále.

Otázka 13

Jak vnímá veřejnost PoS, podle Vašeho názoru?

Zaměstnanec 1: Myslí si, že se veřejné mínění po letech už uklidnilo a lidé vnímají středisko normálně. Vadí mu, že obraz PoS zkazí vždycky nějaký jedinec (klient),

např. krádeží a vrhá to špatný obraz na všechny. Většina klientů je slušná a chovají se mnohdy lépe než Češi.

Zaměstnanec 2: Nejsou to pozitivní reakce. Bohužel je to v i jednání s úřady státní správy, kde by očekával profesionální přístup.

Zaměstnanec 3: Lidé nejsou moc pozitivní, když se mluví o PoS. Spíš jsou překvapení, když řekne, že v PoS pracuji a diví se, jak zde můžu vůbec pracovat. Většinou si to moc nebere a říká, že je to práce jako každá jiná.

Zaměstnanec 4: Místní to vnímají negativně. Ostatní ani netuší, že takové zařízení existuje. Většinou jsou lidé překvapeni, neumí si představit, co pobytové středisko znamená a zajímá je to. Díky medializaci se znalost veřejnosti trochu rozvíjí. Je to člověk od člověka. Ti co, jsou nejvíc proti PoS, tak se pak přijdou najíst na Den otevřených dveří.

Zaměstnanec 5: Pokud se zmíní před známými odjinud, tak nemají představu, o čem mluví a jsou spíše nadšení. Známí odsud to neřeší. Doma se musí častěji mýt, abych nepřinesl nějakou nemoc.

Zaměstnanec 6: Vnímání pobytového střediska je rozdílné podle vzdělanosti veřejnosti. Většinou pozitivní reakce.

Zaměstnanec 7: Kostelecká veřejnost vnímá negativně. Ostatní veřejnost reaguje pozitivně. Jak kdy, jak kde. Záleží na znalosti problematiky dané osoby.

Většina dotazovaných odpověď rozdělila na dvě části: pohled kostelecké veřejnosti a pohled veřejnosti vzdálenější. Čtyři zaměstnanci (2,3,4,7) odpověděli, že pobytové středisko je vnímáno negativně a jedná se převážně o pohled kostelecké veřejnosti. Dva zaměstnanci si myslí, že vnímání PoS veřejností je v pořádku a nevzbuzuje v lidech žádné emoce (1,5). Pozitivní přístup k pobytovému středisku vidí zaměstnanci (4,5,6,7) ve spojení se vzdálenější veřejností, což je podle nich ovlivněno neznalostí problematiky, nebo výší vzdělání.

Otázka 14

Co byste doporučili, aby PoS bylo vítáno kladně v očích veřejnosti?

Zaměstnanec 1: Větší prolínání kultur, setkávání – dobře fungovala ochutnávka africké kuchyně pro veřejnost. Dobré je začlenění dětí do mateřských a základních škol. Bohužel, už není zájem o Den otevřených dveří.

Zaměstnanec 2: Je problém, že je středisko na okraji malého městečka ve východních Čechách, kde není nezaměstnanost nejmenší. Pomohlo by, kdyby bylo středisko umístěno ve větším městě, kde by měli možnost klienti lépe se dostat k práci a lépe se adaptovat, lépe by mohli spolupracovat s nevládními organizacemi. Ředitelka PoS je aktivní a komunikuje se státními, nestátními organizacemi i s médii. Bohužel, média zveličují některé věci, což utváří negativní ohlasy ve veřejnosti.

Zaměstnanec 3: Nevím, co by pomohlo. Většinou se najde jeden, nebo dva žadatelé, kteří to zkazí celému pobytovému středisku. Dopředu nevíme, jací žadatelé nám sem přijdou. Myslí si, že se vnímání veřejnosti nezmění, protože lidé mají obavy z neznámého a přílišná propagace v médiích PoS jen škodí, protože nebývá podávána pravdivě.

Zaměstnanec 4: Dělají se aktivity, které středisko propagují a snaží se ho přiblížit veřejnosti v pozitivním světle. Fungují akce v okolí, na které s klienty jezdí, např. festival ve Vamberku, kde prodáváme ochutnávky. Jsou zde dva názory – jeden pozitivní, druhý obava, zda si mohou nabízenou potravinu vzít – většinou se jedná o strach z neznáma. Jezdí s klienty i na sportovní akce, kde středisko reprezentují. Nejlépe, fungují prázdninové dílny, kdy mohou lidé tvořit společně s klienty. Myslí si, že xenofobie je v lidech zakořeněná a masáž v médiích proti islamistickým národům neprospívá. Záleží vždy na názoru společnosti a většina lidí hodnotí něco, co vůbec nezná.

