

Role sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rodinných systémech cizinců z třetích zemí

Mgr. Petra Viktora

Rigorózní práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ RIGORÓZNÍ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Mgr. Petra Viktora
Osobní číslo: H191186
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Distanční
Téma práce: Role sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rodinných systémech cizinců z třetích zemí

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi s cílovou skupinou cizinců z třetích zemí.

Příprava metodiky empirické části, stanovení výzkumného problému a cílu výzkumu.

Realizace kvalitativního výzkumu za použití nástrojů pozorování, rozhovorů a analýzy dokumentace.

Vyhodnocení získaných dat, zpracování konkrétních závěrů, interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Diskuze.

Forma zpracování rigorózní práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- BARŠOVÁ, A., BARŠA, P. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno. Masarykova univerzita. Mezinárodní politologický ústav. 2005. ISBN 80-210-3875-6.
- KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 2. vydání. Praha. Portál. 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.
- PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha. Sociologické nakladatelství (SLON). 2006. ISBN 80-86429-63-6.
- SARTORI, G. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhováci: esej o multietnické společnosti*. 2. vydání v českém jazyce. Přeložil KRÍŽOVÁ, K. Praha. Dokořán. 2011. ISBN 978-80-7363-380-6.
- SCHEBELLE, D., HORÁKOVÁ, M. *Bariéry integračního procesu reflexí cizinců z třetích zemí*. Praha. VÚPSV. 2012. ISBN 978-80-7416-112-4.
- REKTOŘÍK, J. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. 3., aktualiz. vyd. Praha. Ekopress. 2010. ISBN 978-80-8692-954-5.
- UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava. Občanské sdružení PANT. 2016. ISBN 978-80-905942-9-6.

Garant studijního oboru /
programu rigorózní práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání rigorózní práce: **17. ledna 2020**
Termín odevzdání rigorózní práce: **30. října 2020**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 22. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA RIGORÓZNÍ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním rigorózní 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že rigorózní práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji rigorózní 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – rigorózní práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování rigorózní práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky rigorózní práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze rigorózní práce jsou totožné;
- na rigorózní práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) 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, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vyrobené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) 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, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídáne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Cílem práce je analýza problematiky integrace rodin cizinců z třetích zemí v České republice prostřednictvím Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem.

Teoretická část charakterizuje současný stav sociálních služeb v České republice v souvislosti s integrací cizinců, neziskový sektor a migraci. Výzkumné šetření v praktické části zjišťuje problémy, se kterými se imigranti potýkají a jakou roli má v jejich integraci Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem. Dále zjišťuje, jaké její služby klienti využívají a které naopak postrádají. Realizace výzkumu probíhá formou polostukturovaného rozhovoru, dotazníkového šetření a analýzy odborné dokumentace klientů Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem a analýzy dokumentace uvedené služby.

Na základě zjištěných a vyhodnocených údajů jsou zpracovány konkrétní závěry a doporučení pro praxi tak, aby co nejlépe odpovídaly současným poznatkům ze sociální pedagogiky.

Klíčová slova:

Integrace

Migrace

Migrant

Neziskový sektor

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Sociální služba

ABSTRACT

The objective of the thesis is to analyze the issue of integration of foreigners from third countries in the Czech Republic through the social activation service for families with children of counseling center for integration in Ústí nad Labem.

Theoretical part of thesis characterizes current state of social services in the Czech Republic in connection with the integration of foreigners, the non – profit sector and migration. The research in the practical part identifies the problems that immigrants face and what role does the social activation service for families with children of the counseling center for integration in Ústí nad Labem play in their integration. Theoretical part also finds out what services clients use and which they are lack of. The research is carried out using a semi – structured interview, questionnaires and analysis of client's documentation from the social activation service for families with children of the counseling center for integration in Ústí nad Labem.

Specific conclusions and recommendations for practice are composed based on the obtained and evaluated data, so that they correspond as best as possible to current knowledge from social pedagogy.

Key Words

Integration

Migrant

Migration

Non – profit sector

Social activation service for families with children

Social service

Ráda bych na tomto místě poděkovala paní Ing. Ivaně Kratochvílové, Ph. D. za nesmírnou podporu, bez níž by tato práce nemohla vzniknout, a všechny výzvy a profesní vzor, kterého si skutečně cením.

Další slova díky patří mé rodině.

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOUČASNÝ STAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR V SOUVISLOSTI S INTEGRACÍ CIZINCŮ.....	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	13
1.1.1 Sociální práce	14
1.2 INTEGRACE CIZINCŮ	16
1.3 KONCEPCE INTEGRACE.....	19
1.3.1 Znalost českého jazyka	21
1.3.2 Ekonomická soběstačnost	21
1.3.3 Sociokulturní orientace cizinců ve společnosti	21
1.3.4 Rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami	22
1.3.5 Postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu.....	22
1.3.6 Státní integrační program.....	22
2 NEZISKOVÝ SEKTOR A ORGANIZACE ZABÝVAJÍCÍ SE PROBLEMATIKOU INTEGRACE CIZINCŮ Z TŘETÍCH ZEMÍ	24
2.1 OBČANSKÁ SPOLEČNOST A NESTÁTNÍ NEZISKOVÝ SEKTOR.....	24
2.1.1 Nestátní neziskové organizace, které působí v oblasti migrace.....	25
3 TEORIE MIGRACE.....	27
3.1 DEFINICE MIGRACE	27
3.2 TEORETICKÉ PŘÍSTUPY MIGRACE.....	27
3.3 DŮSLEDKY MIGRACE.....	31
3.4 ADAPTACE MIGRANTŮ.....	32
3.4.1 Psychologické problémy migrantů.....	32
3.4.2 Akulturace migrantů.....	33
3.4.3 Migrace jako sociálně patologický jev.....	36
3.5 POBYTOVÁ OPRÁVNĚNÍ	37
II PRAKTICKÁ ČÁST	40
4 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE PORADNA PRO INTEGRACI.....	42
4.1 PORADNA PRO INTEGRACI	42
4.2 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI.....	43
4.2.1 Spolupráce pracovníka SASRD PPI s klientem.....	45
4.2.2 Období pandemie	48
5 VÝZKUMNÁ ČÁST	50
5.2 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	50
5.2.1 Výzkumný problém a hlavní výzkumná otázka.....	54

5.2.2	Dílčí výzkumné otázky	54
5.2.3	Otevřené kódování	55
5.2.4	Realizace sběru dat.....	55
5.2.5	Limity výzkumu	56
5.3	PROFIL RESPONDENTŮ KLIENTŮ SASRD PPI.....	57
5.4	PŘÍPADOVÉ STUDIE.....	58
5.4.1	Rodina Anh – respondent K1	58
5.4.2	Rodina Saltanat – respondent K2.....	59
5.4.3	Rodina Luankajevů – respondent K3	59
5.4.4	Rodina Nguen – respondent K4	60
5.4.5	Rodina Akshay – respondent K5.....	60
5.4.6	Rodina Tsagaan – respondent K6	61
5.4.7	Rodina Byamba – respondent K7	61
5.4.8	Rodina Anebish – respondent K8	62
5.4.9	Rodina Dmitrijevova – respondent K9	62
5.4.10	Rodina Al-Barakat – respondent K10	63
5.5	PROFIL RESPONDENTŮ PRACOVNÍKŮ SASRD PPI.....	63
5.5.1	Alžběta – respondent P1.....	63
5.5.2	Božena – respondent P2	64
5.5.3	Cecilie – respondent P3.....	64
5.6	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A JEJICH INTERPRETACE.....	65
5.6.1	Kategorie č. 1 – Přijetí nově příchozích klientů do SASRD PPI.....	65
5.6.2	Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost.....	68
5.6.3	Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím	74
5.6.4	Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost	77
5.6.5	Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí.....	81
5.7	ZÁVĚR VÝZKUMNÉ ČÁSTI A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	84
6	DISKUZE.....	89
	ZÁVĚR	94
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	96
	ELEKTRONICKÉ ZDROJE	100
	PRAMENY, ZÁKONNÉ NORMY, INTERNÍ PŘEDPISY	103
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	104
	SEZNAM OBRÁZKŮ	105
	SEZNAM TABULEK.....	106
	SEZNAM PŘÍLOH.....	107

ÚVOD

Do České republiky přichází každý rok více migrantů.¹ Pomoci s jejich integrací a s překonáním největších problémů s ní spojených se snaží nestátní neziskové organizace. Jedná se zejména o problematiku orientace v naší zemi, zajištění bydlení, zařazení na trhu práce, osvojení češtiny, zvládnutí velmi častých psychologických problémů, které jsou s migrací spojeny a mnohé jiné.

Tato rigorózní práce zodpovídá otázky integrace rodin cizinců z třetích zemí v České republice prostřednictvím Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi nestátní neziskové organizace Poradny pro integraci v Ústí nad Labem. Zjišťuje, jakou roli plní tato služba v rámci jejich integrace a na kolik ovlivňuje jejich rodinné systémy. Dále zjišťuje, zda způsob, kterým to činí, lze ztotožnit se způsoby v moderním či postmoderním kontextu tak, jak je předkládá teorie oboru sociální pedagogika.

Teoretická část rigorózní práce je rozčleněna do tří kapitol. V první kapitole je popsán současný stav sociálních služeb v ČR v souvislosti s integrací cizinců, druhá kapitola specifikuje pojmy občanská společnost a neziskový sektor se zaměřením na organizace působící v oblasti migrace a integrace cizinců z třetích zemí a vysvětluje některé teoretické přístupy migrace v současnosti. Třetí kapitola se zabývá rodinami zařazenými do sociálně aktivizační služby, adaptací a integrací migrantů ze třetích zemí a pojedná o individuální podpoře ze strany neziskových organizací rodin cizinců z třetích zemí v rámci jejich integrace. Součástí této kapitoly je též stručné pojednání o poradenské podpoře rodičům při výchově dětí.

Empirickou část rigorózní práce charakterizuje kvalitativní výzkum, jehož realizace probíhala pomocí nástrojů pozorování, rozhovorů, dotazníkového šetření a analýzy dokumentace. Výsledky výzkumu jsou analyzovány za využití techniky otevřeného kódování do analytických jednotek.

Nakonec jsou v práci předloženy závěry výzkumu a doporučení pro sociálně pedagogickou praxi tak, aby co nejlépe odpovídaly současným poznatkům ze sociální pedagogiky s ohledem na moderní a postmoderní společenský kontext.

¹ *Cizinci v České republice*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://cizinci.cz/cs/3112-10-rocnik-konference-integrace-cizincu-v-obcich-s-nazvem-kri>.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOUČASNÝ STAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR V SOUVISLOSTI S INTEGRACÍ CIZINCŮ

Tato kapitola definuje pojem sociální služby, sociální práce a představuje současný stav sociálních služeb v České republice v souvislosti s integrací cizinců.

1.1 Sociální služby

Legislativně je pojem sociální služba zakotven v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, který ji definuje jako: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“.² Dle tohoto zákona sociální služby zahrnují:

- Sociální poradenství: a) základní sociální poradenství, které přispívá k řešení jejich nepříznivé sociální situace, b) odborné sociální poradenství, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob.
- Služby sociální péče, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.
- Služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou nepříznivou sociální situací ohroženy a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Matoušek definuje pojem sociální služba jako službu poskytovanou oprávněným klientům se dvěma přístupy. První přístup má za cíl zvýšení kvality života klienta, druhý pak ochranu zájmů společnosti.³

Sociální služby se nejčastěji rozdělují do dvou kategorií – na služby státní a obecní a na služby nestátní.⁴ Jejich zřizovateli mohou v České republice být:

- 1) Obce a kraje, které zřizují sociální služby v rámci samostatné působnosti. A to buď jako vlastní organizační složky nebo jako příspěvkové organizace.
- 2) Ministerstvo práce a sociálních věcí, které zřizuje zejména specializované ústavy s celostátní působností.
- 3) Nestátní neziskové organizace.

² Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách.

³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 2016.

⁴ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 2007.

1.1.1 Sociální práce

Nástrojem sociální služby je sociální práce, jejímž cílem je odhalení a náprava sociálních problémů, metodami pak jsou individuální, skupinová a komunitní práce. Sociální práce se uskutečňuje prostřednictvím mnoha institucí a k jejím současným principům patří důraz na osobní růst, autonomii, rovnost rasovou, třídní, rovnost pohlaví a rovnost sociálního pracovníka a klienta.⁵

Matoušek uvádí, že cílem sociální práce je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, případně změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní. Sociální práce má výlučné postavení v tom, že se jejím prostřednictvím transferují zdroje k závislým lidem a tímto způsobem se kompenzují defekty tržního systému.⁶ Při vytváření cílů sociální práce se jedná o následující:

1. „Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.“⁷

Pro řešení klientovy situace se za velmi důležitého pokládá sociální pracovník. Výkon povolání sociálního pracovníka v České republice je definován v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §109, kde se uvádí mimo jiné, že vykonává sociální a sociálně právní poradenství, sociální šetření, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, poskytuje krizovou pomoc a tak dále.⁸ Sociální pracovník se též řídí Etickým kodexem sociálního pracovníka v České republice⁹, ke kterému Janebová

⁵ JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. 2007.

⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2003. S. 25.

⁷ Tamtéž. S. 14.

⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách.

⁹ Etický kodex sociálního pracovníka v ČR byl uveden v platnost v r. 1995 a vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod ČR, ze zák. č.108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce. Jeho hlavním cílem je: „snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IFSW/IASSW) z roku 2014.“ Uvádí se v něm mimo jiné, že sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích.[online].[cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW:

http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

uvádí, že: „je nezastupitelným nástrojem podpory řešení etických dilemat sociální práce.“¹⁰

Jedním ze směrů, o který se sociální práce opírá, je koncept sociálního fungování, kdy Barlett toto pojetí definuje jako vztah mezi člověkem a jeho sociálním prostředím, mezi nimiž probíhají určité interakce. Východiskem je idea, že na jedince jsou kladeny nároky sociálního prostředí a on je nucen tyto nároky zvládat. V případě, že se mu to daří, existuje rovnováha. V případě, kdy však jedinec nároky, které se vztahují k jeho roli, nezvládne, dochází k nerovnováze. A je třeba intervence zvenčí.¹¹

Při sociální práci jsou uplatňovány různé přístupy odrážející či kombinující následující paradigmaty:

- Terapeutické paradigma

Pomoc sociálního pracovníka je orientovaná směrem k pomoci v nastolení rovnováhy z psychosociálního pohledu a kdy základem je komunikace ve vztahu, která tvůrčím procesem ovlivňuje všechny aktéry. Výsledkem je jistá proměna na straně klienta i pracovníka. Vzájemná zpětná vazba pak umožňuje klientovi převzít kontrolu nad svým způsobem života. Sociální pracovník, který uplatňuje tento způsob, by měl mít psychologické znalosti či psychoterapeutický výcvik.

- Reformní paradigma

V praxi jedná o strukturální model nebo radikální či kritickou sociální práci. Jde o změnu za pomoci vyrovnávání společenské nerovnosti v různých dimenzích života, například genderové či různé věkové skupiny. Hlavní myšlenka je ta, že poskytováním podpory solidarity lze dosáhnout vlivu utlačovaných nad vlastními životy. Způsobem, jak toho dosáhnout, je například zmocňování, které vede k participaci klientů na společenských změnách. Jde o snahu o dosažení nebo přiblížení se rovnosti ve společnosti. Sociální pracovník, který uplatňuje tento způsob, by se měl orientovat zejména v sociologii a politologii.

- Poradenské paradigma

Jedná o sociálně-právní pomoc. Vychází z předpokladu, že dobré sociální fungování umožní přístup k informacím a dalším návazným službám a uschopňuje tak jedince zvládat problémy. Jedná se o způsob, kdy pracovník metodicky poskytuje informace prostřednictvím fundovaného poradenství, případně odkazuje na jiné vhodné služby

¹⁰JANEBOVÁ, R. Úvod. *Sešit sociální práce: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. 4/2015. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. S. 7.

¹¹BARTLETT, H. M. 1970. *The Common Base of Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers.

s postupem menšími kroky. Sociálnímu pracovníkovi, který uplatňuje tento způsob, poskytuje teoretické ukotvení psychologie, sociologie a právní vědy.¹²

K terapeutickému paradigmatu lze například zařadit humanisticky a sociálně-psychologicky orientované teorie, k reformnímu paradigmatu pak antiopresivní, radikální a zmocňující teorie a k poradenskému úkolově orientované teorie. V praxi jsou často tyto přístupy sjednoceny v rámci jedné služby i jednoho pracovníka.¹³

1.2 Integrace cizinců

Sociolog Bauman in Topinka: „*pokládá cizince za narušitele přehlednosti našeho sociálního světa, zejména tím, že popírá zaběhnuté rozdělení světa podle kategorií „my“ a „oni“.* Cizinec se této klasifikaci vymyká, neboť se objevuje v našem světě, v naší blízkosti a není proto neznámým, právě naopak – stává se do značné míry povědomým, uvnitř našeho světa pevně usazeným.“¹⁴ Schütze in Topinka cizince definuje podobně, a to jako někoho jiného než jsou jeho spolubližní a jako příklad uvádí imigranta, který prochází značnou kritickou životní situací, kterou provází proměny orientačních a interpretačních schémat. V tomto se shoduje se Simmelem in Topinka, který uvádí, že cizinec vnímá svět z odstupů a současně se oprošťuje od vlastních kulturních vzorců, protože ty ztrácí v nové situaci platnost a nejsou k užítku. Dále zdůrazňuje, že podle něj cizinec není pouhým individuem či vlastností, ale sociální kategorií.¹⁵

Integrace cizince je přirozeným důsledkem migrace. Uherek ji definuje jako: „*včleňování do existujícího společenského celku, který má již vytvořenou určitou strukturu, hodnoty a normy*“¹⁶ A uvádí dva přístupy:

- Etický přístup

Je to pohled z odstupů. Může pomoci pochopit chování vůči určité kategorii cizinců ze strany hostitelské společnosti, umožňuje pracovat s dichotomií my a oni, kterou obyvatelé autochtonního obyvatelstva v cílových zemích běžně používají.

¹² NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 2001.

¹³ NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia. Brno: FSS MU. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.jabok.cz/el/jabok/zima2018/S302/080404095539_Socialni_prace_s_prislusniky_mensinovyh_skupin.pdf

¹⁴ TOPINKA, D., JANKŮ, T. *Cizinci v Brně: vztahy, vazby a síť podpory*. Brno: Barrister & Principal. 2018. S. 11.

¹⁵ Tamtéž.

¹⁶ UHEREK, Z. *Integrace cizinců z hlediska emického a etického*. Etnologický ústav AV ČR [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/ZUherek_Integrace_cizincu.pdf. S. 3.

- Emický přístup

Jedná se o vnímání situace z pohledu samotného cizince, kdy lze zpravidla lépe pochopit motivaci cizince a lépe předvídat jeho jednání.¹⁷

Proces integrace podle Barši lze rozdělit do tak zvaných třech dimenzí, kdy se rozlišuje dimenze: občansko – politická, sociálně – ekonomická a kulturní. Charakterizují se jako roviny společenského života, na nichž se migranti určitým dílem účastní společně s obyvatelstvem většinové společnosti.¹⁸ Tollarová dimenzí integrace oproti němu rozlišuje pět. Kromě sociálně-ekonomické, kterou uvádí i Barša a která obsahuje skutečnosti, jež vedou jedince k osamostatnění a nezávislosti (jazyk, zaměstnání, bydlení), uvádí dále strukturální integraci, zahrnující přístup státu k imigraci a identifikační integraci, ve které jde o subjektivní pocit imigrantů s najitím vztahu k nové zemi a vyrovnáním se se vztahem k zemi původu. Dalšími dvěma dimenzemi jsou pak orientace ve společnosti (systém hostitelské společnosti, instituce apod.) a sociální integraci. Tou je oblast uznání odlišnosti, konkrétní mezilidské komunikace a vzájemných vztahů imigrantů a většinové společnosti a to na rovině jak skupinové, tak i individuální.¹⁹ Rada Evropy již v roce 1995 uvedla ve svém prohlášení, že by měl být vytvořen soubor indikátorů, který by obsahoval všechny dimenze integrace: indikátory přístupnosti, tedy možnosti integrace z právního hlediska, indikátory kvality života imigrantů a indikátory postojů imigrantů a postojů přijímací společnosti.²⁰

Heckmann in Tollarová uvádí tři možnosti, jak slovu integrace rozumět: „*jako vytváření nové struktury z jednotlivých částí, jako zlepšování vztahů v rámci struktury a jako přidávání jednotlivých prvků nebo částí struktur do existujících systémů, se kterými se propojí a vytvoří celek.*“²¹ Dále uvádí, že integraci jednotlivců nebo skupin příchozích osob třeba nahlížet skrze způsob jejich začlenění do existujících struktur a skrze typ a kvalitu propojení těchto nových populací s existujícím systémem socio-ekonomických, legálních a kulturních vztahů.²²

¹⁷ UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016.

¹⁸ BARŠA, P. *Politická teorie multikulturalismu*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. 2003.

¹⁹ TOLLAROVÁ, B. *Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace?* Biograf. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW : <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=v3902>.

²⁰ NIESSEN, J., SCHIBEL, Y. *Příručka o integraci: pro tvůrce politik a odborníky z praxe*. Praha: MPSV. 2005.

²¹ TOLLAROVÁ, B. *Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace?* Biograf. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW : <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=v3902>.

²² Tamtéž.

Z pohledu sociální pedagogiky je hlavním problémem integrace dětí do nových podmínek. Dle Krause totiž: „*Děti imigrantů často zůstávají ve výuce pozadu za dětmi majoritní populace a ve vzdělávání dosahují horších výsledků.*“²³

Integraci imigrantů do společnosti majority lze provést jen tehdy, když je tato společnost multikulturní. Jde o proces, kdy si většinová společnost uchovává svou kulturní jedinečnost, a toto umožňuje též imigrantům. K tomu ale musí vytvářet potřebné psychologické předpoklady. Těmi jsou: všeobecné přijetí kulturní diverzity ve společnosti, vzájemné pozitivní postoje mezi různými etnickými a kulturními skupinami, nízká míra diskriminace a předsudků a identifikace s širší společností ze strany všech jedinců a skupin.²⁴ V 60. letech minulého století se začíná prosazovat teorie multikulturalismu. Již je zřejmé, že není možné nutit jedince asimilovat se do kultury většinové společnosti, ale žádá se po něm integrace do občanského národa. Státy západní Evropy přijímají v této době teorii multikulturalismu za svou.²⁵ Kraus k tématu multikulturalismu uvádí, že: „*může být chápán jako stav, v němž koexistují sociokulturní seskupení, nebo jako proces, tj. dynamická výměna kulturních statků, vzájemné ovlivňování různorodých kulturních systémů. Z hlediska sociální pedagogiky je důležitý i třetí pohled – multikulturalismus jako společenský cíl, úsilí o vytvoření pluralitní společnosti, která zahrnuje více odlišných sociokulturních skupin či subkultur.*“²⁶ Uvádí též, že na proměny současné společnosti by měla reagovat multikulturní výchova. Jako její základní cíle předkládá uvědomění si odlišností druhých lidí, snahu o toleranci, o pochopení kořenů odlišností a o jejich akceptaci.²⁷ Sedláková k tomuto dodává: „*Zdá se, že multikulturní výchova, nikoli jako jediná doktrína, ale nabídka, má díky své otevřené a tolerantní filosofii své místo v celospolečenské debatě více, než kdy jindy.*“²⁸ Havlík k pojmu multikulturalismu poznamenává, že ve veřejném diskursu má tato problematika silnou váhu a je častým předmětem diskusí nejen odborníků, ale i veřejnosti. Rozvíjí se střet mezi příznivci multikulturalismu jako vzájemně se respektujícího soužití „domácího a cizího“, zdůrazňující vzájemnou toleranci a integraci menšin do většinové společnosti na straně

²³ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. 2014. S. 160.

²⁴ MATYSOVÁ, K. *Acta oeconomica Pragensia. Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická. 2012.

²⁵ BARŠOVÁ, A., BARŠA, P. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita. Mezinárodní politologický ústav. 2005.

²⁶ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2014. S. 157.

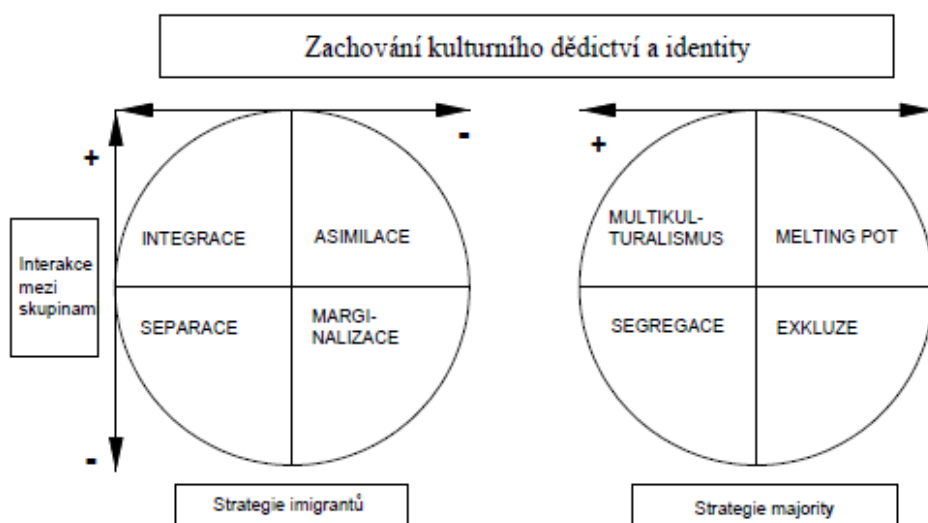
²⁷ Tamtéž.

²⁸ SEDLÁKOVÁ, M. *Zkušenost ze zahraničí jako stimulant transformace identity jedince*.

UTB. 2018. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://soced.cz/wp-content/uploads/2018/07/STUDIE_SocEd_T5_6-1-2018.pdf.

jedné, a zvýrazňováním kulturních rozdílů a obezřetnosti až více či méně xenofobními přístupy na straně druhé. Havlík ale upozorňuje, že oba tyto přístupy mohou skrývat rozmanité a protichůdné ekonomické a mocenské zájmy.²⁹

Obr. 1 – Interkulturní strategie imigrantů a hostitelské společnosti



Pramen: BERRY in MATYSOVÁ. *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha. Vysoká škola ekonomická. 2012. s. 25.

Jak vyplývá z výše uvedeného, cizinci, kteří legálně pobývají na území hostitelské země, se potýkají s velkou řadou překážek, které mohou bránit často ve značné míře jejich začlenění do majoritní společnosti. Sociální služby pro ně určené, mají za cíl pomoci jim nepříznivou životní situaci vyřešit, předejít pádu do nezákonnosti a tak se přičinit k podpoře tolerance a k snížení společenského napětí, jež je s migračními procesy často spojeno.

1.3 Koncepce integrace

Strategie integrace cizinců představuje v České republice relativně nový směr sociální politiky, který se rozvíjí zejména v souvislosti se zvyšováním imigračních toků a rozvojem role Evropské unie v této oblasti.³⁰ Integrace cizinců je nedílnou součástí legální migrační politiky České republiky. Její integrační politika vychází z Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu (KIC). Tento dokument byl přijat vládou

²⁹ HAVLÍK, R. *Aktuální výzvy pro sociologii výchovy*. 2019. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://e-pedagogium.upol.cz/pdfs/epd/2019/03/02.pdf>

³⁰ RÁKOCZYOVÁ, M. *Lokální strategie integrace cizinců*. Praha: VÚPSV. 2008. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_271.pdf.

v roce 2000 a od té doby prošel několika aktualizacemi, a je v něm stanoveno pět klíčových oblastí integrace cizinců, jimiž jsou: „*znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost, sociokulturní orientace ve společnosti, vztahy mezi komunitami a princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné získávání vyšších pobytových statusů na území České republiky.*“³¹ Spolupráce v rámci programů souvisejících s integrací je prováděna společně resorty Ministerstvem práce a sociálních věcí, Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvem vnitra, Ministerstvem kultury, obecními službami, regionálními Integračními centry a z velké části nestátními organizacemi.

Součástí tohoto dokumentu je aktuální Postup při realizaci aktualizované KIC – Ve vzájemném respektu 2020. Základní cílovou skupinou integračních opatření jsou migranti dlouhodobě legálně pobývající na území České republiky ze třetích zemí. Dokument obsahuje tři základní kapitoly:

- Analýzu aktuální situace v oblasti integrace cizinců, kdy jsou zpracovávána data Cizineckého informačního systému Služby cizinecké policie, Českého statistického úřadu, Ministerstva práce a sociálních věcí a Soustavy kvantitativních ukazatelů monitorujících integraci cizinců z třetích zemí. Tato zjištění pak vedou k formulaci integračních opatření a k jejich účinnému zacílení na konkrétní skupiny cizinců.
- Analýzu problémů v oblasti integrace cizinců, kdy se politika integrace systematicky zaměřuje vyhodnocování postavení cizinců v ČR a zkvalitnění obsahu a distribuce integračních opatření ve spolupráci s regionální a veřejnou správou a na rozšíření spektra subjektů podporujících integraci.
- Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců v roce 2016

Podporou při integraci cizinců jsou Integrační centra, která působí v třinácti krajích naší republiky. V devíti z nich je jejich zřizovatelem stát prostřednictvím Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, v ostatních pak jiné organizace. Jejich úkolem je podrobné monitorování situace cizinců a zprostředkování výměny informací mezi zaměstnavateli, obcemi a státními institucemi, jako jsou cizinecká policie, státní a městská policie, krajské úřady, úřady práce, živnostenské úřady, finanční úřady, atd. Integrační centra organizují rovněž kurzy českého jazyka, sociální a právní poradenství či sociokulturní kurzy, které mají za úkol usnadnit začlenění migrantů do většinové společnosti a jejich bezproblémové fungování v ní. V součinnosti s cizineckými

³¹ Usnesení vlády ČR č. 918 z 16. 12. 2019. Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2020. S. 3.

komunitami Integrační centra pořádají pro širokou veřejnost kulturní, vzdělávací nebo sportovní akce. Odbor azylové a migrační politiky projekty nestátních neziskových organizací na podporu integrace cizinců finančně podporuje prostřednictvím dotací ze státního rozpočtu.³²

1.3.1 Znalost českého jazyka

Znalost českého jazyka má velký vliv nejen na rozvoj sociálního a pracovního potenciálu cizinců, ale zejména na možnosti vzdělávání dětí-cizinců. V rámci podpory výuky češtiny u dospělých jsou zajištěny nabídky kurzů pro různé stupně pokročilosti a různá profesní zaměření včetně kurzů pro přípravu na zkoušku požadovanou k získání trvalého pobytu či občanství ve všech regionech České republiky. Děti-cizinci mají výuku českého jazyka zajištěnou doučováním či mimoškolními integračními aktivitami tak, aby byly pro tyto jedince zajištěny rovné příležitosti ve vzdělávání v mateřských, základních a středních školách. Z tohoto důvodu je i zvyšována odbornost pedagogů pro vzdělávání dětí s odlišným mateřským jazykem a jejich interkulturních kompetencí.

1.3.2 Ekonomická soběstačnost

Ekonomická soběstačnost je důležitá pro zabezpečení životních potřeb cizinců prostřednictvím vlastních příjmů ze zaměstnání či podnikání. Jedním ze základních předpokladů nezávislosti na pomoci státu a ekonomické soběstačnosti je zajištění informovanosti o jejich právech, povinnostech a podmínkách života v ČR. Kromě informovanosti zaměstnavatelů stran zaměstnávání cizinců jsou cizincům poskytovány jim srozumitelné aktuální a snadno dostupné informace z oblasti zaměstnanosti, nezaměstnanosti, sociálního zabezpečení a podobně.

1.3.3 Sociokulturní orientace cizinců ve společnosti

Usnadnění života v České republice je znalost sociokulturního prostředí, občanská gramotnost a plná orientace na lokální úrovni. Základní prioritou integrace je informovanost cizinců v oblasti problematiky vzdělávání, výdělečné činnosti, legálních pobytů či českých reálií. K usnadnění komunikace a jejímu zkvalitnění mezi cizinci, veřejností a institucemi jsou podporovány služby interkulturních pracovníků a komunitních tlumočnicků, projekty zaměřené na aktivní vyhledávání a oslovování cizinců pomocí

³² MVC.R. *Integrace cizinců*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.

terénních sociálních pracovníků a podobně. Obvykle je tato podpora rozdělena do několika fází:

- Předodjezdové informace – informace o pobytu v ČR s upozorněním na případná rizika spojená s nedodržováním zákonů.
- Adaptačně-integrační kurzy – jednodenní kurzy pro nově příchozí cizince v jim srozumitelných jazycích s informacemi o právech a povinnostech cizinců, místních poměrech a zvyklostech, základních hodnotách ČR a EU, seznámení s právním řádem, historií a politickým uspořádáním státu a podobně. Pro vybrané kategorie nově příchozích cizinců bude od 1. 1. 2021 novelou zákona o pobytu cizinců zavedena povinnost adaptačně-integrační kurz absolvovat.
- Kurzy pro cizince s dlouhodobým či trvalým pobytem

1.3.4 Rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami

Jako prevence vzniku napětí mezi cizinci a majoritní společností a v zájmu zajištění harmonického soužití je třeba rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami. Toto je obvykle podporováno službou interkulturních pracovníků, komunitních tlumočnicků, asistentů pedagoga a různými institucemi jak v rámci resortů různých ministerstev, tak dalších organizací.