Zaměstnanec 5: Pomohla by lepší informovanost, ale pravdivá informovanost. Aktuální prezentace v médiích není pravdivá. Lidé se bojí příchodu Syřanů, o kterých se vůbec neví, zda přijdou.

Zaměstnanec 6: Nevím, neznám odpověď.

Zaměstnanec 7: Úbytek problémových klientů. Snažíme se prezentovat akcemi pro veřejnost, v nich by doporučila pokračovat.

Zaměstnanci ve svých odpovědích nastínili několik zajímavých podnětů na podporu příznivého vnímání PoS veřejností. K nejčastějším odpovědím zaměstnanců (2,3,4,5) patřilo, že by pomohlo prezentovat PoS v médiích, ale je důležité, aby se veřejnost dozvíдалa pravdivé informace. V letošním roce proběhlo několik reportáží, ale bohužel se ne zcela zakládaly na pravdě, což vzbuzovalo negativní ohlasy veřejnosti. Dalším podnětem, který vzešel od zaměstnanců (1,4,7) bylo udržet prezentaci PoS na veřejnost pomocí akcí, které sami pořádají tj. účast žadatelů na akcích, pokračování v prázdninových dílnách, nebo ve dni otevřených dveří. Dva zaměstnanci (3,7) uvedli, že pohled veřejnosti

bývá zkreslen kvůli drobné kriminalitě, kterou páchají žadatelé. Dle zaměstnanců se jedná o ojedinělé činy, které vytvářejí negativní reklamu PoS a většina žadatelů jsou slušní lidé. Další dva zaměstnanci (3,4) si myslí, že za negativní vnímání PoS může neznalost azylové a migrační problematiky u veřejnosti a strach z neznámého.

5.5 Interpretace výsledků

Rozhovorů se účastnilo 7 zaměstnanců pobytového střediska. Všichni zaměstnanci pracovali v oddělení přímé práce s klienty, tzn. na odděleních stálé služby, sociální služby, ubytovací služby, nebo na oddělení volného času.

Výzkumné výsledky byly seřazeny do 9 okruhů dle zkoumaných oblastí.

1. Pracovní motivace
2. Pracovní procesy
3. Obtížné situace
4. Kompetence
5. Zapojení zaměstnanců v pobytovém středisku
6. Psychické zátěž v pobytovém středisku
7. Benefity zaměstnanců
8. Nárůst počtu žadatelů
9. Veřejnost

Obsahová analýza a rozbor získaných dat

1. Pracovní motivace

Všichni dotazovaní, se kterými jsem hovořila, jsou zaměstnání v pobytovém středisku dlouhodobě. Nejjuniornější zaměstnanec pracuje v PoS 3 roky, 4 zaměstnanci jsou zaměstnání více než 10 let, někteří dokonce pamatují otevření PoS v r. 2001. Motivace k výkonu práce se liší. Převažuje především pestrost a různorodost práce, obliba práce s lidmi, u dalších zaměstnanců je významné multikulturní prostředí v němž pracují, u dalšího zaměstnance je motivací k práci v PoS pomoc lidem. Tři zaměstnanci odpověděli, že jejich motivací je být zaměstnaný - v PoS spatřují jistotu a stabilitu zaměstnání. Z reakcí na tuto otázku mohu usuzovat, že dotazovaní pracují v pobytovém středisku rádi a práce je baví, jedná se o subjektivní názor tazatele.

2. Pracovní procesy

Nastavení pracovních procesů v různých fázích práce s klientem je na různých odděleních vnímáno s většími, či menšími připomínkami. Pracovníci PoS se ve své práci řídí pokyny, které zpracovává SUZ. V pokynech jsou nastavena pravidla, jak jednat s klienty v jednotlivých fázích azylové procedury. Ve většině odpovědí hodnotili zaměstnanci pokyny kladně, ale najdou se oblasti, pro které nejsou pokyny zpracovány, nebo oblasti, kde pokyny neskýtají, dle zaměstnanců, správné vyhodnocení situace.

Jedná se, v průběhu celého pobytu klienta v PoS, o:

- možnost mít více informací o klientovi na všech odděleních, která s ním přicházejí do styku, aby bylo možné s klientem lépe pracovat a lépe mu vyhovět
- mít možnost postihu klienta, pokud nedodrží pravidla v PoS, což je v současnosti řešeno přes SUZ MV ČR a celkové vyhodnocení situace, společně s časovou prodlevou, zaměstnancům nevyhovuje
- výraznou překážkou, se kterou se zaměstnanci potýkají, je jazyková bariéra a nemožnost zajištění překladatele pokud je ho třeba (pouze na vybraných pozicích)
- při odchodu klienta z PoS zaměstnanci poukazují na velmi krátkou dobu, ve které musí být odchod klienta uskutečněn, což působí komplikace nejen zaměstnancům, ale i žadateli samotnému a jako řešení navrhuji prodloužení lhůty k odchodu, nebo včasnější komunikace rozhodnutí mezi OAMP a PoS
- s odchodem klienta z PoS je spojena připomínka zaměstnanců, že není vedena evidenci cizinců, kteří odcházejí z PoS

Zaměstnanci vítají, pokud klienti využívají volnočasové aktivity, které jsou v PoS k dispozici, protože žadatele to zabaví a nemají čas na splíny a trápení.

V průběhu většiny rozhovorů jsem se setkala s názorem, že zaměstnancům vadí dva legislativní nedostatky:

- zneužívání azylové procedury klienty, kteří donekonečna žádají v ČR o azyl, což v očích zaměstnanců znevažuje jejich práci
- nemožnost žadatele pracovat v době jeho pobytu v pobytovém středisku

3. Obtížné situace

Jako obtížnou situaci zaměstnanci vždy zmínili interakci s klientem. Jednalo se o problémy v komunikační oblasti, nezájem a neochota se domluvit, nalézt společnou cestu, nebo

přijmout pomoc od pracovníků PoS. Jeden ze zaměstnanců poukázal na problém, který není častý, ale pokud se vyskytne, je velmi složitý ho řešit, protože PoS není na takový typ klientů připraveno. Jedná se o klienta s psychiatrickým nebo jiným nestandardním onemocněním. Většina pracovníků uvedla, že se jim podaří situace vždy vyřešit - někdy s pomocí kolegy, většinou však vycházejí ze své pracovní zkušenosti.

4. Kompetence

Polovina dotazovaných odpověděla, že je spokojena s kompetencemi, které má. Druhá polovina dotazovaných uvedla, že by uvítala mít více rozhodovacích pravomocí, což by pomohlo v rychlejší řešení problémů, které v PoS nastanou. Jednalo se hlavně o možnost postihu pro žadatele, který nedodržuje pravidla PoS, ve výjimečných případech mít možnost ukončit pobyt problémového klienta.

5. Zapojení zaměstnanců v pobytovém středisku

Všichni zaměstnanci mají zkušenost s podáváním návrhů na zlepšení v chodu pobytového střediska. Dva zaměstnanci oceňují přijímání návrhů zaměstnavatelem a mají pocit, že jsou přijímány kladně. Čtyři zaměstnanci mají negativní zkušenost s předáváním nových návrhů. Jedná se o návrhy, které jsou předávány SUZ a zaměstnanci nevidí pozitivní odezvu a z toho důvodu se rozmýšlí, zda budou nové podněty SUZ předkládat. Jeden ze zaměstnanců má pozitivní i negativní zkušenost s přijímáním jeho návrhů.

6. Psychické zatížení v pobytovém středisku

Všichni dotazovaní zaměstnanci odpověděli, že mají pocit zvýšené psychické zátěže. Čtyři odpověděli, že se umí s touto zátěží vypořádat sami s pomocí relaxačních technik a tím psychické zatížení ze zaměstnání nijak výrazně neovlivňuje jejich osobní život. Jeden zaměstnanec cítí, že jeho osobní život je ovlivněn psychickým zatížením v PoS.