1.3.5 Postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu

Postupné přiznávání práv pro cizince představuje silný motivační faktor k integraci do společnosti. Náš právní řád umožňuje získat státní občanství se všemi práva a povinnostmi občana České republiky, aniž by pro daného jedince představoval nutnost vzdát se svého původního občanství.³³

1.3.6 Státní integrační program

Nástroj vytvořený Ministerstvem vnitra České republiky pro usnadnění začátků v nové zemi osobám s přiznanou mezinárodní ochranou³⁴ je Státní integrační program (SIP). Této přesně určené cílové skupině, která čítá několik stovek osob ročně, je kromě služeb tlumočnicka poskytována asistence v pěti klíčových oblastech:

³³ Usnesení vlády ČR č. 918 z 16. 12. 2019. Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců ve vzájemném respektu 2020.

³⁴ Mezinárodní ochrana se uděluje ve formě azylu nebo doplňkové ochrany podle Zákona č. 325/1999 Sb., Zákona o azylu.

- Bydlení (nájemní smlouvy, úhrada vstupních nákladů, vybavení bytu, stěhování apod.)
- Zaměstnání (asistence při hledání a zprostředkování zaměstnání, zajištění rekvalifikace či kurzů apod.)
- Vzdělávání (začlenění dětí do základní školy, asistence při zprostředkování studia na střední, popřípadě vysoké škole, začlenění dětí do zájmových kroužků nebo do mateřské školy, asistence při žádosti o nostrifikaci apod.)
- Sociální oblast (asistence při podání žádostí o sociální dávky podle zákona č.117/1995 Sb., o státní podpoře, podle zákona č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi atd.)
- Zdravotní oblast (asistence při registraci u zdravotních pojišťoven, u jednotlivých lékařů, zajištění speciálních zdravotnických pomůcek u handicapovaných osob apod.).

Dále je jedincům zařazeným do SIP poskytován bezplatný kurz českého jazyka s dotací 400 hodin, který je zakončen zkouškou s osvědčením.

Generálním poskytovatelem SIP je Správa uprchlických zařízení v těsné spolupráci s neziskovým sektorem³⁵ a dalšími zdroji dané komunity. Cílem tohoto programu je nabízet a uskutečňovat služby tam, kde se nachází jejich uživatelé, tedy v aglomeracích s významným výskytem cílové skupiny, pokrývajících i spádovou oblast. Za tímto účelem je vytvořena síť kontaktních míst. Základem Státního integračního programu je individuální integrační plán, který vzniká během pobytu v Integračním azylovém středisku nebo v co nejkratším čase po udělení mezinárodní ochrany. Dle průběhu integrace je aktualizován. Je to dokument, který popisuje integrační cíle u konkrétního jedince a průběh integrace v uvedených klíčových oblastech.³⁶

³⁵ Například Poradna pro integraci (PPI), Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), Sdružení pro integraci a migraci (SIMI), InBáze, Diecézní charita.

³⁶ Státní integrační program. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://www.integracniprogram.cz/wp-content/uploads/2017/06/Oficial_text.pdf.

2 NEZISKOVÝ SEKTOR A ORGANIZACE ZABÝVAJÍCÍ SE PROBLEMATIKOU INTEGRACE CIZINCŮ Z TŘETÍCH ZEMÍ

Tato kapitola definuje občanskou společnost, zařazuje občanský sektor do souvislosti s veřejnou politikou. Poukazuje na skutečnost, že generování neziskových organizací patří k nejvýznamnějším projevům občanské společnosti a seznamuje s neziskovými organizacemi působícími v oblasti migrace v České republice.

2.1 Občanská společnost a nestátní neziskový sektor

Občanská společnost je v současné sociologické literatuře formulována jako historicky vykrystalizovaná vrstva společenského života, jež je vyznačována spontánním sebevyjádřením jedinců a jejich dobrovolných sdružení, která jsou vyprodukovaná k realizaci jejich zájmů. Jde o členitou sociální infrastrukturu, která poskytuje široký prostor činnosti dobrovolných lidských společenství, sdružení, organizací, hnutí a podobně a současně představuje jistý protipól státní moci. Vyplňuje prostor mezi soukromým životem jednotlivého občana a ekonomickými a politickými makrostrukturami a představuje významnou sociální vazbu, jež limituje integraci jedince do společenského života a do společenských procesů a prosazuje jeho zájmy a uspokojení jeho potřeb. Podle Cicera znamená pojem „civilis societas“ (občanská společnost) podmínky charakterizující život v civilizované politické komunitě: slušnost, městský způsob života, občanské partnerství, občanský život, obchodní dovednosti.³⁷ Petrušek uvádí, že: „v moderním světě není možná žádná emancipace bez silné občanské společnosti, která je schopna umocňovat vliv veřejné sféry a současně garantovat jedinci ochranu a být mu oporou proti oblidě státu.“³⁸

Nestátní nezisková organizace (NNO) je v publikaci Slovník sociální práce definována jako „organizace zřízená jiným subjektem než státem, jejímž primárním účelem není vytváření zisku. Pokud spotřebovává peníze či vytváří zisk, investuje výhradně do svých předem definovaných aktivit ve sféře veřejného zájmu, tj. v ochraně přírody, památek, v kultuře, ve zdravotnictví, ve vzdělávání, v sociálních věcech.“³⁹ Komplexní a mezinárodně uznávanou charakteristiku nestátních neziskových organizací, uvádějí ve svých studiích Salamon a Anheier. Nestátní neziskový sektor oba chápou jako soubor institucí, existujících vně státních struktur, avšak sloužících v zásadě veřejným zájmům.

³⁷ JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. 2007.

³⁸ PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). 2006. s. 228.

³⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 2016.

Za určující považují pět základních vlastností, dle kterých jsou NNO institucionalizované, soukromé, neziskové, samosprávné a nezávislé a dobrovolné.⁴⁰

2.1.1 Nestátní neziskové organizace, které působí v oblasti migrace

Nestátní neziskové organizace mají velký význam v oblasti migrace a integrace cizinců. Jsou v přímém kontaktu s cílovými skupinami (migranty) a obvykle mají i velkou důvěru svých klientů. Jejich aktivity zahrnují přímou pomoc, legislativní, poradenské a vzdělávací činnosti. Jsou však ovlivněny financováním ze strany státu, kdy jako problém pro ně může být to, že od nich státní instituce, jako je např. Ministerstvo vnitra České republiky a Odbor azylové a migrační politiky očekává, že budou vykonávat úkoly, které jim stát přidělí. „*Tato skutečnost někdy vede k ohrožení poslání samotných NNO.*“⁴¹

Významnou roli občanské společnosti a nestátních neziskových organizací v procesu integrace cizinců deklaruje Ministerstvo vnitra ČR a s ním i úřady a odborná veřejnost. Ministerstvo vnitra ČR celou integrační politiku určuje a role nestátních neziskových organizací je z jeho pohledu spatřována ve snaze vytvářet podmínky ke vzájemnému respektu a soužití, v předcházení sociálního vyloučení cizinců, v ochraně před diskriminací a rasismem a ve vzájemné komunikaci mezi migranty a většinovou společností. Nestátní neziskové organizace jsou totiž zpravidla více orientovány na komplexnější identifikaci potřeb migrantů a umí být v této identifikaci s následnou nabídkou potřebných služeb pro migranty flexibilnější a operativnější.⁴²

Nestátní neziskové organizace působící v oblasti migrace u nás jsou například Poradna pro integraci (PPI), Charita Česká republika, Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), Centrum pro integraci cizinců (CIC), Sdružení pro integraci a migraci (SIMI) nebo InBáze. V roce 2000 vzniklo, jako platforma NNO pracujících s cizinci, Konsorcium nevládních organizací (KNO) pracujících s migranty v ČR, jehož hlavním cílem je aktivně se podílet na tvorbě migrační politiky a seznamovat veřejnost se situací migrantů v českém i evropském kontextu.⁴³ Základní seznam NNO aktivních v oblasti migrace a integrace

⁴⁰ ŠKARABELOVÁ, S. *Definice neziskového sektoru: sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS*. Brno: 2005.

⁴¹ MUHIČ DIZDAREVIČ, S., RYCHLÍK, J. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace: kolektivní monografie*. Praha: MVČR. 2010. S. 89.

⁴² RÁKOCZYOVÁ, M. *Lokální strategie integrace cizinců*. Praha: VÚPSV. 2008. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_271.pdf

⁴³ Sdružení pro integraci a migraci. [online]. [cit. 10. 12. 2018]. Dostupné na WWW: <https://www.migrace.com/cs/organizace/nase-clenstvi/celorepublikove-site>

cizinců je uveden v adresáři kontaktů dostupném na portálu Ministerstva vnitra České republiky⁴⁴ a Ministerstva práce a sociálních věcí.⁴⁵

V souvislosti s občanskou společností a integrací cizinců je nutné poukázat i na faktor, který rovněž proces integrace cizinců ovlivňuje, a to jsou etnické komunity, které fungují obvykle na neformálním základě, avšak mohou se postupně sdružovat i do formálních organizací – spolků. Tollarová uvádí, že cizinecký spolek je skupina otevřená, etnická komunita je jejím opakem, kdy jde o skupinu uzavřenou. *„Ve spolku se pracuje, do komunity se člověk uchyluje; v komunitě někteří bojují o přežití, spolek kulturně žije; uzavřenost komunity je vnímána negativně, kulturní prezentace spolků pozitivně nebo neutrálně jako jiné koníčky.“*⁴⁶

⁴⁴ Vybrané nestátní neziskové organizace. MVČR. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx>

⁴⁵ Nestátní neziskové organizace. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.cizinci.cz/nestatni-neziskove-organizace-nno->

⁴⁶ TOLLAROVÁ, B. *Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace?* Biograf (39):107odst. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z: <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=v3902>.

3 TEORIE MIGRACE

Tato kapitola definuje pojem migrace, představuje její teoretické přístupy a popisuje důsledky migrace pro migranty samotné i pro společnost v hostitelské zemi.

3.1 Definice migrace

Organizace spojených národů migraci vymezuje jako: „*delší než jednoroční pobyt jedince za hranicemi státu, v němž se narodil.*“⁴⁷ Opeskin naproti tomu uvádí, že migrace je druh pohybu osob přes mezinárodní hranici, nebo v rámci jednoho státu bez ohledu na jeho délku nebo příčinu.⁴⁸

Migrace patří mezi základní vlastnosti společnosti a zasahují téměř do veškerého společenského dění. V češtině lze migraci vystihnout například pojmem stěhování, kdy se jedná o pohyb v prostoru za účelem změny místa pobytu. Ten může být buď dočasný, nebo trvalý. Může být chápán jako pozitivní změna nebo jako vynucené rozhodnutí, může se dokonce uskutečnit i jako transfer člověka proti jeho vůli. Migrace vyvolává řadu důsledků, pro místo, odkud dotyčný odešel, i pro místo, kde se v současnosti vyskytuje. Jeho nová přítomnost i nepřítomnost spouští řetězec dalších dějů.⁴⁹ Castles a Miller uvádějí, že migrace je spletitý a těžko předvídatelný proces kolektivní akce, vznikající na bázi sociální změny. Zasahuje pak nejen celý další život migrantů, ale i následujících generací.⁵⁰

3.2 Teoretické přístupy migrace

V teoriích o příčinách migrace obvykle převládaly tendence vysvětlovat ji ekonomickými důvody.⁵¹ Ty však velmi často neodráží současnou skutečnou realitu migračních procesů a nedokážou vysvětlit ani mnoho sociologických otázek. Nejvýznamnější teoretické přístupy migrace v současnosti jsou:

- Teoretický přístup neoklasický

Základy má v neoklasické ekonomii. Ten chápe ekonomiku jako účel a prostředek společenského pohybu a řeší migraci ve dvou rovinách a to v mikroekonomické

⁴⁷ JANKŮ, K. *Moderní migrace. Stěhování se zvláštním významem. Sociální studia*. Brno: Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií. 2006. S. 14.

⁴⁸ OPESKIN, B. R., *Foundations of International Migration Law*. Cambridge: Cambridge University Press. 2012.

⁴⁹ UHEREK, Z.+ kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016.

⁵⁰ CASTLES, S., MILLER, J. M. *The Age of Migration*. Houndmills: Macmillan Press Ltd. 1998.

⁵¹ PAPASTEGRIADIS, N. *The Turbulence of Migration. Globalization, Deterritorialization and Hybridity*. Cambridge. Polity Press. 2000.

a makroekonomické. Mikroekonomická rovina je postavená na myšlence, kdy jednotlivec věří, že migrací zvýší kvalitu svého života a v určitém horizontu převáží zisky z migrace nad ztrátami a újmami, jež mu migrace způsobila. Makroekonomická rovina udává rozdíly v nabídce a poptávce po pracovní síle. Migrace, dle ní, směřuje z chudších oblastí s přebytkem pracovní síly a zároveň nízkými platy do vyspělejších oblastí s nedostatkem pracovní síly a současně s vyššími platy. Významným představitelem této teorie je Ravenstein, který po rozsáhlém výzkumu uvedl tak zvané migračních zákony. Neuvažuje však, že lidé neemigrují jen na základě vlastních rozhodnutí, ale že na ně může být vyvinut i tlak, který nemusí být na první pohled patrný.⁵²

- Teoretický přístup Síly „push“ a „pull“

Tato teorie, která se táže na důvody migrace, má blízko k sociologii. Je založena na myšlence, že pokud jsou důvody migrace známy a jsou známy také podmínky ve zdrojových a cílových zemích, lze porozumět tomu, kdy a kam lidé budou migrovat. Základní otázka této teorie zjednodušené zní: *Proč lidé migrují?* Obecná odpověď je: *Protože migranty něco z místa, kde žijí, vypuzuje a něco do místa, kam migrují, přitahuje.* V roce 1966 z této teorie vyšel Lee a uvedl faktory, které jsou spojené s místem původu, s cílovou destinací, s překážkami a osobností jedince. Věnoval i pozornost podnětům, které migraci mohou ovlivnit, a uvedl, že migrace:

- může být součástí životního cyklu, v určitých společnostech mohou migrovat některé věkové kategorie více než jiné,
- může být chápána jako životní úspěch a reagují na ni zejména ctižádostiví jedinci,
- může být v cílových zemích regulována a specifické zákony mohou vytvářet podmínky jen pro některé kategorie osob,
- může být ovlivňována rodinnými pouty (závislost na migrantovi),
- je závislá na funkční gramotnosti (např. na znalosti jazyků).

Lee dále uvádí, že migraci ovlivňuje diverzita daných území (přelidněné X nezalidněné; chudé X bohaté), diverzita lidí, kteří na daném území žijí, velikost překážek při migraci, ekonomické změny, pokrok a jiné. Migrační toky jsou podle něj obvyklé v už vytvořených řečištích a každý proud migrace vytváří protiproud. Efektivitu migrace lze považovat za vysokou, pokud se faktory, které ji způsobily, s průběhem migrace zvyšují a pokud jsou překážky vysoké. Za nízkou lze naopak považovat, když se v cílovém prostoru střídají období prosperity a úpadku.⁵³

⁵² UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016.

⁵³ Tamtéž.

- Teorie migrační typologie

Představitel této teorie Petersen uvádí v publikaci *Obecná typologie migrace* v r. 1958, že stejně důležité je hledat odpověď na otázku, proč lidé migrují, jako na otázku, proč lidé nemigrují. Dokazuje, že pro určitý typ obživných aktivit je výhodný nomádismus, pro jiný naopak nízká mobilita. Uvádí pět typů migrace:

- primitivní (nevhodné přírodní podmínky, migrace s převládajícími vypuzujícími elementy),
- násilná a vynucená (je průběhu celé lidské historie, např. díky politice nacistického Německa či díky sovětskému etnickému inženýrství),
- dobrovolná,
- masová (odráží klima ve společnosti, nebývá na základě individuální motivace a ani nebývá vynucena žádnou restrikcí).⁵⁴

- Migrační teorie dvojího trhu

Tato teorie uvádí, že existují dva typy pracovních sektorů. A to:

- primární – pro původní (autochtonní) populaci, která je vnímána jako vysoce kvalifikovaná, její platy jsou vysoké, pracovní místa stabilní s možností kariérního růstu,
- sekundární – pro ekonomické migranty, hůře placená nestabilní pracovní místa, těžká manuální práce nízce kvalifikovaná.

- Migrační teorie světového systému

Je zařazená do diskursu pozdní modernity, poukazuje na provázání světa ekonomickými a politickými vztahy a současně na vytvoření center světové ekonomiky a moci. Hlavními představiteli této teorie jsou Wallerstein a Massey, který upozorňuje že: *„mezinárodní migrace navazuje na ideologické vazby, které se vytvářejí mezi chudými a bohatými zeměmi při procesech pronikání tržního hospodaření do chudých zemí. Globalizace kapitalistické ekonomie je tak doprovázena globalizací kapitalistické spotřební kultury, která sama o sobě podněcuje migrační pohyb.“*⁵⁵

- Migrační teorie sociálních sítí

Pochází z 80. let 20. století, jejím představitel je Znaiecki. Migrant je podle něj součástí sociálních vazeb ve zdrojových a cílových zemích. Ty ho ve značné míře ovlivňují a při jejich absenci by ani k migraci dojít nemohlo. Jedinec se rozhoduje na základě informací, které má a které mu zajišťují jeho rodinné či osobní kontakty. Sociální sítě se mohou stát

⁵⁴ UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016

⁵⁵ Tamtéž. S. 40.

prostředkem pro úspěšnou migraci, jejím účelem, vytvářejí podmínky k transferu z jedné do druhé destinace, mění ekonomické charakteristiky v oblastech s výskytem migrantů, vyvolávají specifickou nabídku pracovních míst či zpomalují reakce migrantů na změny na trhu práce.⁵⁶

Mezi současné koncepty patří:

- Teorie kumulativních příčin – kdy migrace je chápána jako evoluční proces se změnami udržujícími a posilujícími celkový proces migrace, který ji vyvolal. Migrace sama o sobě tvoří situaci, kdy jsou produkovány strukturální podněty pro další pohyby obyvatelstva.⁵⁷
- Institucionální teorie migrace – zdůrazňuje postavení institucí a jejich vliv na migraci. Ideou je, že pro migraci je nutný zprostředkovatel, který pomáhá v celém procesu migrace, opakem může být instituce, jež migraci ztěžuje.⁵⁸
- Teorie globálního prostředí – pracuje s ekonomickými makroprocesy, kdy globální ekonomika vytváří v metropolitních oblastech místo pro uplatnění obyvatelstva nižších sociálních vrstev. Toto následně přitahuje další profese, a celý systém se vzájemně podporuje v chodu.⁵⁹
- Přístup mezinárodních migračních systémů – usiluje o integraci všech hlavních aspektů jednotlivých teoretických přístupů, pracuje s koncepcí, že mezinárodní pohyb osob a kapitálu probíhá za určitých ekonomických, sociálních, politických a demografických podmínek. Tento přístup respektuje zpětné vztahy a je aplikovatelný na všechny typy migrace.⁶⁰

⁵⁶ UHEREK, Z.+ kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016.

⁵⁷ Tamtéž.

⁵⁸ DRBOHLAV, D., UHEREK, Z. *Reflexe migračních teorií*. In *Geografie – Sborník České geografické společnosti*. Praha: 2007.

⁵⁹ UHEREK, Z.+ kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016.

⁶⁰ PROCHÁZKOVÁ ILINITCHI, C. *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická. 2010. ISSN 0572-3043.

3.3 Důsledky migrace

Nárůst migrace v posledních letech je způsoben množstvím vnitřních i vnějších faktorů. Patří mezi ně nepříznivý politický a socioekonomický vývoj většiny zemí třetího světa s jejich vysokým populačním růstem, menší absorpční schopnost západních zemí díky narůstající recesi, zároveň však rozšíření imigračního teritoria v rámci západní Evropy o jihoevropské země a země bývalého socialistického bloku.⁶¹

Jako nejčastější důvod k útěku se v odborné literatuře a v médiích především uvádějí války, dále náboženské, politické nebo etnické pronásledování v zemích s represivními režimy či přírodní katastrofy. Rovněž se objevují specifické důvody emigrace, k nimž patří odlišná sexuální orientace, nepřipustná v zemi původu, hladomor, chudoba, ekonomická nerovnováha (bohatý sever X chudý jih) či demografická nerovnováha v určité oblasti a rostoucí mladá populace rozvojového světa, která nemá dostatečný přístup ke vzdělání a k pracovním příležitostem. Stále větší skupinu migrantů v současnosti tvoří ekologičtí uprchlíci, jež v důsledku vyčerpání přírodních zdrojů a devastace tamního životního prostředí opouštějí své domovy. Podíl na tom má jak těžařská a průmyslová činnost, tak i klimatické změny. Ovšem existuje mnoho případů, kdy lidé migrují dobrovolně s různými cíli: například cestování, pracovní či studijní důvody, návštěvy přátel, sňatek s občanem jiného státu či sloučení s rodinou.

Migrace pro země původu i pro země cílové nesou mnoho výhod, avšak i ztrát. Pro zemi původu v ekonomické oblasti existují pozitivní důsledky migrace, jako je snížení míry nezaměstnanosti, remitence⁶², redukce finančních a sociálních nerovnoměrností, snížení nároků na využívání zdrojů v dané oblasti atd. Migranti, kteří se vrací, přináší nové zkušenosti a dovednosti, z čehož plyne pokrok ohledně rozvoje infrastruktury, výstavby a služeb, které mohou oživit domácí ekonomiku, cestovní ruch a podobně. Jako negativní lze naopak vnímat ztrátu kvalifikované či mladé, zdravé a aktivní části domácí populace. To může utlumit ekonomický rozvoj, odradit soukromé investice a zvýšit závislost na vládních iniciativách. V sociální oblasti lze jako pozitivum uvést snížení hustoty obyvatel, financování lékařských zařízení a vzdělání díky remitencím. Díky navrátilcům v důchodovém věku se může zvyšovat sociální očekávání v komunitě (např.

⁶¹ BERNARD, J., PATOČKOVÁ, V. *Mezinárodní mobilita českých vědců a výzkumníků a jejich pobyty v zahraničí*. Praha: NÚJH. 2012.

⁶² Podle Mezinárodního měnového fondu 2009 jsou remitence buď: 1) příjmy získané pracovníky v ekonomikách, kde nemají (trvalé) bydliště (residence), případně od zaměstnavatelů, kteří mají sídlo v zahraničí nebo 2) transfery od obyvatel (rezidentů) jedné ekonomiky pro obyvatele (rezidenty) jiné ekonomiky. STOJANOV, R.+ kol.. *Pracovní migrace a remitence: současné trendy v době ekonomické krize*. Geografie. 2001.

poptávka po volnočasových zařízeních). Naopak negativním jevem je, že přínosy migrace mohou povzbudit další jedince k migraci, vzniká nepoměr v počtu žen, které jsou zde zanechány, navrátilci v důchodovém věku zvyšující nároky na společnost, aby se o ně ve stáří postarala.

Pro cílovou zemi existují jako pozitivní důsledky migrace v ekonomické oblasti zejména daně, které imigranti odvádějí, ale i vklady do dalších forem státních příjmů, které převyšují výdaje veřejných služeb poskytnutých imigrantům a jejich rodinám. Dále migranti přispívají ke zlepšení úrovně téměř všech obyvatel cílové země, zvyšují ekonomickou flexibilitu, země získává vzdělané a kvalifikované pracovníky bez nákladů na jejich vzdělání. Náklady na migranty v důchodu, kteří se vracejí, se přenáší na zemi původu. V sociální oblasti lze jako negativa uvést vznik segregovaných oblastí podobných etnik, ztráta aspektů kulturní identity u migrantů dalších generací, diskriminace etnických skupin, které mohou vést až k občanským nepokojům a k extremismu či vytváření postojů, jež mohou podporovat vznik fundamentalizmu.⁶³

K negativním důsledkům migrace lze též zařadit i pohyb lidí do jiných zemí s obsahem kriminálních prvků (např. obchod s drogami, obchod s lidmi či jiná trestná činnost). Obavy z nedovoleného přistěhovalectví často pak způsobují v cílové zemi záporné pocity vůči většině přistěhovalců, kteří však dodržují zákony a přispívají k rozvoji ekonomiky.⁶⁴

3.4 Adaptace migrantů

3.4.1 Psychologické problémy migrantů

K migraci vedou různé vnitřní a vnější důvody, které ospravedlňují nebo podporují touhu odejít, buď něco získat, nebo se naopak něčeho zbavit⁶⁵. Vnější bariéry emigrace, konflikt mezi touhou odejít a vazbou na důvěrné známé může vést k ambivalenci pocitů a k vnitřnímu konfliktu. Ten bývá vystupňován v případech jedinců, kteří se starají o rodinu a uvědomují si zodpovědnost, kterou na sebe vzali i to, že jejich rozhodnutí ovlivní i jejich nejbližší.⁶⁶ Sartori uvádí, že po emigraci takřka všichni migranti první

⁶³ *Social, economic and political effects of migration*. Ace Geography. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <http://acegeography.com/effects-of-migration.html>.

⁶⁴ *Důvody pro mezinárodní migraci*. MendelU. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=63495;lang=cz

⁶⁵ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. 2015.

⁶⁶ GRINBERG, L., GRINBERG, R. *Psychoanalytic Perspectives on Migration and Exile*. London: Yale University Press New Haven and London. 1989.

generace trpí pocitem, že se ocitli v zemi, která je pro ně cizí a často trpí pocity vykořeněnosti.⁶⁷ S tímto souhlasí Diamant a uvádí, že: „*Emigraci lze považovat za jednu z mezních situací životních. Je jednou z forem trvalé psychické zátěže.*“⁶⁸ Zdůrazňuje též, že migranti jsou lidé, kteří jsou vyřazení z určité společenské skupiny a po té zařazení do jiné. V ní se musejí přizpůsobit: sžít se s novou kulturou a odlišnými lidmi, musejí si osvojit jiný způsob myšlení, jiné postoje, názory a jiný jazyk a musejí znovu získat postavení v odlišné společnosti. Musejí se snažit o to, stát se občanem jiného státu i psychicky a nezůstat cizincem. Izolaci, kde se zpočátku často nacházejí, je možné odstranit jen postupně a zřídka kdy stoprocentně.

Stupeň adaptability na jiné sociokulturní prostředí se odvíjí od stupně odlišnosti daného prostředí od prostředí země původu. Emigrace mnohdy vede u jednotlivců k častým psychickým změnám v citovém vnímání a prožívání (úzkosti, obavy, depresivní ladění, pesimismus, stres), v neuspokojování potřeb jistoty a bezpečí a ke ztrátě sociálních vztahů. Sociální opora, motivace a kladný přístup k dané situaci pomáhá naopak jedinci, zapojit se lépe do života nové zemi.⁶⁹

3.4.2 Akulturace migrantů

Dle statistik a odborné literatury jsou u nás nejpočetnějšími skupinami cizinců z třetích zemí Vietnamci, Ukrajinci a Rusové. Skupiny prvních Vietnamců přijížděly do naší země v rámci migrace, která byla organizovaná již ve 40. letech minulého století jako studenti. Následující velké skupiny pak v 60. letech 20. století. Zájem ještě zesílil po skončení americko-vietnamského konfliktu a jejich počet prudce stoupl ještě v 70. a 80. letech minulého století. V současné době žije dle statistik v České republice přes 47 000 Vietnamců, největší část z nich v pohraničí.⁷⁰ Jejich migrace do České republiky byla dána nejprve odchodem jedinců za prací, po té pak příchodem jejich rodinných příslušníků. V České republice je již jejich velká část naturalizovaná a tvoří jednu z nejsilnějších skupin migrantů u nás. Významnou skupinu migrantů tvoří Ukrajinci a Rusové. Důvodem k jejich migraci jsou nedávné dějiny, kdy část dnešního území Ukrajiny byla součástí

⁶⁷ SARTORI, G. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti*. Praha: Dokořán. 2011. S. 97.

⁶⁸ DIAMANT, J. J. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Maticе cyrilometodějská. 1995. S. 108.

⁶⁹ Tamtéž.

⁷⁰ PECHOVÁ, E. *Migrace z Vietnamu do České republiky v kontextu problematiky obchodu s lidmi a vykořisťování*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://aa.ecn.cz/img_upload/224c0704b7b7746e8a07df9a8b20c098/Zprava_migrace_Vietnam.pdf

Československa a existují na obou stranách příbuzenské vztahy, existuje zde též malá jazyková bariéra (slovanské jazyky a povinná výuka ruštiny před rokem 1989).

Nový a Schroll-Machl uvádějí, že pokud má být život v novém prostředí příjemný a přínosný, je nutné se s ním identifikovat, to znamená přijmout umístění sebe sama v novém prostředí, adaptovat se na něj a v co největší šíři ho pojmout. Obvykle a nevědomě dochází společně s přizpůsobováním k interkulturnímu učení, jehož výsledným jevem je akulturace.⁷¹ Lze rozlišit čtyři strategie:

- 1) integrace – je zachována jistá míra kulturní integrity, zároveň se však imigrant stává integrální součástí široce pojaté multikulturní společnosti.⁷² Diamant ji dále dělí na:
 - a) hyperintegraci, kdy se jedinec stydí za svůj původ, jazyk a podobně a kdy jde o potřebu někam patřit obvykle až u druhé generace;
 - b) hypointegraci, kdy se jedná o zarputilé případy maladaptace (např. s nedostatkem respektu k domorodcům)
 - a c) normální integraci⁷³
- 2) asimilace – jednotlivci usilují o co největší splynutí s obyvatelstvem majoritní společnosti cílové země, vzdávají svého kulturního dědictví
- 3) separace – minoritní společnost si zachovává svou kulturu, vyhýbá se kontaktu s majoritou
- 4) marginalizace – minoritní společnost nemá zájem ani na zachování své původní kultury a ani zájem o interakci s jinými kulturami, tedy ani s kulturou majority

Adaptace je obecná vlastnost organismů přizpůsobovat se podmínkám vnějšího prostředí.⁷⁴ V případě migrace jde zejména o přizpůsobování se příslušníků jedné skupiny k jiné nebo i skupin navzájem.⁷⁵ Nastává přizpůsobování se chováním, vnímáním, myšlením, postoji. Když dojde k nějaké změně kultury, která je ovlivněná převzetím prvků z jedné kultury do druhé, jejich případným vyloučením či jejich přetvořením a to ať již jednotlivcem či celou skupinou nebo dokonce celými sociálními vrstvami, jedná se o akulturaci. Lze ji definovat jako sociální proces, během něhož dochází k trvalým změnám dvou nebo více kultur vlivem jejich styku.⁷⁶

⁷¹ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL, S. *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press. 2005.

⁷² MATYSOVÁ, K. *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická. 2012.

⁷³ DIAMANT, J. J. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Matice cyrilometodějská. 1995.

⁷⁴ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. 2015.

⁷⁵ PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Praha: Portál. 2010.

⁷⁶ Tamtéž.

Průcha uvádí, že přizpůsobování se novému prostředí značně ovlivňuje rozdílnost kultury hostitelské společnosti a kultury imigranta, zvaná kulturní distance, kterou cizinec pociťuje v každodenních činnostech. Jde zejména o navazování a udržování mezilidských vztahů mezi cizinci a majoritou, kdy především navazování intimních vztahů, je symbolickým vrcholem úspěšné adaptace na nové prostředí.⁷⁷ V této souvislosti lze hovořit o sedmi kulturních dimenzích, jako o nástroji komparace jednotlivých kultur: universalismus a partikularismus, individualismus a kolektivismus, neutralita a emocionalita, specifická a difúzní dimenze, výkon a společenský status, orientace v čase a orientace na přírodu. Pro českou společnost je jeví jako příznačný emočně neutrální projev. Pro některé migranty například z jihoevropských států se mohou Češi jevit jako chladní a odtažití.⁷⁸

Schütz in Topinka uvádí, že: „*Cizinec je jedincem, který usiluje o to být trvale přijatý nebo alespoň tolerovaný skupinou, do které vstoupil.*“⁷⁹ Zároveň je však člověkem, který má z minula zažitá jistá schémata vnímání, myšlení, hodnocení a chování a který se ocitne v prostředí, kde tyto modely neplatí nebo jsou dokonce v rozporu s místní etiketou. Okolní sociální prostředí funguje jako regulační systém. Pokud dotyčný jedinec udělá něco jinak, okolí jej na to okamžitě upozorní a následuje potrestání. Sociální prostředí totiž určuje hranice pohybu, ve kterých smí operovat. Změna prostředí vyžaduje nové procesy sociálního učení. Společenský status, přiřknutý cizinci majoritním obyvatelstvem, je ovlivněn sdílením respektive nesdílením kulturních standardů, které majoritní společnost uznává a které jsou pro ni důležité a od členů této společnosti automaticky vyžadované.⁸⁰ Porušováním určitých hodnot, které jsou majoritou uznávány a to zejména nejvýznamnějších, chráněných normami a zákony, může dojít k protiimigrační až xenofobní náladě vystupňované averzí vůči zástupcům jiného etnika.⁸¹

Platnou legislativa s aplikační praxí celý imigrační proces včetně adaptace usměrňuje. Imigrační politika státu vychází z kriticky posuzované politické, ekonomické a sociální skutečnosti. Hlavními důvody, jež hájí nepostradatelnost imigrační strategie v právním řádu, jsou:

⁷⁷ PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Praha: Portál. 2010.