Zaměstnavatel poskytuje zaměstnancům v PoS jednou měsíčně supervize, kterých se účastní 5 ze 7 dotazovaných. Čtyři dotazovaní se shodli, že supervize, tak jak jsou poskytovány, nemají pro nikoho ze zúčastněných žádný význam. Pátá dotazovaná se bude účastnit své první supervize. Zásadní, dle tří dotazovaných, je skutečnost, že SUZ nemá zájem o to, aby výstupem ze supervize bylo odhalení nějakého problému, který by se měl řešit. Dalším podnětem, který zazněl, bylo mít supervize dle rozložení jednotlivých středisek (popř. jednotlivě), nikoliv hromadně.

7. Benefity zaměstnanců

Většina dotazovaných zaměstnanců je velmi spokojena se systémem vzdělávání v PoS. Pouze dva zaměstnanci uvádějí, že v minulosti se mohli účastnit více kurzů. Kvalita kurzů je dle respondentů dobrá. Zaměstnanci oceňují, že jim zaměstnavatel dává každoročně možnost výběru z nabídky školení, které jsou uplatnitelné v práci s klienty. Zaměstnanci, kromě standardní nabídky od zaměstnavatele, navíc využívají možnosti příspěvků z FKSP na úhradu zvolených kurzů, což svědčí o tom, že si rádi zlepšují pracovní kvalifikaci a jsou lační po vzdělávání.

V odpovědích na otázku čerpání dalších benefitů od zaměstnavatele již zaznívalo více kritických názorů. Zaměstnanci mohou čerpat odměny z FKSP, kde mají dle svého pracovního zařazení určitou částku, kterou mohou v daném roce vyčerpat. Zaměstnanci poukazují na to, že částka k čerpání je směšně nízká, což znamená, že pokryje úhradu stravenek a k využití zbývá už jen drobná částka. Nespokojenost je patrná u zaměstnanců, kteří pracují v PoS více než 10 let, protože si pamatují doby, kdy bylo čerpání z FKSP až o 2/3 vyšší. Dva zaměstnanci jsou se systémem soc. výhod spokojeni (zaměstnání v PoS 3 a 7 let). Benefity, které zaměstnanci hodnotí kladně, je využívání ubytování v resortu MV ČR. Zaměstnanci by uvítali zařadit do programu benefitů jazykové kurzy, které by využili ve své práci. Velmi kladně hodnocen kurz ruštiny pro zaměstnance v roce 2014.

8. Nárůst počtu žadatelů

V oblasti připravenosti na případný nárůst klientů panuje u dotazovaných zaměstnanců shoda - dle jejich názoru je pobytové středisko připraveno přijmout větší počet žadatelů. Zaměstnanci opírají toto tvrzení o předchozí zkušenosti a věří ve zpracované plány, které má SUZ.

9. Veřejnost

Odpovědi na otázku vnímání pobytového střediska veřejností dotazovaní rozdělovali ve většině případů na dvě části. Rozlišovali veřejnost „kosteleckou“ a ostatní veřejnost. Vnímání kostelecké veřejnosti bylo dle dotazovaných negativní v období otevření střediska, ale za dobu existence si místní zvykli na existenci PoS a většina obyvatel s tím již nemá problém, tak jak tomu bylo v minulosti. Reakce veřejnosti vzdálenější, se kterou se pracovníci PoS setkávají, bývají většinou pozitivní, což pracovníci PoS přikládají neznalosti azylové problematiky a tomu, že této veřejnosti se azylová problematika vůbec netýká.

K pozitivnímu vnímání pobytového střediska může pomoci, dle dotazovaných, pravdivá prezentace v médiích, což mohou jen těžko ovlivnit. Zároveň je těžké ovlivnit mínění veřejnosti, pokud se mezi žadateli v PoS vyskytne jedinec, který spáchá kriminální čin. Dle tvrzení dotazovaných se toto stává pouze ojediněle.

Zaměstnanci vidí přínos v pořádání akcí, které ukazují život a schopnosti žadatelů a tím dochází k propojování kultur. Zaměstnanci by rádi v těchto akcích pokračovali, protože některé z nich mají už dlouholetou tradici a osvědčily se.

5.6 Závěr výzkumu

Cílem tohoto výzkumu bylo najít prostor pro zlepšení fungování pobytového střediska. Všechna předešlá hodnocení odpovědí měla za úkol objasnit stanovené výzkumné otázky.