⁷⁸ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL, S. *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press. 2005.

⁷⁹ TOPINKA, D., JANKŮ, T. *Cizinci v Brně: vztahy, vazby a sítě podpory*. Brno: Barrister & Principal. 2018. S. 11.

⁸⁰ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL, S. *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press. 2005.

⁸¹ ŠÍŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. Praha. Portál. 2001.

- ochrana vlastního území, nutnost účinných regulačních opatření, které mají oporu v zákoně,
- ochrana ekonomické stability země, vyrovnávání poptávky a nabídky na trhu práce, jež je reakcí na stárnutí populace

Barša a Baršová uvádějí, že čeští politici v 90. letech rozhodovali, zda zvolit strategii popření a přistěhovalectví označit za falešný problém nebo zda zvolit strategii zadržení a k imigraci se postavit jako k hrozbě nebo zda zvolit strategii přijetí a na přistěhovalectví pohlížet jako na šanci, ze které společnost může mít prospěch. Logickou volbou byla třetí varianta, ovšem i ona má své limity. Musí se vyřešit otázka, jaké imigranty potřebujeme, jak je získat a kolik jich jsme schopni přijmout. Zároveň s tímto by měla probíhat informační kampaň, která by měla majoritní společnost na tuto situaci připravit.⁸²

V teoriích o migrantech mezi málo zmiňovaná témata, která s psychickým vyrovnáním se s migrací souvisí, patří subjektivní pocit integrovanosti, kdy imigranti uvažují často o domově a o tom, že by se tam chtěli vrátit, a proti tomu staví důvody, proč chtějí zůstat zde. Zodpovězení této otázky ale ovlivňují možnosti, které imigranti mají v přijímající zemi, a to možnosti zákonné i neformální.⁸³

3.4.3 Migrace jako sociálně patologický jev

Sociálně patologický jev čili sociální deviace je chování odlišující se od sociální normy nebo systému norem akceptovaných v dané společnosti. Jde o kriminalitu, nezaměstnanost, sociální vyloučení a podobně.⁸⁴ Vliv na vznik těchto jevů u migrantů má role sociálně handicapovaného jedince, který je v postavení neznalosti jazyka, snížené orientace a schopnosti porozumět okolnímu prostředí a v neznalosti standardních komunikačních vzorců. Vágnerová uvádí, že „*nedostatečnost komunikačních kompetencí bývá příčinou sociální izolace*“.⁸⁵ Ze sociální izolace vyplývá pak daleko větší zranitelnost a vznik tendence sdružovat se v komunitách. Ty podle ní mohou představovat jak účinný nástroj prevence před vznikem sociálně patologických jevů, tak ale i jejich původce. Komunity jsou uzavřené a je v nich vyšší riziko vzniku živné půdy pro kriminální chování, které někdy bývá vynucené (krádeže, prostituce, překupnictví a podobně). Určité komunity

⁸² BARŠA, P., BARŠOVÁ, A.: *Česká republika jako přistěhovalecká země*. Policy Paper. Praha: Ústav mezinárodních vztahů. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://ir.cz/display.asp?ida=138>

⁸³ TOLLAROVÁ, B. *Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace?* Biograf. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW : <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=v3902>.

⁸⁴ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. 2015.

⁸⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2012. S. 667.

mohou využívat: „*dezorientace i osobní nouze lidí stejného původu.*“⁸⁶ Některé studie potvrzují fakt, že se migranti často dostávají do sociálních skupin, kde dochází často k problémovému užívání drog. Je to z důvodu toho, že často sdílejí prostor s více lidmi v podobné situaci, jsou vystaveni velkému stresu a nemají mnoho možností, jak trávit čas smysluplnými aktivitami.⁸⁷

Nejrizikovější skupinu ohroženou sociálně patologickým chováním jsou uprchlíci, kteří zemi původu opouštějí nedobrovolně s malou šancí návratu domů. Do cílové destinace mnohdy přijdou: „*s negativními zkušenostmi, které mohou mít až charakter posttraumatického stresového syndromu.*“ Jejich odolnost proti dalšímu stresu je velmi významně snižena a základní chybou je, že „*v hostitelské zemi s imigrantem většinou nikdo jeho minulá traumata neřeší.*“⁸⁸ Bývá pravidlem, že uprchlíci po příchodu prochází fází euforie a po té fázi vystráznivění. Stres z tohoto procesu má mnohdy za následek vznik psychických a psychosomatických poruch, rovněž se zvyšuje tendence k užívání návykových látek, k nadměrnému pití, k sebevražedným sklonům a kriminálnímu chování. Tato skupina je též ohrožena vysokou měrou nezaměstnanosti se související závislostí na sociálních dávkách. Stereotyp v centrech pro žadatele a nemožnost rozhodovat o sobě a svých běžných věcech může mít za následek postupnou destrukci osobnosti a důstojnosti jedince.⁸⁹

3.5 Pobyťová oprávnění

Pobyt cizinců v České republice určuje zejména zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a zákon č. 325/1999 Sb., o azylu. Postavení imigrantů v české společnosti je do značné míry ovlivněno typem pobytového režimu, ve kterém se nacházejí. Například krátkodobé vízum, a pobyt v tomto režimu zpravidla neumožňuje výdělečnou činnost, z tohoto důvodu zde není ani předpoklad pro vytváření silnějších vazeb s většinovou společností například v zaměstnání. Naopak migranti pobývající v naší zemi na základě dlouhodobého víza / pobytu (včetně zaměstnanecké a modré karty) mají nárok na výdělečnou činnost nárok. Na dávky státní sociální podpory mají nárok však až po doložení 365 dnů pobytu na území České republiky. Z těchto uvedených příkladů

⁸⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2012. S. 668.

⁸⁷ NEPUŠTIL, P. *Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám: situace v ČR: analýza informačních zdrojů*. Praha: Úřad vlády ČR. 2012.

⁸⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2012. S. 664

⁸⁹ Tamtéž.

vyplývá, že typ pobytu cizince je východiskem pro sociální práci.⁹⁰ Občané třetích zemí ve většině případů potřebují k pobytu v České republice získat vízum nebo povolení k pobytu.⁹¹

Tab. 1 Typy pobytových oprávnění

TYPY POBYTŮ	STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA
Krátkodobé vízum	vízum s maximální dobou pobytu 90 dní, neumožňuje výdělečnou činnost s výjimkou krátkodobého víza za účelem sezónního zaměstnání
Dlouhodobé vízum	vízum nad 90 dní, rodinné účely, podnikání, studium
Dlouhodobý pobyt ⁹²	pobyt nad 90 dní, sloučení rodiny, podnikání, studium, investování, vědecký výzkum
Zaměstnanecká karta	povolení k pobytu i k zaměstnání, vázáno na jedno pracovní místo
Modrá karta	povolení k pobytu i k zaměstnání, vázáno na jedno pracovní místo, pro osoby s výdělkem více než 1,5násobku průměrné mzdy
Trvalý pobyt	po 5 letech pobytu na území ČR (výjimečně i dříve), nejvyšší forma pobytového oprávnění, téměř srovnatelná s postavením občana ČR
MEZINÁRODNÍ OCHRANA	
Azyl	vyšší forma ochrany, vydává se osobám, kterým hrozí pronásledování
Doplňková ochrana	nižší forma ochrany, vydává se osobám, které nesplnily podmínky udělení azylu, ale existuje důvodná obava, že po návratu do země původu by skutečně hrozila vážná újma

Zdroj: vlastní zpracování dle webových stránek Ministerstva vnitra ČR⁹³

⁹⁰ KOLDINSKÁ, K. + kol. *Sociální integrace cizinců*. Praha: Auditorium. 2016. ISBN 978-80-87284-60-5.

⁹¹ MVCR. *Podmínky pobytu občanů třetích zemí na území ČR*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcane-tretich-zemi.aspx>.

⁹² Dlouhodobé vízum je předstupněm povolení k dlouhodobému pobytu. Existují ale výjimky – zvláštní kategorii cizinců, kteří mohou bez podmínky předchozího pobytu na území na základě dlouhodobého víza podat žádost o udělení povolení k dlouhodobému pobytu Ministerstvu vnitra ČR na území ČR, tvoří cizinci, kteří jsou pravděpodobnou obětí trestného činu obchodování s lidmi nebo osobou, pro niž bylo organizováno nebo umožněno nedovolené překročení státních hranic nebo které bylo napomáháno k neoprávněnému pobytu na území, jejíž svědectví je významné pro odhalení pachatele těchto trestných činů, a to za podmínky, že spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení a naopak nespolupracuje s podezřelými ze spáchání trestného činu. TOPINKA, D., JANKŮ, T. *Cizinci v Brně: vztahy, vazby a síť podpory*. Brno: Barrister & Principal. 2018.

⁹³ *Druhy pobytů. Azyl. Mezinárodní ochrana*. MVCR.[online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.mvcr.cz/>

Poznámka: Udělení občanství je záležitostí nejen v České republice, ale i ve většině států poměrně složitým procesem. Státy při rozhodování o udělování občanství imigrantům na ně uvalují spoustu podmínek a povinností, jež občané státu nemají. Podmiňují ho většinou znalostí kultury a jazyka, čímž chtějí donutit imigranty k co největší asimilaci a opuštění vlastní kultury a zvyklostí. Občanství však není úplně zastaralou institucí – nezavírá se v nacionalistických kruzích, ani se nerozplývá v globalizaci, naopak se s migrací obyvatel a posunem k liberalismu vyvíjí a přizpůsobuje.⁹⁴

⁹⁴ Úřad vlády ČR. *Shrnutí závěrečných zpráv expertních skupin pro identifikaci relevantních indikátorů kvality života v ČR*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: https://www.cr2030.cz/strategie/wp-content/uploads/sites/2/2018/05/kvalita_%C5%BEivota_celek.compressed.pdf

II. PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části se práce detailně zabývá problematikou integrace rodin cizinců s dětmi ze třetích zemí v České republice. Práce zjišťuje problémy, se kterými cizinci zápolí a zkoumá činnost nestátní neziskové organizace Poradny pro integraci (PPI) v Ústeckém kraji, konkrétně Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi (SASRD), která je jednou ze služeb PPI. Zabývá se analýzou procesu integrace dané cílové skupiny, analyzuje systém rodiny z různých etnických kultur a sociálních vrstev. Dále popisuje a vyhodnocuje služby SASRD PPI a odpovídá na otázky, zda a jak jsou rodinami cizinců s dětmi využívány či a naopak jimi postrádané. Následně navrhuje jejich řešení.

Výzkumné šetření má kvalitativní charakter s použitou metodou realizace dotazníkovým šetřením, pozorování, rozhovorů a analýzy dokumentace. Vzorek respondentů je tvořen klienty a zaměstnanci neziskové organizace Poradny pro integraci v Ústí nad Labem.

Na základě zjištěných a vyhodnocených údajů jsou zpracovány konkrétní závěry a doporučení pro praxi tak, aby co nejlépe odpovídaly současným poznatkům ze sociální pedagogiky s ohledem na moderní a postmoderní společenský kontext.

4 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE PORADNA PRO INTEGRACI

Tato kapitola navazuje na předchozí, jež osvětlily pojem občanská společnost a neziskový sektor včetně nestátních neziskových organizací, pracujících s migranty a snaží se detailně popsat nestátní neziskovou organizaci Poradnu pro integraci, která působí v oblasti migrace v Ústeckém kraji a její službu Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Činnost této NNO se zaměřuje zejména na integraci cizinců do majoritní společnosti a, v menší míře, na humanitární pomoc a ochranu a posilování práv cizinců.

4.1 Poradna pro integraci

Poradna pro integraci (PPI) vznikla v roce 1997. Je to nestátní nezisková organizace, která patří mezi experty v oblasti migrace a cizinecké problematiky. Jejím cílem je poskytování poradenství cizincům z třetích zemí a pomoc při integraci do majoritní společnosti tak, aby se mohli stát plnohodnotnými občany se všemi právy i povinnostmi. Dalším jejím cílem je zachování kvality života klientů poskytováním služeb, které zajistí potřebnou podporu pro zlepšení nebo udržení soběstačnosti, schopností a dovedností, vycházejících z jejich individuálních potřeb, zvyklostí, kulturních odlišností, při zachování lidské důstojnosti a nezávislosti. Cíle jednotlivých služeb Poradny pro integraci jsou v souladu s posláním organizace a jsou specifické pro každou jednotlivou službu, podporují samostatnost klientů a motivují je k vlastní integraci do společnosti tak, aby nezůstávali dále v nepříznivé sociální či ekonomické situaci. Tím se též předchází ke zmírnění případných xenofobních či rasistických nálad ve společnosti.

Tato organizace má sídlo v Praze a pracoviště ve dvou regionech, v Praze a v Ústí nad Labem, kde zajišťuje komplexní sociální služby pro cizince a má výlučné postavení v celém Ústeckém regionu. Obě pracoviště v současnosti mají registrované dvě sociální služby: Odborné sociální poradenství a Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Jde o informování klientů o fungování správního systému v České republice, o poskytování pracovního poradenství, o asistenci při hledání bydlení, o podporu klientů při zajišťování vzdělávání a doprovázení na úřady, k lékařům a do dalších institucí. Právní poradenství pomáhá klientům v oblasti pobytového oprávnění, v některých občanskoprávních sporech, při řešení otázek ohledně udělování či zamítnutí udělení státního občanství.

Organizační struktura PPI se skládá z pracovníků nepřímé péče (technickoadministrativní práce, asistence při výkonu přímé péče) a pracovníků přímé péče. Pracovníky přímé péče tvoří tým odborného personálu: sociální pracovníci, právníci, interkulturní pracovníci a pedagogičtí pracovníci. Všichni splňují náročné požadavky na vzdělání a na další specifické dovednosti včetně znalosti cizích jazyků. Jejich dalšími kompetencemi jsou dobrá orientace v sociokulturní oblasti jednotlivých etnik, znalost historie i politické situace v jednotlivých regionech a orientace v sociálním systému ČR i v sociální politice konkrétních zemí, odkud klienti přichází, aby bylo možno řešit jejich problémy. Pomáhají při jednáních se zaměstnavateli, pojišťovny, státní správou a ve školách. Tam vypomáhají s nově nastupujícími dětmi – cizinci, s jejich začleněním do školního procesu a s případným poradenstvím ve školách, kdy pedagogové často mají jen malou zkušenost s dětmi s odlišným mateřským jazykem. Pracovníci poradny pořádají přednášky o své práci pro základní a střední školy, vyšší odborné školy i vysoké školy, a to zejména pro obory Sociální pedagogika a Sociální práce a též vedou studenty vysokých škol při vykonávání praxe. Pořádají rovněž kulturní večery, zaměřené zejména na témata týkající se minorit a také organizují festival Barevná planeta.⁹⁵

Poradna pro integraci je členem dvou koordinačních skupin pro komunitní plánování v Ústí nad Labem. A to pro:

- Oblast sociální pomoci a péče o děti, mládež a rodinu
- Oblast sociální pomoci a péče o nezaměstnané a o občany ohrožené sociálním vyloučením.

Poradna pro integraci je vícezdrojově financovaná, především z Azylového, migračního a integračního fondu a z dotací ze státního rozpočtu a místních rozpočtů.

4.2 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi upravuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v §65, který službu definuje jako: „*službu poskytovanou rodině s dítětem, u kterého je vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje dítěte*“. Tato služba spadá pod služby sociální prevence, které jsou terénní, popřípadě ambulantní a jejichž primárním posláním je napomoci zabránit

⁹⁵ Multietnický festival, jenž je vyvrcholením celoroční práce NNO PPI, který se každoročně pořádá v centru Ústí nad Labem. Barevná planeta. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://barevnaplaneta.cz/>. Pozn.: Letošní 21. ročník byl kvůli nejasnému vývoji situace ohledně šíření koronaviru zrušen.

sociálnímu vyloučení rodin s dětmi, které jsou jejich klienty.⁹⁶ Ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., §30, jsou vymezeny činnosti, které jsou Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi poskytovány. Jedná se o:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pracovně výchovné činnosti s dětmi i dospělými, kde jsou například obsaženy nácvikové činnosti, rozvoj schopností a dovedností dítěte, podpora rodičovského chování, hospodaření a podobně),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod na úřad, k lékaři, do školy a jiné),
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁹⁷

Při práci s klienty se často zachází s mimořádně závažným a komplexním tématem ohrožení dítěte. Je proto nutné, aby služby byly poskytovány na základě odborných znalostí, uznání a vnímání profesionálních hodnot a etické praxi. Interakce mezi potřebami dítěte, schopnostmi a potřebami rodičů a mezi faktory prostředí by měly být podporovány metodami pomáhajících profesí a to zejména sociální práce a sociální pedagogiky, jejímž cílem je socializace související s výchovným působením a to:

- ochrana jedince před škodlivými vlivy,
- učení jedince zvládat obtíže,
- orientace jedince v nejednoznačných situacích,
- zprostředkování sociokulturních dovedností pro aktivní účast jedince ve společnosti.⁹⁸

Dalšími obory, které souvisí s činností SASRD jsou podle zaměření služby pedagogika, psychologie, sociologie a podobně. Sociální pracovník v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi zajišťuje přímou práci s klienty a metodickou činnost. Volba a zvládnutí účinných a etických metod práce s klientem, které dovedou vytvořit příznivé předpoklady pro pozitivní změny jeho sociální situace a zmírnění ohrožení dítěte je v jeho v kompetenci. Podle Metodického doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí by cílem práce s rodinou: *„měla být snaha o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením, co nejširšího spektra problémů, které mohou*

⁹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách

⁹⁷ Vyhláška č. 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

⁹⁸ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido. 2001.

rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem zmírněny.“⁹⁹ V případě Sociálně aktivizační služby Poradny pro integraci v Ústí nad Labem lze konkrétně uvést vyučování českého jazyka pro děti i dospělé, doučování běžných školních předmětů, nabídky pro děti a jejich rodiče celé řady různých aktivit zaměřených na poznávání zvyklostí a kultury země, kde se rozhodli žít. Dále pořádání mnoha tematických akcí, workshopů a výletů nebo letních příměstských táborů, ať již v rámci sociální služby nebo v rámci některého běžícího projektu. Dalším cílem této organizace je i zmírňování diskriminace a xenofobních nálad ve společnosti.¹⁰⁰

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem poskytuje své služby průběžně pro 15 až 18 rodin. Její kapacita je 22 rodin, z toho 15 pro oblast okresu Ústí nad Labem a sedm pro ostatní okresy Ústeckého kraje. Klienti jsou jedinci, kteří jsou zatíženi nejen určitými sociálními problémy, které sami nedokážou řešit, ale zároveň jsou zatíženi dalšími běžnými problémy, se kterými se cizinec v novém životním prostředí setkává.

4.2.1 Spolupráce pracovníka SASRD PPI s klientem

Uživateli Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci (SASRD PPI) se stávají rodiny cizinců z třetích zemí s dítětem do 26 let věku na základě uzavření smlouvy mezi pracovníkem SASRD PPI a rodičem. Jedná se o rodiny cizinců, které mají v České republice legální pobyt, nejčastěji udělenou mezinárodní ochranu, a žijí na území Ústeckého kraje. Zpravidla jsou vícečetné se dvěma až čtyřmi dětmi obvykle ve věku 4 – 15 let. Poslední dobou převládají rodiny matek samoživitelek.

Nově příchozí rodiny potřebují pomoc se začleněním. Avšak s tím, jak se počet nově příchozích do České republiky zvyšuje, je přirozené, že se začínají stále více objevovat i problémy související s fungováním rodiny. Instituce jako jsou školy, Orgán sociálně-právní ochrany dětí a mnohé jiné, mají více zkušeností tyto problémy odhalovat. Z tohoto důvodu stále častěji kontaktují SASRD PPI s výzvou ke spolupráci a přijetí rodin cizinců do služby. Zvláštním případem jsou rodiny, které se uměly dobře integrovat, ale postupně u nich došlo k rozvinutí nežádoucích jevů jako záškoláctví dětí, výchovné

⁹⁹ MPSV. *Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou*. 2009. 2009. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf

¹⁰⁰ Poradna pro integraci. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: [http://www.p-p-i.cz/](http://www.p-p-i.cz;); HLAVÁČOVÁ, P.: *Diplomová práce. Analýza přínosů a rizik integrace cizinců z třetích zemí*. 2019.

problémy, ohrožení užíváním návykových látek, vykořeněním a tak dále. Tyto rodiny pak vyhledávají pomoc a stávají se také klienty SASRD PPI.

Zájemce o službu SASRD PPI se zpravidla dostaví do poradny¹⁰¹, kde s ním klíčový sociální pracovník vede rozhovor a kde je seznámen s podmínkami, pravidly, svými právy a povinnostmi, je poučen o GDPR a požádán o souhlas s focením a s focením dětí při aktivitách a kde je zmapována jeho rodinná situace. Je též informován o nahlašovací povinnosti pracovníka třetím stranám – Orgánu sociálně-právní ochrany dětí, Policii ČR a o povinnosti pracovníka vést spisovou dokumentaci rodiny. Po podání uvedených informací a po souhlasu zájemce, je s ním uzavřena smlouva, která má platnost maximálně jeden rok¹⁰² (lze ji prodloužit) a stává se uživatelem služby. Klíčový sociální pracovník se pro něj stává kontaktním pracovníkem pro úřady, je zodpovědný za sociální práci s rodinou a za průběh setkávání. Po té je klientem¹⁰³ ve spolupráci se sociálním pracovníkem navržen a následně definován cíl (a dílčí cíle), jehož by chtěla rodina dosáhnout. Je vhodné jej formulovat jako konkrétní nové projevy patrné v chování členů rodiny a je k němu třeba uvádět, podle čeho se pozná, že byl dosažen. Cíl by měl být formulován srozumitelně a realisticky. Při jeho formulaci může pomoci dle Matouška takzvaná: „*zázračná otázka, používaná v rámci systemického přístupu. (Pracovník požádá členy rodiny, aby si představili, že během nejbližší noci problém/problémy zmizí. Otázka potom zní, jak by se poznalo, že problém/problémy zmizely.)*“¹⁰⁴ Může též pomoci nákres myšlenkové mapy. Znázorní se na ni klient s dalšími členy rodiny a vyznačí se, kam směřují (práce, zdraví, studium, postavení, apod.). Klient pak sám dokáže jednotlivé cíle pojmenovat.¹⁰⁵ Cíl i dílčí cíle jsou uvedeny v Individuálním plánu pomoci. Ten kromě toho obsahuje termín, kdy mají být dané cíle splněny a kdo je za jejich splnění zodpovědný,¹⁰⁶ po té následuje hodnocení plnění těchto cílů a jejich revize popřípadě stanovení cílů nových.

¹⁰¹ Pokud se zájemce o službu SASRD PPI do poradny se dostavit nechce, požádá si o návštěvu v domácím prostředí a pracovník SASRD PPI se dostaví za ním.

¹⁰² Platnost smlouvy jeden rok je z důvodu trvání souvisejícího projektu, který je vždy od 1. 1. do 31. 12. v daném roce. Když klient přijde v průběhu roku, tak smlouva platí pouze do 31. 12., po té je prodloužena.

¹⁰³ Pokud klient cíl definovat sám nedokáže, pomáhá mu sociální pracovník, který se pokouší směřovat jej k aktivizaci.

¹⁰⁴ MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H.. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2014. ISBN 978-80-262-0697-2. S. 29.

¹⁰⁵ Příklad: Klient chce peníze, tak je potřeba najít práci, sestaví se tedy životopis a hledá se práce v inzerátech, pak se napíše e-mail se žádostí o zaměstnání, klient zjistí, že potřebuje rekvalifikaci a chce se rekvalifikovat.

¹⁰⁶ Příklad: Domluvit termín návštěvy klienta na OSPOD do 10 dnů – zodpovídá sociální pracovník či dojit k lékaři s dítětem – zodpovídá klient.

Frekvence návštěv sociálního pracovníka v rodině klienta nebo klienta v poradně SASRD PPI se řídí jeho konkrétními potřebami a jeho požadavky, stejně tak i délka jednotlivých setkání. Protože se jedná o intenzivní práci s rodinou, je třeba pořádat schůzky minimálně dvakrát měsíčně. Ze všech konzultací a kontaktů se pořizují záznamy do papírové složky klienta¹⁰⁷ i do elektronické databáze klientů. Přístup do ní mají povolený pouze pracovníci přímé práce s klienty. Eviduje se zde osobní karta klienta, zakázky klienta a úkony/konzultace, kterými klient dosahuje svých cílů. Zaznamenává se datum, rozsah a obsah konzultace a jméno klíčového pracovníka. Po ukončení spolupráce s klientem je tato složka zaevidována a uložena v archivu.

V rámci poskytování služeb sociální pracovníci i ostatní pracovníci SASRD PPI svou službu poskytují na základě dobrovolnosti uživatele, respektují jeho jedinečnost, považují jej za aktivního spoluúčastníka při realizování služby a důraz kladou na kvalitu a odbornost poskytované služby. Dále spolupracují v rámci multidisciplinárních týmu složených z odborníků z jiných oborů a snaží se o nezávislost uživatelů na službě.¹⁰⁸ Úlehla zdůrazňuje, že i když sociální pracovník je povinný hájit zájmy společnosti, musí dbát přání uživatele, jenž je osobou s vlastním stylem života, názory, postoji, přáními a přesvědčením.¹⁰⁹

Prostředí, v němž je poskytována podpora rodiny, je voleno klienty. Ve většině případů se jedná o prostředí organizace, méně často o domácí prostředí a ve výjimečných případech lze schůzku uskutečnit kdekoliv jinde, kde bude vytvořen klid a soukromí a kde si to klient bude přát. Matoušek uvádí, že: „*v domácím prostředí se rodina cítí jistěji, než v prostředí cizím*“, není zatěžována nutností cestovat, a hodnotícímu pracovníkovi je umožněno tímto způsobem seznámit se s rodinou rychleji a komplexněji.¹¹⁰ Prostředí organizace může být pak vhodnějším prostorem při zpracovávání vážných osobních problémů. Je zde zpravidla dostupný internet, zákony a vyhlášky, ke kterým má pracovník přístup a je zde obvykle možnost konzultace potřebných záležitostí s kolegy.¹¹¹

Pokud by měli někteří klienti výhrady vůči jednání jednotlivých pracovníků, vůči způsobu a kvalitě jejich práce, mohou podat stížnost. A to buď písemně anonymně do schránky, která je v poradně umístěna a označena nebo jiným způsobem: ústně,

¹⁰⁷ Obsahuje: jméno klíčového pracovníka, jméno klienta, datum narození, zemi původu, druh pobytu, datum přijetí, informace o členech rodiny a individuální plán pomoci. Složka klienta musí být uzamčená, směřjí do ní nahlížet pouze pracovníci přímé péče a nesmí být vynášena z prostoru PPI.

¹⁰⁸ Standardy kvality SASRD IPP. 2019.

¹⁰⁹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. 1999.

¹¹⁰ MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H.. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2014. ISBN 978-80-262-0697-2. S. 27.

¹¹¹ Tamtéž.

písemně, telefonicky či e-mailem. Všemi stížnostmi se poskytovatel zabývá stejně a to tak, aby vše vedlo k rychlému zjištění skutečného stavu, neovlivňovalo nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky a došlo nápravě stavu věci (s přihlédnutím k závažnosti maximálně do 30 dní). Pokud jde o závažnou stížnost, řeší se vše neprodleně. Stížnosti na jednotlivé pracovníky jsou evidovány a vyhodnocovány s doporučením, jakým způsobem lze jejich dosavadní práci či chování zlepšit. Tímto způsobem je rovněž je možné podávat podněty, připomínky, přání a pochvaly. Vše slouží též jako jeden z indikátorů kvality služeb při pravidelné evaluaci.¹¹²

Výjimečně se může stát, že klient je ze spolupráce se SASRD PPI vyloučen.¹¹³ Dle standardů kvality SASRD PPI musí oznámení o vyloučení dostat písemně poštou a po dobu šesti měsíců s ním spolupracovat SASRD PPI nebude. Po uplynutí této doby lze spolupráci obnovit.¹¹⁴

4.2.2 Období pandemie

Do realizace výzkumu zasáhla výrazně pandemie Covid-19 a s ní spojená určitá hygienická opatření včetně vyhlášení stavu nouze v České republice, který s sebou přinesl řadu restriktivních omezení, která zasáhla i sociální služby. Sociálně aktivizační služba Poradny pro integraci byla z důvodu nařízení vlády v období od 1. 3. 2020 do 26. 4. 2020 pozastavena. Od 27. 4. 2020 byl povolen kontakt on-line.

Tato opatření velmi narušila spolupráci sociálních pracovníků s klienty, kteří se v českém prostředí špatně orientují a špatně chápali, co se právě děje a proč se jim jejich klíčový sociální pracovník neozývá. Problémem u některých klientů je i skutečnost, že nerozumí dobře česky a z toho důvodu informacím z médií nebyli schopni relevantně porozumět, a to právě v období, kdy se hygienická opatření měnila takřka každý den a ve všech sektorech (uzavření některých úřadů, změny a omezení úředních hodin a podobně). Pracovníci SASRD PPI se svými klienty pracovali alespoň telefonicky a vyvěšovali potřebné informace, včetně těch, které souvisely s pandemií, na webové své stránky a na facebook. V případě úplného přerušení kontaktů s klienty by totiž došlo pravděpodobně k postupné ztrátě důvěry klienta v sociálního pracovníka a u některých klientů by mohlo dojít až k fatálnímu poškození. Například klientka z Vietnamu, která trpí kleptomanií a její syn má udělen soudní dohled, potřebuje být v častém a kontinuálním

¹¹² Standardy kvality SASRD IPP. 2019.

¹¹³ Například v roce 2019 byl jeden z klientů vyloučen pro fyzické napadení sociální pracovnice.

¹¹⁴ Standardy kvality SASRD IPP. 2019.

kontaktu, protože jakákoliv změna či psychické vypětí způsobí klientce ataku, která vede ke krádežím. A ty pak k případnému zatčení a nadále k soudnímu stíhání. Též v období, kdy nemohli pracovníci komunikovat s dětmi z rodin zařazených do SASRD PPI, byly uzavřeny školy. Děti z důvodu špatné znalosti českého jazyka a bez pomoci neporozuměly zadaným úkolům.

5 VÝZKUMNÁ ČÁST

5.1 Cíl výzkumu

Cílem práce je analýza problematiky integrace cizinců z třetích zemí v České republice se zaměřením na analýzu služeb poskytovaných cizincům v rámci procesu integrace Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi, která je službou neziskové organizace Poradna pro integraci v Ústeckém kraji.

Počet cizinců v České republice se neustále zvyšuje. V Ústeckém kraji bylo k 31. 8. 2020 hlášeno 38 696 cizinců, v Ústí nad Labem 5 535 cizinců¹¹⁵. Nejvíce jich pochází z Ukrajiny, Vietnamu a Ruska. Z hlediska demografického se jedná o skupinu zastoupenou přibližně 60% muži a 40% ženami, s převahou věku do 45 let, z hlediska vzdělání a profese jsou zastoupeny rovnoměrně všechny kategorie.¹¹⁶ Aby bylo u nich dosaženo co nejlepší možné integrace, je nutná pomoc společnosti a to včetně sociálních služeb, které mají cílovou skupinu cizince z třetích zemí.

5.2 Metodologie výzkumného šetření

*„Výzkum je poznávacím procesem, který vychází z nějakého systému poznatků, v jejich intencích prozkoumává skutečnost, aby na základě zjištěného bylo dosavadní poznání pozměněno.“*¹¹⁷ Výsledek dokončeného výzkumu dává prostor pro další úvahy, teoretické otázky, možné souvislosti a problémy, které nám otevírají možnost dalšího výzkumu, jímž dochází ke stálému obohacování teorie a prohlubování metod.¹¹⁸

Výzkumný projekt této práce je zpracován formou případové studie, jež komplexně představuje problematiku integrace rodin cizinců z třetích zemí a analyzuje služby, které jsou jim poskytovány službou Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi v rámci nestátní neziskové organizace Poradny pro integraci. Švaříček a Šeďová uvádějí, že případová studie je empirickým designem, jehož smyslem je velmi podrobné zkoumání a porozumění jednomu nebo několika málo případům. Základem případového šetření musí být sběr skutečných dat vztahujících se k objektu výzkumu (případu).¹¹⁹

Pro dosažení výzkumných cílů byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu, při níž jde o snahu proniknout do hloubky zkoumaného sociálně pedagogického jevu. Jedná se

¹¹⁵ Zdroj MVČR.

¹¹⁶ Zdroj ČSÚ.

¹¹⁷ REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. 2009. S. 18.

¹¹⁸ Tamtéž.

¹¹⁹ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 2007.

o výzkum, který je výstižný, plastický a podrobný a bývá silně zastoupen tam, kde dominují personalistické a humanizující prvky.¹²⁰ I když kvalitativní výzkum nepracuje s měřitelnými hodnotami, výzkumník zkoumá daný jev v jeho přirozeném prostředí a snaží se o pochopení z hlediska významu, jenž mu je připisován. Je zkoumáno větší množství aspektů u mála objektů, je tím však dána možnost prozkoumat konkrétní podmínky a situace hlouběji. Avšak výsledky nemohou být zobecněny a při nesprávném provedení mohou být dokonce výzkumníkem ovlivněny.¹²¹ Kvalitativní výzkum byl zvolen též z důvodu zaručení otevřenosti odpovědí na hlavní a dílčí výzkumné otázky a to bez snahy o měření předem stanovených hodnot, ale o zhodnocení naplňování cílů Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci a zjištění toho, co případně podporuje nebo naopak brání naplňování těchto cílů. Tento vybraný záměr by měl nastínit subjektivní pohled dotazovaných na daný problém a hledat mezi nimi souvislosti.

Kraus uvádí, že na rozdíl od faktografického přístupu, kdy výzkumník popisuje, co fakticky zjistil, v sociální pedagogice se uplatňuje: „*přístup označovaný jako „chápatící“ popis v příčinných souvislostech, v souvislosti s vnějším kontextem a někdy i s možnými důsledky.*“¹²² Uvádí dále, že zásadní je analýza zkoumaného ve všech vnitřních i vnějších souvislostech. Podstatné je tedy porozumění, které lze vnímat v mnoha dimenzích:

1. gnozeologicky (problém poznání a pravdy),
2. z hlediska individuální psychologie (problém vcítění a soucítění),
3. Z pohledu kulturologického (porozumění kulturním odlišnostem),
4. Lingvisticky,
5. Z hlediska interpersonální komunikace,
6. Ve smyslu hledání předpokladů pro porozumění (porozumění vztahu člověka ke světu).

„*Vzhledem k humanistickému přístupu při zkoumání reality a „chápatícího“ popisu má v celém procesu zkoumání zásadní význam interpretace.*“¹²³

Jako výzkumný nástroj bylo použito následující:

- Analýza odborné literatury (studium literatury související s danou problematikou),

¹²⁰ GAVORÁ, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 2000.

¹²¹ REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. 2009.

¹²² KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. 2014. S. 28.

¹²³ Tamtéž. S. 29

- Analýza dokumentace neziskové organizace Poradny pro integraci a její služby Sociálně aktivizační služby,
- Polostrukturovaný rozhovor, jehož průběh se řídí připravenou osnovou a tazatel může pokládat respondentovi doplňující otázky, a který je jednou z nejčastějších technik sběru dat. V tomto výzkumu byl veden s deseti cizinci-zástupci jednotlivých zkoumaných rodin a třemi pracovníky SASRD PPI. Konkrétní znění otázek se v rozhovorech s jednotlivými respondenty (cizinci i zaměstnanci SASRD PPI) částečně liší. Při použití tohoto nástroje obecně platí, že výzkumník může mimo jiné vnímat mimiku, gestikulaci, výšku a tón hlasu dotazovaného a další gesta, jež mohou materiál doplnit o autentičnost. Dodržování pravidla, aby rozhovor probíhal v přirozených podmínkách dotazovaného, přispívá k pravdivým výsledkům. Polostrukturovaný rozhovor je stavěn i na kreativě dotazujícího a nenucené konverzaci, kdy lze dosáhnout větší přesnosti výsledků, než při použití rozhovoru strukturovaného (řízeného). Osnova polostrukturovaného rozhovoru v tomto výzkumu byla vytvořena tak, aby odpovídala kategoriím jednotlivých dílčích otázek, které byly pro odpověď na hlavní výzkumnou otázku vytvořeny.
- Pozorování. U výzkumu kvalitativního bývá používáno nestrukturované pozorování. Jde o velmi pružný a nerutinní způsob přístupu k realitě. Pozorování bylo prováděno u jednotlivých členů vybraných rodin cizinců a to jak při výkonu služby ambulantní formou, tak i při výkonu služby formou terénní např. při návštěvě v rodinách klientů, při doprovodu na úřady či do školy a podobně. Jednotlivé poznatky byly po té roztříděny dle svého obsahu a zařazeny do příslušných kategorií.
- Analýza odborné dokumentace klientů. Její charakteristický znak je, že jde o non-reaktivní výzkumnou metodu. Zkoumaný není obvykle přítomen u analýzy obsahu textu, nemůže tedy nijak reagovat a neovlivňuje výzkumníka.¹²⁴ Do výzkumu byla použita osobní dokumentace rodin cizinců, která je vedena v Poradně pro integraci. Vzhledem k nutnosti zachování anonymity bohužel není možné v rámci této práce dané materiály ve větším rozsahu zveřejnit. Nicméně důležité informace z nich či jejich upravené části jsou v práci zahrnuty.
- Dotazníkové šetření. Pro větší vypovídající hodnotu výzkumu byly hlavní výzkumné metody, které v této práci byly použity, doplněny krátkým dotazníkovým šetřením určeným pro respondenty klienty. Dotazník je tvořen uzavřenými otázkami, které

¹²⁴ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 2000.

byly rozděleny do několika kategorií, souvisejícími s kategoriemi v polostrukturovaném rozhovoru s odpověďmi ano – ne a škálovanými otázkami k ohodnocení služeb, jež se vztahují k příslušné kategorii otázek. Hodnocení služeb je prováděno podobně jako známkování ve škole 1 až 5, kdy nejlepším hodnocením je 1 a nejhorším 5. Gavora uvádí že: „*Posuzovací škála je nástroj, který umožňuje zjišťovat míru vlastnosti jevu nebo jeho intenzitu. Posuzovatel vyjadřuje svoje hodnocení určením polohy na škále.*“¹²⁵ První část dotazníku tvoří oslovení respondentů a poděkování, druhou část pak tvoří vlastní výzkumné otázky.

Výzkumný problém je deskriptivní. Gavora uvádí že: „*Deskriptivní (popisné) výzkumné problémy obyčejně hledají odpověď na otázku „jaké to je?“.* *Deskriptivní výzkumný problém zjišťuje a popisuje situaci, stav nebo výskyt určitého jevu.*“¹²⁶ Výzkumný soubor je záměrný. Tvoří ho imigranti z třetích zemí, kteří jsou klienty neziskové organizace Poradny pro integraci, která má registrovanou sociální službu Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi s cílovou skupinou cizinců z třetích zemí v Ústí nad Labem. Pro doplnění či porovnání vnímání pak i pracovníci této organizace. Formulace hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek vycházejí z nejnovějších poznatků z oboru sociální práce, sociální pedagogiky, pedagogiky a sociologie, kterými jsou respektování individuálních potřeb klientů a profesionální přístup pedagogických a sociálních pracovníků.

Před začátkem rozhovoru s respondenty klienty, po němž následovalo vyplňování dotazníku, bylo respondentům klientům nabídnuto tlumočení. Tuto pomoc využila přibližně polovina z nich. Odpovědi byly následně přeloženy do českého jazyka. Rozhovory byly zaznamenávány pomocí mobilního telefonu tak, aby bylo zajištěno důkladné a co nejpodrobnější jejich zachycení po té usnadněno jejich následné přepisování a reflexe. Přepisy rozhovorů byly analyzovány metodou otevřeného kódování, které je spojeno s fází, kdy se procházejí získané informace a data a identifikují se klíčové pojmy a kategorie. Analýza dat probíhala tak, že v kategorizovaných a roztříděných údajích byly hledány pravidelnosti, podobné sekvence či podobné příznaky a naopak byly identifikovány zcela odlišné výpovědi, které se určitým způsobem vymykají ostatním výpovědím či poznatkům o službách poskytovaných cizincům z třetích zemí v ČR v rámci procesu integrace Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi PPI. Na tomto podkladu

¹²⁵ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 2000. S. 88.

¹²⁶ Tamtéž. S. 26.

byly pak hledány vztahy mezi jednotlivými výpověďmi.¹²⁷ Po té byl technikou „vyložení karet“ popsán a převyprávěn obsah jednotlivých získaných kategorií do výsledné analýzy. Ta je prezentována formou popisu jednotlivých aspektů vztahujících se k daným výzkumným otázkám. Na závěr je sepsána shrnující výsledná zpráva, která reflektuje získané informace.

5.2.1 Výzkumný problém a hlavní výzkumná otázka

Výstupem empirického výzkumu v Socializačně aktivizační službě pro rodiny s dětmi neziskové organizace Poradny pro integraci by měla být expertiza analyzující proces integrace rodin s dětmi cizinců z třetích zemí, dále zjištění, jakou roli v daném procesu tato organizace má a zda jsou v jeho průběhu organizací zamýšlené cíle naplňovány a co případně podporuje nebo naopak brání naplňování těchto cílů

Na základě cílů výzkumného šetření byla definována hlavní výzkumná otázka, která zní:

Jakou roli plní sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v rámci integrace rodin cizinců a na kolik ovlivňuje jejich rodinné systémy?

5.2.2 Dílčí výzkumné otázky

K zodpovězení hlavní výzkumné otázky bylo stanoveno pět dílčích výzkumných otázek. Ty jsou dále rozděleny do jednotlivých otázek, kladených respondentům v rámci hloubkových kvalitativních rozhovorů.

- 1. Jak jsou nově příchozí cizinci v SASRD přijati?**
- 2. Jak probíhá proces výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?**
- 3. Jak probíhá proces zprostředkování kontaktu se společenským prostředím?**
- 4. Jak probíhá proces sociálně terapeutické činnosti?**
- 5. Jak probíhá proces pomoci klientům při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?**

¹²⁷ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum. 1997.

5.2.3 Otevřené kódování

Kategorie č. 1 – Přijetí nově přichozích klientů do SASRD

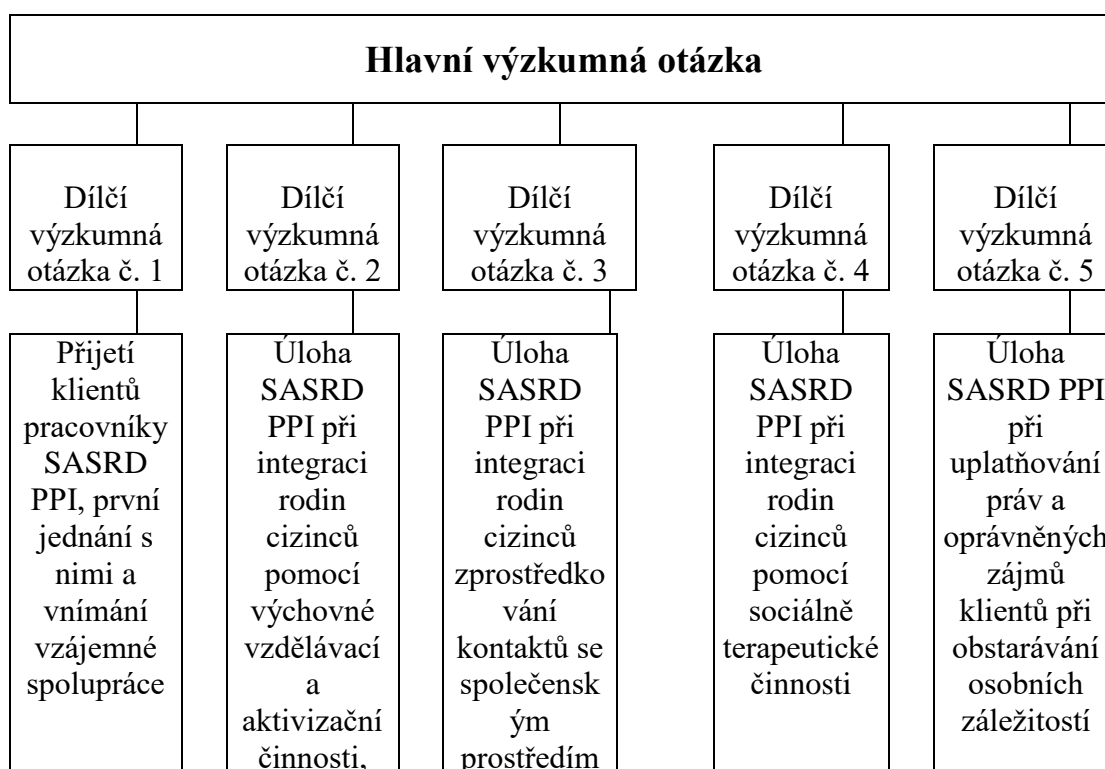
Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Obr. 2 – Schéma výzkumu



Zdroj: Vlastní zpracování

5.2.4 Realizace sběru dat

Pozorování klientů probíhalo ve druhém pololetí roku 2019 a v prvním pololetí roku 2020. Bylo zaměřeno na pokroky klientů při činnostech prováděných v rámci cílů SASRD PPI, na jejich chování, na vyjádření a projevy spokojenosti s těmito procesy a postupy či naopak. Důležité poznatky byly zaznamenávány.

Rozhovory s klienty s následným dotazníkovým šetřením probíhaly individuálně a to buď v jejich přirozeném domácím prostředí nebo při některé sociálně aktivizační činnosti či přímo v Poradně pro integraci v období prvního pololetí roku 2020. Rozhovory s pracovníky poradny probíhaly v květnu 2020 v Poradně pro integraci. Dbáno bylo na to, aby byl pro všechny respondenty dostatek času a klidu na jejich realizaci. Uskutečnilo

se celkem 13 rozhovorů, a to deset s klienty SASRD PPI a tři s pracovníky této organizace. Osnovy rozhovorů byly předem písemně připraveny, a doplněny některými doplňujícími otázkami. Po celou dobu bylo dbáno na to, aby rozhovory měly volnější průběh, trvaly přibližně od 30 do 50 minut. Po ukončení rozhovoru s respondenty klienty, byli respondenti klienti ještě požádáni o vyplnění krátkého dotazníku, který rozhovor doplňuje a úzce s ním souvisí. Získaná data z rozhovorů byla upravena pomocí transkripce selektivním výběrem, to znamená, že byly vypouštěny pasáže rozhovorů, které s výzkumem nesouvisely.

Analýza dokumentace neziskové organizace a odborné dokumentace klientů se uskutečnila ve druhém pololetí roku 2020. Ze získaných dat byly zpracovány kazuistiky jednotlivých klientů.

Během výzkumného šetření byly dodržovány etické zásady, kterými jsou: zachování důvěrnosti, kdy nebudou zveřejněna žádná data, která by mohla identifikovat účastníky výzkumu a zajištění poučeného souhlasu k získání, zpracování a zveřejnění dat.¹²⁸ Všichni respondenti byli předem seznámeni tématem výzkumu, s účelem rozhovoru, byli informováni o dobrovolnosti účasti na výzkumu a možnosti kdykoliv rozhovor ukončit. Lze konstatovat, že všichni dotazovaní jednali na základě svobodného rozhodnutí a k rozhovoru dali souhlas.

5.2.5 Limity výzkumu

Mezi největší limity kvalitativního výzkumu provedeného v této práci patří:

- Nemožnost generalizace výsledků

Jedná se o obecný limit kvalitativního výzkumu, se kterým je nutno počítat. Vzhledem k malému výzkumnému vzorku není možné poznatky obecně generalizovat. Tato práce je však pojata jako případová studie, proto se nejedná o podstatný limit výzkumu. Avšak z tohoto důvodu lze konstatovat, že zjištěné výsledky a z nich plynoucí závěry je možné vztáhnout pouze na konkrétní zkoumaný případ – roli Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rodinných systémech cizinců z třetích zemí v daném časovém rozmezí let 2019 – 2020

- Realizace výzkumu na půdě nestátní neziskové organizace

¹²⁸ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K.. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 2007.

Potencionálně může být limitem výzkumu fakt, že většina rozhovorů s klienty s následným dotazníkovým šetřením a všechny rozhovory se zaměstnanci byly realizovány přímo na půdě nestátní neziskové organizace Poradny pro integraci. Veškeré negativní vlivy této skutečnosti byly alespoň částečně utlumeny tím, že rozhovory probíhaly v uzavřené a samostatné místnosti sídla organizace, která je relativně izolovaná od běžného provozního ruchu. Na druhou stranu lze však konstatovat, že pro některé respondenty toto může být naopak přínosem, protože se jedná o pro ně známé prostředí, v němž se mohou cítit jistě. Důležitým faktorem je též to, že respondenti zaměstnanci pravděpodobně i nechtěně budou svou organizaci hájit a prosazovat sociální práci s klienty na vysoké úrovni. Respondenti klienti mohou z vděku za pomoc, která se jim od neziskové organizace dostává, činnost SASRD PPI přikrášlovat a případné její nedostatky zmírňovat. Tuto skutečnost však nelze ověřit a ani nijak ovlivnit.

- Osoba výzkumníka

Osoba výzkumníka může nechtěně zabarvit výsledky výzkumu. Ovšem zároveň vždy alespoň částečně ovlivní výpovědi respondentů, kteří mají obvykle tendenci je přiklonit k tomu, co by tazatel, dle jejich názoru, rád slyšel. Tato skutečnost je ovlivněna různými faktory, zejména typem vztahu, který mezi sebou výzkumník s respondentem mají.

5.3 Profil respondentů klientů SASRD PPI

„Uživatelé sociálních služeb jsou lidé, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a nedokáží ji sami, vlastními silami zvládnout.“¹²⁹

Jak již bylo uvedeno, uživatelem Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi PPI se stává rodina cizince z třetí země s dítětem do 26 let věku. Rodiny, které využívají služby SASRD PPI jsou rodiny cizinců, kteří se mnohdy špatně orientují v českém prostředí a navíc jsou to rodiny ohrožené sociálním vyloučením z dalších důvodů. Těmi může být nezaměstnanost, zdravotní handicap, nepříznivé bytové podmínky, závislost na návykových látkách a mnohé jiné. Jedná se o rodiny, u kterých je třeba řešit jejich sociální situaci pomocí přímé práce a tím předcházet možným negativním sociálním dopadům, jež by ve výjimečných případech mohly vést až k nežádoucí sociální exkluzi. I když se v moderním světě uvolňuje role rodiny, stále je to prostředí pro bezvýhradnou

¹²⁹ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 2007. S. 113.

akceptaci existence jejích členů a zajišťuje jim vzájemnou podporu především emoční. Definována je jako: „*skupina lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů.*“¹³⁰ Dle Standardů kvality SASRD PPI se rozumí rodinou skupina osob navzájem spjatých manželstvím, pokrevními svazky, adopcí, pěstounstvím nebo jinými partnerskými svazky. Zodpovědní za plnění funkcí rodiny jsou dospělí členové.¹³¹ Konkrétně se jedná jak o rodiny úplné, které však potřebují s pobytem a plnohodnotným životem v ČR pomoci, a které se nacházejí v nepříznivé či krizové sociální situaci, kterou nejsou schopné vyřešit vlastními silami, tak i o rodiny s osamělými rodiči, kde již došlo, anebo by mohlo dojít k narušení funkcí rodiny a ohrožení vývoje dítěte vlivem nepříznivé životní situace. V některých případech se jedná i o rodiny, kde došlo dokonce k umístění dítěte mimo jeho rodinu nebo se jedná o rodiny s těhotnou ženou, kde je nanejvýš nutná podpora SASRD PPI k vytvoření vhodných podmínek pro příchod dítěte na svět. Tyto rodiny lze označit dle Matouška jako mnohproblémové, kdy se jedná o rodiny, potýkající se s problémy ve více kompetencích.¹³²

5.4 Případové studie

Z důvodu toho, aby nebyla zveřejněna data, která by mohla identifikovat účastníky výzkumu, byla jména respondentů klientů (uživatelů služeb SASRD PPI) změněna.¹³³

5.4.1 Rodina Anh – respondent K1

Ahn je žena, která pochází z Vietnamu a nyní žije v Ústí nad Labem. Je jí 40 let, je samoživitelka a má jednoho syna ve věku devíti let. Bydlí na ubytovně, pracuje jako manikérka a její pracovní doba čítá obvykle deset hodin každý den kromě neděle. Pracuje částečně jako podnikatelka a částečně jako zaměstnankyně v salónu nedaleko místa svého bydliště. V současnosti u ní probíhá trestní řízení ohledně častých krádeží a exekuce. Pravidelně dochází na Probační a mediační službu. Z rozhodnutí soudu je Ahn nařízena ambulantní ochranná léčba z důvodu diagnostiky kleptomanie. Její syn byl několikrát svědkem matčiny trestné činnosti. Aby bylo předejito mravnímu ohrožení mládeže soud

¹³⁰ *Psychologie rodiny.* [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/el/1421/jaro2016/PSA_049/06-Psychologie_rodiny-V1.pdf

¹³¹ Standardy kvality SASRD IPP. 2019.

¹³² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál. 2013.

¹³³ Prává jména klientů jsou nahrazena jmény, která jsou běžná v zemi jejich původu.

rozhodl o soudním dohledu, který zastřešuje OSPOD. Služby SASRD PPI, které jí byly OSPOD následně doporučeny, využívá od března 2019.

Předmětem sociální práce s rodinou je tlumočení, sociální poradenství, právní poradenství zejména stran trestního řízení a exekucí, doprovody na OSPOD, úřady, Policii ČR a ostatní instituce, doprovody do školy a komunikace se školou a poradenství stran výchovy a vzdělávání syna. Z nabízených aktivit využívá doučování pro syna a výlety především pro syna a kurzy českého jazyka.

5.4.2 Rodina Saltanat – respondent K2

Saltanat je žena, která pochází z Kazachstánu a nyní žije v Ústí nad Labem, má udělenou doplňkovou ochranu. Je jí 40 let, je samoživitelka a má tři syny. První syn je ve věku 20 let a studuje architekturu na Českém vysokém učení technickém v Praze, druhý je ve věku 12 let a třetí ve věku 10 let. Oba nezletilí chlapci navštěvují základní školu a mají výborný prospěch. Rodina Saltanat patří mezi ortodoxní muslimy a bydlí v pronajatém bytě. Matka je v invalidním důchodu, v současnosti se připravuje na přijímací řízení studia fyzioterapie. Příjem kromě matčina invalidního důchodu má rodina ještě ze sociálních dávek a z nepravidelných brigád nejstaršího syna. Saltanat žádala o trvalý pobyt, ovšem ten jí byl zamítnut.¹³⁴ Služby SASRD PPI využívá od roku 2011.

Předmětem sociální práce s rodinou je zejména poradenství stran spolupráce se školou a výchovy nejmladšího syna, který byl prokazatelně šikanován třídní učitelkou z důvodu víry, a právní poradenství. Z nabízených aktivit rodina využívá výlety a přednášky pro rodiny.

5.4.3 Rodina Luankajevů – respondent K3

Rodina Luankajevů je mladá rodina, která pochází z Kazachstánu a nyní žije v Ústí nad Labem. Otcí rodiny je 21 let a studuje na vysoké škole, matce je 20 let a v říjnu 2020 nastoupila na vysokou školu. Mají jednoho syna ve věku jednoho roku, který je tělesně postižený. Rodina vyznává islám, bydlí v pronajatém bytě, příjmy má ze sociálních dávek a krátkodobých zaměstnání otce. Služby SASRD PPI využívá od března 2020.

Rodina byla zařazena do Státního integračního programu. Předmětem sociální práce s rodinou jsou sociální poradenství stran postižení syna a to včetně spolupráce s odborníky ze Speciálně pedagogického centra, doprovody na úřady a k lékaři. I když matka i otec

¹³⁴ V současnosti MVČR trvalé pobyty Kazachům zamítá z důvodů ohrožení státu, udělena jim bývá mezinárodní ochrana, která je časově omezená a musí se prodlužovat.

mluví dobře česky, matka má z úřadů a především z lékařů strach. Z nabízených aktivit rodina využívá přednášky pro rodiny.

5.4.4 Rodina Nguen – respondent K4

Paní Nguen je žena, která pochází z Vietnamu a nyní žije v Ústí nad Labem. Je jí 36 let, je samoživitelka a má dvě dcery a to ve věku jedenácti a čtyř let. Bydlí v pronajatém bytě. Až do jara 2020 soukromě podnikala a její příjmy dostatečně pokrývaly její potřeby i potřeby obou dcer. Opatření zavedená kvůli koronavirové pandemii ji však donutila podnikatelskou činnost ukončit a od té doby žije pouze ze sociálních dávek. Starší z dcer navštěvuje základní školu a trpí tělesným postižením, spočívajícím v deformaci pravé ruky. To je spojenou se špatnou hybností. Matka žádala o příspěvek na péči, ovšem její žádost byla posudkovým lékařem zamítnuta s odůvodněním, že i přes uvedené postižení dcera sebeobsahu zvládá. Nguen se však za pomoci SASRD PPI proti tomuto rozhodnutí odvolala a čeká na rozhodnutí nové. Bojí se jakékoliv komunikace s úřady a posudkového lékaře. Mladší z dcer navštěvuje mateřskou školu. S Poradnou pro integraci je Nguen v kontaktu od roku 2017, kde byla klientem projektu Azylový, migrační a integrační fond (AMIF). Služby SASRD PPI využívá rodina od března 2020.

Předmětem sociální práce s rodinou je pomoc spočívající v právním a sociálním poradenství, které se týká postižení starší dcery a matčiny nezaměstnanosti, dále v poradenských službách ohledně výchovy obou dcer se zřetelem na handicap starší dcery. Z nabízených aktivit rodina využívá výlety a přednášky pro rodiny, matka navštěvuje kurzy českého jazyka.

5.4.5 Rodina Akshay – respondent K5

Rodina Akshay pochází z Azerbajdžánu a nyní žije v Teplicích ve společné domácnosti s rodiči otce. Otcí rodiny je 30 let, matce 24 let. Mají dvě děti, syna ve věku čtyř let a dceru ve věku jednoho roku. Otec i děda přišli z důvodu koronavirové pandemie o práci, matka je na mateřské dovolené a babička nepracuje, vyřizuje si starobní důchod. Všichni vyznávají islám, bydlí v pronajatém bytě, příjmy mají ze sociálních dávek. V současnosti oba uvedení muži hledají zaměstnání. Rodina má udělenou mezinárodní ochranu a azyl a byla zařazena do Státního integračního programu. Služby SASRD PPI využívá od roku 2019.

Předmětem sociální práce s rodinou je sociální poradenství stran hledání nového zaměstnání a vyřizování starobního důchodu. Rodina má velký zájem se integrovat,

využívá proto co největší množství nabízených aktivit: výlety, kurzy českého jazyka, přednášky pro rodiny a mnohé jiné.

5.4.6 Rodina Tsagaan – respondent K6

Rodina Tsagaan pochází z Mongolska a nyní žije v Litoměřicích v pronajatém bytě. Otcí rodiny je 37 let, matce 32 let. Rodina má tři syny. První je ve věku 10 let, druhý pět let a třetí ve věku jednoho roku. Otec rodiny je alkoholik, nyní bez práce. Dříve často střídal zaměstnání, kde míval pracovní problémy. Vůči matce se chová násilnický. Matka je na mateřské dovolené. Nejstarší syn navštěvuje základní školu, má kázeňské potíže spočívající v šikaně spolužáků, krádežích, neposlušnosti a neúctě vůči autoritám. Potíže s jeho chováním řešil Orgán sociálně-právní ochrany dětí. Rodina má též dlouhodobé problémy s financemi, má nízké příjmy, nyní žije pouze ze sociálních dávek a čelí exekuci. Je nucena často se stěhovat z důvodů neplacení nájemného. Služby SASRD PPI využívá od roku 2017.

Předmětem sociální práce s rodinou jsou služby tlumočnicka a sociální poradenství: hledání zaměstnání, bydlení, finance, zdravotní péče, spolupráce se školou a doučování nejstaršího syna. Jedná se o náročnou rodinu, všechny oblasti pomoci se řeší přímo s rodinou doma, hodně „úkoluje“ sociálního pracovníka. Z nabízených aktivit rodina využívá rozvojové aktivity pro děti.

5.4.7 Rodina Byamba – respondent K7

Rodina Byamba pochází z Mongolska a nyní žije v Mostě ve společném bytě s přáteli z komunity. Otcí rodiny je 43 let, matce 36 let. Rodina má čtyři děti – dceru ve věku 14 let a tři syny ve věku deseti a sedmi let a jednoho roku. Otec je nezaměstnaný a v současné době hledá zaměstnání, matka je na mateřské dovolené, dcera a dva starší synové navštěvují základní školu. Žijí ze sociálních dávek. Oba rodiče se léčí, jsou drogově závislí. Rodina má dlouhodobé finanční problémy, žije ze sociálních dávek a byla v nedávné minulosti obětí finančního podvodu ze strany zprostředkovatele jejich migrace. Nejmladší syn trpí hepatitidou typu C, kterou se pravděpodobně nakazil od své matky. Služby SASRD PPI rodina využívá od roku 2019.

Předmětem sociální práce s rodinou jsou služby tlumočnicka a sociální poradenství: hledání zaměstnání, bydlení, finance, zdravotní péče a péče psychologa, spolupráce se školou a doučování dcery. Z nabízených aktivit rodina využívá kurzy českého jazyka.

5.4.8 Rodina Anebish – respondent K8

Rodina Anebish pochází z Mongolska a nyní žije v Ústí nad Labem v pronajatém bytě. Otcí rodiny je 41 let, matce 35 let. Rodina má dvě děti – syna ve věku 13 let a dceru ve věku 12 let. Rodina má průměrné příjmy, matka pracuje jako dělnice, děti navštěvují základní školu. Otec je v České republice nelegálně, pracuje bez pracovní smlouvy, nemá zdravotní a sociální pojištění. Služby SASRD PPI rodina využívá od roku 2020.

Předmětem sociální práce s rodinou jsou zařizování legálního pobytu otce rodiny v ČR, služby tlumočnicka a sociální poradenství ohledně smlouvy se zaměstnavatelem, smluv sociálního a zdravotního pojištění a vyhledávání dostupné zdravotní péče. Z nabízených aktivit rodina využívá kurzy českého jazyka, přednášky pro rodiny a výlety.

5.4.9 Rodina Dmitrijeva – respondent K9

Rodina Dmitrijevova pochází z Ruska a nyní žije v Ústí nad Labem v pronajatém bytě (matka nyní přechodně žije v azylovém domě). Otcí rodiny je 34 let, původem je Kazachstánek a vyznává islám. Matce 32 let, je Ruska, její pobyt v ČR je sloučen na manžela, kvůli němuž konvertovala k islámu. Mají jednoho syna ve věku třech let. Otec má násilnické sklony k matce, často ji bije a díky domácím násilím byl i několikrát vykázan z domácnosti. Matka požádala o rozvod. Nemá žádný přístup k penězům, pouze je odkázána na manžela. Ráda a často se schází se známými z komunity a zkouší navazovat další nové kontakty. Najít si důvěrné přátele v komunitě je však pro ni obtížné a to z důvodu toho, že věřící z kazašské komunity ji nechtějí mezi sebe přijmout, protože není původem Kazaška a ruská komunita ji zas odmítá z důvodu její víry. Služby SASRD PPI rodina využívá od roku 2019.

Předmětem sociální práce s rodinou je právní poradenství ohledně rozvodu a určení výživného na matku a dítě, pomoc při jednáních stran ubytování v azylovém domě a umístění syna v mateřské škole. Z důvodů domácího násilí je navázána spolupráce se Spirálou v Ústí nad Labem.¹³⁵ Z nabízených aktivit rodina využívá kurzy českého jazyka.

¹³⁵ Nestátní nezisková organizace Spirála propaguje a prosazuje principy občanské společnosti s cílem zlepšení kvality života občanů, poskytuje psychosociální pomoc osobám, které se ocitají v tíživé životní situaci, aby se mohly začlenit zpět do společnosti, realizuje i jiné psychosociální aktivity, vzdělávací, výchovné, resocializační a preventivní programy. Stanovy. Spirála. Ústecký kraj. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://spirala-ul.cz/wp/wp-content/uploads/2018/10/stanovy_Spirala.pdf

5.4.10 Rodina Al-Barakat – respondent K10

Rodina Al-Barakat pochází z Jemenu a nyní žije v Teplicích v pronajatém bytě. Otcí rodiny je 35 let, matce 27 let, oba vyznávají islám. Mají čtyři děti ve věku od dvou do osmi let a všichni jsou tělesně i mentálně postižení. Nejsou schopné základní sebeobsluhy (mimo jiné jsou všechny na plenách). I když je prokázána genetická zátěž u všech dětí, matka, jako muslimka, nesmí užívat žádnou antikoncepci. Rodina má příjmy z manželova podnikání. Služby SASRD PPI rodina využívá od roku 2016.

Předmětem sociální práce s rodinou je tlumočnictví a sociální poradenství týkající se zejména postižení dětí, dále doprovody na úřady a k lékaři a psychologická pomoc s přetížením rodiny. Otec rodiny špatně spolupracuje se sociálními pracovníky, spíše je úkoluje. Stává se často, že nedochází na smlouvané schůzky nebo k lékaři, i když se jedná o vyšetření dětí, které je pro ně nutné.