1. Jak fungují nastavené procesy v pobytovém středisku?

Pobytové středisko, jako jedna ze složek SUZ MV ČR, se řídí pevně danými pravidly. Pravidla jsou nazývána „pokyny“ a zaměstnanci se s nimi setkávají denně při plnění pracovních povinností. Pokyny se týkají přijímání, pobytu i odchodu žadatelů z PoS a jsou zpracovány pro všechna oddělení v PoS i *a* pro jednotlivé pracovní pozice. Z odpovědí zaměstnanců lze usoudit, že pokyny jim ulehčují práci a dávají jim návod jak jednat v běžných situacích, se kterými se ve své práci setkají. Spolupráce mezi jednotlivými odděleními funguje díky nastaveným pravidlům optimálně.

Prostorem pro zlepšení v nastavených procesech je:

- Umožnit služby překladatele, pokud ho zaměstnanec potřebuje při práci s klientem, vydefinovat situace, které jsou pro zaměstnance obtížné a umožnit jim lepší zvládnutí s překladatelovou pomocí.
- Sdílet informace o klientovi mezi všemi odděleními – pracovníci sociální služby nepředávají dostatek informací spolupracujícím oddělením. Lepší informovanost by přispěla k předcházení nedorozumění a střetů mezi klienty.
- Umožnit vedení pobytového střediska rozhodnout o postihu klienta, který nedodrжуje pravidla v PoS, bez nutnosti očekávat rozhodnutí SUZ MV ČR.
- Zefektivnit komunikaci mezi OAMP a SUZ při řešení odchodu klienta pro zamezení stresovým situacím u klienta i u zaměstnanců pobytového střediska, nebo prodloužení lhůty při odchodu klienta z PoS.

- Rozšíření kompetencí v oblasti drobných rozhodovacích pravomocí, popř. nastavení lepší zastupitelnosti, což by pomohlo k zefektivnění chodu pobytového střediska.
- Zrychlení reakcí SUZ MVČR, pokud ji v PoS potřebují při řešení nestandardních situací (pokyny nepokrývají všechny situace, se kterými se setkávají ve své praxi). Řešení situace, která není v pokynech zpracována, je velmi obtížné a SUZ MV ČR reaguje na požadavky zaměstnanců velmi pomalu.

Z odpovědí zaměstnanců bylo patrné, že je velmi trápí legislativní úprava v České republice, která umožňuje cizincům opakovaně vstupovat do azylové procedury a zároveň jim neumožňuje pracovat.

2. Jak jsou zaměstnanci spokojeni s prací v pobytového středisku?

Všichni zaměstnanci, se kterými jsem měla možnost mluvit, byli v pobytového středisku zaměstnání dlouhodobě a byli v každodenním kontaktu s klienty. Většina z nich na své práci oceňovala různorodost a možnost pracovat v multikulturním prostředí. Všichni zaměstnanci mají pocit zvýšené psychické zátěže, což je způsobeno náročností řešených problémů, jazykovou bariérou, kulturní bariérou nebo počtem klientů v PoS.

Zaměstnanci velmi oceňují systém vzdělávání, který jim je poskytován. Většina zaměstnanců je spokojena s četností i s kvalitou poskytovaných kurzů. Zaměstnanci možnosti vzdělávání sami vyhledávají.

Prostorem pro zlepšení spokojenosti zaměstnanců v pobytového středisku je:

- Umožnit zaměstnancům pravidelné jazykové kurzy, které by ve své práci využili při každodenní komunikaci s klientem (viz kurz ruštiny v r. 2014).
- Navýšení FKSP tak, aby zaměstnanci mohli využít čerpání nabízených výhod a nebyli omezeni nízkou částkou a povinnou úhradou stravenek z FKSP.
- Supervize více přizpůsobit potřebám zaměstnanců a zaměřit se na řešení výstupů, které z nich vzešly. Supervize má být pro zaměstnance přínosem, ne ztrátou času.

Celkově bych zaměstnavateli doporučila více vnímat potřeby zaměstnanců, naučit se naslouchat. Názory zaměstnanců, návrhy na zlepšení, výstupy ze supervizí – to vše může zaměstnavateli ukázat prostor jak získat a udržet si spokojeného zaměstnance.

Rozhodně není dobrým znamením, že zaměstnanci již nemají zájem dávat zaměstnavateli podněty na zlepšení pracovních činností, což v minulosti činili.

3. Jaký je, dle zaměstnanců, pohled veřejnosti na pobytové středisko?

Oblast pohledu veřejnosti na pobytové středisko je velmi různorodá. Pohled veřejnosti je spojován se znalostí (popř. neznalostí) azylové problematiky. Místní obyvatelé mají k pobytovému středisku spíše negativní postoj, nicméně od vzniku PoS se postoje změnilo k lepšímu. Obyvatelé zjistili, že obavy, jež měly, při otevření pobytového střediska se nenaplnily. Vzdálenější veřejnost hodnotí práci v PoS jako velmi zajímavou a ohlasy jsou pozitivní. Prostor pro zlepšení pohledu veřejnosti na pobytové středisko je:

- V zabezpečení pravdivé informovanosti společnosti v médiích, týká se místního tisku i celostátních médií.
- V pořádání akcí, které mohou přiblížit kulturu klientů v PoS té české – jedná se o pravidelné setkávání kultur, důležitá je četnost pořádaných akcí.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se snažila přiblížit fungování pobytového střediska z pohledu člověka zvenčí a přiblížit názory a postoje zaměstnanců na práci, kterou vykonávají. Jaký pohled by na fungování a kvalitu poskytovaných služeb měli samotní žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, to je téma, které již bylo zpracováno v jiných studiích a které nechci posuzovat.

Do pobytového střediska přichází klienti, kteří zde hledají domov po dobu, než se vyřídí jejich azylová procedura nebo než si zvolí, jakým dalším směrem se bude jejich budoucí život ubírat. Mnozí z nich si zvolili Českou republiku jako zemi, kde mohou začít nový život, protože okolnosti v jejich původní zemi nebyly příznivě nakloněny a oni se rozhodli začít znovu. Jiní volí Českou republiku, protože znají a vědí, jak funguje azylový proces, a protože je snadné zde žít v pobytovém středisku po mnoho dlouhých let. Faktem zůstává, že jen malá část klientů v pobytovém středisku se dočká kladného vyřízení azylové procedury.

Pobytové středisko je státní organizací a funguje dle pokynů Správy uprchlických zařízení MV ČR. Funkcí pobytového střediska je poskytovat ubytovací a sociální služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany po dobu než je vyřízena azylová procedura. V pobytovém středisku je několik oddělení, která spolu fungují a spolupracují v poskytování služeb klientům. Pracovníci všech oddělení se snaží, aby klientům byly zabezpečeny důstojné podmínky pro život. Spolupráce mezi odděleními je dobrá a zaměstnanci spolu komunikují o řešení jednotlivých případů klientů. V pobytovém středisku je možné se setkat i s nevládními organizacemi, jež pomáhají řešit sociální a právní požadavky klientů.

Při svých návštěvách pobytového střediska jsem, díky podnětům od zaměstnanců, zjistila, že ve fungování organizace jsou oblasti, kterým není ze strany zaměstnavatele věnována dostatečná pozornost. Výzkumné šetření ukázalo, že zaměstnanci mají pocit, že:

- SUZ MV ČR nebere podněty od zaměstnanců vážně, což zaměstnance nemotivuje ke zlepšení své práce. Zaměstnavatel přichází o velmi zajímavé návrhy na zefektivnění pracovních procesů od osob znalých azylové problematiky.
- SUZ MV ČR chybí v rozhodování a jednání pružnost. Efektivní reakce na konkrétní podnět od zaměstnanců by pomohla k rychlému vyřešení nejen nestandardních případů.

- Zaměstnavateli chybí skutečný zájem o zaměstnance. Nemá zájem zabývat se podněty ze supervizí a zároveň poskytuje zaměstnancům velmi omezené benefity. Obě skutečnosti nepřispívají ke spokojenosti zaměstnanců.

Změny v přístupu zaměstnavatele by mohly pomoci k lepšímu a efektivnějšímu fungování pobytového střediska. Celkově by pomohla snaha vnímat zaměstnance. SUZ by si měla uvědomit, že dobře fungující organizaci tvoří spokojení a motivovaní zaměstnanci, což by se dále pozitivně projevilo v kvalitě poskytovaných služeb klientům.