5.5 Profil respondentů pracovníků SASRD PPI

Respondenti pracovníci v rámci výzkumu zastupují organizaci SASRD PPI. Všichni každodenně komunikují a kontinuálně pracují s rodinami cizinců a to od doby, kdy započne jejich spolupráce se SASRD PPI až do jejího ukončení. Rodiny cizinců znají dobře a vědí, jaké problémy mají a jaké služby využívají. Zároveň jsou důležitými aktéry v jejich integraci do majoritní společnosti. Jména respondentů pracovníků byla pro účely této práce změněna.

5.5.1 Alžběta – respondent P1

Alžbětě je 25 let a v SASRD PPI pracuje od roku 2017 jako sociální pracovníce, nyní jako vedoucí sociální služby. Vystudovala magisterský obor Sociální pedagogika, má kvalifikační zkoušky lektorky adaptačních kurzů „Vítejte v České republice“¹³⁶ a odborné asistence Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra České republiky. Mluví cizím jazykem anglicky.

¹³⁶ Jedná se o adaptačně integrační kurzy, financované Ministerstvem vnitra ČR, které jsou určeny cizincům ze zemí mimo EU, kteří našli nový domov v České republice. Během prvních měsíců od příjezdu do České republiky jim tyto kurzy mohou poskytnout základní informace, které migrantům pomohou s orientací v nové zemi.

5.5.2 Božena – respondent P2

Boženě je 24 let a v SASRD PPI pracuje od roku 2018. Je cizinka původem z Ukrajiny, z Charkovské oblasti. Do ČR přišla v 17 letech za studiem, v 18 letech se stala klientem PPI, rok studovala český jazyk, a po té pokračovala na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně, kde vystudovala bakalářský obor Sociální práce. Během studia začala pracovat v PPI na pozici integračního pracovníka, po studiu přešla na pozici sociální pracovnice SASRD PPI. Má kvalifikační zkoušky odborné asistence Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra České republiky. Pracuje především s rusko-ukrajinskou komunitou. Mluví cizími jazyky anglicky, rusky a ukrajinsky.

5.5.3 Cecílie – respondent P3

Cecílii je 55let a v SASRD PPI pracuje od roku 2005 jako integrační pracovník. Vystudovala Střední ekonomickou školu, později rekvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách. Mluví cizími jazyky anglicky a rusky.

5.6 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace

5.6.1 Kategorie č. 1 – Přijetí nově příchozích klientů do SASRD PPI

DVO1: Jak jsou nově příchozí cizinci v SASRD PPI přijati?

Cílem první dílčí výzkumné otázky je zjistit, jak pracovníci SASRD PPI jednají s nově příchozími rodinami cizinců do SASRD PPI při nastavování cíle jejich integrace a s ním spojeného integračního plánu.

Zahrnuje: seznámení klienta s klíčovým pracovníkem SASRD PPI, se kterým bude spolupracovat, seznámení se službami a aktivitami, které jim SASRD PPI může poskytnout a s jejich právy a povinnostmi při využívání těchto služeb a aktivit, spolupráci při nastavení cílů a procesu integrace.

Indikátory:

- subjektivní výpověď respondentů klientů o přijetí do SASRD PPI při nastavení cílů a procesu integrace a o spokojenosti klientů s jednáním pracovníků včetně dotazníkového šetření
- subjektivní výpověď ze zúčastněného pozorování respondentů pracovníků SASRD PPI
- studium odborné dokumentace klienta a dokumentace SASRD PPI

Otázky do rozhovoru s respondenty klienty:

- 1) Jak jste vnímal přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI
- 2) Jak jste vnímal proces nastavení cílů a procesu integrace a pomoc pracovníků SASRD PPI při jejich nastavování?

Otázky do rozhovoru s respondenty pracovníky SASRD PPI

- 1) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při nastavování cíle a procesu integrace?

Jak již bylo uvedeno klienty SASRD PPI jsou rodiny jak úplné, tak i rodiny samoživitelů, všechny jsou však výrazně ohroženy sociální exkluzí, u nichž by mohlo dojít, nebo již došlo, k narušení funkcí rodiny.

Z odpovědí ze strukturovaného rozhovoru vyplývá, že většina dotazovaných klientů, respondentů K1 – K10, byla s přijetím pracovníků SASRD PPI spokojená. Z odpovědí dále vyplývá, že klienti se způsobem nastavení cílů a procesu integrace a pomocí při nastavení cílů a procesu integrace byli spokojeni. Někteří klienti uvedli navíc i způsob, jakým se o SASRD PPI dozvěděli a jak se sem dostali. Respondent K1 odpovídá,

že sem byl poslán z „úřadu“. Dle odborné dokumentace klienta se jedná o Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Syn je totiž vychováván v prostředí, které je z hlediska jeho vývoje a výchovy ohrožující. V této situaci sociální pracovníci OSPOD PPI hledali co nejoptimálnější možný způsob, jak tomuto stavu zabránit a proto z jejich podnětu započala spolupráce se SASRD PPI.

Respondent K2 uvádí, že byl zařazen do služby SASRD PPI díky svým problémům přímo z Poradny pro integraci. Toto je velmi častý způsob, protože pokud pracovníci poradny zjistí problém v rodině s dítětem, u kterého je vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje dítěte, tak tuto rodinu do SASRD PPI doporučují. V případě respondenta U2 se jedná o předcházení šikany dítěte ze strany jeho učitelky a případné jeho diskriminace ohledně víry rodiny.¹³⁷ Podobný případ se týká i respondenta K8, kdy pracovníci PPI zjistili, že bez pomoci SASRD PPI bude integrace rodiny probíhat obtížněji a to z důvodů nelegálního pobytu a nelegálního zaměstnání otce rodiny. U respondenta K9 se jedná o násilí v rodině.

Nastavení cílů a procesu integrace a pomoc pracovníků SASRD PPI při jejich nastavování je respondenty klienty hodnoceno až na výjimky dobře. Klienti se chtějí integrovat do většinové společnosti, a to je jak jejich cílem, tak i cílem majoritní společnosti. Proces nastavení integrace je hodnocen kladně. Z odpovědí vyplývá, že vnímají pomoc pracovníků při nastavení cíle a procesu integrace a též vnímají i vstřícnost a zájem, který pracovníci SASRD PPI projevují při prvních setkáních s nimi. Z dotazníkového šetření (otázka č. 2) vyplývá, že všichni respondenti klienti byli seznámeni se základními právy a povinnostmi cizince v ČR.

Z výpovědí respondentů pracovníků vyplývá, že s většinou klientů, se po počátečních jejich rozpacích, spolupracovalo dobře a že s největší pravděpodobností vnímali pomoc ze strany SASRD PPI pro ně jako užitečnou. Všichni respondenti pracovníci shodně uvádějí, že při prvních jednáních s klienty si dávají záležet a na tom, aby v klientech vzbudili důvěru a aby s nimi dokázali spolupracovat. Klienti pocházejí z různých zemí světa, mnohdy mají za sebou dramatické zážitky, které jsou spojeny s jejich migrací, a důvěřovat cizímu je pro ně zpočátku obtížné. Pracovníci SASRD PPI musí vykazovat příkladnou trpělivost a profesionalitu, protože podle jejich odpovědí i podle odpovědí respondentů klientů se jim tato činnost daří. Pokud však mají klienti

¹³⁷ Článek 15 odst. 1 Listiny základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky, každému zaručuje svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání.

nějaké výhrady vůči pracovníkům SASRD PPI nebo nápady na zlepšení jakékoliv činnosti, mohou je oznámit a to i anonymně, jak již bylo uvedeno.

Z analýzy odborné dokumentace klientů vyplývá, že pracovníci SASRD PPI nezaznamenali ani v jednom případě problémy ve spolupráci s nově příchozími. Část klientů potřebovala více času na rozmyšlenou, zda má nabízenou spolupráci se SASRD PPI přijmout a smlouvu se SASRD PPI podepsat. Část potřebovala podrobnější popis činností a služeb, jaké lze v SASRD PPI využívat. Někteří z nich využili návštěvu pracovníka poradny v domácím prostředí.

Z analýzy dokumentace Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi PPI je patrné, že pracovník SASRD PPI se musí snažit při kontaktu s klientem, a to nejen prvotním, vytvořit pro klienta pohodlí, bezpečnou atmosféru, vzbudit v něm pocit důvěry. Musí se chovat empaticky, nechat jej mluvit a naslouchat mu. Neměl by se ostýchat otevřít i témata nepříjemná a nenechat klienta zstrašit hloubkou jeho problému. Měl by mu nabídnout pomoc při řešení jeho problému, dát mu čas na rozmyšlenou a po té s ním stanovit cíl a sestavit individuální plán pomoci včetně řešení jeho sociálního problému.¹³⁸

Úlehla uvádí, že sociální pomocí je nedirektivní přístup sociálního pracovníka, který nabídne klientovi možnost řešení jeho problému a ten si dle svého uvážení vybere z nabízených možností. Po té společně stanoví cíl a pak pracují na jeho dosažení. Sociální pracovník se nesmí snažit ihned porozumět nesnázím klienta a soudit ho na první dojem. Měl by však být k němu trpělivý a objasnit mu vše, čemu nerozumí. Jeho úkolem je být prostředníkem mezi tím, co vyžaduje společnost a co chce klient, i když směr spolupráce obvykle udává on sám. A v konečném závěru zpravidla rozhoduje o krocích, které spolu s klientem podniknou a zda mu nechá volnou ruku při rozhodování či nad ním převezme kontrolu.¹³⁹ Spolupráce sociálního pracovníka s klientem z hlediska sociální interakce, jak uvádí Křivohlavý, je: „výrazem souladu individuálních činností na cestě k dosažení určitého cíle. Z hlediska sociální komunikace je spolupráci možno chápat jako dosažení dobré míry vzájemného porozumění“¹⁴⁰ Matoušek doplňuje, že: „Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.“¹⁴¹

¹³⁸ Standardy SASRD PPI.2019.

¹³⁹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. 1999.

¹⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty. O zdravých vztazích mezi lidmi*. Praha: Avicenum. 1986. S. 182.

¹⁴¹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2013. S. 44.

V postmoderním kontextu sociální práce s klientem v SASRD PPI probíhá v rámci víceoborové sítě, kdy sociální pracovník podporuje účast klientů. Ti jsou konfrontováni s jeho vystupováním a jednáním, tvoří si názor o náplni jeho práce a o možnostech, které může klientovi nabídnout. Způsobem práce sociálního pracovníka získává sociální práce v SASRD PPI renomé.

Z šetření vyplynulo, že role sociálního pracovníka v souladu s rolí Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi PPI, je při přijetí nově příchozích klientů rolí experta. To se projevuje zejména v profesionalitě v přístupu k nově příchozím klientům, odborném posuzování případů jednotlivých klientů a následném rozhodování. Pracovníci pracující s informacemi, důvěrně sdělenými od klientů, dokážou navázat vztah důvěry, bez něhož by ani pomáhat nedokázali a přizpůsobují se požadavkům klienta ohledně místa jejich setkávání, kdy většina z klientů dochází do poradny SASRD PPI, ale někteří z nich naopak preferují domácí prostředí. Činnost pracovníků SASRD PPI ve vztahu k dílčím otázkám odpovídá standardům stanoveným Sociálně aktivizační službou Poradny pro integraci. Z výpovědi respondentů pracovníků P1 až P3 lze konstatovat, že SASRD PPI je služba nedirektivně zaměřená, pracující na základě partnerství a dokáže vnímat vzájemný vztah s klientem i z jeho pohledu.

5.6.2 Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

DVO2: Jak probíhá proces výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?

Cílem druhé dílčí výzkumné otázky je zjistit, jak se pracovníci SASRD PPI podílejí na integraci rodin cizinců pomocí výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Zahrnuje: pomoc pracovníku SASRD PPI při integraci rodin cizinců pomocí výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: pomoc při zprostředkování zaměstnání, pracovně výchovné činnosti s dětmi i dospělými, kde jsou obsaženy nácvikové činnosti, rozvoj schopností a dovedností dítěte, podpora rodičovského chování, základní výchovné poradenství, hospodaření a podobně, dále doprovody a asistence při začleňování dětí do základní školy, doučování dětí, asistence při zprostředkování studia na střední, popřípadě vysoké škole, začlenění dětí do zájmových kroužků nebo do mateřské školy, asistence při žádosti o nostrifikaci vzdělání a pořádání kurzů českého jazyka a využívání těchto uvedených služeb.

Indikátory:

- subjektivní výpověď respondentů klientů o úloze SASDR PPI při integraci rodin cizinců pomocí výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, jejich názory a vnímání pomoci včetně dotazníkového šetření
- subjektivní výpověď ze zúčastněného pozorování respondentů pracovníků SASRD PPI
- studium odborné dokumentace klienta a dokumentace SASRD PPI

Otázky do rozhovoru s respondenty klienty:

- 3) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?
- 4) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní Vaše očekávání?
- 5) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?
- 6) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Otázky do rozhovoru s respondenty pracovníky SASRD:

- 2) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Z odpovědí ze strukturovaného rozhovoru vyplývá, že výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost je vnímána většinou respondentů klientů jako přínosná, která dokáže plnit jejich očekávání. Většina z nich oceňuje zejména kurzy českého jazyka, které jsou určeny jak pro dospělé, tak pro děti, doučování a výlety pro děti a přednášky. Respondent K1 hodnotí služby jako přínosné, ovšem doplňuje, že by si chtěl pronajmout byt. Z odpovědí vyplývá, že byt hledá s levným nájmem a byl by rád, kdyby mu SASRD PPI poskytl nějaký seznam podobných bytů v Ústí nad Labem. Respondent K2 oceňuje pomoc sociálních pracovníků s problémy ve škole, kdy se učitelka dopustila neprofesionálního a nepřijatelného jednání vůči synovi respondenta stran víry jejich rodiny. Dále oceňuje poradenství pro nejstaršího syna a pro ni samou, která souvisí se studiem na vysoké škole. Tuto činnost oceňují i respondenti K6 a K7, kteří využili pomoc ve formě poradenství, které souvisí se školní docházkou dětí. Respondent K3 je spokojen s časovým nastavením kurzů českého jazyka a přednášek, kdy vyzdvihuje to, že se konají buď odpoledne, nebo i ve volných dnech. S určitými výhradami hodnotí výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost respondent K4. Jedná se o ženu samoživitelku s handicapovanou dcerou, u níž nebyla zatím uspokojivě vyřízena žádost o asistenta pro dceru a která přišla v souvislosti s koronavirovou krizí o práci. Tu jí zatím SASRD PPI nedokázala zprostředkovat. Též uvádí, že jí nebylo včas pomoheno s najítím pronájmu vhodného bytu, ten jí pomohl najít

její strýc. Problém s prací uvádí také respondent K5. Nedostatky ve výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti uvádí respondent K10, kdy mu nebylo vyhověno se speciální lékařskou péčí o jeho čtyři handicapované děti a kdy se sociální pracovníce nedokáže přizpůsobit jeho časovým možnostem. Nedostatky též vidí v malém počtu sociálních pracovníků, kteří by mohli být k dispozici jeho rodině a v tom, že nikdy není splněno vše, co rodina od SASRD PPI požaduje. Z dotazníkového šetření (otázky č. 3 – 6) vyplývá, že většině respondentů klientů byla poskytnuta pomoc v oblasti zajištění bydlení, doprovodů na úřad, do školy či k lékaři, poradenství stran výchovy a rozvoje dětí a pracovní poradenství. Respondenti klienti služby hodnotí průměrně 2, přičemž u dvou respondentů klientů je hodnocení 4. Účast na kurzech českého jazyka (otázka č. 7) uvádí devět klientů. Výsledné hodnocení je 1,44.

Spolupráci jako přínosnou pro klienty uvádějí shodně všichni respondenti pracovníci. Kladně hodnotí zejména kurzy českého jazyka a pomoc rodinám při výchově a vzdělávání dětí. Rovněž jsou jimi vysoce hodnoceny nácviky činností běžných situací, se kterými se klienti mohou setkat. Podle respondentů pracovníků je patrné, že klienti chtějí získat informace potřebné k životu v České republice a naučit se novým věcem. Respondent P2 hodnotí kladně zavedení počítačové techniky do poradny, která je k dispozici pro klienty.

Analýza odborné dokumentace klientů potvrzuje, že pracovníci SASRD PPI v konkrétních případech jednotlivých klientů provádějí doprovody do školy, na úřady práce a podobně, pomáhají klientům s hledáním školy pro děti, zaměstnáním, pořádají nácviky běžných činností, pořádají kurzy českého jazyka, doučování pro děti a základní výchovné poradenství. Dále poskytují poradenství při překládání zahraničních dokladů institucím a úřadům (např. rodné listy, výpisy z rejstříku trestů, diplomy), poskytují poradenství při nostrifikaci vzdělání, podávají informace migrantům o soudních překladatelích. Některé dokumenty smí totiž překládat pouze tlumočník jmenovaný soudem.

Z analýzy dokumentace SASRD PPI vyplývá, že cílem výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti je pomoci klientům samostatně sociálně fungovat. Sociální fungování je v současnosti považováno za velmi důležité proto, aby byly co nejpřirozenější cestou vytvořeny schopnosti klienta řešit v rámci svého sociálního prostředí samostatně své problémy. Sociálně-kulturní handicap by pak výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost měla pomoci snižovat a to kvůli nabídce výchovných, vzdělávacích a volnočasových aktivit. Díky odbornému poradenství a nácviku zvládnání nových

životních situací se jednotlivé rodiny učí to, jak se bez problémů začlenit do majoritní společnosti, čerpají nové dovednosti a zkušenosti, které jsou potřebné v každodenním životě a jež jim pomohou vybudovat si své určité místo ve společnosti. Za tímto účelem SASRD PPI pořádá kurzy českého jazyka a jiné aktivity, které probíhají v bezpečném a důvěrném prostředí nebo za doprovodu osob, jimž klienti důvěřují a jimiž si mohou osvojit místní sociální kompetence, mezi něž například patří práce s časem, dochvilnost či vhodné formy chování. Díky dalším aktivitám rodiny poznají město, ve kterém žijí a orientují se například v systému městské hromadné dopravy. Učí se samostatně jednat na úřadech a získávat nové informace s respektem k českým zvyklostem. Postupně se učí řešit každodenní situace samostatně a bez tlumočení. Dětem je zajišťováno doučování a pomoc při zpracovávání domácích úkolů, pomoc při hledání školy a zajištění kontaktů mezi školou a rodiči. Lze vyzdvihnout, že kurzy se konají obvykle v odpoledních a pro dospělé někdy i ve večerních hodinách, přednášky, workshopy, kulturní večery a některé jiné aktivity se konají i ve volných dnech. To vyhovuje většině klientů, protože jsou zaměstnaní, pracují často mnoho hodin každý den a domů se vracejí odpoledne a po té mají ještě na starosti péči o své děti. Pokud však mají klienti malé děti a účastní se právě nějakého kurzu či přednášky v budově PPI, je možno děti umístit do vybavené herny, kde je zajištěno hlídání.

Pro poskytování různých informací, významně spjatých se začleněním nově příchozích cizinců do ČR jsou k dispozici informační a komunikační zdroje: cizojazyčná knihovna a volně přístupný internet. Pracovníky je vnímán jako přínos a to i přes to, že ho označovali jako prostředek zejména pro mladší generaci. Z jejich zkušeností bylo uvedeno, že klienti v seniorském věku mnohdy nemají vůbec žádné zkušenosti s prací na počítači a o internet se příliš nezajímají. Lze konstatovat, že Poradna pro integraci i se svou službou Sociálně aktivizační službou pro rodinu s dětmi má přehledné webové stránky, na kterých je možno zjistit vše o činnosti organizace a jejich službách, dohledat si množství informací pro migranty užitečných, popřípadě další potřebné odkazy. Avšak pro jedince, kteří mají jen malé zkušenosti s výpočetní technikou a na internetu se pohybují špatně, se mohou webové stránky PPI jevit pro orientaci jako poměrně složité.

Při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti se nelze zaměřovat pouze na aktuální stav, ale zejména na budoucnost rodiny s dětmi. Tu zcela jistě získané kompetence a posilování těchto kompetencí ovlivní. Ať již jde o větší možnosti uplatnitelnosti na trhu práce, rozvoj osobní samostatnosti a nezávislosti, vyšší kvalitu života a tím vyšší spokojenost jednotlivce či ať jde o zájmy státu, kdy daný kompetentní

jedinec snižuje náklady státu na různé sociální výpomoci a naopak aktivně se zapojuje do chodu společnosti. Při plánování výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti kompetenční přístupy vychází z toho, co by dotyčná rodina cizinců s dětmi měla umět udělat, jaké problémy by měla umět vyřešit či jaké strategie chování by měla umět využít.

Proces výchovy a vzdělání, které jsou pro budoucí život dítěte důležité, je ovlivněn spoluprací školy a rodiny. Rodina je však v situaci, kdy sama potřebuje pomoci a v českém školském systému se většinou neorientuje. Některé školy, jak již bylo uvedeno, zase mají jen malé nebo vůbec žádné zkušenosti s dětmi cizinci. V tomto případě účinně intervenuje sociální pracovník SASRD PPI. Ve většině případů nabízí pro spolupráci školy a rodiny srozumitelný a dostupný způsob komunikace či zastává roli mediátora. Též často intervenuje za podporu v rozvoji jazykové kompetence přímo ve škole, která je u skupiny žáků cizinců zcela zásadní. Listina základních práv a svobod hovoří mimo jiné o právu na vzdělání. Vyplývá z něj, že cizinec má stejná práva a povinnosti v oblasti vzdělávání, jako kterýkoli občan České republiky, když pobývá na našem území legálně.¹⁴² Podle Lorenzové in Sedláková v současnosti však: „*Vzdělávání a škola jako instituce stojí před otázkou, jak v proměnlivém a rozmanitém poli obstát. Úkolem pedagogiky v postmoderní době je vést dialog s diverzitou, aniž by podléhala nutkání sladit a učinit konzistentními rozmanité kulturní kontexty.*“¹⁴³ Kašćák doplňuje, že vznikem rozsáhlé diverzity, která je důsledkem pluralizačního procesu, který neustále probíhá a dnes již nabývá globálního charakteru, se vytvořily nové výchovně-vzdělávací podmínky. V jejich rámci je především školní výchova, ale i vzdělávání jednou z mnoha částí socializačních procesů.¹⁴⁴

Mezi formy vzdělávání se řadí též jazykové kurzy i jakékoliv odborné kurzy, jež zvýší kompetence cizinců, které jsou v nové zemi potřebné. Pro úspěšnou integraci dospělého cizince je důležitá znalost českého jazyka, shodně tak i pro děti migrantů, které chodí do školy nebo se na školní docházku připravují.

Mnoho cizinců pochází ze sociokulturního prostředí s velmi odlišným způsobem výchovy. Po přestěhování ze své původní země se dítě musí vyrovnat s tlakem okolí, vstoupit do nového kolektivu, kde je třeba komunikovat v odlišném jazyce, navázat nové vztahy a přátelství a přijmout jiná pravidla. Kromě toho, by mělo mít vědomí vlastní

¹⁴² Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Listina základních práv a svobod. Hlava IV. čl. 33.

¹⁴³ SEDLÁKOVÁ, M. *Zkušenost ze zahraničí jako stimulant transformace identity jedince.*

Sociální pedagogika. UTB. 2018. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://soced.cz/wp-content/uploads/2018/07/STUDIE_SocEd_T5_6-1-2018.pdf.

¹⁴⁴ KAŠĆÁK, O. *Pedagogika.sk. 2/2019. ISSN 1338 – 0982.* [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.casopispedagogika.sk/rocnik-10/cislo-2/pedagogika-2-2019.pdf>.

hodnoty, mělo by umět kontrolovat vlastní vzněty, vrozenou energii a být schopno řešit problémy¹⁴⁵. V SASRD PPI je proto prováděno základní výchovné poradenství v souladu se způsoby výchovy a výchovnými metodami obvyklými v našich podmínkách. Kromě klasických výchovných metod jako je vysvětlování, přesvědčování, metoda souhlasu a nesouhlasu, příkladu, odměny a trestu, cvičení a podobně je jednou ze zásadních metoda rozhovoru. Provádí se jak s rodiči dětí, tak s rodiči společně s dětmi nebo pouze s dětmi (určeno věkem dítěte a přáním rodičů) a je veden kvalifikovaným pedagogem nebo kvalifikovaným sociálním pedagogem či speciálním pedagogem. V případě zjištění výchovných problémů závažnějšího rázu (záškoláctví, lhaní, problémy s uznáním autority učitele a podobně), je rodičům s dětmi doporučena návštěva odborníka v Pedagogicko-psychologické poradně nebo ve Speciálně pedagogickém centru¹⁴⁶. Ta se obvykle uskutečňuje v doprovodu pracovníka SASRD PPI a tlumočnicka. V případě zjištění výchovných problémů méně závažných, kdy se může jednat například o nepřijetí dítěte spolužáky ve třídě a jeho reakci na tuto situaci, je sociálním pracovníkem a tlumočnickem společně s rodiči uskutečněna návštěva školy. Zde jde zpravidla o jednání a výchovné poradenství se školním výchovným poradcem a třídním učitelem. V případě zájmu rodičů je dítě s rodiči odesláno do spolupracující NNO Bateau¹⁴⁷ v Ústí nad Labem. Tato organizace se zabývá psychologickými, speciálně pedagogickými a pedagogickými poradenskými a terapeutickými službami pro rodiny s dětmi v krizi.

Z šetření vyplynulo, že role sociálních pracovníků při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a tedy i role Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci, je důležitou rolí kouče, pedagoga zprostředkovatele, mediátora a lektora jak to jak při práci s dětmi, tak při práci s dospělými, kdy rodinám cizinců ze třetích zemí pomáhá získat potřebné kompetence pro život v českém prostředí. V práci s dětmi zastává i významnou roli výchovného poradce.

¹⁴⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál. 2000.

¹⁴⁶ Pedagogicko-psychologické poradny (PPP) a speciálně pedagogická centra (SPC) jsou hlavními typy školských poradenských zařízení. PPP poskytují poradenské služby obecnějšího charakteru, spolupracují při přijímání žáků do škol, zjišťují připravenost na povinnou školní docházku, poskytují podporu žákům s rizikem školní neúspěšnosti, zjišťují speciální vzdělávací potřeby žáků, navrhuji podpůrná a vyrovnávací opatření při vzdělávání. V tomto duchu také poskytují metodickou podporu školám. Činnost SPC je obsahově obdobná, své poradenské služby však zaměřují na děti se zdravotním postižením, děti s hlubokým mentálním postižením, v odůvodněných případech i děti se zdravotním znevýhodněním. Jejich postavení je definováno vyhláškou MŠMT č. 72/2005 Sb. MERTIN, V., KREJČOVÁ, L. *Výchovné poradenství*. 3. vydání. Praha. Wolters Kluwer Česká republika. 2020.

¹⁴⁷ Bateau. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.bateau.cz>

5.6.3 Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

DV03: Jak probíhá proces zprostředkování kontaktu se společenským prostředím?

Cílem třetí dílčí výzkumné otázky je zjistit, jak se pracovníci SASRD PPI podílejí na integraci rodin cizinců pomocí zajištění kontaktů se společenským prostředím.

Zahrnuje: pomoc pracovníků SASRD PPI při zajištění kontaktů s majoritní společností, doprovody na úřady a do dalších institucí, pomoc při zprostředkování kontaktů na rodiny a blízké známé, žijící v místě původu, kontakty na příslušníky komunit krajanů žijících v České republice a podobně.

Indikátory:

- subjektivní výpověď respondentů klientů o úloze SASRD PPI při integraci rodin cizinců pomocí zajištění kontaktů se společenským prostředím, jejich názory a vnímání pomoci včetně dotazníkového šetření
- subjektivní výpověď ze zúčastněného pozorování respondentů pracovníků SASRD PPI
- studium odborné dokumentace klienta a dokumentace SASRD PPI

Otázky do rozhovoru s respondenty klienty:

- 7) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?
- 8) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní Vaše očekávání?
- 9) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?
- 10) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Otázky do rozhovoru s respondenty pracovníky SASRD

- 3) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při zajištění kontaktů se společenským prostředím?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Z odpovědí ze strukturovaného rozhovoru vyplývá, že spolupráce s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím je vnímána většinou respondentů klientů jako přínosná, která dokáže plnit jejich očekávání. Devět klientů neuvádí žádné nedostatky. Většina z nich oceňuje zejména doprovody, tlumočnictví a zprostředkování kontaktů na komunity krajanů. Respondent K1 využívá služeb doprovodu zejména na Policii a na Probační a mediační službu, ostatní respondenti klienti většinou využívají doprovody na úřady. Respondent K8 uvádí pomoc při vyřizování

starobního důchodu pro babičku a spokojenost s pořádáním kulturních večerů, to oceňuje i respondent K4. Spokojenost se zajištěním kontaktů na krajany z komunity oceňuje zejména respondent K4, který uvádí, že v souvislosti se zprostředkovaným kontaktem se mu dostalo cenných rad stran podnikání přímo od komunity. Respondent K9 získal kontakty nejen na krajany zde žijící, ale i na příbuzné, kteří žijí v Německu. Spokojenost s účastí na přednáškách uvádí respondent K3. Respondent K5 by uvítal vytvoření komunikačního kanálu či sítě na internetu, kde by byly k dispozici kontakty na komunity cizinců a novinky v zákonech pro cizince a důležité informace, které se cizinců týkají. Respondent K10 uvádí nedostatek služby a to dlouhé čekání na kontakt na pomocnici v domácnosti a doplňuje přání častějších návštěv sociální pracovnice doma, když je manželka sama s dětmi. Z dotazníkového šetření (otázky č. 8 a 9) vyplývá, že čtyřem respondentů klientům byla poskytnuta pomoc při začleňování do komunity krajanů, žijících v ČR a třem při získávání informací o rodině v zemi původu. Výsledné hodnocení je 1.

Zajištění kontaktů se společenským prostředím jako přínosné pro klienta uvádějí všichni respondenti pracovníci a všichni shodně zdůrazňují, že klíčovou činností v této kategorii je pomoci klientům integrovat se do většinové společnosti. Shodně s respondenty klienty uvádějí jako často využívanou službu doprovody a tlumočnictví a to jak při jednání na úřadech, tak i při vyřizování dalších věcí, kdy se jedná se například o pronájmy bytů. Dále uvádějí jako významné pro klienty zprostředkování kontaktů s komunitami krajanů. Respondent P1 zdůrazňuje, že v těchto případech jde o to, že klienti získají od krajanů cenné rady a zkušenost, které jim poradenská instituce dát neumí.

Analýza odborné dokumentace klientů potvrzuje, že pracovníci SASRD PPI v konkrétních případech jednotlivých klientů provádějí doprovody na Policii ČR, na Mediační a probační službu, na úřady, pořádají přednášky, workshopy a kulturní večery, které se týkají mimo jiné i jednotlivých komunit cizinců a kterých se velká část klientů zúčastňuje. Dopomáhají se zprostředkováním kontaktů na krajany.

Z analýzy dokumentace SASRD PPI vyplývá, že cílem zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je integrace do většinové společnosti a prevence sociálního vyloučení dané cílové skupiny. SASRD PPI zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a za tímto účelem realizuje aktivity: poznávání nového českého prostředí, českých tradic a zvyklostí, podporuje rozvoj zdravých vztahů mezi rodiči a dětmi, zprostředkovává kontakty na jedince z majoritní společnosti a podporuje vytváření vazeb s přijímací většinovou společností a upevňování těchto vazeb již vytvořených,

zprostředkovává též kontakty na komunity krajanů, kdy je tím napomáháno klientům k jejich lepší integraci do jejich místní komunity. Dále vykonává činnosti, související s podporou a pomocí při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, podporou při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí (například chování v různých společenských situacích, různé způsoby komunikace, kontakt a práce s informacemi), pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou v místě původu, aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Členové rodin cizinců často nemají potřebnou jazykovou vybavenost, nebo se dostatečně neorientují v českém prostředí tak, aby mohli sami navazovat nové sociální vztahy v rámci svého okolí a bez pomoci z vnějšku by tak zůstávali v nežádoucí izolaci. Toto se týká především žen matek.

Z šetření vyplynulo, že role sociálních pracovníků v činnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a tedy i role Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi při Poradně pro integraci je důležitou rolí zprostředkovatele komunikace a kontaktů se sociálním okolím: majoritní společností, komunitou krajanů, rodinou, pracovníky státní a veřejné správy a podobně v závislosti na účelnosti a přání klienta. Další rolí je role pomocníka těchto rodin při integraci do českého prostředí, do majoritní společnosti.

Aby se cizinci mohli seznámit s českými realitami, kulturními zvyky, hodnotami i odlišnostmi, ale i s aktuálními praktickými tématy, jež sami řeší, jsou pro ně organizovány sociokulturní kurzy a workshopy. Tyto aktivity jsou propojeny s též výukou českého jazyka a tematickými semináři tak, aby v nich byla co největší účast a aby odpovídaly zájmu klientů. O určitá témata je zájem dlouhodobý, proto se pravidelně opakují. Jde například o zmiňované české realie, získávání státního občanství ČR, náležitosti trvalého pobytu, finanční gramotnost, legální zaměstnávání, důchody a sociální a zdravotní pojištění, zkoušky z českého jazyka a mnohé jiné. Některá témata v rámci poradenství vyplynou a bývají formou kurzu pak realizována jen jednorázově, například české svátky.