Zaměstnanci vnímají, že ohlasy veřejnosti na fungování PoS se různí. Ohlasy obyvatel z okolí pobytového střediska nejsou příliš pozitivní, což je dle zaměstnanců přičítáno obavám místních obyvatel z „neznámého“. Dalším důvodem může být nepravdivé informování o pobytovém středisku v médiích. K lepšímu vnímání může prospět lepší prezentace klientů a celého střediska na lokálních akcích, ale s větší četností, než jaká je nastavená dosud. Doporučila bych využití místních akcí, jako jsou posvícení, poutě a kulturní akce, kde se mohou klienti pobytového střediska prezentovat kulinářskými nebo jinými rukodělnými výrobky, které pomohou k propojení kultur. Pomocí podobných akcí by si pobytové středisko mohlo vytvářet drobné finanční zdroje, jež by mohly být využity ve prospěch klientů, nebo k jeho další prezentaci. V této oblasti vidím uplatnění pro sociálního pedagoga, který by svým přístupem pomohl zmenšovat kulturní distanci mezi majoritní společností a klienty pobytového střediska.

Dalším faktem, který jsem pozorovala během praxe v pobytovém středisku, je to, že středisko je uzavřeným areálem, což neumožňuje přiblížení se majoritní společnosti ke klientům PoS. Bylo by obousměrné otevření pohybu po středisku problémem? Je nutné, aby v PoS byli přítomni pracovníci hlídací agentury, když je zde oddělení stálé služby?

Díky pravidelnému kontaktu se zaměstnanci pobytového střediska jsem byla upozorněna i na závažné nedostatky v nastavení legislativy. Jedná se o dva hlavní problémy, které by MV ČR mělo řešit ve spolupráci se zákonodárci:

- Žadatelům o udělení mezinárodní ochrany není umožněno pracovat 1 rok od podání žádosti o udělení mezinárodní ochrany, což zaměstnanci spatřují jako velký problém. Proč neumožnit žadatelům práci pro Město Kostelec nad Orlicí?
- Žadatelé mohou opakovaně vstupovat do České republiky a mohou žádat o azyl, který jim byl již několikrát zamítnut, čímž využívají nedostatku v legislativě. Může si Česká republika dovolit vynakládat prostředky na cizince, kteří jí nic nepřinášejí?

Věřím, že se mi v této práci podařilo přiblížit azylovou problematiku v České republice a ukázat fungování pobytového střediska, včetně podnětů, které by mohly pomoci k zefektivnění práce v pobytovém středisku. Bude-li některý z podnětů řešen, pak tato práce měla svůj význam a naplnila poslání sociálního pedagoga, protože jak je známo, posláním sociálního pedagoga je, mimo jiné, působit na osoby ve smyslu optimálního rozvoje, což se týká nejen integrace osob z jiných kultur, ale i rozvoje zaměstnanců v pomáhajících profesích.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Zákony

ČESKO. Zákon č. 325 ze dne 11. listopadu 1999 o azylu a o změně zákona č. 283/1991Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (zákon o azylu). In: Sbíрка zákonů Česká republika. 1999, částka 106, s. ISSN 7386-7405.

ČESKO. Zákon č. 326 ze dne 30. listopadu 1999 o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů Česká republika. 1999, částka 106, s. ISSN 7406-7447.

ČESKO. Zákon č. 165 ze dne 16. března 2006, kterým se mění zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a změně zákona 4. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (zákon o azylu), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006, částka 56, s. 1994 – 2013. ISSN 1211-1244.

Literatura

BAČÁKOVÁ, Markéta. *Vzdělávání v České republice, příručka pro rodiče*. Praha: Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky, 2011. 66 s.

BARŠOVÁ, Andrea – BARŠA, Pavel. *Přistěhovalectví a liberální stát. Imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Mezinárodní politologický ústav, 2005, 308 s., ISBN 80-210-3875-6.

BAUMAN, Zygmunt. *Umění života*. Praha: Academia, 2010. 149 s. ISBN 978-80-200-1869-4.

DRBOHLAV, Dušan a kol. *Migrace a (i)migranti v Česku. Kdo jsme, odkud přicházíme, kam jdeme?*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. 207 s. ISBN 978-80-7419-039-1.

FREIOVÁ, Michaela. *Uprchlíká otázka a my*. Praha: Občanský institut, 1993. 43 s. Studie OI; sv. 3. ISBN 80-900190-6-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2008. s. 408. ISBN 978-80-7367-485-4.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.

MARADA, Radim (ed). *Etnická různost a občanská jednota*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2006. 310 s. ISBN 80-7325-111-6.

MÁTEL, Andrej a kol. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.

MORGENSTERNOVÁ, Monika, Šulcová Lenka a kolektiv. *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní sensitivity*. Praha: Karolinum, 2007. 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD, s.r.o., 2006. 226 s. ISBN 80-86633-62-4.

ĽUPTÁKOVÁ–VANČÍKOVÁ, Katarína. *Učíme sa žiť v pestrom svete alebo interkulturná výchova v primárnej edukácii*. Banská Bystrica: Občianske združenie Združenie Pedagóg, 2009. 84 s. ISBN 978-80-8083-777-8.

PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova. Příručka (nejen) pro učitele*. Praha: Triton, 2006. 166 s. ISBN 80-7254-866-2

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál, 2004. 200 s. ISBN 80-7178-885-6.

RADVAN, Eduard, VAVŘÍK, Michal. *Metodika psaní odborného textu a výzkumu v sociálních vědách*. Brno: IMS, 2012.

SKUTIL, Martin a kol. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. 256 s. ISBN 978-80-7367-778-7.

SURYNEK, Alois, KOMÁRKOVÁ, Růžena, KAŠPAROVÁ, Eva. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

Ostatní zdroje

Brožura *Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí*, 2002

Brožura *Správa uprchlických zařízení MV ČR*

Ubytovací řád Pobytového střediska Ministerstva vnitra České republiky, 2014

Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, 2013

Elektronické zdroje

DOBROVOLNÝ NÁVRAT [online]. C2007-2011 [cit. 2015-01-06]. Správa uprchlických zařízení ministerstva vnitra ČR. Dostupný z WWW: <www.dobrovolnynavrat.cz/>.

MIGRACE ONLINE [online]. C2015 [cit. 2015-01-06]. Migrace online. Dostupný WWW:<<http://migraceonline.cz/>>.

MV ČR [online]. C2015 [cit. 2015-01-05]. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupný z WWW:<<http://www.mvcr.cz/>>.

SUZ ČR [online]. C2015 [cit. 2015-01-12]. Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR. Dostupný z WWW:<<http://www.suz.cz/>>.

UNHCR ČR [online]. C2001–2015 [cit. 2015-01-04]. UNHCR. Dostupné z WWW:<<http://www.unhcr-centraleurope.org/cz>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CP	Cizinecká policie
CPIC	Centrum na podporu integrace cizinců
ČR	Česká republika
ČSR	Československá republika
EU	Evropská unie
EHS	Evropské hospodářské společenství
IAS	Integrační azylové středisko
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
OSN	Organizace spojených národů
PoS	Pobytové středisko
PřS	Přijímací středisko
SUZ	Správa uprchlických zařízení
UNHCR	Vysoký komisař pro uprchlíky OSN
USA	Spojené státy americké
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
ZZC	Zařízení pro zajištění cizinců

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Statistická data OAMP v letech 1990 - 2013

Obrázek č. 2: Organizační struktura Správy uprchlických zařízení MV ČR

Obrázek č. 3: Situační plán rozmístění budov v pobytovém středisku

Obrázek č. 4: Organizační struktura pobytového střediska v Kostelci nad Orlicí

Obrázek č. 5: Objekt kasáren před umístěním pobytového střediska

Obrázek č. 6: Objekt kasáren před umístěním pobytového střediska

Obrázek č. 7: Objekt pobytového střediska – ubytovna - budova č. 2

Obrázek č. 8: Objekt pobytového střediska – administrativní budova - budova č. 1

Obrázek č. 9: Objekt pobytového střediska – centrum volného času - budova č. 9

Obrázek č. 10: Dětské hřiště

Obrázek č. 11: Dětské centrum s internetovým koutkem

Obrázek č. 12: Čajovna s knihovnou

Obrázek č. 13: Ukázka prací žadatelů z rukodělné dílny

Obrázek č. 14: Ukázky kulinářských výrobků žadatelů – ochutnávka národních jídel

Obrázek č. 15: Ukázky výrobků žadatelů z řezbářské dílny

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Fotodokumentace pobytového střediska

PŘÍLOHA P I: FOTODOKUMENTACE POBYTOVÉHO STŘEDISKA



7



8



9