5.6.4 Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

DV04: Jak probíhá proces sociálně-terapeutické činnosti?

Cílem čtvrté dílčí výzkumné otázky je zjistit, jak se pracovníci SASRD PPI podílejí na integraci rodin cizinců pomocí sociálně-terapeutické činnosti.

Zahrnuje: pomoc pracovníku SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti: socioterapie a psychoterapie, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Indikátory:

- subjektivní výpověď respondentů klientů o úloze SASRD PPI při integraci rodin cizinců pomocí sociálně-terapeutické činnosti, jejich názory a vnímání pomoci včetně dotazníkového šetření
- subjektivní výpověď ze zúčastněného pozorování respondentů pracovníků SASRD PPI
- studium odborné dokumentace klienta a dokumentace SASRD PPI

Otázky do rozhovoru s respondenty klienty:

- 11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?
- 12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní Vaše očekávání?
- 13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?
- 14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Otázky do rozhovoru s respondenty pracovníky SASRD PPI

- 4) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při sociálně-terapeutické činnosti?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Z odpovědí ze strukturovaného rozhovoru vyplývá, že spolupráce s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti je vnímána většinou respondentů klientů jako přínosná, která dokáže plnit jejich očekávání. Velká část respondentů klientů odpovídala, že má nějaké problémy z uvedené oblasti. Respondent K1 trpí obavami z jednání na policii a ze soudního jednání, respondent K2 trpí obavami stran šikany svého syna a diskriminace, respondent K3 řeší postižení svého malého syna, respondenti K4 a K6 jsou nezaměstnaní a mají nedostatek financí, respondent K10 uvádí, že manželka potřebuje odbornou pomoc, protože v rodině jsou čtyři postižené děti. Respondenti K7 a K9 již pomoc odborníka vyhledali. Nedostatky respondenti klienti neuvádějí, avšak do oblasti sociálně-terapeutické činnosti by respondent K3 rád zahrnul pomoc profesionálního psychologa, který by byl zaměstnán přímo v poradně, respondent K4 by si přál mít

možnost vypůjčit si odborné knížky ve vietnamštině. Z dotazníkového šetření (otázka č. 10) vyplývá, že čtyřem respondentů klientům byla poskytnuta psychologická pomoc. Výsledné hodnocení je 1,25.

Sociálně terapeutickou činnost jako přínosnou uvádějí všichni respondenti pracovníci. Respondent P1 uvádí, že částí sociálně terapeutické činnosti je vlastně rozhovor s klientem sám o sobě. Vždy se snaží o to, aby během rozhovoru bylo zjištěno, zda klient má problémy sociálně-psychologického charakteru. Pokud se toto potvrdí, sociální pracovník klienta zklidní a poradí mu, co bude nejlepší udělat následovně. Jedná se o zajištění základní krizové intervence přímo v poradně pracovníkem s výcvikem krizové intervence nebo své klienty odesílá do neziskové organizace Spirála, která krizovou intervencí poskytuje. Respondent P3 vnímá přesah sociální terapie i do jiných činností jako jsou například nácviky. Pokud zjistí u svého klienta nějaký pro něj neřešitelný problém, nabídne mu odbornou pomoc, a to podobně jak uváděl respondent P1, pomoc sociální pracovnice PPI s výcvikem krizové intervence. Dále pak podle svého uvážení, závažnosti a dohody s klientem pomoc v neziskové organizaci Spirála či pomoc psychologa nebo psychiatra. Respondent P1 též uvádí, že někdy musí čelit problémům, kdy se klient stydí či nechce se svěřit se svými problémy. Aby se tyto problémy však mohly definovat a následně řešit, je třeba velké trpělivosti.

Analýza odborné dokumentace klientů potvrzuje, že socioterapii využívají téměř všichni klienti, psychoterapeutická intervence pracovníkem PPI z Prahy byla provedena u jednoho klienta. Pomoc odborníků ve Spirále u psychologa či psychiatra využili tři klienti. Dále lze konstatovat, že u dvou z nich dochází k násilí v rodině, kdy se otec chová násilnický k matce a kde je odborná pomoc na místě. Z analýzy odborné dokumentace dále vyplývá, že jedna klientka (respondent K2) je uživatelkou služby SASRD PPI již od roku 2011. Nechce za sebe samostatně rozhodovat, ve velkém množství rozhodování se potřebuje utvrdit o správnosti s pracovníky SASRD PPI. Žádá po nich také zjišťování informací, které jsou běžně dostupné a které by měla být schopna sama vyhledat. Lze konstatovat, že je pravděpodobně na sociální službě již závislá. Podobný problém lze sledovat i u dalšího klienta (respondenta K10), který službu SASRD PPI využívá od roku 2016. Rád pracovníky SASRD PPI úkoluje a informace, které si sám může zjistit a ostatní záležitosti, které by měl být schopen si sám zařídit, přenechává na starosti pracovníkům SASRD PPI.

Z analýzy dokumentace SASRD PPI vyplývá, že cílem socioterapie je předejít vhodným způsobem vzniku problému a to jak sociálního, tak i psychického. Socioterapii

je možné využívat buď jako sociální službu v případě, že si o ni klient přímo požádá či se na ní se sociálním pracovníkem na základě jeho doporučení dohodne nebo jako prostředek, kterým lze docílit vyššího účinku při poskytování jiné sociální služby.

Migraci předchází obvykle komplikované rozhodování, na něž navazuje řada dalších procesů, které probíhají v postmigračním období. Čím více změn v životě jednotlivce migrace vyžaduje, tím složitější je přivykání novému prostředí. Téměř vždy se jedná o znalost jazyka, jinou kulturu (i politickou), náboženství a například i změnu klimatu. Pro část migrantů i pro většinovou společnost mohou být tyto změny extrémně náročné a jedinci se i ve zcela běžných záležitostech mohou dostat do neřešitelných situací. Může jít například o ztrátu zaměstnání, nemoc, vzdělávání dětí nebo úmrtí v rodině. „*To, co je v okruhu známých, příbuzných nebo tam, kde člověk dlouhodobě žije a je funkčně gramotný, snadno uskutečnitelné, stává se v postmigrační situaci často fatálním problémem*“.¹⁴⁸ Ondrejkovič in Pedagogika.sk uvádí, že nejistota sociální existence komplikuje i vyhlídky na vytváření trvalých lidských svazků včetně přátelství. Nejistý a nezakořeněný člověk je současně intolerantní, nesnášenlivý, podezřívavý a nedůvěřivý.¹⁴⁹

V socioterapii, na rozdíl od psychoterapie, která se zabývá již existujícími problémy, se jedná o primární prevenci. Nástrojem používaným v SASRD PPI jak u dětí, tak u dospělých je rozhovor. Odborně vzdělaný sociální pracovník je vlastně v roli terapeuta, který během rozhovoru v předem navozené správné atmosféře, získá od klienta potřebné informace a pak s nimi dále pracuje. Všimá si při něm reakcí klienta, jeho mimiky, intonace hlasu, výrazu obličeje, očního kontaktu, čemu klient věnuje pozornost a podobně. Světová zdravotnická organizace vymezuje poslání socioterapie jako poskytnutí danému objektu možnost vytvoření sociálních kontaktů příznivých pro udržení a znovuvytvoření jeho přiměřeného sociálního chování. Úkolem je posílit, obnovit a udržet zájem o reálný společenský život a reálné vztahy v něm. K tomu je zapotřebí intenzivního využívání sociálních sil v okolí dané osoby.¹⁵⁰ Bobek socioterapii definuje jako: „*souhrn metod, které používáme k návratu, opětovnému zapojení, uvedení lidí, kteří nejsou přizpůsobeni novým životním podmínkám, do společnosti tak, aby mohli žít obvyklý,*

¹⁴⁸ UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016. S. 49.

¹⁴⁹ ONDREJKOVIČ, P. *Pedagogika.sk*. 2/2019. ISSN 1338 – 0982. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.casopispedagogika.sk/rocnik-10/cislo-2/pedagogika-2-2019.pdf>.

¹⁵⁰ *Socioterapie jako metoda působení na postoje a jednání klienta*. Sociální práce. 1/15. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://socialniproace.cz/zpravy.php?oblast=3&clanek=721>

průměrný život nebo aby dokázali žít podle norem společnosti.“¹⁵¹ Sociální pracovník SASRD PPI se v problematice sociálně-terapeutické činnosti setkává s vysoce emočně náročnými situacemi, kdy je kladen velký důraz na jeho osobnostní předpoklady pro danou práci: emoční vyzrállost, psychickou stabilitu, odolnost vůči stresu, schopnost rychlé analýzy situace a rozhodování a schopnost čelit pocitům bezmoci a strachu, kterým je často v práci s cizinci – uživateli SASRD PPI vystaven.

Zjištěné domácí násilí: „*v sobě zahrnuje násilí mezi osobami žijícími ve společném obydlí, zpravidla i ve společné domácnosti. Dochází k němu opakovaně, často skrytě před veřejností.*“¹⁵² Každý případ je individuální, ovšem možno je vycházet ze čtyř zdrojů jeho vzniku: společnost (její hodnoty a postoje), sociální situace (příjmy rodiny, ztráta rolí, závislost na alkoholu apod.), rodinné zázemí, osobnost násilné osoby. Pracovníci SASRD PPI se podobnými případy setkávají a jejich řešení je dle Papersteinové velice náročné. Osoby ohrožené většinou samy nesdělí podrobnosti, promluví však, budou-li jim kladeny jednoduché a přímé otázky bez přítomnosti násilné osoby. Pokud se jedná, jako v případě práce SASRD PPI, o partnery cizince, musí být intervence vedena s ohledem na danou kulturní odlišnost. Může být totiž nepřijatelné kritizovat člena rodiny.¹⁵³

Z šetření vyplynulo, že role sociálních pracovníků v sociálně terapeutické činnosti a tedy i role Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci je rolí poskytovatele rozvoje a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností a je rolí podporovatele sociálního začleňování členů rodiny, kdy ji lze chápat nejen jako pomoc rodinám cizinců z třetích zemí při adaptaci na nové životní podmínky, ale zároveň i jako zábranu před rozvojem možných psychosociálních poruch. Zároveň však lze konstatovat, že užívání služeb SASRD PPI u dvou klientů je poměrně dlouhé a je u nich již pravděpodobně vytvořena závislost na sociální službě. Podle Matouška má profesionální pomoc v momentě, kdy je zřejmé, že klient je schopen samostatně řešit své problémy v různých situacích, být ukončena. Sociální pracovník by měl zhodnotit klientovu spolupráci, dílčí úspěchy na jeho cestě k cíli, ocenit ho a upozornit ho na změny, které ho v dlouhodobé perspektivě čekají. Pokud dochází ke zbytečnému prodlužování, posílí se klientova závislost na sociální službě.¹⁵⁴

¹⁵¹ BOBEK, M., PENIŠKA, P. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing. 2008. S. 25

¹⁵² PAPERSTEINOVÁ, L. + kol. *Domácí násilí: příručka (nejen) pro pastorační pracovníky*. Praha: Karmelitánské nakladatelství. 2019. S. 11.

¹⁵³ Tamtéž. S. 11.

¹⁵⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2013.

Někdy se stává, že migrace očekávání jedinci nesplnila, přinesla mu nadbytek komplikací či jeho integrace do nové společnosti trvá relativně dlouhou dobu. Tento jedinec bývá mnohdy uvězněn v situaci, kdy je třeba vyhledat psychologickou pomoc. Někdy je však taková pomoc potřebná i pro jedince již částečně integrované, kdy se jedná o zvládnutí běžných věcí jako je pomoc při hledání specifické pozice v zaměstnání a radu, jak se o ni může co nejlépe ucházet, pomoc při přemýšlení o cílech, zájmech, kvalifikaci a svých schopnostech a možnostech. Dále pomoc jedincům, kteří se vrací do běžného života či na trh práce například po nemoci či po mateřské nebo rodičovské dovolené či pomoc pro absolventy. Skupina, která je příjemcem takového poradenství, je poměrně široká.

5.6.5 Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

DV04: Jak probíhá pomoc klientům při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?

Cílem páté dílčí výzkumné otázky je zjistit, jak se pracovníci SASRD PPI podílejí na integraci rodin cizinců pomocí uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Zahrnuje: pomoc pracovníků SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí, jež zahrnuje právní pomoc při sepisování smluv nájemních, smluv pracovních apod., právní pomoc a doprovody při podávání žádostí o sociální dávky, registraci u zdravotních pojišťoven, vyřizování osobních záležitostí na úřadech, Policii ČR, zastupitelských úřadech atd. Dále pomoc při setkání klienta s projevy rasizmu, nerovnosti a diskriminace a mnohé jiné.

Indikátory:

- subjektivní výpověď respondentů klientů o úloze SASDR PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí, jejich názory a vnímání pomoci včetně dotazníkového šetření
- subjektivní výpověď ze zúčastněného pozorování respondentů pracovníků SASRD PPI
- studium odborné dokumentace klienta a dokumentace SASRD PPI

Otázky do rozhovoru s respondenty klienty:

- 15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?
- 16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?
- 17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?
- 18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Otázky do rozhovoru s respondenty pracovníky SASRD PPI

- 5) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Z odpovědí ze strukturovaného rozhovoru vyplývá, že pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí je vnímána většinou respondenty klientů kladně, dokáže plnit jejich očekávání. Většina z nich oceňuje veškeré rady jak sociálních pracovníků, tak právníka, který se SASRD PPI spolupracuje. Respondent K1 oceňuje pomoc, která se mu dostala v souvislosti s trestnou činností a s problémy ohledně výchovy syna. Dodává však, že by chtěl větší pomoc z důvodu toho, aby nemusel již chodit na policii. Respondent K2 využil právní poradenství při žádosti o trvalý pobyt, při pomoci se sepsáním nájemní smlouvy a při řešení šikany nezletilého syna učitelkou ve škole. Respondent K3 využil právní poradenství při udělení mezinárodní ochrany a při sepsání smlouvy o nájmu. Respondent K4 uvádí pomoc se sepsáním žádosti o sociální dávky, dávky v souvislosti s koronakrizí a příspěvkem na péči o handicapovanou dceru, ovšem dávky byly zamítnuty, proto žádný přínos služby neshledává. Respondenti K5, K6, K7 a K8 využili právní pomoc při sepisování žádosti o sociální dávky a smluv s pojišťovnami a všichni vnímají pomoc jako užitečnou. Respondent K9 vnímá pomoc se sepsáním smlouvy o ubytování v azylovém domě, s žádostí o rozvod a s radou, kdy je třeba obrátit se na policii. Respondent K10 vnímá pomoc v souvislosti s podnikáním a dalšími smlouvami a právními radami, i když jeho očekávání bylo splněno jen částečně. Právní rady, dle jeho názoru, nebyly na sto procent vyčerpávající a rád by dostal ještě širší právní pomoc. Z dotazníkového šetření (otázka č. 11 - 13) vyplývá, že všem respondentům klientům byla poskytnuta pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí. Výsledné hodnocení je 2,1.

Všichni respondenti pracovníci uvádějí pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí jako přínosnou a velmi využívanou. Snaží se poskytnout klientům základní orientaci v našem právním systému, pomoci jim s doprovodem na úřady, policii, cizineckou policii, zastupitelské úřady a poskytnout jim

právní pomoc přímo tam. Dále jsou klientům poskytnuty rady v oblasti pobytu v ČR, pracovně-právního poradenství, bydlení a podobně. Pokud je třeba pomoci klientovi sepsat smlouvu nebo mu poskytnout pomoc odbornou právní radou, je mu dohodnuta schůzka s právníkem přímo v poradně.

Analýza odborné dokumentace klientů potvrzuje, že pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí využívají všichni klienti. Dále bylo prokázáno, že klientům je nabízeno poradenství v problémech s respektováním rodinného života a v případech ochrany lidské důstojnosti. Toto poradenství je rovněž klienty využíváno.

Z analýzy standardů SASRD PPI vyplývá, že cílem pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí je kontinuální poskytování sociálního a právního poradenství v závislosti na konkrétní potřebě a situaci klienta. Jedná se například pomoc, která souvisí s vyřízením potřebných dokladů, s orientací na trhu práce, s hledáním vhodného bydlení, pomoc při získání zaměstnání, podpora při podnikání a podobně. Dále se jedná o poskytování informací o právech a povinnostech legálně žijících cizinců na území České republiky, doprovody či doprovody s asistencí na jednáních s úřady a dalšími institucemi, případně jen zprostředkování osobních jednání či nácviky na jednání.

Každý člověk, který pobývá v České republice je povinen dodržovat zákony a ostatní právní předpisy, které se na něj vztahují (trestní zákon, zákony o sociálním a zdravotním pojištění, daňové zákony a jiné). Existují ovšem povinnosti, které musí dodržovat výhradně cizinci a o nich by měli být informováni. Jejich neznalost a neplnění mohou vést až k udělení nežádoucích sankcí, jimiž mohou být různě vysoké pokuty či dokonce vyhoštění. Informovanost v této oblasti je proto pro cizince klíčová. Cizinec též potřebuje znát podmínky veřejného zdravotního a sociálního pojištění, aby mohl do něj vstoupit, potřebuje vědět kam a na koho se obrátit, pokud se mu zde narodí dítě, dítě již má či pokud je v tíživé sociální situaci. V těchto a jim podobných situacích je klientovi poskytováno poradenství a může být i zastupován sociálním pracovníkem. V případě potřeby vyškolený právník poskytuje odborné konzultace v oblasti cizineckého, občanského, pracovního a rodinného práva. Po pohovoru a identifikaci právního problému, právník připraví pro klienta písemný výstup, například odvolání, žalobu, žádost nebo rozklad. Významnou součástí právního poradenství je pomoc ve věci ochrany lidských a občanských práv klientů ve spojitosti s rasismem, nerovností a diskriminací.

Z šetření vyplynulo, že role sociálních pracovníků při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí a tedy i role Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci je důležitou rolí poskytovatele odborných informací a rad z oblasti sociální věci a práva a rolí pomocníka a podporovatele při jejich uplatňování.

5.7 Závěr výzkumné části a doporučení pro praxi

Cílem této kapitoly je shrnout dosavadní výsledky z jednotlivých dílčích výzkumných otázek za účelem odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.

Služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem využívají rodiny cizinců z třetích zemí s dětmi, které jsou ohrožené sociálním vyloučením. To je stav, kdy je rodina výrazně znevýhodněna v možnostech zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit většinové společnosti. V případě cizinců to lze chápat dvou rovinách: první rovinou je fakt primárního znevýhodnění cizince v jiné zemi, v jiném sociokulturním prostředí, druhou rovinou je stav, kdy se jedná o prostorové vyloučení, ztížený přístup k dobře finančně ohodnocené výdělečné činnosti, závislost na sociálních dávkách a s tím spojená materiální chudoba, rizikový životní styl, půjčování peněz, kriminalitu (riziko stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti), snížená sociokulturní kompetence např. jazyková bariéra, nezkušenost či neznalost vlastních práv a povinností. SASRD PPI je služba založená na intenzivní práci s rodinou cizinců z třetích zemí tak, aby nedošlo sociálnímu vyloučení dané rodiny, aby rodina byla co nejlépe integrována do české společnosti a její případné znevýhodnění aby bylo co nejvíce eliminováno.

Na hlavní výzkumnou otázku: „**Jakou roli plní sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v rámci integrace rodin cizinců a na kolik ovlivňuje jejich rodinné systémy?**“ je na základě výsledků šetření jednotlivých dílčích výzkumných otázek tato odpověď:

1) Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem poskytuje rodinám migrantů všeobecnou bezplatnou podporu a pomoc v oblasti výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Poskytuje takovou pomoc klientům, aby mohli samostatně sociálně fungovat a to následujícím způsobem: pomáhá jednotlivým rodinám najít ubytování, pořádá kurzy českého jazyka, které jsou určeny jak pro dospělé, tak pro děti, doučování pro děti a výlety pro děti a přednášky, poskytuje poradenství a doprovody související s výchovou dětí a se školní docházkou, pomáhá při hledání vhodné

školy pro děti, volbě střední školy, s uznáváním vzdělání z ciziny, pomáhá s lékařskou péčí, kdy pomáhá najít si lékaře a poskytuje doprovody k němu, pomáhá v oblasti zaměstnanosti klientů, kdy jde o pomoc s hledáním pracovního místa, pomoc s účastí na vzdělávacích a rekvalifikačních kurzech, pořádá workshopy a přednášky, poskytuje pomoc s nácviky běžných situací, se kterými se klienti mohou setkat, pomoc v oblasti sociální podpory, kdy je poskytováno poradenství stran sociálních dávek a mnohé jiné.

2) Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem poskytuje rodinám migrantů všeobecnou bezplatnou podporu a pomoc při zajištění kontaktů se společenským prostředím. Pomáhá klientům co nejlépe se integrovat do většinové společnosti a to následujícím způsobem: poskytuje tlumočnické služby a doprovody zejména úřady, policii, cizineckou policii a podobně, zprostředkovává kontakty s majoritní společností, s komunitou krajanů, s rodinami klientů v zahraničí a v místě původu, poskytuje podporu při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí či aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

3) Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem poskytuje rodinám migrantů bezplatnou sociálně-terapeutickou pomoc. A to takovou, která vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob následujícím způsobem: pomocí rozhovoru, pomocí socioterapie a nácviků, základní krizové intervence či nasměrováním je do organizace poskytující krizovou intervenci nebo jim přímo doporučí péči psychologa či psychiatra.

4) Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem poskytuje rodinám migrantů bezplatnou pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí a to poskytováním sociálního a právního poradenství v závislosti na konkrétní potřebě a situaci klienta. Těmi jsou: poskytování právní pomoci při sepisování smluv nájemních, smluv pracovních apod., poskytování právní pomoci a doprovodů při podávání žádostí o sociální dávky, registraci u zdravotních pojišťoven, vyřizování osobních záležitostí na úřadech, Policii České republiky, zastupitelských úřadech atd. Dále poskytuje sociální poradenství, poradenství v případných problémech s respektováním rodinného života a v případech ochrany lidské důstojnosti, poradenství či právní zastoupení v oblastech prosazování rovných příležitostí, pomoc při setkání klienta s projevy rasizmu, nerovnosti a diskriminace a mnohé jiné.

Lze konstatovat, že Sociálně aktivizační služba Poradny pro integraci v Ústí nad Labem plní roli poskytovatele sociální služby, která osahuje široké spektrum oblastí potřeb jednotlivých rodin cizinců ze třetích zemí. Jejich rodinné systémy jsou její pomocí značně kladně ovlivněny a to takovým způsobem, že nedochází k sociálnímu vyloučení těchto rodin a dostává se jim taková pomoc, která vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících jejich sociální začleňování a integraci do většinové společnosti. Šetření prokázalo, že klienti SASRD PPI ve velké většině vnímali sociální práci se svými rodinami dobře a s činností SASRD PPI jsou z velké části spokojeni. Dále lze konstatovat, že šetření potvrdilo, že činnost SASRD PPI je plně v souladu se sociální pedagogikou, která dle Krause má dvě dimenze. A to: 1) sociální, danou společenskými podmínkami v dané době a společnosti, které mohou často komplikovat nebo znesnadňovat optimální vývoj a socializaci jednotlivců či skupin a kdy sociální pedagogika hledá způsoby, jak znevýhodněným skupinám pomoci a umožnit jim zdravý a plnohodnotný vývoj, a 2) pedagogickou, kdy sociální pedagogika hledá způsoby jak zmenšovat rozpory v podmínkách nastavených společností pomocí pedagogických prostředků a kdy se realizuje se v oblastech, ve kterých standardní výchovné postupy selhávají či v oblastech, které vůbec nepokryjí.¹⁵⁵

Jako doporučení pro zlepšení práce Sociálně aktivizační služby Poradny pro integraci v Ústí nad Labem v souladu s nejnovějšími poznatky ze sociální pedagogiky je navrženo:

- Zavedení psychologického poradenství přímo na pracovišti SASRD PPI v Ústí nad Labem. Migranti se někdy nacházejí v situacích, které až hraničí s psychickou krizí. Pomoc pracovnice PPI, která po dohodě dojíždí až z Prahy, se může dostat klientovi se zpožděním. Podobně jako pomoc odborníků z nestátní neziskové organizace Spirála či u psychologa nebo psychiatra. Psycholog, který by pracoval přímo v poradně, by měl rozumět danému etniku a měl by znát všechny aspekty komunikace v dané kultuře tak, aby dokázal navázat vztah s klientem a aby se mu klient dokázal svěřit, spolupracovat s ním a jeho pomoc přijmout. Ideální by bylo, kdyby byl zástupcem dané komunity, což v praxi však není jednoduché zrealizovat z důvodů personálního zajištění. Lze však zajistit psychologa, který by s migranty rád pracoval a při schůzkách s klienty mu zajistit přítomnost interkulturního

¹⁵⁵ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. 2014.

asistenta, který by měl s klientem vztah již navázaný. Zároveň by ovšem klientovi nesmělo vadit, že u této schůzky je interkulturní asistent jako přisedící přítomen.

- Zavedení skupinové psychoterapie¹⁵⁶ přímo na pracovišti SASRD PPI v Ústí nad Labem. Z šetření vyplynulo, že SASRD PPI často pracuje s matkami samoživitelkami. Ty s sebou nesou traumata ze země původu, jsou ohroženy sociální izolací, nevědí si rady s výchovou dětí, která je v našem prostředí často diametrálně odlišná od výchovy v zemi jejich původu, mají nedostatek financí a k tomu všemu ještě řeší specifické problémy, které jsou s migrací spojeny. Matky cizinky tvoří homogenní izosexuální skupinu, ve které by se skupinová terapie dala hojně využít.
- Zavedení speciálně pedagogického poradenství a pomoci pro děti cizinců buď přímo v poradně SASRD PPI nebo dle přání a možnosti klientů přímo u nich doma. Z šetření vyplývá, že je mezi klienty SASRD PPI je několik handicapovaných dětí a dětí s výchovnými problémy a s ohledem na možnosti rodin by toto bylo přínosem. I když základní výchovné poradenství se již v SASRD PPI provádí, je u některých jednotlivců třeba péče speciálního pedagoga. V běžných Pedagogicko psychologických poradnách sice pracují erudovaní speciální pedagogové, ovšem ve většině případů s minimálními znalostmi stran výchovy a vzdělávání z oblastí, ze kterých cizinci pocházejí. Prostor těchto poraden může též u klientů vzbuzovat nedůvěru. Je potřebné, aby speciální pedagog, který by v poradně SASRD PPI pracoval, rozuměl danému etniku a znal všechny aspekty komunikace v dané kultuře. Aby měl znalosti z oblasti výchovy a vzdělávání v prostředí, ze kterého rodina přichází a zároveň měl schopnosti empatie a to takové, aby dokázal navázat vztah s klientem a jeho dítětem a aby s ním klient dokázal spolupracovat a přijmout jeho pomoc. Ideální by bylo, podobně jako u navrhovaného psychologického poradenství, kdyby byl zástupcem dané komunity nebo pracoval za přítomnosti interkulturního asistenta, který by měl s klientem již navázaný vztah, a klientovi by nevadilo, že je u této schůzky jako přisedící přítomen. Díky působení přímo v poradně SASRD PPI by se speciální pedagog mohl seznámit lépe a hlouběji s jednotlivými rodinami, jejich specifickými problémy a jeho pomoc by tak byla fokusována přímo. Jeho pomoc by byla v jak v oblasti edukace, výchovy a komunikace s handicapovaným dítětem či dítětem s výchovnými problémy, tak s orientací v aktuální právní problematice

¹⁵⁶ Psychoterapii lze definovat jako: „*léčebnou činnost, při níž psychoterapeut využívá své osobnosti a svých dovedností k tomu, aby u klienta došlo k žádoucí změně směrem k uspokojivějšímu prožívání, chování ve vztazích a sociálnímu začlenění.*“ VYBÍRAL, Z., ROUBAL, J. *Současná psychoterapie*. Praha: Portál. 2010.

zaměřené na legislativu v oblasti výchovy, vzdělávání a případné ústavní péče, dále volby povolání, snížení případného sociokulturního handicapu u jedinců, kteří mají potíže se sociální adaptací a podobně.

- Zavedení osvěty z oblasti zdraví, zejména o škodlivosti návykových látek. Spolupracovat na tomto poli se zdravotnickými pracovišti. U některých klientů byla zjištěna závislost na alkoholu a drogách.
- Zlepšení formy výuky češtiny. Některým klientům by vyhovovala více výuka individuálně přímo doma.
- Rozšíření pomoci v oblasti bydlení. Migranti se mnohdy neorientují na trhu s nájemními byty. Pomoci by mohlo vytvoření dokumentu s potřebnými informacemi o volných bytech: o lokalitě kde se byt nachází, o výši nájemného, co a jak je třeba pro získání nájmu zařídit, kontakt na realitní kancelář či přímo na pronajímatele.
- Koordinovat postup s dalšími organizacemi při zjištění výskytu projevů diskriminace a ochrany lidské důstojnosti, jež byly šetřením zjištěny ve škole dítěte jednoho z klientů a jež by se mohl jako problém opakovat.
- Upravit internetové stránky organizace, zjednodušit orientaci na nich, vytvořit například více rozcestníků na jednotlivé služby, obce či přímo na jednotlivé sociální pracovníky. Přestože byl internet označen jako přínosný, pro některé klienty může orientace na současných webových stránkách organizace být poměrně náročná.
- Vytvoření komunikačního kanálu nebo sítě SASRD PPI na internetu, kde mohly být k dispozici novinky v zákonech pro cizince a možnost komunikace s pracovníky SASRD PPI a ostatními cizinci.
- Zvážit délku užívání služeb SASRD PPI u některých klientů a aktivizovat je tak, aby byli schopní samostatně řešit své problémy v různých situacích a spolupráci s nimi po té ukončit. Z šetření vyplývá, že u dvou klientů pravděpodobně již vznikla nežádoucí závislost na sociální službě.

6 DISKUZE

Tato kapitola se zabývá uvedením názorů několika odborníků a autorky práce na téma integrace cizinců do většinové společnosti.

Uherek zdůrazňuje, že migrace je extrémně náročná a uvádí, že: „*Tíhu začlenění se do nového prostředí si lidé často uvědomují, mají-li změnit pracovní kolektiv, ale neuvědomí si, že mezinárodní migrace přináší podstatně více změn do života jednotlivce, maličkosti jako jinakost vzhledem k oděvním rituálním zvyklostem nebo problémy se zabezpečením jiného stravování pro dítě s odlišným náboženstvím ve školní jídelně či osvobození od tělocviku, pokud se nemůže z etických důvodů před ostatními svléknout do cvičebního úboru, pokládáme za ty nejbanálnější z celého řetězce problémů, které mezinárodní migranty, a tím i přijímací společnost v cílových destinacích potkávají.*“¹⁵⁷ Upozorňuje také na okolnost, že problematika integrace je vnímána zpravidla odlišně z pohledu cizince a majoritního obyvatelstva a jeho institucí.¹⁵⁸ Šetřením bylo potvrzeno, že migrace problémy jednotlivcům přináší a že Sociálně aktivizační služba Poradny pro integraci jich se svými klienty řeší celé spektrum. Řeší takové problémy, na které by příslušník většinové společnosti pohlížel jako na běžnou záležitost, a se kterými by lehce poradil, ale které dokážou u cizince vygradovat až v psychický problém. Uherek uvádí také, že jsou často ze strany migrantů přeceňovány možnosti prostředí v cílové zemi a častým jevem pak bývá frustrace z jejich postavení.¹⁵⁹ Autorka toto potvrzuje s poukazem na výsledky šetření, kdy se služba SASRD PPI zabývá špatnou uplatnitelností na pracovním trhu či řeší kauzy špatného bydlení a nedostatku finančních prostředků.

Diamant, který je přední český psycholog a psychiatr a který emigroval po roce 1968 z bývalého Československa, se migrací zaobíral z pohledu migranta i z pohledu odborníka. V zahraničí se dál věnoval profesionální dráze psychologa a psychiatra a zabýval se zejména léčbou psychických poruch ostatních migrantů. Upozorňuje na těžce řešitelné psychické problémy, které ho potkaly, když se se svou rodinou dopustil trestného činu „opuštění republiky“ bez jakékoliv naděje, že ještě svou vlast někdy uvidí. Podle něj je důležité při adaptaci na nové prostředí toto prostředí co nejrychleji a co nejlépe poznat, proniknout do nové společnosti i s jejími zvláštnostmi a problémy, osvojit si co nejlépe řeč, a vše přijímat bez výhrad a zbytečné kritiky. Po té je třeba časem si vytvořit k novému

¹⁵⁷ UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016. S. 49.

¹⁵⁸ UHEREK, Z. *Integrace cizinců z hlediska emického a etického*. Etnologický ústav AV ČR [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/ZUherek_Integrace_cizincu.pdf.

¹⁵⁹ Tamtéž.

prostředí citové vazby a snažit se s ním identifikovat.¹⁶⁰ Na základě šetření potvrzuje autorka Diamantův názor ohledně psychických problému migrantů, když bylo dokázáno, že klienti SARD PPI psychickými problémy trpí. Šetřením však není prokázáno, zda psychickými problémy někteří klienti trpí v důsledku migrace nebo zda vznikly na základě jiných osobních problému například rozvratem rodiny, která mohla být narušená již před odchodem ze země původu. Autorka poukazuje na skutečnost, že psychické problémy spojené s migrací mohou mnohdy vést až k užívání návykových látek, jak ukázalo šetření. Výzkum užívání drog mezi migranty monitoroval projekt AC-Company¹⁶¹ v roce 2000-2004 a užívání drog migranty v České republice bylo potvrzeno.¹⁶²

Sartori se zabývá migrací z pohledu odlišnosti migranta od obyvatele většinové společnosti a jeho případnou odlišnost dělí do čtyř skupin. Těmi jsou jazyk, zvyklosti, náboženské vyznání a etnikum¹⁶³. Jinými slovy, cizího příslušníka považujeme za odlišného buď proto, že mluví jiným jazykem nebo proto, že se liší zvyklostmi a tradicemi své původní země, nebo také proto, že vyznává jinou víru (ve smyslu silného kontrastu mezi křesťanstvím a islámem), a konečně i proto, že může pocházet z odlišného etnika (černého, arabského, atd.). První dvě odlišnosti představují podle Sartoriho však překonatelný problém. Průcha k tomu doplňuje, že u každé kultury, etnika, či národa existuje jak jiný systém hodnot, norem a pravidel, tak existují i u každé z těchto skupin jisté specifické způsoby komunikace. Kromě jazyka, jímž se dorozumíváme, klade důraz na komunikační etiketu, která je svázána s konvencemi a rituály, které doprovázejí sociální styk.¹⁶⁴ Autorka práce podotýká, že jak ukazuje šetření, lze jej překonávat i za pomoci SASRD IPP, když cizinci z třetích zemí, kteří jsou jiného etnika, pocházejí z úplně jiného sociokulturního prostředí a neumí česky, se začlenit chtějí a to například za pomoci kurzů českého jazyka, pomocí nácviků různých situací (včetně nácviků komunikace např. na úřadě) či pomocí jiných aktivit pořádaných SASRD PPI.

¹⁶⁰ DIAMANT, J. J. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Matice cyrilometodějská. 1995.

¹⁶¹ Projekt AC-Company monitoroval v letech 2003-2004 užívání drog mezi migranty ve střední Evropě. NEPLUSTIL, P. Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám. [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1630/321/Uzivani_drog_ve_skupinach_s_obtiznym_prístupem_k_drogovym_sluzbam_v_CR.pdf

¹⁶² NEPLUSTIL, P. Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám. [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1630/321/Uzivani_drog_ve_skupinach_s_obtiznym_prístupem_k_drogovym_sluzbam_v_CR.pdf

¹⁶³ Skupina lidí, kteří mají společný rasový původ, obvykle společný jazyk a sdílejí společnou kulturu. PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova*. 2001.

¹⁶⁴ PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Praha: Portál. 2010.

Bernard a Mikešová uvádějí: „*Pro pracovní migranty je poměrně často preferovanou strategií k získání přístupu na trh práce zaměstnání přes zprostředkovatele a teprve později si hledají zaměstnání sami.*“¹⁶⁵ Autorka práce k tomuto dodává, že ve spojitosti s migrací neexistuje pomoc zprostředkovatele pouze v oblasti zaměstnání, ale jak ukázal výzkum v migraci jako celku. A zprostředkovatelé v některých případech chtějí za své služby neúměrný poplatek. Upozorňuje na fakt, že bylo zjištěno, že klienti SASRD PPI jsou za pomoc zprostředkovatelům dlužní. Tyto dluhy pak tvoří v jejich integraci poměrně závažný problém a dodává, že se v médiích v souvislosti s pracovním trhem uvádí, že až čtyřicet procent zaměstnavatelů v Evropské unii má potíže s hledáním zaměstnanců s požadovanými dovednostmi. Evropa má také stárnoucí populaci. Migrace a úspěšná integrace státních příslušníků třetích zemí mohou tyto účinky zmírnit a přispět k udržení konkurenceschopnosti hospodářství Evropské unie.¹⁶⁶

Jako multidimenzionální proces vidí integraci migrantů Schebelle. Podle něj napříč společenským spektrem obsahuje množství aktérů. Těmi jsou na jedné straně subjekty integrační politiky, tedy její tvůrci na národní úrovni s místními realizátory a druhé straně objekty integrační politiky. To jsou samotní migranti a většinová společnost. Mezi nimi stojí kupříkladu zaměstnavatelé, kterých se otázky integrační politiky jako významného článku ekonomické integrace cizinců přímo týkají. Ovšem ti mají pouze malou a nepřímou šanci tuto politiku ovlivnit.¹⁶⁷ Autorka uvádí, že pro samotné migranty je důležitá jak pomoc na národní úrovni například tvorbou zákonů či vytvářením atmosféry, která je nepříznivá pro projevy rasizmu, diskriminace a xenofobie, tak i pomoc přímou zdola. Tu vidí jako konkrétní pomoc konkrétnímu jedinci v jeho tíživé sociální situaci například sociální službou neziskové organizace.

V teorii trojí neviditelnosti Brettell vysvětluje postavení migrantek na trhu práce. Podle ní jsou migrantky na lokálních i globálních trzích neviditelné na třech úrovních – třídy, etnicity a genderu.¹⁶⁸ Autorka s tímto tvrzením však ne zcela souhlasí a oponuje, tím, že výzkum ukázal, že některé ženy, zejména vdané muslimky, pracovat z určitých důvodů nechtějí. Přednější je pro ně péče o rodinu.

¹⁶⁵ BERNARD, J., MIKEŠOVÁ, R. *Sociální integrace imigrantů na rozhraní mezi dočasnou migrací a trvalým usazením*. Praha: Sociologický ústav. 2014.

¹⁶⁶ EU strategie. *Integrace*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: [https://ec.europa.eu/migrant-integration/public/the-eu-and-integration/framework](https://ec.europa.eu/migrant-integration/public/the-eu-and-integration-framework).

¹⁶⁷ SCHEBELLE, D., HORÁKOVÁ, M. *Bariéry integračního procesu reflexi cizinců z třetích zemí*. Praha: VÚPSV. 2012.

¹⁶⁸ BRETTEL, C. B. *Migration Theory: Talking Across Disciplines*. New York: Routledge. 2000.

K úloze nestátního neziskového sektoru při integraci cizinců se vyjadřuje Skovajsa, když uvádí, že je nepochybné, že jeho místo je u nás nezastupitelné.¹⁶⁹ Skovajsovo vyjádření potvrzují i výsledky šetření autorky této práce. Ta se díky vlastním zkušenostem přiklání dokonce k názoru, že za pomoci nestátních neziskových organizací je integrace cizinců jedním z nejlepších způsobů začleňování do většinové společnosti. Dále uvádí, že i samotná značka neziskové organizace nese o sobě poselství jako například Člověk v tísni či Kapka naděje a mnohé jiné. Podle jejího názoru pokud se Poradna pro integraci a její služba Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, která pomáhá rodinám cizinců z třetích zemí, bude dál úspěšně rozvíjet a pracovat pro dobro svých klientů, tak i ona takovou značkou může být. Autorka dle své zkušenosti dále uvádí, že neintegrování migranti mají proti majoritní společnosti nižší vzdělání a kvalifikaci, jsou častěji nezaměstnaní a nedosahují stejně vysokých příjmů jako příslušníci majoritní společnosti. Bývá pro ně náročné vyrovnat se s novými podmínkami, kde mohou být obětí diskriminace a není jim umožněno plně se podílet na občanském životě společnosti a na vytváření hodnot společnosti. Takoví jedinci se mohou snadno dostat do konfliktu se svým okolím, a podle nedávných zkušeností ze Západní Evropy to může vést až k jejich radikalizaci.

Proti migraci a integraci se naopak před časem vymezil prezident Zeman, když oficiálně prohlásil, že pomáhat migrantům by se mělo: „*v zemích jejich původu, v zemích, kde jsou zakořeněni, a nikoli násilné přesídlování, které může mít spíše negativní než pozitivní efekty.*“¹⁷⁰ Tato teze je podpořena i zprávami z médií, když se hovoří o tom, že Česko patří v rámci Evropské unie mezi země, které přebírání migrantů uvnitř unie odmítají nejostřeji. Autorka práce oponuje, že pokud se migranti dobře integrují, migrace na místě je.

Evropská komise a OECD zveřejnily 18. dubna 2018 zprávu, která definuje hlavní problémy při integraci migrantů a v reakci na ně doporučily opatření: „*Po prudkém nárůstu počtu uprchlíků, kteří přišli v letech 2015 a 2016 do Evropy, a našich úspěšných snahách snížit počet nových nelegálních vstupů na území Unie, nastal čas přesunout pozornost na účinnou integraci osob, kterým byla poskytnuta ochrana. Je v zájmu nás všech poskytnout těm, kdo mají právo zde zůstat, podporu při jejich integraci do společnosti. Bude to přínosem jak pro sociální soudržnost, tak pro hospodářskou*

¹⁶⁹ SKOVAJSA, M. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. 2010.

¹⁷⁰ Projev prezidenta republiky při setkání s tiskem u příležitosti setkání prezidentů zemí V4. Štrbské pleso, Slovenská republika. 12. 10. 2018.

konkurenceschopnost.“ Zástupkyně generálního tajemníka OECD Kiviniemiová k tomu doplnila: „Úsilí o integraci migrantů musí začít ihned po jejich příchodu a pokračovat průběžně. Místní činitelé vědí, kde jsou pro nově příchozí nejlepší příležitosti a jakým přínosem mohou migranti být pro společnost – od zaplnění mezer na trhu práce po vytvoření rozmanitějšího kulturního prostředí, které je přínosem pro všechny obyvatele.“¹⁷¹

¹⁷¹ Evropská komise. Tisková zpráva Brusel 18. 4. 2018. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3321_cs.htm.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jakou roli plní Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem v rámci integrace rodin cizinců z třetích zemí mezi majoritní společnost v České republice a na kolik ovlivňuje jejich rodinné systémy.

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí, teoretické a praktické. Teoretická část v první kapitole definuje pojmy v kontextu sociální pedagogiky, jako jsou sociální služby, nestátní neziskový sektor, migrace, integrace a další. Praktická část ve druhé kapitole se zabývá výzkumem práce nestátní neziskové organizace v Ústí nad Labem, která pomáhá při začleňování rodin cizinců ze třetích zemí. Je zde uvedena metodologie výzkumu a zdůvodněn výběr metody výzkumu, dále je provedeno šetření služeb, které Poradna pro integraci se službou Sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi poskytuje rodinám migrantů ze třetích zemí a spokojenosti s nimi. Výzkum hlavního výzkumného problému je rozdělen do pěti podkapitol, podle druhu šetření. Na konci každé z nich je provedeno vyhodnocení a interpretace výsledků. Na konci praktické části je provedeno shrnutí a doporučení pro praxi tak, aby co nejlépe odpovídalo současným požadavkům ze sociální pedagogiky. Praktická část je ještě doplněna o diskusi názorů několika odborníků a autorky práce.

Vzhledem k tomu, že výzkumem byla snaha zjistit data co nejvýstižněji a nejpodrobněji, byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu, při níž jde o snahu proniknout do hloubky zkoumaného sociálně pedagogického jevu.

Závěrem práce lze konstatovat, že šetřením bylo zjištěno, že Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci v Ústí nad Labem v rámci integrace rodin cizinců z třetích zemí plní roli poskytovatele sociální služby, která osahuje široké spektrum oblastí potřeb jednotlivých rodin cizinců ze třetích zemí. Jejich rodinné systémy jsou její pomocí značně kladně ovlivněny a to takovým způsobem, že nedochází k sociálnímu vyloučení těchto rodin a dostává se jim taková pomoc, která vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících jejich sociální začleňování a integraci do většinové společnosti. Zmínit je třeba též to, že otázka migrace lidí a jejich integrace do majoritní společnosti cílové země vyvstala teprve v posledním období, je proto nutné na jejím řešení stále pracovat a reagovat na měnící se podmínky a události.

Shrnutím rigorózní práce se lze domnívat, že zvolený výzkumný cíl byl naplněn.

Práce po obhájení bude poskytnuta nestátní neziskové organizaci, která se integrací cizinců zabývá a to Poradně pro integraci v Ústí nad Labem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BARŠA, P. *Politická teorie multikulturalismu*. 2. vydání. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. 2003. Politologická řada. ISBN 80-7325-020-9.

BARŠOVÁ, A., BARŠA, P. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita. Mezinárodní politologický ústav. 2005. ISBN 80-210-3875-6.

BARTLETT, H. M. *The Common Base of Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers. 1970.

BERNARD, J., MIKEŠOVÁ, R. Sociální integrace imigrantů na rozhraní mezi dočasnou migrací a trvalým usazením. Sociologický časopis. Praha: Sociologický ústav (Akademie věd ČR). 2014. ISSN 0038-0288.

BERNARD, J., PATOČKOVÁ, V. *Mezinárodní mobilita českých vědců a výzkumníků a jejich pobyty v zahraničí*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky. 2012. ISBN 978-80-86729-78-7.

BITTNEROVÁ, D., MORAVCOVÁ, M. *Etnické komunity*. Praha: FHS UK. 2019. ISBN 978-80-7571-030-7.

BOBEK, M., PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing. 2008. Gaia. ISBN 978-80-903858-2-5.

BOHATÁ, K. + kol. *Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton. 2019. ISBN 978-80-7553-751-5.

BRETTEL, C. B. *Migration Theory: Talking Across Disciplines*. New York: Routledge. 2000. ISBN 9780203950449

CASTLES, S., MILLER, J. M. *The Age of Migration*. Houndmills: Macmillan Press Ltd. 1998.

DIAMANT, J. J. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Matice cyrilometodějská. 1995. ISBN není.

DRBOHLAV, D., UHEREK, Z. *Reflexe migračních teorií. In Geografie – Sborník České geografické společnosti*. Praha: 2007. ISSN: 0231-5300. 2007.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

GRINBERG, L., GRINBERG, R. *Psychoanalytic Perspectives on Migration and Exile*. London: Yale University Press New Haven and London. 1989.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 3. vydání. Praha: Portál. 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum. 1997. ISBN 80-7184-549-3.

HLAVÁČOVÁ, P.: *Diplomová práce. Analýza přínosů a rizik integrace cizinců z třetích zemí*. 2019. Netištěná verze.

HYÁNEK, V + kol. *Neziskové organizace ve veřejných službách*. Brno: Masarykova univerzita. 2007. ISBN 978-80-210-4423-4.

JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 2. vydání. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus. 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

JANEBOVÁ, R. Úvod. *Sešit sociální práce: Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. 4/2015. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2015.

JANKŮ, K. *Moderní migrace. Stěhování se zvláštním významem. Sociální studia*. Brno: Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií. 2006. ISSN 1214-813x.

KOLDINSKÁ, K. + kol. *Sociální integrace cizinců*. Praha: Auditorium. 2016. ISBN 978-80-87284-60-5.

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 2. vydání. Praha: Portál. 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido. 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty. O zdravých vztazích mezi lidmi*. Praha: Avicenum. 1986. ISBN 08-042-86.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H.. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2014. ISBN 978-80-262-0697-2. S. 29.

MATYSOVÁ, K. *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická. 2012. ISSN 0572-3043.

MERTIN, V., KREJČOVÁ, L. *Výchovné poradenství*. 3. vydání. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. 2020. ISBN 978-80-7598-174-5.

MUHIČ DIZDAREVIČ, S., RYCHLÍK, J. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace: kolektivní monografie*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky. 2010. ISBN 978-80-254-8008-3.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NEPUŠTIL, P. *Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám: situace v ČR: analýza informačních zdrojů*. Praha: Úřad vlády České republiky. 2012. ISBN 978-80-7440-072-8.

NIESSEN, J., SCHIBEL, Y. *Příručka o integraci: pro tvůrce politik a odborníky z praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2005. ISBN 80-86878-24-4.

NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL, S. *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press. 2005. ISBN 80-7261-121-6.

OPEKIN, B. R., *Foundations of International Migration Law*. Cambridge: Cambridge University Press. 2012.

PAPASTEGRIADIS, N. *The Turbulence of Migration. Globalization, Deterritorialization and Hybridity*. Cambridge: Polity Press. 2000.

PAPRSTEINOVÁ, L. + kol. *Domácí násilí: příručka (nejen) pro pastorační pracovníky*. Praha: Karmelitánské nakladatelství. 2019. ISBN 978-80-7566-149-4.

PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha. Sociologické nakladatelství (SLON). 2006. ISBN 80-86429-63-6.

PROCHÁZKOVÁ ILINITCHI, C. *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická. 2010. ISSN 0572-3043.

PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vydání. Praha: Portál. 2010. ISBN 978-80-7367-709-1.

PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova*. Praha: ISV. 2001. ISBN 80-85866-72-2.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

REKTOŘÍK, J. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. 3. vydání. Praha: Ekopress. 2010. ISBN 978-80-8692-954-5.

SARTORI, G. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti*. 2. vydání v českém jazyce. Praha: Dokořán. 2011. ISBN 978-80-7363-380-6.

SCHEBELLE, D., HORÁKOVÁ, M. *Bariéry integračního procesu reflexí cizinců z třetích zemí*. Praha: VÚPSV. 2012. ISBN 978-80-7416-112-4.

SKOVAJSA, M. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha. Portál. 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.

STOJANOV, R.+ kol. *Pracovní migrace a remitence: současné trendy v době ekonomické krize*. Geografie. 2001. 116. č. 4.

ŠÍŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. Praha: Portál. 2001. ISBN 80-7178-648-9.

ŠKARABELOVÁ, S.. *Definice neziskového sektoru: sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS*. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru. 2005. ISBN 802-39-4057-0.

ŠUBRT, J., NĚMECKÝ, M. *Jedinec a společnost: úvahy nad konceptem homo sociologicus*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). 2018. ISBN 978-80-7419-266-1.

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOPINKA, D., JANKŮ, T. *Cizinci v Brně: vztahy, vazby a sítě podpory*. Brno: Barrister & Principal. 2018. ISBN 978-80-7364-082-8.

UHEREK, Z. + kol. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT. 2016. ISBN 978-80-905942-9-6.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. 1999. ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 5. vydání. Praha: Portál. 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál. 2000. ISBN 80-7178-303-0.

VYBÍRAL, Z., ROUBAL, J. *Současná psychoterapie*. Praha: Portál. 2010. ISBN 978-80-7367-682-7

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

Barevná planeta. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://barevnaplaneta.cz>

BARŠA, P., BARŠOVÁ, A.: *Česká republika jako přistěhovalecká země*. Policy Paper. Praha. Ústav mezinárodních vztahů. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://iir.cz/display.asp?ida=138>

Bateau. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.bateau.cz>

Cizinci v České republice. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://cizinci.cz/cs/3112-10-rocnik-konference-integrace-cizincu-v-obcich-s-nazvem-kri>

Druhy pobytů. Azyl. Mezinárodní ochrana. MVCR. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.mvcr.cz/>

Důvody pro mezinárodní migraci. MendelU. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=63495;lang=cz
Etický kodex sociálního pracovníka v České republice.1995. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

EU strategie. *Integrace*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/public/the-eu-andintegration/framework>

Evropská komise. Tisková zpráva Brusel 18. 4. 2018. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3321_cs.htm

FRIČ, P. *Občanská společnost a definice NNO, vývoj, stav a trendy*. [online]. [cit. 10. 12. 2018]. Dostupné na WWW: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_fric_pro_web.pdf

HAVLÍK, R. *Aktuální výzvy pro sociologii výchovy*. 2019. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://e-pedagogium.upol.cz/pdfs/epd/2019/03/02.pdf>

KAŠČÁK, O. *Pedagogika.sk*. 2/2019. ISSN 1338 – 0982. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.casopispedagogika.sk/rocnik-10/cislo-2/pedagogika-2-2019.pdf>

Konzorcium nevládních organizací pracujících s migranty. [online]. [cit. 10. 12. 2018]. Dostupné na WWW: <http://www.migracnikonzorcium.cz/cs/>

MPSV. *Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou*. 2009. 2009. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf

MVCR. *Integrace cizinců*. [online]. [cit. 10. 12. 2018]. Dostupné na WWW: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>

MVCR. *Integrace cizinců*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

MVCR. *Podmínky pobytu občanů třetích zemí na území ČR*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcane-tretich-zemi.aspx>.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia. Brno. FSS MU. 2000. [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://is.jabok.cz/el/jabok/zima2018/S302/080404095539_Socialni_prace_s_prislusniky_mensinovyh_skupin.pdf

NEPLUSTIL, P. Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám. [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1630/321/Uzivani_drog_ve_skupinach_s_obtiznym_prístupem_k_drugovym_sluzbam_v_CR.pdf

Nestátní neziskové organizace. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.cizinci.cz/nestatni-neziskove-organizace-nno->

ONDREJKOVIČ, P. *Pedagogika.sk*. 2/2019. ISSN 1338 – 0982. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.casopispedagogika.sk/rocnik-10/cislo-2/pedagogika-2-2019.pdf>.

PECHOVÁ, E. *Migrace z Vietnamu do České republiky v kontextu problematiky obchodu s lidmi a vykořisťování*. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://aa.ecn.cz/img_upload/224c0704b7b7746e8a07df9a8b20c098/Zprava_migrace_Vietnam.pdf

Poradna pro integraci. [online]. [cit. 10. 12. 2018]. Dostupné na WWW: <http://www.p-p-i.cz>

Projev prezidenta republiky při setkání s tiskem u příležitosti setkání prezidentů zemí V4. Štrbské pleso. Slovenská republika. Česká televize. 12.10.2018.

Psychologie rodiny. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/el/1421/jaro2016/PSA_049/06-Psychologie_rodiny-V1.pdf

Psychologie rodiny. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://is.muni.cz/el/1421/jaro2016/PSA_049/06-Psychologie_rodiny-V1.pdf

RÁKOCZYOVÁ, M. *Lokální strategie integrace cizinců*. Praha. VÚPSV. 2008. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_271.pdf

Sdružení pro integraci a migraci. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <https://www.migrace.com/cs/organizace/nase-clenstvi/celorepublikove-site>

SEDLÁKOVÁ, M. *Zkušenost ze zahraničí jako stimulátor transformace identity jedince*.

Social, economic and political effects of migration. Ace Geography. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <http://acegeography.com/effects-of-migration.html>.

Sociální pedagogika. UTB. 2018. ISSN 1805-8825. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: https://soced.cz/wp-content/uploads/2018/07/STUDIE_SocEd_T5_6-1-2018.pdf.

Socioterapie jako metoda působení na postoje a jednání klienta. Sociální práce. 1/15. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=3&clanek=721>

Stanovy. Spirála. Ústecký kraj. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://spirala-ul.cz/wp/wp-content/uploads/2018/10/stanovy_Spirala.pdf

Státní integrační program. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: http://www.integracniprogram.cz/wp-content/uploads/2017/06/Oficial_text.pdf.

TOLLAROVÁ, B. *Integrace cizinců v Česku: pluralita, nebo asimilace?* Biograf. 2006. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=v3902>.

UHEREK, Z. *Integrace cizinců z hlediska emického a etického.* Etnologický ústav AV ČR [online]. [cit. 10. 8. 2020] Dostupné na WWW: https://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/ZUherek_Integrace_cizincu.pdf

Úřad vlády ČR. *Shrnutí závěrečných zpráv expertních skupin pro identifikaci relevantních indikátorů kvality života v ČR.* [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: https://www.cr2030.cz/strategie/wp-content/uploads/sites/2/2018/05/kvalita_%C5%BEivota_celek.compressed.pdf

Vybrané nestátní neziskové organizace. MVCR. [online]. [cit. 10. 8. 2020]. Dostupné z WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx>

PRAMENY, ZÁKONNÉ NORMY, INTERNÍ PŘEDPISY

Vyhláška č. 505/2006 Sb., *Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*

Vyhláška MŠMT č. 72/2005 Sb., *Vyhláška o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních*

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

Zákon č. 111/2006 Sb., *Zákon o hmotné nouzi*

Zákon č. 325/1999 Sb., *Zákon o azylu*

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

Zákon č. 89/2012 Sb., *Zákon občanský zákoník*

Zákon č. 117/1995 Sb., *Zákon o státní podpoře*

Standardy kvality Poradny pro integraci. 2019

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., *Listina základních práv a svobod. Hlava IV. čl. 33.*

Usnesení vlády ČR č. 918 z 16. 12. 2019. *Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců Ve vzájemném respektu 2020.*

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CIC – Centrum pro integraci cizinců

GDPR – General Data Protection Regulation (z angličtiny), Obecné nařízení o ochraně osobních údajů

KIC – Koncepce integrace cizinců

KNO – Konsorcium nevládních organizací

NNO – nestátní nezisková organizace

NOZ – nový občanský zákoník

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development (z angličtiny), Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj

OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům

PPI – Poradna pro integraci

PPI – Poradna pro integraci

SASRD – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

SASRD PPI – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Poradny pro integraci

SIMI – Sdružení pro integraci a migraci

SIP – Státní integrační program

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Interkulturní strategie imigrantů a hostitelské společnosti **Chyba! Záložka není definována.**

Nenalezena položka seznamu obrázků.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Typy pobytových oprávnění **Chyba! Záložka není definována.**

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozhovor č. 1, respondent K1

Příloha P II: Rozhovor č. 2, respondent K2

Příloha P III: Rozhovor č. 3, respondent K3

Příloha P IV: Rozhovor č. 4, respondent K4

Příloha P V: Rozhovor č. 5, respondent K5

Příloha P VI: Rozhovor č. 6, respondent K6

Příloha P VII: Rozhovor č. 7, respondent K7

Příloha P VIII: Rozhovor č. 8, respondent K8

Příloha P IX: Rozhovor č. 9, respondent K9

Příloha P X: Rozhovor č. 10, respondent K10

Příloha P XI: Rozhovor č. 11, respondent P1

Příloha P XII: Rozhovor č. 12, respondent P2

Příloha P XIII: Rozhovor č. 13, respondent P3

Příloha P XIV: Dotazník pro klienty SASRD PPI

Příloha P XV: Tabulka odpovědí dotazníkového šetření klientů SASRD PPI

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR Č. 1

Respondent K1 - Rodina Anh, paní Anh

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímala přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Dobře. Poslali mě sem z úřadu. Nejdříve jsem se obávala, že budu mít zase problémy, ale bylo to dobré.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Můj cíl byl, abych se zařadila, integrovala, do společnosti v Česku. Domluvila jsem se s paní o tom, jak budu docházet do poradny a na aktivity. Taky na doprovodech a hlavně, že budu mít tlumočnicka. Potřebuji pomoc na policii a na soudech, abych mohla být se synem. Paní mi poradila a vysvětlila mi vše potřebné, právní pomoc i aktivity pro syna. Paní jsem nerozuměla, ale byla tu se mnou tlumočnice. Domluvily jsme se na sestavení cílů i plánu.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Syn jezdí na výlety a chodí na doučování. Výlety se mu moc líbí a ve škole se trochu zlepšil. Pán, Vietnamec, ze SASRD PPI šel se mnou do školy za učitelkou a domluvili jsme se na doučování. Syn si tam našel kamaráda. Já chodím na češtinu. Chtěla bych mít byt, abych nemusela být se synem na ubytovně. Potřebovala bych nějaký seznam volných a levných bytů na pronájem v Ústí.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Všechno je dobré. A stačí to. Jen ten seznam bytů.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Mám doprovody na úřady a na Policii a na probační. Pomáhá mi tlumočnice. Jednou ale nepřišla a já jsem se bála, musela jsem přijít jindy.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

10) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Chci, kdybych na Policii a na probační už nemusela a aby tam šla paní s tlumočnicí sama. Já se léčím.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?*

Paní a tlumočnice mi vždycky všechno vysvětlí. To, jak to bude na úřadě nebo na policii nebo u soudu. Říkají, abych se nebála. Já se moc bojím. Nechci už nikdy nic v obchodě brát. Paní říkala, že je to dobře.

12) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

13) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

14) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Chtěla bych, abych nemusela už na policii a na probační a ani k soudu. Aby tam šla jenom paní a tlumočnice.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?*

Paní právnička a tlumočnice mi mnohokrát poradily a napsaly na úřad kvůli synovi a k soudu.

16) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

17) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

18) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Víc pomoci, abych nemusela chodit na policii a k soudu. Aby paní právnička napsala, že za to nemůžu. Já se léčím.

PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR Č. 2

Respondent K2 - Rodina Saltanat, paní Saltanat

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímala přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Zpočátku jsem docházela jen do Poradny pro integraci, ale tam mi poradili, abych šla do SASRD PPI. Paní byla milá, poradila mi, co mi může poradna poskytnout a jak mě a mým dětem může pomoci s pobytem v Česku.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Cílem je integrace do české společnosti a proces je být v kontaktu s pracovníky z poradny, kteří mi v tom pomohou. Jde o aktivity, doprovody a hlavně předcházení diskriminaci. Domluvily jsme se dobře a plán a cíl jsme společně sestavili.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Bylo poradenství kvůli vysoké škole pro syna a kvůli vysoké škole pro mě. Syn studuje na ČVUT a já se doučuji, abych mohla studovat na fyzioterapii. Poradenství bylo pro mého syna, kterého nemá učitelka ráda, protože je muslim. Možná bude muset změnit školu. Na SASRD PPI se to řešilo, pak i ve škole.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Nic.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Měla jsem několik doprovodů na úřady a do školy. Dostala jsem kontakt na rodinu Kazachů v Ústí nad Labem.

8) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Ano.

9) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Ne.

10) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Nic.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) ***Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?***

Socioterapii a psychoterapii vnímám, pokud se mnou sociální pracovnice mluví o šikaně mého syna. Vždy se mi snaží uklidnit a říká, že se to vyřeší. Je mi syna velice líto, bojím se o něj. Jsem smutná.

12) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Trochu.

13) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Ne.

14) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Psychologa v poradně.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) ***Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?***

Právní poradenství při žádosti o trvalý pobyt a nájemní smlouvu.

16) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Ano.

17) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Ne.

18) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Právní pomoc pro nezletilého syna, když je šikanován. Pomoc, když je diskriminace od učitelů ve škole.

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR Č. 3

Respondent K3 - Rodina Luankajevů, manželé Luankajevovi

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímali přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Byli jsme spokojeni. Bylo slušné chování.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Máme plán a cíl se Státního integračního programu, sestavili jsme zde ještě jeden podobný plán a cíl.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Rádi chodíme na přednášky pro rodiny a na češtinu. Jsou tam velmi důležité informace pro nás. Doslali jsme taky rady o vysokých školách v České republice a o zaměstnání.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano. Dobré je, že přednášky jsou odpoledne a některé aktivity i v sobotu a v neděli. Mám děti a ráno bych jít nemohla. Jsem proto velmi spokojená.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Víc přednášek. I odborných, třeba z práva.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Byly nám nabídnuty kontakty na krajany. Zatím jsme je nevyužili, možná později. Na přednáškách pro rodiny jsme se dozvěděli mnoho o životě v České republice.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

10) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Žádnou.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

Rozhovor se sociální pracovnící je moc dobrý, když řešíme postižení našeho malého syna.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevím.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Možná zaměstnat profesionálního psychologa.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Měli jsme právní pomoc zadarmo při udělení mezinárodní (doplňkové) ochrany a se smlouvou o nájmu.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Žádnou.

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR Č. 4

Respondent K4 - Rodina Nguen, paní Nguen

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD nově přichozích klientů

1) *Jak jste vnímala přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Velmi dobré.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Sociální pracovnice to dobře znala a řekla mi, co bude nejlepší. Já jsem poděkovala a napsaly jsme to tak.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Potřebuji práci. Potřebuji zase podnikat. Podnikala jsem a teď kvůli pandemii nesmím. Některé dobré rady mám od sociální pracovnice o škole pro dcery. Ale jedna dcera potřebuje asistenta, protože má handicap, a to mi nikdo v SASRD PPI neporadil. Ještě potřebuji pomoc na úřadech. Sociální pracovnice tam se mnou ráda dochází. Jezdíme na výlety a já na kurs češtiny.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano, ale potřebuji asistenta pro dceru. Má špatnou ruku. A potřebuji zase podnikat. Máme málo peněz.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Pomoc s tím asistentem a s tou prací. Taky jsem chtěla pomoci s bytem, ale pomohl mi strýc, který tady také žije.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?*

Nebyly tábory pro děti. To by mohly být.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Máme kontakty na Vietnamce. Někteří z nich stále podnikají, tak mi možná můžou taky poradit. A máme pomoc s doprovody na úřady a k lékaři. Taky se mi moc líbí večery vietnamské kultury. A taky jiných kultur.

8) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Ano.

9) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Ne.

10) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Nevím.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) ***Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?***

Mám zavřené podnikání a obchod. Mám veliké starosti s penězi, dcerou a s lékaři, tato pomoc je moc dobrá.

12) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Ano.

13) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Ne.

14) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Půjčit knížky ve vietnamštině.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) ***Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?***

Právní pomoc při žádosti o sociální dávky a o dávky v koronakrizi a při žádosti o příspěvek na péči o handicapovanou dceru.

16) ***Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?***

Nevím, dávky na dceru mi zatím ještě posudkový lékař nepřiznal.

17) ***Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?***

Nevím.

18) ***Jakou pomoc či činnost byste ještě ráda do této oblasti zahrnula?***

Nevím.

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR Č. 5

Respondent K5 - Rodina Akshay, otec rodiny se svým otcem

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímali přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

O. K.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

O. K.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Dostali jsme rady o situaci v souvislosti s koronavirovou krizí a s hledáním nového zaměstnání.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano, částečně.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Má. Potřebujeme větší pomoc se zaměstnáním.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Kromě toho zaměstnání je všechno dostačující. Jezdíme na výlety, chodíme na kurzy češtiny a někdy na přednášky.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Měli jsme doprovody na úřady a babička má pomoc s vyřizováním starobního důchodu.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá. Stačí nám to zatím.

10) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?*

Dobré by asi bylo mít na internetu kontakty na cizince z komunity na nějakém chatu a novinky v zákonech pro cizince a nějaké další důležité informace.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

Nepotřebovali jsme.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Nemůžeme posoudit.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nemůžeme posoudit.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nemůžeme posoudit.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Dobrá pomoc - právní pomoc při žádosti o sociální dávky a při žádosti o starobní důchod pro babičku. Vše bylo O. K.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevíme.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nevíme. Asi nic dalšího.

PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR Č. 6

Respondent K6 - Rodina Tsagaan, pan Tsagaan

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímal přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Ano. Dobře.

2) *Jak jste vnímal nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Nevím. Asi dobře. Hlavně jde o výchovu syna a o to, abychom se tu měli dobře. Aby byla práce a peníze.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Sociální pracovnice radila s prací a s výchovným poradcem ve škole. Máme rady s výchovou a vzděláním nejstaršího syna, ten zlobí. Děti chodí do poradny na aktivity a někdy na doučování. Spolupráce někdy je.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Jen někdy.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Práce je vždycky jen na krátko. Potřebujeme více dávek, peníze nestačí, když není práce.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?*

Nevím.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Doprovody na úřady a do školy.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

10) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?*

Nevím.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

Syn potřebuje výchovu a domluvit.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ne.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Mám málo práce a málo peněz.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Peníze a práci.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Pomohli někdy se smlouvami, úřady, s prací a se školou.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevím.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rád do této oblasti zahrnul?

Nevím. Vlastně pomoc, abychom neměli exekuce. Asi nic dalšího.

PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR Č. 7

Respondent K7 - Rodina Byamba, manželé Byamba

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímali přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Výborné.

2) *Jak jste vnímali nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Sociální pracovnice nám cíl a integraci vysvětlila a udělala plán. Chceme se mít dobře, chceme mít svůj byt a práci a lékaře. Taky výborné. (pozn. pomoc sociální pracovnice)

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Sociální pracovnice se snažila pomoci při hledání zaměstnání a pracovním kurzu. Práci jsem měl, ale propustili mě. Máme problémy s penězi. Máme nemocné děti. Nyní zase s paní sociální pracovnicí hledáme pro mě práci. Taky paní sociální pracovnice pomohla dceři se školou. Taky nám pomáhá najít byt, abychom nemuseli bydlet u známých, a hledá dětem lékaře. Máme kury českého jazyka, dcera chodí na doučování.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Žádnou.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Zprostředkovali kontakty na Mongolce. Máme doprovody a tlumočení.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

10) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Žádnou.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

Zúčastňujeme se sezení u psychologa. Zařídila nám to paní sociální pracovnice.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Žádnou.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Pomohli nám se smlouvami s půjčkami a se zdravotní pojišťovnou. A taky se žádostí o sociální dávky.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Žádnou.

PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR Č. 8

Respondent K8 - Rodina Anebish, paní Anebish

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímali přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Nejdříve jsme chodili do Poradny pro integraci a odtud nás poslali do SASRD PPI. Poradili nám, že nám pomůžou s legálním pobytem a prací pro manžela. Byli hodní a dobře nás přijali.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Chceme legální práci pro manžela a legální pobyt. Paní byla hodná a cíle napsala sama.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Paní nám nabídla pomoc tlumočnicka, pak jsme se mohli teprve domluvit. Manžel potřebuje mít legální práci a legální pobyt. Paní nám hodně s tím pomáhá. Taky nám pomohla najít lékaře a chodíme všichni na kurzy češtiny a na přednášky pro rodiny a taky na výlety.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano. Jsem velmi ráda, že všechny kurzy jsou a přednášky jsou zadarmo. Máme moc málo peněz.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ne.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Nic dalšího.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Paní nám zprostředkovala kontakty na zaměstnavatele a na Mongolce, kteří chodí do Poradny pro integraci. Našli jsme mezi nimi přátele. Ti nám také radí a pomáhají. Využíváme tlumočnicka a doprovody na úřady a k lékaři. Bez tlumočnicka by to nešlo.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano. Na kulturním večeru jsem se seznámila s novými přáteli Mongolci. Často se nyní stýkáme.

9) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

10) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Někdy bychom chtěli jet na výlet do Prahy a tam se setkat s ostatními Mongolci na nějaké oslavě. Nebo na nějaké oslavě s mnoha dětmi. Najít si nové přátele a dostat od nich rady.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

Sociálně terapeutická činnost je povídání s paní sociální pracovnící. To se nám líbí, protože nám někdy něco vysvětlí, co potřebujeme.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nic dalšího.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Pomoc od paní byla se smlouvami s pojišťovnou. Teď nám pomáhá získat pro manžela legální pobyt a potom pracovní smlouvu.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano, když to dobře dopadne a manžel všechno bude mít, co potřebuje.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Ne.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Kdyby mohla paní pobyt a práci sama zařídit co nejdřív.

PŘÍLOHA P IX: ROZHOVOR Č. 9

Respondent K9 - Rodina Dmitrijevova, paní Dmitrijevová

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímala přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Poslali mě sem z poradny, kam jsme s manželem chodili. Pak zjistili, že mě bije. Pracovnice byla ochotná a příjemná.

2) *Jak jste vnímala nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Pověděla jsem jí všechny své problémy, ona pak řekla a napsala postup a cíl integrace.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Manžel je muslim a já jsem konvertovala. Podle víry musím manžela poslouchat, ale on mě někdy bije. Rozvádíme se. Z tohoto důvodu mě sociální pracovnice poradila, abych chodila do Spirály. Tam ženám pomáhají. To je dobré. Sociální pracovnice nám se synem sehnala ubytování v azylovém domě a školku pro syna. Chodím na češtinu.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano, velmi mi pomohla.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Nevím.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Sociální pracovnice mi pomáhá najít kontakty s Rusy nebo Kazachy a taky bezplatný kroužek pro syna. Též mi zajistila telefonní kontakt s příbuznými v Německu.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Nemá.

10) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nevím.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

To nevím. Sociálně-psychologickou pomoc mám ve Spirále. Tam mi sociální pracovnice poslala a ta mi hodně pomáhá. Tady ne.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano, za to, že mě poslala Sociální pracovnice do Spirály.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevím, tady tuto pomoc neznám.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nevím. Tady to neznám.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Spolupráce byla s žádostí o rozvod a s radou, kdy se mám obrátit na policii. Dále mi pomohli se smlouvou v azylovém domě.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevím.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Nevím.

PŘÍLOHA P X: ROZHOVOR Č. 10

Respondent K10 - Rodina Al-Barakat, pan Al-Barakat

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak jste vnímala přijetí a první jednání s pracovníky SASRD PPI?*

Asi dobře.

2) *Jak jste vnímal nastavení cílů a procesu integrace a pomoc při nastavení cílů a procesu integrace?*

Bylo to dost zdlouhavé. Cíl je život v České republice. Jde nám o tlumočnicka a pomoc.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

3) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Potřebujeme pomoc s dětmi a hlavně tlumočnicka, třeba u lékaře a speciální lékařskou péči pro naše nemocné děti. To nám je poskytnuto. Taky jsme potřebovali pomoc pro manželku s nemocnými dětmi, ale špatně se sháněla a nebyli jsme spokojení.

4) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Ano. Nikdy však není splněno vše, co požadujeme.

5) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Jak jsem uvedl, nikdy není vše splněno. Je to různé. Nemocné děti. Nejhorší je čas. Chci, aby sociální pracovnice přijela k nám v nějakou dobu, ale ona říká, že přijede jindy. A to já nemám čas. Nebo lékaře objedná, když já musím do práce. Toto je špatné.

6) *Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?*

Mít k dispozici víc lidí z poradny nebo na péči o děti.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

7) *Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Pomáhají při doprovodech a tlumočení a radí manželce co s dětmi.

8) *Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?*

Částečně.

9) *Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?*

Ano. Potřebujeme ještě sehnat pomocníci k nemocným dětem, ale nemůžeme najít kontakt. Čekáme, až nám ho sociální pracovníci sežene.

10) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Častější návštěvy u nás doma, když je manželka sama s dětmi.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

11) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při sociálně-terapeutické činnosti?

To nevím. Manželce pomáhají, mě ne. Já takovou pomoc nepotřebuji.

12) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Nevím.

13) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Nevím.

14) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Pomoc manželce s dětmi, když nejsem doma, jak jsem už řekl.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

15) Jak vnímáte spolupráci s pracovníky SASRD PPI při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?

Pomohli mi v souvislosti s podnikáním a smlouvami, které řešil právník s tlumočnickem. Taky kontrolovali nájemní smlouvu. Když jsme se setkali s nezájmem lékaře, taky nám poradili.

16) Je tato spolupráce pro Vás přínosem a plní vaše očekávání?

Částečně ano.

17) Má nějaké nedostatky? Pokud ano, tak jaké?

Právní rady nebyly na sto procent vyčerpávající.

18) Jakou pomoc či činnost byste ještě rádi do této oblasti zahrnuli?

Širší právní pomoc.

PŘÍLOHA P XI: ROZHOVOR Č. 11

Respondent P1 – Sociální pracovník Alžběta

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při nastavení procesu integrace?*

Vždycky se snažím, a myslím, že nejen já, o to, aby se klient při prvním setkání tak trochu otrkal, tedy zahodil obavy a uvolnil se. Obvykle k nám přicházejí lidé, kteří jsou zničení svou sociální situací. Prožili si v minulosti bohužel mnoho nepříjemností v souvislosti s jejich migrací a navrch k tomu všemu mají ještě další starosti. Ve většině případů žijí v obavách, co s nimi bude dál, neznají náš právní systém, častokrát mají i obavy o to, zda se nám mohou důvěřovat a co všechno nám mohou svěřit. Proto je důležité, zejména při první schůzce s nimi, navodit příjemnou atmosféru, snažit se zapomenout, a to podtrhuji, na své osobní problémy a naopak snažit se mít příjemný obličej, mluvit pomalu a vyrovnaně a celkově působit klidně a důvěryhodně. Totéž platí o tlumočnickovi, kterého velmi často ke své práci potřebujeme. I on je poučený, jak má vystupovat ve vztahu ke klientovi. Já zpravidla nechávám při první schůzce velmi volný průběh a snažím se hodně naslouchat. Když usoudím, že již klient z různých důvodů mluvit sám nechce, pak teprve kladu otázky já. Pokud je to možné, snažím se pak s klientem vytvořit plastický obraz jeho situace, nabídnout mu pomoc a stanovit cíl, kam chceme dojít a cestu k němu. Důležité pro mě je, aby se při to cítil konformně a měl z toho pocit, že to je, to co chce.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

2) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Je to jedna z klíčových činnosti SASRD PPI. Já osobně na ni kladu velký důraz. Myslím si, že totiž naše klienty posouvá v integraci nejdál. Jsou například nácviky různých běžných činností: třeba jak se představit na úřadě, u lékaře, ve škole a podobně a pak jak jim vysvětlit svůj problém. Pokud chci třeba nacvičit s klientem návštěvu u lékaře, kam určitě každý z nás jde nejradyji sám, protože se jde o ryze osobní záležitost, tak musím vystihnout, v jakém asi rozpoložení je. Pokud si myslím, že má chuť a náladu, pustíme se do toho. Probereme pozdrav, představení se, identifikaci a zdravotní pojištění, popsání částí lidského těla a klientova možných potíží. A nebo potíží jeho dítěte. Taky je důležité

upozornit ho, že musí požádat lékaře, že ještě potřebuje něco vysvětlit, když neporozumí. Takže já vnímám to, že nácvik těchto běžných činností je velice důležitý. A myslím si, že klientům dá mnoho. Další důležitou věcí je domluvit se česky. To znamená s jakýmkoliv přízvukem, a třeba s pomocí nohou, rukou, mimiky, ale bez tlumočnicka. K tomu slouží naše kurzy češtiny. Vedou je zkušeně vzdělaní lektoři a v čase bývá viditelný značný pokrok. Co se týká výchovné činnosti, tak mohu uvést pomoc při vzdělávání dětí, jejich umístování do kroužků a případné doučování. Tam je pokrok také viditelný. Pořádáme pro děti dětské tábory a výlety. I to klienty posouvá o kus dál.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

3) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Obvykle jde o doprovody a s ním spojené tlumočnictví. To je pro klienta někdy prvotně důležité. Musí se totiž domluvit na úřadech, s pronajímateli bytu nebo ubytovny a podobně. Při setkání s nově příchozími jedna z mých prvních otázek směřuje do této oblasti. Jako neméně důležité chápu mít kontakt se zástupci majoritní společnosti, co nejvíce napomáhá ke správné integraci cizinců v ČR. Samozřejmě je též důležité mít navázané kontakty mezi krajanů, kteří zde žijí. Snažím se vždy zjistit, mají-li mí klienti zde nějaké známé, nebo jsou-li již začleněny do komunity krajanů. Pokud zjistím, že ne, tak se snažím zprostředkovat jim kontakt a to třeba přímo zde v místě PPI. A jestli vnímám nějaký přínos pro klienta? Ano vnímám. A největší právě po zařazení do komunity krajanů. Tam získají cenné rady a zkušenosti, které my jim mnohdy dát ani neumíme.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

4) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při sociálně-terapeutické činnosti?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Částí sociálně terapeutické činnosti je vlastně rozhovor s klientem sám o sobě. Pokud se mi klient dostatečně otevře a svěří se se svými problémy, a o to se vždy velmi snažíme, tak během rozhovoru dokážu zjistit, že má problémy sociálně-psychologického charakteru. A pak ho mohu zklidnit, projevit s ním účast a poradit mu co dál. Například v nedávné době jsem při rozhovoru se ženou s Mongolska zjistila, že je týraná od svého manžela. Znamenalo to pro mě, započít základní krizovou intervenci. To znamená, abych rozhovor vedla takovou cestou, aby se mi podařily zjistit podrobnosti o manželově chování a o tom,

jak to tato žena všechno vnímá, jaký k tomu zaujala postoj a jakou pomoc by asi potřebovala. A tuto pomoc jí nabídnout. Samozřejmě během rozhovoru je třeba jí zklidňovat a pomoci jí mírnit emoce. V těchto případech můžeme klientovi nabídnout pomoc přímo pracovnice PPI, která má výcvik krizové intervence. Běžně působí v poradně Praze, ale po domluvě kdykoliv přijede. A to třeba přímo domů ke klientovi. Nebo klienta pošleme do Spirály. Jako přínos vidím možnost včasného zásahu. Problém by totiž mohl vystupňovat třeba až do nežádoucí psychické poruchy. Před časem jsme tu měli rodinu, která se dobře integrovala, ale postupně u ní došlo k rozvinutí nežádoucích jevů jako záškoláctví dětí, výchovné problémy, ohrožení užíváním návykových látek atd. I tam jsme se snažili pomoci spoluprací s dalšími dostupnými službami. Jedná se o velmi specifickou práci, kdy narážíme na odlišné vzorce řešení pramenící z přejatých zkušeností ze své původní země. Problémem taky může být, že se klienti o některých věcech stydí mluvit. Anebo taky nechtějí nebo nemůžou třeba z důvodu víry. Musíme pak na ně pomalu a oklikou a v tom je taky kus psychologie... Pak se dozvíme třeba o tom, jak paní mrzí, že krade a nemůže se tomu postavit. Následuje potom doporučení odborné péče.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

5) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Jednou z prvních věcí, které je potřeba klientovi vysvětlit, jsou, a to ještě před sepsáním smlouvy o spolupráci, jeho práva a povinnosti. Dále sem patří základní orientace v našem právním systému, doprovody na úřady a právní pomoc. Ta se týká zejména pracovně-právní oblasti, bydlení, pobytu a podobně. Běžné obecné rady klientovi poskytuje přímo sociální pracovník. Pokud je však třeba pomoci klientovi s nějakou smlouvou nebo odbornou právní radou, dohodnu mu schůzku s právníkem v naší poradně. Pomoc vnímám též jako nezbytnou.

PŘÍLOHA P XII: ROZHOVOR Č. 12

Respondent P2 – Integrovaná pracovník Božena

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při nastavení cíle a procesu integrace?

Mám asi nejdelší zkušenost s prací v poradně. Jsem tu od roku 2005. Za tu dobu jsem se setkala s různými lidmi a vždycky jsem chtěla, aby si klienti okamžitě pomysleli, že jsou v prostředí, kde jim chceme pomoci, kde jim nikdo neublíží. Faktem je, že povahy všech lidí, včetně mě, jsou všelijaké a někdy se setkáváme s menším nepochopením ze strany klienta. Ovšem po tom, co mají všichni za sebou, se ani nelze divit. Většinou však všichni projevují důvěru v naši pomoc a taky doufají, že jim ji poskytneme. Vždy s nimi mluvím zúčastněně a s respektem a stále dokola opakuji, ať se nebojí svěřit se nám a kus těch svých, mnohdy velkých, starostí nám přenechají. Jsme tu od toho. Pokud se jim ale něco nelíbí, můžou to vyjádřit a my se jim budeme snažit přizpůsobit nebo jim vysvětlíme, že to tak musí být a jinak to nejde. V případě, že mají fakt nějaké námítky, můžou je klienti i anonymně oznámit. Ale co já vím, tak moc kritičtí nejsou, spíš jsou rádi, že jim pomáháme. A myslím, že to taky všichni rádi děláme.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

2) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Je to prakticky dáno doporučením z naší strany a samozřejmě přáním klienta. Ten se zpravidla dostaví do poradny, ovšem někdy zajedeme my k němu, a jsou s ním zde prováděny pohovory, nácviky běžných situací, do kterých se dostanou, chodí do kurzů a samozřejmě na češtinu. Ta je podle mě to nejdůležitější, s čím se musí tak zvaně poprat hned na začátku. Dále provádíme doprovody do škol, k lékařům, pomáháme klientům najít práci a bydlení. Speciální péče je věnována dětem. To se snažíme umístit je do vhodné školy, zařídit jim doučování a češtinu a v případě zájmu je zařadit do nějakého kroužku, sportovního klubu nebo do Základní umělecké školy. Taky se snažíme na tuto činnost sehnat peníze a tím jim to pomoci jim zafinancovat. Přínos pro klienty hodnotím jako ano.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

3) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Nejdůležitější jsou doprovody na úřady a jiné instituce. Tam jim musíme i pomoci přímo s vyřizováním osobních záležitostí, protože se samozřejmě v této činnosti v Česku vůbec neorientují. Z počátku potřebujeme s sebou i tlumočníka, bez něj bychom obvykle neuspěli. Další činností jsou zejména kontakty s majoritou třeba na večerech zaměřených na kulturu, či při workshopech a podobně. Zde se taky mohou sejit s ostatními migranty, vyměnit si s nimi zkušenosti a navázat třeba i přátelství. Přínos pro klienty tu jistě je.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

4) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při sociálně-terapeutické činnosti?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Sociálně terapeutická činnost je z naší strany již rozhovor sám o sobě, který je prováděn vždy při setkání s klientem. Pokud zjistím nějaký problém, tak se přikloním k nácviku potřebné činnosti tak, aby mohl být odbourán. Někdy se ukáže, že jedinec má třeba i někam psychický problém a to v některých případech i velmi vážný. To ho pak pošleme k odborníkům anebo objednáme naši psychoterapeutku z Prahy. Obvykle se jedná o násilí v rodině, stavy deziluze z migrace hraničící až s depresemi. A taky nadměrné pití alkoholu a užívání drog.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

5) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Při rozhovoru, kterému samozřejmě předchází poučení, samozřejmě zjistíme, jaké má klient problémy. Když vyhodnotíme, že mu s nimi může pomoci právník, dohodneme mu s ním schůzku. Jedná se o různé smlouvy, problémy s vyřízením pobytu, ale i o půjčky a podobně. Běžné záležitosti, jako jsou doprovody na úřady nebo na policii řešíme sami. Jsme taky schopni běžného sociálně právního poradenství. Jedná se třeba o sociální dávky, o vyplnění různých formulářů, ale i třeba zdravotní pojištění nebo smlouvu s telefonním operátorem.

PŘÍLOHA P XIII: ROZHOVOR Č. 13

Respondent P3 – Sociální pracovník Cecilie

Kategorie č. 1 – Nastavení procesu integrace v SASRD PPI nově příchozích klientů

1) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při nastavení procesu integrace?

Jsem přesvědčená o tom, že spolupráci udává hlavně osobnost uživatele a situace v jeho rodině. Hned za tím následuje typ jeho problému a hloubka tohoto problému. Protože k nám přicházejí lidé s neznalostí českého prostředí nesoucí s sebou někdy velké sociální problémy, musíme s nimi jednat opatrně. Nelze na klienta například hovořit přísně odborně, a to ani za přítomnosti tlumočnicka. Nerozuměl by nám, musíme se chovat empaticky, přizpůsobit se jeho situaci a za mě doslova se vžít do té jeho situace. Myslím tím, představit si sebe sama, jak jsem třeba v nějakém africkém státě, stojím před cizím úředníkem, neznalá řeči a místních poměrů a potřebuji pomoc od místního sociálního pracovníka. Dám si pak otázku: Můžu mu věřit? A pomůže mi? Chce? A o tom to, myslím si, je. Musíme se chovat všichni k našim klientům tak, aby nám důvěřovali a abychom v nich vzbudili důvěru, že jim chceme pomoci a uděláme všechno pro to, aby to vyšlo. Snažíme se s klientem jednat polopatě. Nevystrašit ho, mluvit na něj srozumitelně a hlavně mu pomáhat. Od toho tu vlastně jsme. Funguje to tak, že po příchodu k nám je klient poučen o svých právech a povinnostech, je mu vysvětleno vše potřebné ohledně sepsání smlouvy s ním a jemu nabídnuta konkrétní sociální pomoc, která by měla být ušitá na míru. Klient pak obvykle souhlasí a smlouvu podepíše. Já jsem se ještě nesetkala s klientem, který by nás odmítl. Hlavně vše musí probíhat v klidu. Naše standardy nehovoří o tom, jak dlouho jaká která činnost má probíhat, tak využíváme čas a klid ve prospěch klienta.

Kategorie č. 2 – Výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost

2) Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti?

Vnímáte přínosy pro klienta?

Z našeho pohledu je přínos pro klienta velký. Tato činnost je velice obsáhlá. Patří sem všechny aktivity vzdělávací. Například výuka českého jazyka, ta je hojně navštěvovaná a podle mě i dost oblíbená. Zjistila jsem, že i klienti, kteří z nějakého důvodu kurz přerušili, se opět rádi vrací. Dále pomoc se vzděláváním dětí, se kterým úzce souvisí

i jejich výchova. Jde o doprovody rodin do školy, role mediátora mezi školou a rodinou a potřebné doučování dětí. Běžně se může stát, že dítě se do České republiky dostane v deseti dvanácti letech, neumí česky a jeho znalosti v ostatních předmětech jsou slabé. Škola ho nemůže v tomto věku dát do první třídy, může ho dát třeba o ročník nebo nanejvýš o dva níž, ale to neřeší podstatu. Musíme mu zajistit doučování a to nejen českého jazyka. Rodiče taky mnohdy nemají povědomí o způsobu výchovy dětí u nás. Jsou zde jednotlivci, kteří pocházejí ze zemí, kde je doposud normální děti fyzicky trestat. I toto musíme řešit a rodičům vysvětlovat. Aktivizační činnost zahrnuje nácviky běžných situací, do kterých se člověk může dostat, výlety pro rodiny i pro děti samotné, tábory, workshopy a přednášky pro rodiny. Ty jsou taky dost důležité. Na nich se jednotlivci dozví podstatné věci o životě v Česku, dostanou tu rady právníka nebo daňového poradce a podobně. Podle docházky, patří přednášky mezi oblíbené aktivizační činnosti. Taky sem patří pracovní poradenství, pomoc při hledání zaměstnaná a různé kurzy, které s tím souvisí.

Kategorie č. 3 – Kontakt se společenským prostředím

3) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při zajištění kontaktů se společenským prostředím?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Klíčovou činností Poradny pro integraci je integrace cizinců do většinové společnosti. Máme zde integrační oddělení, ve kterém pracuje odborná integrační pracovnice. Naší snahou je, aby včlenění do majority bylo co možná nejkratší, a hledáme pro něj způsoby. Avšak je třeba podporovat i kontakty jednotlivců s krajanskými komunitami. Přínosy pro klienty vnímám jako významné.

Kategorie č. 4 – Sociálně-terapeutická činnost

4) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při sociálně-terapeutické činnosti?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Sociální terapie má podle mě přesah i do jiných činností. Některé nácviky, třeba jak se chovat na úřadě, jsou toho důkazem. Jiná věc krizová intervence. Když se náš klient dostane do pro něj neřešitelné situace, je třeba zasáhnou. Taková situace je třeba rozvod nebo úmrtí v rodině. Doporučujeme pak nejčastěji naši pracovnici, která má oprávnění krizovou intervencí dělat a která dojíždí z Prahy. Máme ale taky kontakty na neziskovou organizaci Spirála, se kterou v tomto spolupracujeme. Je na ní možno se obrátit

i telefonicky a to kdykoliv. Vážnější případy je však nutno řešit s psychologem nebo s psychiatrem. Máme na ně kontakty a klienty tam v případě nutnosti odesíláme.

Kategorie č. 5 – Uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí

5) *Jak probíhá Vaše spolupráce s klientem při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí?*

Vnímáte přínosy pro klienta?

Přínos pro klienta v této oblasti je zejména pomoc v jednání s úřady, policií, cizineckou policií, zastupitelským úřadem a podobně. Taky od nás v případě potřeby dostane právní poradenství. Vyznat se v cizím právním systému vnímáme, že je to pro naše klienty jako dost složité. Právní systém v jednotlivých zemích je vždy jiný a klienti se často neorientují v úplných základech. Jako příklad můžu uvést pracovní smlouvu. Klient nemá ani tušení, co podle našich zákonů musí obsahovat a na co má právo. Je tak lehce zneužitelný a bez rady z vnějšku bezmocný. A to někteří zaměstnavatelé či zprostředkovatele vědí a patřičně toho zneužívají. Jinou záležitostí, kterou můžu uvést, je třeba právní poradenství klientovi s podnikáním. Lehce se může stát, že klient podnikatel z neznalosti zákona špatně zaplatí daně nebo bude vykonávat činnost, na kterou nemá oprávnění. Mohl by se tím vystavit nepříjemnostem ze strany úřadů a policie.

PŘÍLOHA P XIV: DOTAZNÍK PRO KLIENTY SASRD PPI

Dotazník pro klienty Sociálně aktivizační služby Poradny pro integraci

Dobrý den,

jsem studentkou sociální pedagogiky a v rámci své rigorózní práce provádím šetření role sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rodinných systémech cizinců z třetích zemí.

Prosím Vás o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku, který se týká služby SASRD PPI. Práce bude zveřejněna na stránkách Univerzity Tomáše Bati.

Předem děkuji za spolupráci,

Petra Viktora

1. Měl jste problémy s přijetím do českého prostředí?

ANO – NE

2. Byl jste informován o základních právech a povinnostech cizince v ČR?

ANO - NE

3. Byla Vám poskytnuta pomoc při zajištění bydlení?

ANO – NE

4. Byl Vám poskytnut doprovod na úřad, do školy či k lékaři?

ANO – NE

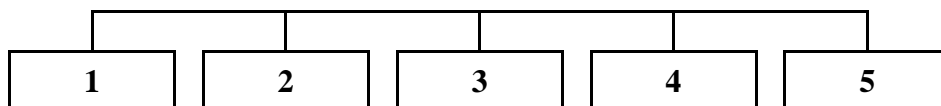
5. Bylo Vám poskytnuto poradenství stran výchovy a rozvoje dětí?

ANO – NE

6. Bylo Vám poskytnuto pracovní poradenství?

ANO – NE

Pokud jste nějakou službu využil, prosím, ohodnoťte na škále, jak jste spokojen.

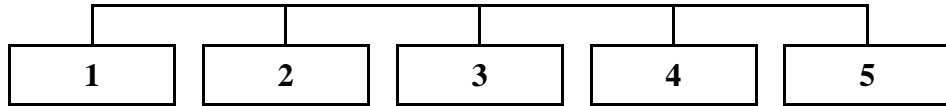


Znázorněte na ose, na které je „1“ nejlepší a „5“ nejhorší hodnocení.

7. Využil jste možnost kurzů českého jazyka?

ANO – NE

Pokud jste tuto službu využil, prosím, ohodnoťte na škále, jak jste spokojen.



Znázorněte na ose, na které je „1“ nejlepší a „5“ nejhorší hodnocení.

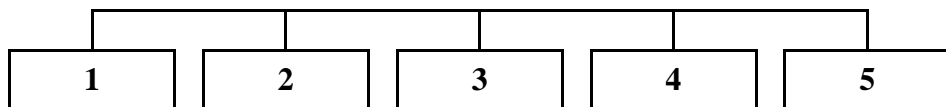
8. Byla Vám poskytnuta pomoc při začleňování do komunity krajanů žijících v ČR?

ANO – NE

9. Byla Vám poskytnuta pomoc při získávání informací o rodině v zemi původu?

ANO – NE

Pokud jste nějakou službu využil, prosím, ohodnoťte na škále, jak jste spokojen.



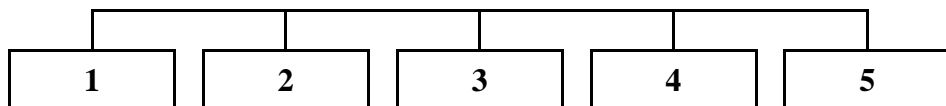
Znázorněte na ose, na které je „1“ nejlepší a „5“ nejhorší hodnocení.

.....

10. Byla Vám poskytnuta psychologická pomoc?

ANO – NE

Pokud jste tuto službu využil, prosím, ohodnoťte na škále, jak jste spokojen.



Znázorněte na ose, na které je „1“ nejlepší a „5“ nejhorší hodnocení.

.....

11. Byla Vám poskytnuta pomoc při vyřízení pojištění (zdravotní, sociální) a uplatněním nároků na ně?

ANO – NE

12. Bylo Vám poskytnuto právní poradenství, právní asistence a popř. právní zastoupení?

ANO - NE

13. Bylo Vám poskytnuto právní poradenství či právní zastoupení v oblastech prosazování rovných příležitostí a nediskriminace?

Pokud jste nějakou službu využil, prosím, ohodnoťte na škále, jak jste spokojen.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Znázorněte na ose, na které je „1“ nejlepší a „5“ nejhorší hodnocení.

PŘÍLOHA P XV: TABULKA ODPOVĚDÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ KLIENTŮ SASRD PPI

Dotazník	Otázka č.1	Otázka č.2	Otázka č.3	Otázka č.4	Otázka č.5	Otázka č.6	Spokojenost se službou (ot.č.3-6)	Otázka č.7	Spokojenost se službou (ot.č.7)	Otázka č.8	Otázka č.9	Otázka č.10	Spokojenost se službou (ot.č.8-10)	Otázka č.11	Otázka č.12	Otázka č.13	Spokojenost se službou (ot.č.11-13)
1	ne	ano	ano	ano	ano	ano	1	ano	1	ne	ne	ano	1	ano	ano	ne	3
2	ano	ano	ne	ano	ano	ne	1	ano	1	ne	ne	ano	1	ano	ano	ano	2
3	ano	ano	ne	ano	ano	ano	1	ano	1	ne	ne	ne		ano	ano	ne	1
4	ne	ano	ano	ano	ano	ano	3	ne		ano	ne	ano	2	ano	ne	ne	2
5	ne	ano	ne	ano	ne	ano	1	ano	1	ne	ne	ne		ano	ano	ne	1
6	ano	ano	ano	ano	ano	ano	3	ano	3	ne	ne	ne		ano	ano	ano	3
7	ano	ano	ano	ano	ano	ano	4	ano	1	ano	ano	ne	1	ano	ano	ne	3
8	ne	ano	ano	ano	ano	ano	1	ano	1	ano	ano	ne	1	ano	ano	ne	1
9	ne	ano	ne	ano	ano	ne	1	ano	1	ano	ano	ano	1	ano	ano	ano	1
10	ano	ano	ne	ano	ano	ano	4	ano	3	ne	ne	ne		ano	ano	ne	4